

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ ของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

The Need in Developing English Language Skills for Communication of the Hospital Receptionists in Phetchabun Province

รัชณีวรรณ ประยงค์กุล¹

Ratchaneewan Prayongkul¹

Corresponding author's E-mail: rprayongkul17@hotmail.com

(Received: September 21, 2020; Revised: November 27, 2020; Accepted: February 1, 2021)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล โดยใช้แนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการของสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) ของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน อยู่ในระดับมาก มีความต้องการวิทยากรชาวไทยและต่างชาติอยู่ในระดับมาก มีความต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ระดับมากเช่นเดียวกับมีความต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านการเข้าอบรมในหลักสูตรระยะสั้น

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

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 Hutchinson & Waters, 1987. The target group consists of receptionists from 11 hospitals in Phetchabun obtained by purposive sampling. The data was collected by an online questionnaire. The findings show that the receptionists 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.

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

¹ Lecturer, Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchabun Rajabhat University

Keywords: English for communication, hospital receptionists

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยและประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จำนวน 10 ประเทศ ได้จัดตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ อาเซียน และได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อปีพุทธศักราช 2558 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความแข็งแกร่งในด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากความร่วมมือซึ่งกันและกันของประเทศในอาเซียน และส่งเสริมให้มีอาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายการทำงานได้อย่างเสรีภายในประเทศกลุ่มอาเซียน โดยหนึ่งอาชีพในนั้นคือ อาชีพ แพทย์ พยาบาล และทันตแพทย์ ซึ่งหมายความว่าพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์จะต้องเตรียมความพร้อมของตนเองทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเป็นภาษากลางควบคู่ไปกับทักษะด้านวิชาชีพ ในอีกแง่มุมหนึ่งยังทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้กับชาวต่างชาติไม่ว่าเชื้อชาติใดก็สามารถเดินทางมาท่องเที่ยว ติดต่อกิจการประกอบอาชีพ รวมทั้งใช้บริการด้านการแพทย์ได้ด้วยเช่นกัน แนวโน้มการเดินทางมาจากต่างประเทศของชาวต่างชาติเพื่อมาใช้บริการด้านการแพทย์ในประเทศไทยก็เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น เนื่องจากการรักษาได้มาตรฐานและค่ารักษาพยาบาลราคาถูก

ปัจจุบัน จังหวัดเพชรบูรณ์มีจำนวนของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขที่เป็นชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น โดยชาวต่างชาติที่เข้ารับบริการไม่ได้มีแค่ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ยังมีคนใช้เชื้อชาติอื่นๆ ซึ่งไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นภาษาแม่ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการแก่คนใช้ทุกประเภทอย่างเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษระหว่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกับคนใช้ต่างชาติอยู่ ดังเช่น มธุรส แพทย์ชีพ และ ชินฮารา โนบุอากิ (2562) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นในการเข้ารับบริการใน

โรงพยาบาลรัฐของไทย พบว่ามีผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นมีปัญหาในการสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ในทุกขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าจะมีการแก้ไขปัญหเบื้องต้นด้วยการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร แต่ก็ยังพบปัญหาเนื่องจากความถนัดด้านภาษาอังกฤษของผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้จำกัดในการใช้คำศัพท์ วลี รูปแบบประโยค และบทสนทนาเพื่อสื่อสารขนาดสั้นสอดคล้องกับ Sursattayawong (2006) พบว่าปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของพยาบาลกับคนใช้ต่างชาติ คือใช้ไวยากรณ์ผิดพลาด มีอุปสรรคในการขาดความมั่นใจในการกล้าแสดงออก ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง การออกเสียง การเน้นคำ การออกเสียงผิดเพี้ยน ชมพูนุช ฉัตรสกุล ชมพูนุช ฉัตรสกุล, บุญทิพย์ สิริรังศรี, สุวิมล ตั้งกิตติถาวร และ ชื่นชีวิต โชติพิทยสุนนท์ (2559) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจคติ และทักษะสำหรับการเป็นประชมคมอาเซียนของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชลประทานมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับอดิศักดิ์ ย่อมเยา (2560) ที่ได้ศึกษาปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมากในทุกทักษะ ดังนั้นการเรียนรู้และพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญ บุคลากรทางการแพทย์ต้องเตรียมพร้อมให้บริการแก่กลุ่มคนเหล่านี้ โดยสิ่งสำคัญประการแรกคือการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคนไข้ อาการเจ็บป่วย การสอบถามสาเหตุหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยภาษาอังกฤษเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งจะส่งผลการรักษาที่ไม่ตรงกับอาการ ในอีกแง่มุมหนึ่ง

หากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลใดมีความพร้อมทางด้านการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการยกระดับมาตรฐานองค์กรสู่ระดับสากล มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และให้ความไว้วางใจ รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้แก่องค์กรนั้นๆ อีกด้วย ซึ่งขอบเขตการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทภายในโรงพยาบาลระหว่างบุคลากรกับคนไข้ต่างชาตินั้น จะเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีคำศัพท์สำนวน ที่ใช้เฉพาะ (English for Specific Purposes) แตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และเป็นการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ Morrow (1981)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยอ้างอิงแนวคิดของฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) เกี่ยวกับขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการของสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) ได้นิยามความต้องการของสถานการณ์เป้าหมายไว้ว่า เป็นความต้องการของผู้เรียนที่ต้องการทำในสถานการณ์เป้าหมาย ซึ่งสถานการณ์เป้าหมายในการวิจัยนี้คือการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติภายในโรงพยาบาล โดยสถานการณ์เป้าหมายนั้นจะเกี่ยวกับกับความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ (Necessity) ความขาดแคลนด้านความรู้ (Lack) และความต้องการ (Want) เพื่อนำผลวิจัยด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ไปต่อยอดในการศึกษาความต้องการด้านขอบเขตเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับกับคนไข้ต่างชาติและจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษต่อไป เนื่องจากการศึกษา

ที่ผ่านมามีผู้ศึกษาแก้ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรในโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ยังไม่ได้ศึกษาความต้องการในด้านรูปแบบกิจกรรม สื่อ และขอบเขตเนื้อหาภาษาอังกฤษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยในส่วนของเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้มีประสบการณ์/เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และปรับแก้ตามคำแนะนำ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยค่าร้อยละ เมื่อได้ข้อมูลทางด้านสถิติแล้ว ผู้วิจัยใช้แนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ทั้ง 11 แห่ง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 42 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาล	ร้อยละ
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์	21.40
อำเภอชนแดน	16.70
อำเภอหนองไผ่	19.00
อำเภอน้ำหนาว	7.10
อำเภอหล่มเก่า	7.10
อำเภอบึงสามพัน	4.80
อำเภอวิเชียรบุรี	7.10
อำเภอเขาค้อ	4.80
อำเภอหล่มสัก	2.40
อำเภอศรีเทพ	7.10
อำเภอวังโป่ง	2.40

จากตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 42 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลสังกัดเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดด้วย อย่างไรก็ตามจากตารางข้างต้น มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ครบถ้วนทุกอำเภอ แสดงให้เห็นถึงความตระหนักของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 2 ร้อยละการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/ ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนครั้ง/ปี	ร้อยละ
ไม่เคยเลย	71.70
1-2 ครั้ง / ปี	25.80
3-5 ครั้ง / ปี	2.50
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	0.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ร้อยละการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/ ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คนนั้น ส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย คิดเป็นร้อยละ 71.70 เคยเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1-2 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 25.80 และเคยเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลยังขาดแคลนความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทางโรงพยาบาลจึงควรจัดทำแนวทางในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับองค์กรของตนเองได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษที่นำมาใช้สื่อสารในบริบทของงานในโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจุบันมีโอกาสสูงที่คนใช้ต่างชาติจะมาใช้บริการในโรงพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำเป็นที่จะต้องรับรองให้การให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	28.6	42.9	26.2	2.4	0.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.2 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ซึ่งค่าความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติระหว่างกาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ตารางที่ 4 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการฟัง – พูด”

