

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “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 ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอ ดังนี้

4.1 สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

4.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

4.2.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

สำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ (รัชนิวรรณ, 2564) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง มีความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนใช้ต่างชาติ ดังนี้ การทักทาย การชักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การ

แนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจ้างแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีรูปแบบ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านการงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอตัวอย่างสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล พร้อมทั้งตัวอย่างประโยคที่ใช้ในแต่ละสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

1. การทักทาย (Greeting) ใช้คำทักทายต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอความช่วยเหลือให้คนไข้

ตัวอย่าง

- (1) Good morning/ afternoon/ evening.

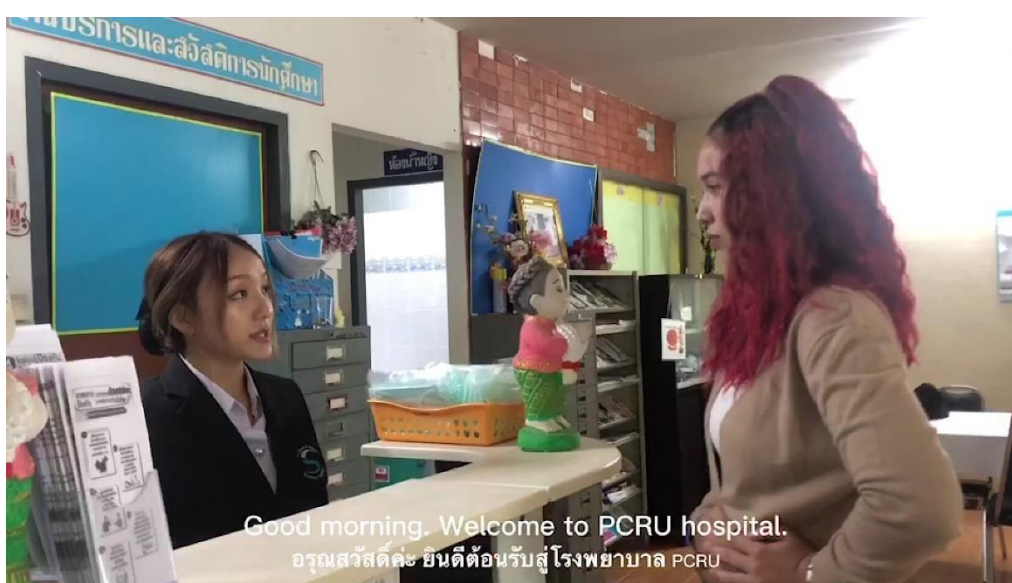
สวัสดีค่ะ

- (2) Welcome to _____ hospital.

ยินดีต้อนรับสู่โรงพยาบาล____

- (3) How can I help you?

