



รายงานการวิจัย

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

**The Need in Developing English Language Skills for Communication
to the Hospital's receptionists in Phetchabun Province**

รัชนีวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

**The Need in Developing English Language Skills for Communication
to the Hospital's receptionists in Phetchabun Province**

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ทุนอุดหนุนโดย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2563

(ก)

ชื่องานวิจัย ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของ
โรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้วิจัย รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา“ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล โดยใช้แนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มันบาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง ผลการวิจัยด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแต่ไม่ได้จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.70 ไม่เคยได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย แต่ทุกโรงพยาบาลมีคนไข้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลทุกแห่ง ตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแห่งการเปิดประชาคมอาเซียนจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับกลางถึงระดับมาก เจ้าหน้าที่เองมีความสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 จึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน อยู่ในระดับมาก มีต้องการวิทยากรชาวไทยและต่างชาติอยู่ในระดับมาก มีความต้องการ

(ข)

พัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ระดับมากเช่นเดียวกับมีความต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านการเข้าอบรมในหลักสูตรระยะสั้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยด้านความต้องการเนื้อหาภาษาอังกฤษในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ การสอบถามอาการคนไข้ การซักประวัติ ผู้ป่วย การทักทาย การแนะนำบริการ การการตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ การอธิบายพยาธิสภาพโรค และการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

Title The Need in Developing English Language Skills for Communication to the
Hospital's receptionists in Phetchabun Province

Researcher Ratchaneewan Prayongkul

Program Business English

Phetchabun Rajabhat University, **year** 2020

Abstract

This research aims to study the need of English language skills for communication for hospital receptionists in Phetchabun Province, in order to develop a short course in English communication for hospital's receptionists by using the framework of Target Situation Need Analysis based on Mackay & Mountford, 1987, Munby, 1978 and Hutchinson & Waters, 1987. The target group consists of receptionists from 11 hospitals in Phetchabun. The data was collected by an online questionnaire. The findings show that most of the hospital receptionists graduated with a bachelor's degree in non- English major fields, nor English for Communication, nor an international program. 71.70% never attended any training courses of English communication. English for communication is necessary in the moderate to high level because there are foreign patients at the 11 hospitals in Phetchabun since 2015 (ASEAN Community). The hospital receptionists can communicate with foreign patients by themselves (47.6%) and they need to develop their 4 skills of English for communication (42.9%); listening, speaking, reading and writing in the high level. The need of English speaking skill is in high level. The need for self-study via handbook or multi-media material and short course training is in the high level as well.

Moreover, the result of the detailed needs of English communication for the hospital receptionists in Phetchabun Province reveals 9 important topics; asking about health problems, history taking, greeting, suggestion about medical services, physical examination, describing treatment plans, telling directions, how to describe about Pathology and how to treat yourself when you're sick.

Key Words: English for communication, Hospital's receptionists

(ง)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ต่างชาติ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายฝ่าย เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสิ้นไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลทั้ง 11 แห่ง จาก 11 อำเภอในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ โรงพยาบาลชนแดน โรงพยาบาลวังโป่ง โรงพยาบาลหล่มสัก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า โรงพยาบาลเขาค้อ โรงพยาบาลน้ำหนาว โรงพยาบาลศรีเทพ โรงพยาบาลวิเชียรบุรี โรงพยาบาลบึงสามพัน และโรงพยาบาลหนองไผ่ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านให้ข้อมูลที่มิประโยชน์แก่ผู้วิจัย มา ณ ที่นี้ด้วย

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

30 กันยายน 2563