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร “ด้านการฟัง – พูด”	28.6	59.5	11.9	0.0	0.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการฟัง – พูด” พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร “ด้านการฟัง – พูด” อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.5 ลำดับรองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูดอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับผลวิเคราะห์ด้านความสามารถสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ทักษะฟัง-พูด

ตารางที่ 5 ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการอ่าน – เขียน”

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร “ด้านการอ่าน – เขียน”	23.8	40.5	35.7	0.0	0.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ร้อยละความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ “ด้านการอ่าน – เขียน” พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร “ด้านการอ่าน – เขียน” อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.5 เท่ากับ

ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติด้วยทักษะการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญ และหากเจ้าหน้าที่บางคนไม่สะดวกสื่อสารด้วยการฟัง-พูด ก็ยังสามารถใช้วิธีการอ่าน-เขียนด้วยภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติแทนได้

ตารางที่ 6 ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย”	26.2	45.2	19.0	9.5	0.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ร้อยละในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวไทย” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.2 ลำดับรองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.2 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ

สื่อสารกับวิทยากรชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยากรชาวไทยสามารถสอนภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้

ตารางที่ 7 ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ”	28.6	35.7	33.3	2.4	0.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ร้อยละความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก “วิทยากรชาวต่างชาติ” อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ลำดับรองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับวิทยากรชาวต่างชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลที่ว่า การเรียนกับวิทยากรชาวต่างชาติจะช่วยให้ผู้เรียนภาษาได้สร้างความเคยชินในด้านสำเนียงของชาวต่างชาติ

ตารางที่ 8 ร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ	21.4	42.9	35.7	0.0	0.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มือ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ ผลวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่ในระดับสูง เนื่องจากภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติประจำวันไม่เอื้อต่อการเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ แต่หากเป็นการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือคู่มือจะสะดวกมากกว่าเนื่องจากสามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย เช่น สามารถเรียนรู้ได้นอกเวลาราชการ

หรือเรียนรู้ได้ตามวันและเวลาที่ตนเองสะดวก ไม่ติดพันภารกิจใด ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำวันอีกด้วย

ตารางที่ 9 ร้อยละความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประเด็น	ค่าร้อยละ				
	5	4	3	2	1
ความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	23.8	52.4	16.7	2.4	4.8

จากตารางที่ 9 พบว่า ความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ยังคงมีความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อใช้ในงาน/ฝ่ายต้อนรับ หรืองานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีผลใกล้เคียงกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยศึกษาผ่านสื่อมัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์)

หรือคู่มือในตารางที่ 8 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่เข้ารับ
การอบรมในหลักสูตรระยะสั้นโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและ
ชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังคงต้องการสื่อหรือคู่มือที่
สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย

อภิปรายผล

การวิจัยความต้องการพัฒนาทักษะ
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ
ของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัย
สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแห่งการเปิด
ประชาคมอาเซียน ทุกโรงพยาบาลมีคนใช้ต่างชาติเข้ามา
ใช้บริการไม่มากนักน้อย ซึ่งเจ้าหน้าที่เองเล็งเห็นความ
จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติหน้าที่ใน
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งาน/ฝ่ายต้อนรับ หรือฝ่ายอื่นใดที่
ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ ติดต่อบริการ
ดูแล ชักถามประวัติ และคัดกรองคนไข้เบื้องต้น ทำให้
เจ้าหน้าที่มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
ของตนเองอยู่ในระดับมากเพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนไข้
ต่างชาติได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพัฒนาทักษะ
ภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูด อยู่ในระดับมาก และทักษะ
ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน-เขียนอยู่ในระดับมาก
เช่นเดียวกัน และอีกเหตุผลหนึ่งคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ
ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ยังไม่
เคยได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้าน
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเลย ส่วนความต้องการด้าน
วิทยากรชาวไทยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความต้องการ
ด้านวิทยากรชาวต่างชาติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก
อาจด้วยเหตุผลที่ว่า วิทยากรชาวไทยสามารถสอน
ภาษาอังกฤษและอธิบายหรือตอบคำถามในเนื้อหาส่วนที่
ผู้เข้าร่วมอบรมไม่เข้าใจได้ในขณะเดียวกันก็มีความ
ต้องการ ความต้องการในการเข้ารับการอบรมจาก