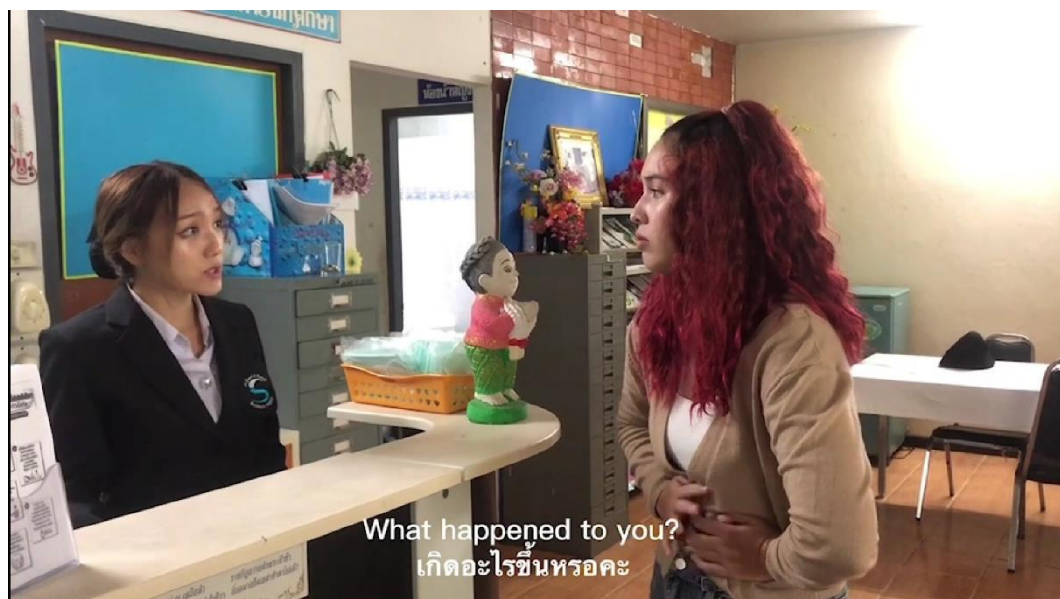
มีอะไรให้ช่วยเหลือบ้างคะ



รูปที่ 4.1 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อการทักทาย (Greeting)

2. สอบถามอาการ (Asking about Health Problems)

ตัวอย่าง	(1) How are you feeling today?	วันนี้รู้สึกอย่างไรบ้างคะ
	(2) What happened to you?	เกิดอะไรขึ้นกับคุณคะ



รูปที่ 4.2 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อสอบถามอาการ (Asking about Health Problems)

3. ชักประวัติผู้ป่วย (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



รูปที่ 4.3 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อซักประวัติผู้ป่วย (History Taking)

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.

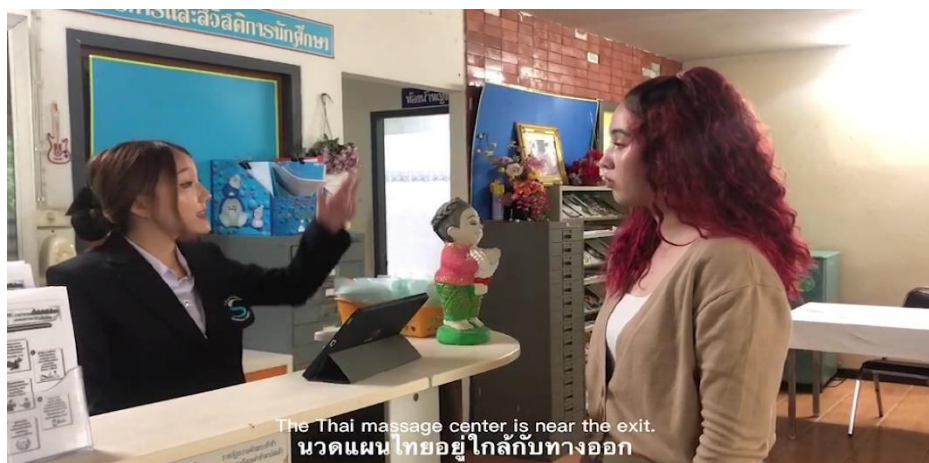
เรามีรถพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่ต้องย้ายโรงพยาบาลค่ะ

(3) May I suggest our SAFE Fertility Center?

เราขออนุญาตแนะนำศูนย์การมีบุตรปลอดภัยให้ค่ะ

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

ท่านสามารถรับบัตรคิวออนไลน์ได้โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดนี้



รูปที่ 4.4 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ แนะนำการบริการ
(Suggestion about Medical Services)

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.

กรุณาหายใจลึก ๆ

(15) What is your height?

ส่วนสูงเท่าไรคะ



รูปที่ 4.5 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ การตรวจร่างกาย (Physical Examination)

6. แจ้งแผนการรักษา (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 กรุณารอหน้าห้องหมายเลข 4 ค่ะ หมอกำลังมาที่ห้องตรวจค่ะ

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

กรุณานั่งรถเข็น เดี่ยวพยาบาลจะพาคุณไปห้องผ่าตัดค่ะ

(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.

