

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามตัวอย่างพร้อมทั้ง QR Code ไปยังโรงพยาบาลประจำอำเภอจำนวน 11 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอหล่มเก่า อำเภอหล่มสัก อำเภอเขาค้อ อำเภอน้ำหนาว อำเภอวังโป่ง อำเภอชนแดน อำเภอศรีเทพ อำเภอวิเชียรบุรี อำเภอหนองไผ่ และอำเภอบึงสามพัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายจากการเลือกแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ดังนี้

5.1.1 สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

5.1.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

5.1.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

5.1.2.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

5.1.2.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.1.1.1 สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง มีความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ ดังนี้ การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจ้างแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีรูปแบบ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านการงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน

แต่เนื่องด้วย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 ทำให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามมาตรการรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำเนื้อหาภาษาอังกฤษในสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลซึ่งมีทั้งหมด 9 หัวข้อ ในรูปแบบคลิปวิดีโอสั้น ๆ แสดงสถานการณ์จำลอง พร้อมทั้งตัวอย่างประโยคที่ใช้ในแต่ละสถานการณ์ เพื่อที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ตนเองได้ตามอรรถาธิบายดังต่อไปนี้

1. การทักทาย (Greeting) ใช้คำทักทายต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอความช่วยเหลือให้คนไข้

ตัวอย่าง

(1) Good morning/ afternoon/ evening.

สวัสดีค่ะ

(2) Welcome to _____ hospital.

ยินดีต้อนรับสู่โรงพยาบาล _____

(3) How can I help you?

มีอะไรให้ช่วยเหลือบ้างคะ

2. สอบถามอาการ (Asking about Health Problems)

ตัวอย่าง

(1) How are you feeling today?

วันนี้รู้สึกอย่างไรบ้างคะ

(2) What happened to you?

เกิดอะไรขึ้นกับคุณคะ

3. ซักประวัติผู้ป่วย (History Taking)

ตัวอย่าง

(1) We need to register you first. What's your name?

เราต้องบันทึกประวัติคนไข้ก่อนค่ะ คุณชื่ออะไรคะ

(2) What's your nationality?

สัญชาติอะไรคะ

(3) Where are you staying?

ตอนนี้พักที่ไหนคะ

(4) Are you on any medication right now?

ทานยาอะไรอยู่หรือไม่

4. แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services) การแนะนำบริการ โดยการใช้ We have, May I suggest และ You can get

ตัวอย่าง

(1) We have a Thai massage center near the exit.

เรามีแผนกนวดไทยอยู่ใกล้ประตูทางออกค่ะ

(2) We have an ambulance to transfer you to another hospital.

เรามีรถพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่ต้องย้ายโรงพยาบาลค่ะ

(3) May I suggest our SAFE Fertility Center?

เราขออนุญาตแนะนำศูนย์การมีบุตรปลอดภัยให้ค่ะ

(4) You can get an online queue card by scanning this QR Code.

ท่านสามารถรับบัตรคิวออนไลน์ได้โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดนี้

5. การตรวจร่างกาย (Physical Examination)

ตัวอย่าง

(1) Let me take your temperature and blood pressure before the doctor comes.

ขอวัดอุณหภูมิและความดันเลือดของคนไข้ก่อนพบหมอค่ะ

(2) Please step up on the scale. How much do you weigh?

กรุณายืนบนเครื่องชั่งน้ำหนักค่ะ น้ำหนักเท่าไรคะ

(3) Take a deep breath, please.

กรุณายใจลึก ๆ

(4) What is your height?

ส่วนสูงเท่าไรคะ

6. แจกแจงแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)

ตัวอย่าง (1) Mr. Thomas, please wait inside room number 4. The doctor will be in to see you in a minute.

คุณโทมัส กรุณารอในห้องหมายเลข 4 ค่ะ หมอกำลังมาที่ห้องตรวจค่ะ

(2) Please sit in the wheelchair and I will take you to the surgery room.

กรุณานั่งรถเข็น เดี๋ยวพยาบาลจะพาคุณไปห้องผ่าตัดค่ะ

(3) Please put on this gown and wait for a nurse.

กรุณาเปลี่ยนชุดคลุมนี้ และรอพยาบาลค่ะ

(4) We will get the room ready and then take you for an X-ray.

ทางเรากำลังเตรียมห้องให้พร้อม หลังจากนั้นจะมาพาคุณไปห้อง X-ray ค่ะ

(5) I suggest that we admit you to the hospital for observation.

ทางโรงพยาบาลจะแอดมิทคนไข้เพื่อสังเกตอาการค่ะ

(6) The doctor requested that you make a follow-up appointment.

คุณหมอนัดให้คนไข้มาพบเพื่อติดตามอาการค่ะ

7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology) การอธิบายลักษณะของโรคโดยใช้ You have/ You've got, It looks like, may cause

ตัวอย่าง (1) You have/You've got a diarrhea because you aren't used to the food yet.