“วิทยากรชาวต่างชาติ” เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียง
ต่างชาติ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการพัฒนา
ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองผ่านสื่อ
มัลติมีเดีย (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์) หรือ คู่มืออยู่
ในระดับมาก เช่นเดียวกับความต้องการในการจัดให้มี
หลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่เข้ารับ
การอบรมในหลักสูตรระยะสั้นโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและ
ชาวต่างชาติเท่านั้น แต่ยังคงต้องการสื่อหรือคู่มือที่
สามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยควบคู่กันไปอีกด้วย ซึ่งผล
วิจัยข้างต้นจะสอดคล้องกับแนวคิดการวิเคราะห์ความ
ต้องการสถานการณ์เป้าหมาย ของฮัทชินสัน และ
วอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ว่าภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นกับบุคลากรในโรงพยาบาล
เนื่องจากมีคนใช้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการแต่เนื่องจาก
บุคลากรที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับ
คนไข้ชาวต่างชาติยังขาดโอกาส (Lack) ในการพัฒนา
ทักษะภาษาอังกฤษ ดังนั้นบุคลากรจึงมีความต้องการ
(Want) ที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้
สื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติได้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะ
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ
ของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ พบว่า
โรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ทุกแห่งมีคนไข้
ชาวต่างชาติเข้ารับบริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับใน
โรงพยาบาลมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ
สื่อสารกับคนไข้ต่างชาติ แต่อย่างไรก็ดี เจ้าหน้าที่ฝ่าย
ต้อนรับของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ยังขาดการได้รับการ
อบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ จึงทำให้
บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีความต้องการพัฒนาทักษะ

ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารกับคนใช้ชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรว่า หลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลดังกล่าว ควรจัดอบรม ณ โรงพยาบาลแต่ละอำเภอ ทั้ง 11 แห่ง หลังเวลาปฏิบัติงานวันละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน สอดคล้องกับการจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษของ Theeartsana (2017)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

มหาวิทยาลัยควรนำเสนอผลการวิจัยต่อโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงหน่วยงานด้านสาธารณสุขภายในจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนใช้ชาวต่างชาติและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากร รวมทั้งให้มีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางการจัดกิจกรรมในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับคนใช้ชาวต่างชาติให้แก่บุคลากร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารอบเนื้อหาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลซึ่งเป็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ในความอำนวยความสะดวกให้แก่คนใช้ชาวต่างชาติ

เอกสารอ้างอิง

ชมพูนุช ฉัตรสกุล, บุญทิพย์ สิริรังศรี, สุวิมล ตั้งกิตติถาวร และ ชื่นชีวิต โชติพิทยสุนนท์. (2559). การพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจคติ และทักษะสำหรับการเป็นประชาคมอาเซียนของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน. *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม*, 17(33), 71-8.

มธุรส แพทย์ชีพ และ ชินฮาร่า โนบุอากิ. (2562). ปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐของไทย. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม*, 8(1), 241-268.

อดิศักดิ์ ย่อมเยา. (2560). ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 23(2), 56-66.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes*. New York: Cambridge University Press.

Morrow, K. (1981). *Principle of Communicative Methodology*. In *Communicative in the classroom*. Essex: Longman Group Ltd.

Sursattayawong, O. (2006). *A Survey of English Speaking Problems of Nurses At Ragavithi Hospital* (Master's thesis). Graduate School, Srinakharinwirot University, Bangkok.

Theeartsana, P. (2017). *English language needs analysis of Thai nurses at a public hospital in Bangkok* (Independent Study). Language Institute, Thammasat University, Bangkok.