**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามงานวิจัย**

**2. ตัวอย่างแบบสอบถามในงานวิจัย**

**แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์**

คำอธิบายโดยย่อ

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในโครงการวิจัย ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

2 เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย เจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น ของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 11 อำเภอ

เครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั้งสิ้น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการคนไข้ชาวต่างชาติและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และส่วนที่ 3 ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น

ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย อาจารย์รัชนีวรรณ ประยงค์กุล สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เบอร์โทรศัพท์ 08-1792-1117

E-mail address: rprayongkul17@hotmail.com

**ตัวอย่าง**

**แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์**

ข้อมูลที่จำเป็น: โรงพยาบาลต้นสังกัดของท่านอยู่ในเขตอำเภอใด

\*จำเป็น อำเภอ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1.1 เพศ

□ ชาย □ หญิง

1.2 ระดับการศึกษา

□ ต่ำกว่าปริญญาตรี

□ ปริญญาตรี

□ ปริญญาโท

□ ปริญญาเอก

1.3 ท่านจบการศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือไม่

□ ใช่ □ ไม่ใช่

1.4 อายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ปี

1.5 ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกี่ครั้ง/ปี

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ครั้ง/ปี

**ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Rating Scales)**

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิด Likert ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยทำเครื่องหมาย 🗸

หมายเหตุ ผู้วิจัยได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าได้ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ระดับความต้องการ | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.1 จำนวนคนไข้ชาวต่างชาติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลของท่านในระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน |  |  |  |  |  |
| 2.2ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น |  |  |  |  |  |
| 2.3 ท่านสามารถใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยตนเอง |  |  |  |  |  |
| 2.4 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น |  |  |  |  |  |
| 2.5 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น“ด้านการฟัง – พูด” |  |  |  |  |  |
| 2.6 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น“ด้านการอ่าน – เขียน” |  |  |  |  |  |
| 2.7 ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น |  |  |  |  |  |
| 2.8 ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น |  |  |  |  |  |
| 2.9 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ |  |  |  |  |  |
| 2.10 ความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ซักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น**

คำชี้แจง ท่านสามารถระบุเนื้อหาได้โดยละเอียดตามที่ท่านต้องการ

หากมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น หรือ จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ท่านมีความต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับบริบทใดบ้าง (ยกตัวอย่างเช่น การกล่าวทักทาย การสอบถามอาการ การสอบถามประวัติคนไข้ การบอกทิศทางสถานที่ภายในโรงพยาบาล เป็นต้น)

\*จำเป็น \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามค่ะ