

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 42 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 และแนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ทอว์ (Mackay & Mountford, 1987), มังก์บาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และข้อมูลด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

จากการเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 42 คน ผู้วิจัยได้แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมายดังจะแสดงเป็นค่าร้อยละให้เห็นในตารางที่ 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 42 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ 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	0.00
หญิง	100.00

จากตาราง 2 แสดงถึงค่าร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 100 สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีแนวคิดที่เล็งเห็นความสำคัญในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เพศหญิงปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับคนไข้หรือผู้มาติดต่อเบื้องต้น

ตาราง 3 ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11.90
ปริญญาตรี	78.60
ปริญญาโท	9.50
ปริญญาเอก	0.00

จากตาราง 3 แสดงร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้น จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาคือจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.90 และลำดับที่สามคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.50 ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเป็นผู้จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีใกล้เคียงกับผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโท แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไปได้ โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของงานที่ให้บริการภายในโรงพยาบาล

ตาราง 4 ร้อยละสาขาวิชาทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

สาขาวิชาทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทางด้าน การใช้ภาษาอังกฤษ	ร้อยละ
ใช่	4.80
ไม่ใช่	95.20

จากตาราง 4 ร้อยละสาขาวิชาทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 34 คนนั้น มีเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ เพียงแค่ร้อยละ 4.80 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ มีจำนวนมากถึงร้อยละ 95.20 แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ควรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในบริบทเฉพาะในงานให้บริการภายในโรงพยาบาล ปัจจุบันในการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ เมื่อมีความจำเป็นในการต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติ อาจมีโอกาสดังกล่าวในการพยายามใช้ภาษาอังกฤษจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากประสบการณ์ทำงานได้ ดังนั้นการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลได้เพิ่มพูนคำศัพท์ วลี สำนวน รูปแบบประโยคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาล และนำไปปรับใช้ในงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตาราง 5 ร้อยละอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน

อายุการทำงาน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี	30.95
6 - 10 ปี	30.95
11 – 15 ปี	9.52

ตาราง 5 (ต่อ)

อายุการทำงาน	ร้อยละ
16 – 20 ปี	7.14
21 – 25 ปี	9.52
26 – 30 ปี	4.76
31 ปีขึ้นไป	4.76

จากตาราง 5 แสดงค่าร้อยละอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้น มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน น้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.95 ซึ่งเท่าที่มีจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 6 - 10 ปี อันดับรองลงมาคือ มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.52 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงานระหว่าง 21 – 25 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอันดับสุดท้าย มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 26 – 30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ 4.76 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ น้อยกว่า 1 ปี – 10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลค่อนข้างน้อยไปจนถึงปานกลาง และทำให้มีโอกาสนในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติน้อยด้วยเช่นกัน ซึ่งถือเป็นบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ

ตาราง 6 ร้อยละการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/ ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนครั้ง/ปี	ร้อยละ
ไม่เคยเลย	71.70
1-2 ครั้ง / ปี	25.8
3-5 ครั้ง / ปี	2.50
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	0.00

ตาราง 6 แสดงร้อยละการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/ ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้น ส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย คิดเป็นร้อยละ 71.70 เคยเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1-2 ครั้ง / ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 และเคยเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลต้องจัดทำแนวทางในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับองค์กรของตนเองได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษที่นำมาใช้สื่อสารในบริบทของงานในโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจุบันมีโอกาสสูงที่คนใช้ต่างชาติจะมาใช้บริการในโรงพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำเป็นต้องรองรับการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ

4.2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากการเก็บข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 42 คน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิด Likert ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกระดับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ดังแสดงในตารางที่ 7 - 16

ตาราง 7 ร้อยละจำนวนคนใช้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่านในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
จำนวนคนใช้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่านในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน	0.0	9.8	34.1	43.9	12.2

ตารางที่ 7 แสดงร้อยละจำนวนคนใช้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ภายในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน กล่าวคือตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งเป็นปีแห่งการเปิดประชาคมอาเซียน จนถึงปัจจุบัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

ในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้นได้แสดงการประมาณการจำนวนคนไข้ต่างชาติที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของตนเองในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีจำนวนจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 43.9 เท่ากับ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.1 ลำดับรองลงมาคือ มีจำนวนจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.2 และมีจำนวนจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบันอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.8 จากผลการแสดงร้อยละจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่านในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่มีการเปิดประชาคมอาเซียนในปี 2558 ถึงปัจจุบันทำให้เห็นว่ามีคนไข้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ แม้ว่าหลายพื้นที่ในจังหวัดจะมีจำนวนคนไข้ต่างชาติอยู่ในระดับน้อย แต่บางพื้นที่ก็มีจำนวนคนไข้ต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรองรับในการให้บริการคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษ

ตาราง 8 ร้อยละความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น	21.4	31.0	31.0	14.3	2.4

