

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามงานวิจัย
2. ตัวอย่างแบบสอบถามในงานวิจัย

**แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์**

คำอธิบายโดยย่อ

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในโครงการวิจัย ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

2 เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย เจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น ของโรงพยาบาลใน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 11 อำเภอ

เครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั้งสิ้น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการคนไข้ชาวต่างชาติและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และส่วนที่ 3 ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น

ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย อาจารย์รัชนิวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เบอร์โทรศัพท์ 08-1792-1117

E-mail address: rprayongkul17@hotmail.com

ตัวอย่าง

แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่าย ต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อมูลที่เป็น: โรงพยาบาลต้นสังกัดของท่านอยู่ในเขตอำเภอใด

*จำเป็น อำเภอ _____

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก

1.3 ท่านจบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชา
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

1.4 อายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน

_____ ปี

1.5 ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกี่ครั้ง/ปี

_____ ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Rating Scales)

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
5 ระดับตามแนวคิด Likert ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา
ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยทำเครื่องหมาย ✓

หมายเหตุ ผู้วิจัยได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าได้ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
2.1 จำนวนคนใช้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่านในระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน					
2.2 ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					
2.3 ท่านสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติด้วยตนเอง					
2.4 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					
2.5 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น“ด้านการฟัง – พูด”					

2.6 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น“ด้าน การอ่าน – เขียน”					
2.7 ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาว ไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					
2.8 ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากร ชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อ สอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					
2.9 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้ เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และ ออฟไลน์) หรือ คู่มือ					
2.10 ความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรม เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่าย ต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					

ตอนที่ 3 ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของ
โรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น
คำชี้แจง ท่านสามารถระบุเนื้อหาได้โดยละเอียดตามที่ท่านต้องการ

หากมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น หรือ จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ท่านมีความต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับ
บริบทใดบ้าง (ยกตัวอย่างเช่น การกล่าวทักทาย การสอบถามอาการ การสอบถามประวัติคนไข้
การบอกทิศทางสถานที่ภายในโรงพยาบาล เป็นต้น)

*จำเป็น _____

ขอขอบคุณสำหรับการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามค่ะ