คุณมีอาการท้องเสียเพราะไม่เคยชินกับอาหารที่ทานเข้าไปค่ะ

(2) It looks like you have an abscess. That is in one of your teeth.

ดูเหมือนว่าคุณจะเป็นหนองเนื่องจากการติดเชื้อในฟันซี่หนึ่ง

(3) Frequently consuming foods and beverages high in sugar may cause belly fat

gain.

การบริโภคอาหารและผักที่มีปริมาณน้ำตาลสูงอาจเป็นสาเหตุทำให้มีไขมันหน้าท้อง

8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When You're Sick) การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรคโดยใช้ประโยคคำสั่งที่ขึ้นต้นด้วยคำกริยา (ช่องที่ 1) เช่น Take, cut down หรือ การใช้ You should, You need

ตัวอย่าง

(1) Take two tablets three times a day.

ทานยา 2 เม็ด 3 ครั้ง/วัน

(2) Cut down on your beer drinking.

ลดการดื่มเบียร์

(3) You should take this medicine with food.

ควรทานยาพร้อมอาหาร

(4) You should get enough sleep.

ควรนอนพักผ่อนให้เพียงพอ

(5) You should stop eating ice cream.

คุณควรเลิกทานไอศกรีม

(6) You need to take this medication to lower your blood pressure.

คุณจำเป็นต้องทานยานี้เพื่อลดความดันเลือด

9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions) ใช้คำทิศทางเพื่ออธิบายสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เช่น Go along, turn left, Go upstairs, turn right

ตัวอย่าง

(1) Go along this way and turn left at the 1st corner. You will see the toilet in front of you.

เดินตรงไปตามทางนี้แล้วเลี้ยวซ้ายที่หัวมุมแรก คุณจะเห็นห้องน้ำตรงหน้าคุณ

(2) Go upstairs to the 2nd floor. You'll see the sign to lead you to the X-Ray room.

เดินขึ้นบันไดไปชั้น 2 คุณจะเห็นป้ายเพื่อนำคุณไปยังห้องเอ็กซเรย์

(3) Take the elevator up to the 4th floor and then turn right. You will see the Newborn nursery on your right.

ใช้ลิฟท์ขึ้นไปชั้น 4 จากนั้นให้เลี้ยวขวา คุณจะเห็นห้องเด็กแรกเกิดอยู่ทางขวามือ

เมื่อผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์ด้วยขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ทฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มังก์บาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) จะสามารถตอบคำถามตามแนวคิดดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

1. ทำไมภาษาจึงมีความจำเป็น ในบริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความจำเป็นเนื่องจาก มีคนไข้ชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแรกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจนถึงปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยถึงมาก
2. ภาษานำไปใช้ในลักษณะใด ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติสามารถใช้ได้ทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเป็นการกล่าวทักทาย สอบถามข้อมูล อาการเจ็บป่วยของคนไข้ เพื่อคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ก่อนส่งไปยังแผนกรักษาโรคเฉพาะทางต่อไป
3. ขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วยส่วนใดบ้าง ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติจะต้องเป็นภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานในโรงพยาบาลและตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลได้ โดยจะประกอบไปด้วยคำศัพท์ วลี รูปแบบประโยคที่มีเนื้อหาเฉพาะสอดคล้องกับงานและบริบทของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
4. บุคคลที่ผู้เรียนรู้ต้องใช้ภาษาในการติดต่อด้วยเป็นใคร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้หรือผู้ติดต่อชาวต่างชาติ
5. จะใช้ภาษาที่ใด สำหรับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลนี้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีคำศัพท์ วลี จำนวน และรูปแบบประโยคที่มีความเฉพาะทาง ดังนั้นผู้ใช้ภาษาจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในบริบทของการทำงานภายในโรงพยาบาลเท่านั้น
6. จะใช้ภาษาเมื่อใด เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องดูแลรับรองคนไข้หรือผู้มาติดต่อเป็นชาวต่างชาติซึ่งไม่มี

ผู้ติดตามที่พูดภาษาไทยได้เดินทางมาด้วย การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือคนไข้ผ่านการใช้ภาษาอังกฤษจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนไข้ได้เป็นอย่างดี

5.1.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

5.1.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

จากการเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาที่สุดอันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลสังกัดเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดด้วย ร้อยละ 21.40 อันดับสองคือ เขตอำเภอหนองไผ่ ร้อยละ 19.00 อันดับสามคือ เขตอำเภอชนแดน ร้อยละ 16.70 อันดับสี่คือ เขตอำเภอน้ำหนาว อำเภอหล่มเก่า อำเภอวิเชียรบุรี และอำเภอศรีเทพ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 7.10 เขตอำเภอบึงสามพัน และเขตอำเภอเขาค้อ มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันอยู่ที่ ร้อยละ 4.80 เขตอำเภอหล่มสัก และเขตอำเภอวังโป่ง มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 2.40 ตามลำดับ จากตารางข้างต้น มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ 11 แห่ง จาก 11 อำเภอตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ได้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 90 สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีแนวคิดที่เล็งเห็นความสำคัญในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เพศหญิงปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับคนไข้หรือผู้มาติดต่อเบื้องต้น ระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีอายุเฉลี่ย 41 – 50 ปี สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมอบหมายหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานหลายปี อาจเนื่องด้วยมีทักษะในการวิเคราะห์และแยกแยะลักษณะและการเจ็บป่วย และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลที่สำคัญเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยและผู้ที่มาใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลได้