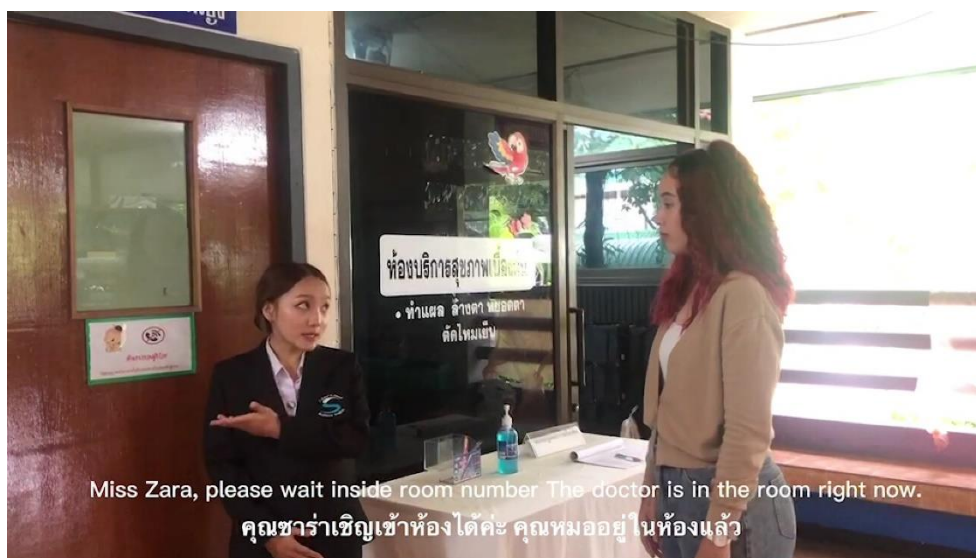
ทางเรากำลังเตรียมห้องให้พร้อม หลังจากนั้นจะมาพาคุณไปห้อง X-ray ค่ะ

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

ทางโรงพยาบาลจะแอดมิทคุณไว้เพื่อสังเกตอาการค่ะ

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

คุณหมอนัดให้คนไข้มาพบเพื่อติดตามอาการค่ะ



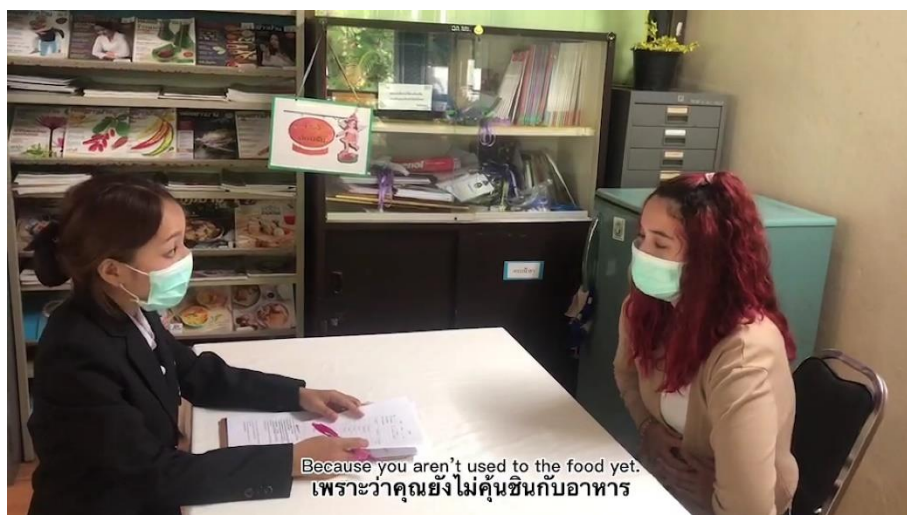
Miss Zara, please wait inside room number The doctor is in the room right now.

