

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์” ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และข้อมูลด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มันทบาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ดังนี้

5.1.1 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังนี้

5.1.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

5.1.1.2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

5.1.1.3 ด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

5.1.2 หลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

5.1.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลประจำอำเภอ 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมาที่สุดอันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลสังกัดเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดด้วย ร้อยละ 21.40 อันดับสองคือ เขตอำเภอหนองไผ่ ร้อยละ 19.00 อันดับสามคือ เขตอำเภอชนแดน ร้อยละ 16.70 อันดับสี่คือ เขตอำเภอน้ำหนาว อำเภอหล่มเก่า อำเภอวิเชียรบุรี และอำเภอศรีเทพ มีผู้ตอบ

แบบสอบถามจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 7.10 เขตอำเภอบึงสามพัน และเขตอำเภอเขาค้อ มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันอยู่ที่ ร้อยละ 4.80 เขตอำเภอหล่มสัก และเขตอำเภอวังโป่ง มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 2.40 ตามลำดับ จากตารางข้างต้น มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ได้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 100 สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีแนวคิดที่เล็งเห็นความสำคัญในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เพศหญิงปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับคนไข้ หรือผู้มาติดต่อเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาคือจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.90 และลำดับที่สามคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.50 ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเป็นผู้จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีใกล้เคียงกับผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโท แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไปได้ โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของงานที่ให้บริการภายในโรงพยาบาล

มีเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ เพียงแค่ร้อยละ 4.80 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ มีจำนวนมากถึงร้อยละ 95.20 แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ควรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในบริบทเฉพาะในงานให้บริการภายในโรงพยาบาล ปัจจุบันในด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่จบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ เมื่อมีความ

จำเป็นในการต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ อาจมีโอกาสดเกิดความผิดพลาดในการพยายามใช้ภาษาอังกฤษจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากประสบการณ์ทำงานได้ ดังนั้นการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลได้เพิ่มพูนคำศัพท์ วลี สำนวน รูปแบบประโยคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาล และนำไปปรับใช้ในงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน น้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.95 ซึ่งเท่าเทียมจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 6 - 10 ปี อันดับรองลงมาคือ มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.52 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีอายุการทำงาน ระหว่าง 21 – 25 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอันดับสุดท้าย มีอายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบันระหว่าง 26 – 30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากับ คือ ร้อยละ 4.76 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ น้อยกว่า 1 ปี – 10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลค่อนข้างน้อยไปจนถึงปานกลาง และทำให้มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติน้อยด้วยเช่นกัน ซึ่งถือเป็นบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย คิดเป็นร้อยละ 71.70 เคยเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1-2 ครั้ง / ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 และเคยเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลต้องจัดทำแนวทางในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับองค์กรของตนเองได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษที่นำมาใช้สื่อสารในบริบทของงานในโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจุบันมีโอกาสสูงที่คนไข้ต่างชาติจะมาใช้บริการในโรงพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำเป็นที่จะต้องรับรองให้การให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ

5.1.1.2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้นได้แสดงการประมาณการจำนวนคนไข้ต่างชาติที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล

ของตนเองในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ 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 มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ 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 ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์อย่างมาก

เจ้าหน้าที่เองมีความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 ลำดับรองลงมาคือ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.1 ส่วนระดับน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 11.9 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ประเมินความสามารถของตนเองว่าสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยมีผู้ที่มีความมั่นใจว่าสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษเพียงแค่เล็กน้อยเท่านั้น จึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.2 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4ตามลำดับ ซึ่งค่าความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับของ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จากรางที่ 8 และผลความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จากรางที่ 9 ว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากซึ่งในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ก็ยังมีทักษะด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด

ในด้านของทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับหรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ คิดต่อสอบถาม คูแกล่ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น “ด้านการฟัง – พูด” อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.5 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูดอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับผลวิเคราะห์ด้านความสามารถสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ทักษะฟัง-พูด เช่นเดียวกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ คิดต่อสอบถาม คูแกล่ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น “ด้านการอ่าน – เขียน” อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.5 เท่ากับระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติด้วยทักษะการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญ และหากเจ้าหน้าที่บางคนไม่สะดวกสื่อสารด้วยการฟัง-พูด ก็ยังสามารถใช้วิธีการอ่าน-เขียนด้วยภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนใช้ต่างชาติแทนได้

ในด้านวิทยาการสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ คิดต่อสอบถาม คูแกล่ ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.2 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.2 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็น

เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับวิทยาการชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยาการชาวไทยสามารถสอนภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้ในขณะเดียวกันก็มีความต้องการ ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยาการชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับวิทยาการชาวต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อาจด้วยเหตุผลที่ว่า การเรียนกับวิทยาการชาวต่างชาติจะช่วยให้ผู้เรียนภาษาได้สร้างความเคยชินในด้านสำเนียงของชาวต่างชาติ

ส่วนในด้านของเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้สำหรับพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ กลุ่มอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ ผลวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ กลุ่มอยู่ในระดับสูงเนื่องจากภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติประจำวันไม่เอื้อต่อการเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ แต่หากเป็นการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือกลุ่มนี้จะสะดวกมากกว่าเนื่องจากสามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย เช่น สามารถเรียนรู้ได้นอกเวลาราชการ หรือเรียนรู้ได้ตามวันและเวลาที่ตนเองสะดวก ไม่ติดพันภารกิจใด ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำวันอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ความต้องการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการให้จัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล 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 ติดต่อบริการ ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีผลใกล้เคียงกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ กลุ่มในตารางที่ 15 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรระยะสั้น โดยวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังต้องการสื่อหรือคู่มือที่สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย

5.1.1.3 ด้านความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามอาการคนไข้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 อันดับรองลงมาคือ การซักประวัติผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 21.42 การทักทาย คิดเป็นร้อยละ 19.64 การแนะนำบริการ ร้อยละ 8.92 การการตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ร้อยละ 3.57 เท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือ ความต้องการเนื้อหาด้านการอธิบายพยาธิสภาพโรค ร้อยละ 1.78 เท่ากันกับเนื้อหาด้านการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค ในโรงพยาบาล ผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การซักประวัติ การสอบถามอาการ และการทักทายคนไข้เป็นการสื่อสารเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

5.1.2 หลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

จากผลวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ดังนี้

หลักสูตรระยะสั้น

ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล จำนวนชั่วโมง

20 ชั่วโมง

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย 9 บทเรียน

1. การทักทาย (Greeting)	จำนวน 2 ชั่วโมง
2. ชักประวัติผู้ป่วย (History taking)	จำนวน 3 ชั่วโมง
3. สอบถามอาการ (Asking about health problems)	จำนวน 3 ชั่วโมง
4. แนะนำการบริการ (suggestion about medical services)	จำนวน 2 ชั่วโมง
5. การตรวจร่างกาย (Physical examination)	จำนวน 2 ชั่วโมง
6. แจ้งแผนการรักษา (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. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling directions)	จำนวน 2 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีรูปแบบ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่จะมีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านการงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน

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 ทุกโรงพยาบาลมีคนใช้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการไม่มากนัก ซึ่งเจ้าหน้าที่เองเล็งเห็นความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับปานกลาง-มาก แต่ในขณะเดียวกันมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองผ่านการใช้

ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองอยู่ในระดับมากเพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูด อยู่ในระดับมาก และทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนความต้องการด้านวิทยากรชาวไทยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความต้องการด้านวิทยากรชาวต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยากรชาวไทยสามารถสอนภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้ในขณะเดียวกันก็มีความต้องการ ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงต่างชาติ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรระยะสั้นโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังคงต้องการสื่อหรือคู่มือที่สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย ซึ่งผลวิจัยข้างต้นจะสอดคล้องกับแนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มังก์บาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นกับบุคลากรในโรงพยาบาลเนื่องจากมีคนไข้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการ แต่ภาษาอังกฤษที่ต้องนำมาใช้จะอยู่ในรูปแบบของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยจะประกอบไปด้วยคำศัพท์ วลี รูปแบบประโยคที่มีเนื้อหาเฉพาะสอดคล้องกับงานและบริบทของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

2. ด้านเนื้อหาในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลนั้น จะมีระยะเวลาในการจัดอบรม 20 ชั่วโมง และมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทั้งหมด 9 หัวข้อย่อย ได้แก่ การสอบถามอาการคนไข้ การซักประวัติผู้ป่วย การทักทาย การแนะนำบริการ การตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ การอธิบายพยาธิสภาพโรค และการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่เนื่องจากปัจจัยด้านการงานที่

ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรว่า หลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลดังกล่าว ควรจัดอบรม ณ โรงพยาบาลแต่ละอำเภอ ทั้ง 11 แห่ง หลังเวลาปฏิบัติงาน วันละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน สอดคล้องกับการจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษของ ผศ.วราวรรณ (Phakawan Theartsana, 2017)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรนำหลักสูตรระยะสั้นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลไปจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล เพื่อนำผลความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตรมาปรับปรุงหลักสูตรให้มีเนื้อหาที่ความเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แก่ผู้ใช้งานจริงมากที่สุด

5.3.1.2 ควรจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์จำลองในการนำภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับอาชีพอื่น ๆ ในชุมชน