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คนนั้น จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือจบการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่

ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไปได้ โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของงานที่ให้บริการภายในโรงพยาบาล

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คนนั้น มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน มากกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 อันดับรองลงมาคือ มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.20 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี และ 11-15 ปี แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลมาก และเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติมากด้วยเช่นกัน ถือเป็นบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ

5.1.2.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

จากการเก็บข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน พบว่า ด้านเนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อ ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก เนื้อหาเข้าใจง่าย ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก เนื้อหามีความทันสมัย 62.5 อยู่ในระดับมาก และเนื้อหากับสถานการณ์จำลองมีความสอดคล้องกัน อยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง ร้อยละ 37.5 ส่วนด้านตัวอักษร สี และภาพของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ประกอบด้วย รูปแบบตัวอักษรมีขนาดเหมาะสม อ่านง่าย ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับปานกลาง สีตัวอักษรอ่านแล้วสบายตา อยู่ในระดับมากและปานกลาง ร้อยละ 37.5 ภาพประกอบแสดงสถานการณ์จำลองมีความน่าสนใจและชัดเจน ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก และ สถานการณ์จำลองมีความสอดคล้องกับเนื้อหา ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก ด้านการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความสะดวกในการใช้สื่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ร้อยละ

62.5 อยู่ในระดับมาก และเนื้อหาในสื่อการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง ร้อยละ 62.5
 อยู่ในระดับมาก
 เวลาปฏิบัติงาน

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย “ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับศาสตร์ทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาศาสตร์ หรือหลักสูตรนานาชาติ มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันตั้งแต่ 7 เดือน – 35 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย แม้ว่าตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแห่งการเปิดประชาคมอาเซียน ทุกโรงพยาบาลมีคนไข้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการไม่มากนักน้อย ซึ่งเจ้าหน้าที่เองเล็งเห็นความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ คิดต่อสอบถาม คูแกล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับปานกลาง-มาก แต่ในขณะเดียวกันมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองผ่านการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง ทำให้เจ้าหน้าที่มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองอยู่ในระดับมากเพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูด อยู่ในระดับมาก และทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนความต้องการด้านวิทยากรชาวไทยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความต้องการด้านวิทยากรชาวต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยากรชาวไทยสามารถสอนภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้ในขณะเดียวกันก็มีความต้องการ ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงต่างชาติ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรระยะสั้นโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังคงต้องการสื่อหรือคู่มือที่สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย ซึ่งผลวิจัยข้างต้นจะ

สอดคล้องกับแนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มันทาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นกับบุคลากรในโรงพยาบาลเนื่องจากมีคนไทยต่างชาติเข้ามาใช้บริการ แต่ภาษาอังกฤษที่ต้องนำมาใช้จะอยู่ในรูปแบบของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยจะประกอบไปด้วยคำศัพท์ วลี รูปแบบประโยคที่มีเนื้อหาเฉพาะสอดคล้องกับงานและบริบทของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

2. ด้านเนื้อหาในการจัดทำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทั้งหมด 9 หัวข้อย่อย ได้แก่ การสอบถามอาการคนไข้ การซักประวัติผู้ป่วย การทักทาย การแนะนำบริการ การการตรวจร่างกาย แผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ การอธิบายพยาธิสภาพโรค และการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า เจ้าหน้าที่จะมีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านภาระงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน มีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด – 19 ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรว่า สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลดังกล่าว เหมาะสมกับการเรียนรู้ตามอัธยาศัยสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลแต่ละอำเภอ ทั้ง 11 แห่ง หลังเวลาปฏิบัติงาน วันละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง สอดคล้องกับการจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษของ ผศ.การวรรณ (Phakawan Theeartsana, 2017) ส่วนด้านเนื้อหาที่ตอบสนองตามความต้องการของผู้เรียน ตามแนวทางของการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีความรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง (มุตตาฬาล่าเห, 2560)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

5.3.1.1 ควรนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลไปจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล เพื่อนำผลความพึงพอใจด้าน

เนื้อหาของหลักสูตรมาปรับปรุงหลักสูตรให้มีเนื้อหาที่ความเหมาะสม และสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์แก่ผู้ใช้งานจริงมากที่สุด

5.3.1.2 ควรปรับปรุงสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ต้อนรับในโรงพยาบาลในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจน้อย รวมถึงปรับตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ
เพิ่มเติม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
สำหรับอาชีพอื่น ๆ ในชุมชน