คุณซาร่าเชิญเข้าห้องได้ค่ะ คุณหมออยู่ในห้องแล้ว

รูปที่ 6 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)

7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology) การอธิบายลักษณะของโรค
โดยการใช้ 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 an in one of your teeth.
ดูเหมือนว่าคุณจะเป็นหนองเนื่องจากการติดเชื้อในฟันซี่หนึ่ง
 - (3) Frequently consuming foods and beverages high in sugar may cause belly fat gain.
การบริโภคอาหารและผักที่มีปริมาณน้ำตาลสูงอาจเป็นสาเหตุทำให้มีไขมันหน้าท้อง



รูปที่ 4.7 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายพยาธิสภาพโรค
(How to Describe about Pathology)

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.

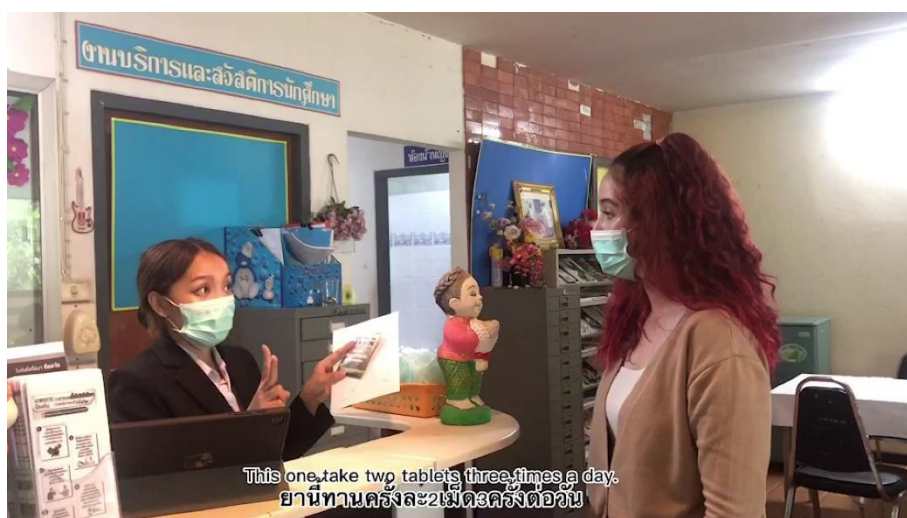
ควรนอนพักผ่อนให้เพียงพอ

(5) You should stop eating ice cream.

คุณควรเลิกทานไอศกรีม

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

คนไข้ต้องทานยานี้เพื่อลดความดันเลือด



รูปที่ 4.8 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค

(How to Treat Yourself When You're Sick)

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



รูปที่ 4.9 ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
(Telling Directions)

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

1. ทำไมภาษาจึงมีความจำเป็น ในบริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความจำเป็นเนื่องจาก มีคนใช้ชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแรกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจนถึงปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยถึงมาก

2. ภาษานำไปใช้ในลักษณะใด ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติสามารถใช้ได้ทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเป็นการกล่าวทักทาย สอบถามข้อมูล อาการเจ็บป่วยของคนไข้ เพื่อคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ก่อนส่งไปยังแผนกรักษาโรคเฉพาะทางต่อไป

3. ขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วนส่วนใดบ้าง 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 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องดูแลรับรองคนไข้หรือผู้มาติดต่อเป็นชาวต่างชาติซึ่งไม่มีผู้ติดตามที่พูดภาษาไทยได้เดินทางมาด้วย การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความดูแลช่วยเหลือคนไข้ผ่านการใช้ภาษาอังกฤษจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนไข้ได้เป็นอย่างดี

4.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

จากการเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน ผู้วิจัยได้แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมายดังจะแสดงเป็นคำร้อยละให้เห็นในตารางที่ 1 – 6 ต่อไปนี้

ตาราง 1 ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาล	ร้อยละ
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์	21.40
อำเภอชนแดน	16.70
อำเภอหนองไผ่	19.00
อำเภอน้ำหนาว	7.10
อำเภอหล่มเก่า	7.10
อำเภอบึงสามพัน	4.80
อำเภอวิเชียรบุรี	7.10
อำเภอเขาค้อ	4.80
อำเภอหล่มสัก	2.40
อำเภอศรีเทพ	7.10
อำเภอวังโป่ง	2.40