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน แสดงความคิดเห็นว่ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.0 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 เท่ากัน ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 14.3 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้างต้น

สะท้อนให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์อย่างมาก

ตาราง 9 ร้อยละความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเอง	0.0	2.4	47.6	38.1	11.9

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน แสดงความคิดเห็นว่ามีตัวเจ้าหน้าที่เองมีความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 ลำดับรองลงมาคือ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.1 ส่วนระดับน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 11.9 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ประเมินความสามารถของตนเองว่าสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยมีส่วนที่มั่นใจว่าสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษเพียงแค่เล็กน้อยเท่านั้น

ตาราง 10 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในการงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น	28.6	42.9	26.2	2.4	0.0

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่

ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในการงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.2 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ซึ่งค่าความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จากตารางที่ 8 และผลความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จากตารางที่ 9 ว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากซึ่งในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ก็ยังมีทักษะด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด

ตาราง 11 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการฟัง – พูด”

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในการงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น “ด้านการฟัง – พูด”	28.6	59.5	11.9	0.0	0.0

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการฟัง – พูด” ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในการงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น “ด้านการฟัง – พูด” อยู่ในระดับ

มาก คิดเป็นร้อยละ 59.5 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูด อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับผลวิเคราะห์ด้านความสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ ด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ ทักษะฟัง-พูด

ตาราง 12 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการอ่าน – เขียน”

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อ ใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรอง คนไข้เบื้องต้น “ด้านการอ่าน – เขียน”	23.8	40.5	35.7	0.0	0.0

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการอ่าน – เขียน” ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น “ด้านการอ่าน – เขียน” อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.5 เท่ากับระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยทักษะการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญ และหากเจ้าหน้าที่บางคนไม่สะดวกสื่อสารด้วยการฟัง-พูด ก็ยังสามารถใช้วิธีการอ่าน-เขียนด้วยภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติแทนได้

ตาราง 13 ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อ ใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรอง คนไข้เบื้องต้น	26.2	45.2	19.0	9.5	0.0

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.2 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.2 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับวิทยากรชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยากรชาวไทยสามารถสอนภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้

ตาราง 14 ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบุคลากร คุณแล ชักถาม ประวัติน และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น	28.6	35.7	33.3	2.4	0.0

ตารางที่ 14 แสดงร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบุคลากร คุณแล ชักถามประวัติน และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับปานมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับวิทยากรชาวต่างชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลที่ว่า การเรียนกับวิทยากรชาวต่างชาติจะช่วยให้ผู้เรียนภาษาได้สร้างความเคยชินในด้านสำเนียงของชาวต่างชาติ

ตาราง 15 ร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถาม ประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ	21.4	42.9	35.7	0.0	0.0

ตารางที่ 14 แสดงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถาม ประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ ผลวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถาม ประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับสูงเนื่องจากภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติประจำวันไม่เอื้อต่อการเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ แต่หากเป็นการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือคู่มือจะสะดวกมากกว่าเนื่องจากสามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย เช่น สามารถเรียนรู้ได้นอกเวลาราชการหรือเรียนรู้ได้ตามวันและเวลาที่ตนเองสะดวก ไม่ติดพันภารกิจใด ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำวันอีกด้วย

ตาราง 16 ร้อยละความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ	23.8	52.4	16.7	2.4	4.8
ติดต่อสอบถาม คู่มือ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น					

จากตารางที่ 16 แสดงความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม คู่มือ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ยังมีความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม คู่มือ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีผลใกล้เคียงกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือในตารางที่ 15 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแค่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรระยะสั้นโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังต้องการสื่อหรือคู่มือที่สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย

4.3 ด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

จากการเก็บข้อมูลความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 34 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ ดังนี้ การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจกแจงแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล โดยผู้วิจัยจะนำเสนอร้อยละของด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในตารางที่ 17

ตาราง 17 ร้อยละความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ขอบเขตเนื้อหา	ร้อยละความต้องการ
1. การทักทาย (Greeting)	19.64
2. ซักประวัติผู้ป่วย (History taking)	21.42
3. สอบถามอาการ (Asking about health problems)	35.71
4. แนะนำการบริการ (suggestion about medical services)	8.92
5. การตรวจร่างกาย (Physical examination)	3.57
6. แจกแจงแผนการรักษา (Describing treatment plans)	3.57
7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to describe about Pathology)	1.78
8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to treat yourself when you're sick)	1.78
9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling directions)	3.57

จากตารางที่ 17 แสดงความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามอาการคนไข้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 อันดับรองลงมาคือ การซักประวัติผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 21.42 การทักทาย คิดเป็นร้อยละ 19.64 การ

