

(จ)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	2
1.4 สมมุติฐานการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	5
2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	5
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	6
2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	8
2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ.....	15
2.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาล.....	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	23

(ก)

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4

ผลการวิจัย.....	25
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย.....	25
4.2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่าย ต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	30
4.3 ด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	39

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
5.1 สรุปผลการวิจัย	45
5.2 อภิปรายผล.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	59

(ช)

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 26
2	ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 27
3	ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....27
4	ร้อยละสาขาวิชาทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับทางการใช้ภาษาอังกฤษ.....28
5	ร้อยละอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน..29
6	ร้อยละการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 29
7	ร้อยละจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่าน ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน.....30
8	ร้อยละความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์..... 31
9	ร้อยละความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ ด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์... 32
10	ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.....32
11	ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการฟัง – พูด”..... 34
12	ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการอ่าน – เขียน”..... 34
13	ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์..... 35
14	ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ

(ซ)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.....	36
15 ร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ กลุ่มมือ.....	37
16 ร้อยละความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรม เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.....	38
17 ร้อยละความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	39