จากตาราง 1 ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ 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 อำเภอ ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ได้เป็นอย่างดี

ตาราง 2 ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ร้อยละ
ชาย	10.00
หญิง	90.00

จากตาราง 2 แสดงถึงค่าร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 90 สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีแนวคิดที่เล็งเห็นความสำคัญในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เพศหญิงปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับคนไข้หรือผู้มาติดต่อเบื้องต้น

ตาราง 3 ร้อยละระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
21.-30	20.00
31-40	20.00
41-50	50.00
51-60	10.00

จากตาราง 3 แสดงถึงร้อยละระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีอายุเฉลี่ย 41 – 50 ปี สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมอบหมายหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานหลายปี อาจเนื่องด้วยมีทักษะในการวิเคราะห์และแยกแยะลักษณะการเจ็บป่วย และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลที่สำคัญเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยและผู้ที่มาใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลได้

ตาราง 4 ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10.00
ปริญญาตรี	90.00

จากตาราง 4 แสดงร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คนนั้น จบการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือจบการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไปได้ โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของงานที่ให้บริการภายในโรงพยาบาล

ตาราง 5 ร้อยละระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลต้นสังกัด

อายุการทำงาน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี	22.20
6 - 10 ปี	22.20
11 – 15 ปี	22.20
16 – 20 ปี	0.00
มากกว่า 20 ปี	33.30

จากตาราง 5 แสดงค่าร้อยละอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คนนั้น มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน มากกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 อันดับรองลงมาคือ มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน ระหว่าง 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.20 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี และ 11-15 ปี แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลมาก และเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติมากด้วยเช่นกัน ถือเป็นบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ

4.2.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

จากการเก็บข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิด Likert ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกระดับความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริงโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ดังแสดงในตารางที่ 6

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของท่านต่อสื่อการเรียนรู้

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)				
		5	4	3	2	1
ด้านเนื้อหา						
1	เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อ	12.5	50.0	12.5	12.5	12.5
2	เนื้อหาเข้าใจง่าย	12.5	50.0	37.5	0	0
3	เนื้อหามีความทันสมัย	12.5	62.5	12.5	0	12.5
4	เนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์จำลองมีความสอดคล้องกัน	12.5	37.5	37.5	0	12.5
ด้านตัวอักษร สี และภาพ						
5	รูปแบบตัวอักษรมีขนาดเหมาะสม อ่านง่าย	12.5	37.5	50.0	0	0
6	สีตัวอักษรอ่านแล้วสบายตา	12.5	37.5	37.5	12.5	0
7	ภาพประกอบแสดงสถานการณ์จำลองมีความน่าสนใจและชัดเจน	12.5	50.0	25.0	12.5	0
8	สถานการณ์จำลองมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	12.5	50.0	25.0	12.5	0

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านการนำไปใช้				
9	ความสะดวกในการใช้สื่อการเรียนรู้ตาม อักษาศัย	12.5	62.5	12.5 12.5
10	เนื้อหาในสื่อการเรียนรู้สามารถนำไปปรับใช้ ในการทำงานได้จริง	12.5	62.5	12.5 12.5

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง 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 และภาพ ของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ประกอบด้วย รูปแบบตัวอักษรมีขนาดเหมาะสม อ่านง่าย ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับปานกลาง สีตัวอักษรอ่านแล้วสบายตา อยู่ในระดับมาก และปานกลาง ร้อยละ 37.5 ภาพประกอบแสดงสถานการณ์จำลองมีความน่าสนใจและชัดเจน ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก และ สถานการณ์จำลองมีความสอดคล้องกับเนื้อหา ร้อยละ 50.0 อยู่ในระดับมาก ด้านการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความสะดวกในการใช้สื่อการเรียนรู้ตามอักษาศัย ร้อยละ 62.5 อยู่ในระดับมาก และเนื้อหาในสื่อการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง ร้อยละ 62.5 อยู่ในระดับมาก