แนะนำบริการ ร้อยละ 8.92 การการตรวจร่างกาย แจกแผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนต่าง ๆ ร้อยละ 3.57 เท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือ ความต้องการเนื้อหาด้าน การอธิบายพยาธิสภาพโรค ร้อยละ 1.78 เท่ากันกับเนื้อหาด้านการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค ในโรงพยาบาล ผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การซักประวัติ การสอบถามอาการ และการทักทายคนไข้ เป็นการสื่อสารเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล จากผลวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และได้เรียงลำดับบทเรียนที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานจริงไว้ดังนี้

หลักสูตรระยะสั้น

ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

จำนวนชั่วโมง 20 ชั่วโมง

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย 9 บทเรียน

- | | |
|--|-----------------|
| 1. การทักทาย (Greeting) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 2. สอบถามอาการ (Asking about health problems) | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| 3. ซักประวัติผู้ป่วย (History taking) | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| 4. แนะนำการบริการ (suggestion about medical services) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 5. การตรวจร่างกาย (Physical examination) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 6. แจกแผนการรักษา (Describing treatment plans) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to describe about Pathology) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to treat yourself when you're sick) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 9. อธิบายทิศทางแผนต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling directions) | จำนวน 2 ชั่วโมง |

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีรูปแบบ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านการงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอตัวอย่างคำศัพท์/วลี/สำนวน/ประโยคที่จำเป็นในการนำไปใช้ต้อนรับและคัดกรองคนไข้เบื้องต้น ในแต่ละหัวข้อย่อยที่บรรจุไว้ในหลักสูตร ดังต่อไปนี้

1. การทักทาย (Greeting)

ตัวอย่าง (1) Good morning. Welcome to _____ hospital. How can I help you?

2. สอบถามอาการ (Asking about health problems)

ตัวอย่าง (2) How are you feeling today?
 (3) What's your problem?
 (4) Do you have any sickness or abnormal health condition?
 (5) What happened to you?

3.ซักประวัติผู้ป่วย (History taking)

ตัวอย่าง (6) We need to register you first. What's your name?
 (7) What's your nationality?
 (8) Where are you staying?
 (9) Are you on any medication right now?

4. แนะนำการบริการ (suggestion about medical services)

ตัวอย่าง (9) **We have** a Thai massage center near the exit.
 (10) **We have** an ambulance to transfer you to another hospital.
 (11) **May I suggest** our SAFE Fertility Center?
 (12) **You can** get an online queue card by scanning this QR Code.

5. การตรวจร่างกาย (Physical examination)

ตัวอย่าง (13) Let me take your temperature and blood pressure before the doctor comes.
 (14) Please step up on the scale.
 (15) How tall are you?
 (16) How much do you weigh?
 (17) Take a deep breath.

6. แจ้งแผนการรักษา (Describing treatment plans)

ตัวอย่าง (18) Mr. Thomas, Please wait inside the room number 4. The doctor will be in to see you a minute.

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

(20) We will get the room ready and then take you to x-ray.

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

(22) Please change into this gown and wait for a nurse.

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

7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to describe about Pathology)

(21) You have a diarrhea **because** you aren't used to the food yet.

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

(23) Heart attacks are **caused by** the blood supply to the heart being suddenly interrupted, usually by a blood clot.

(23) Frequently consuming foods and beverages high in sugar or high-fructose corn syrup **may cause** belly fat gain

8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to treat yourself when you're sick)

จำนวน 2 ชั่วโมง

Take two tablets three times a day.

Be sure to take your medication on time.

Cut down on your beer drinking.

Take a long walk after dinner everyday.

You **should** take these medicine with food.

You **should** get enough sleep.

You **should stop** eating icecream.

You **need** to take this medication to lower your blood pressure.

9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling directions)

Go along on this way and **turn left** at the 1st corner. You will see the toilet.

Go up stairs to the 2nd floor. You'll see the sign to lead you to the X-Ray room.

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

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. ภาษาจะนำไปใช้ในลักษณะใด ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนใช้ต่างชาติสามารถใช้ได้ทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเป็นการกล่าวทักทาย สอบถามข้อมูล อาการเจ็บป่วยของคนไข้ เพื่อคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ก่อนส่งไปยังแผนกรักษาโรคเฉพาะทางต่อไป

3. ขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วยส่วนใดบ้าง ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนใช้ต่างชาติจะต้องเป็นภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานในโรงพยาบาลและตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลได้ 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 และรูปแบบ

ประโยชน์ที่มีความเฉพาะทาง ดังนั้นผู้ใช้ภาษาจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในบริบทของการทำงานภายในโรงพยาบาลเท่านั้น

6. จะใช้ภาษาเมื่อใด เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องดูแลรับรองคนไข้หรือผู้มาติดต่อเป็นชาวต่างชาติซึ่งไม่มีผู้ติดตามที่พูดภาษาไทยได้เดินทางมาด้วย การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความดูแลช่วยเหลือคนไข้ผ่านการใช้ภาษาอังกฤษจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนไข้ได้เป็นอย่างดี