(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

(ฉ)

**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

ที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ……………………………………..... 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 คู่มือ……… 37

16 ร้อยละความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรม

เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์……………………………………………………….. 38

17 ร้อยละความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่

ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์……………………………. 39