

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงราย

The Essential English Skills Using Problem for Professional Nurses Working in the Medium and the Large Hospitals in Chiang Rai Province

อดิศักดิ์ ย่อมเยาว์

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยเชียงราย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพทำงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงราย 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมากในทุกทักษะ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.81$) ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.73$) ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการเขียน ($\bar{x} = 3.69$) และปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการอ่าน ($\bar{x} = 3.49$) และในแง่ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมมีความต้องการในระดับมากในทุกทักษะ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ($\bar{x} = 4.34$) ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ($\bar{x} = 4.27$) ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ($\bar{x} = 4.09$) และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ($\bar{x} = 4.06$)

คำสำคัญ : พยาบาลวิชาชีพ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน

Abstract

This research work aimed to study the essential English skills using problem for professional nurses. The samples were 286 professional nurses working in the medium and the large hospitals in Chiang Rai Province. The instruments used for data collection were questionnaires. Statistics used in data analysis were frequency, percentage (%), means (\bar{x}) and standard deviation (S.D.).

The research findings were found that the problem in English communication with foreigners in each skill was high in overall in every skill from more to less as the problem in English communication with foreigners in listening skill was ($\bar{x} = 3.81$), the problem in English communication with foreigners in speaking skill was ($\bar{x} = 3.73$), the problem in English communication with foreigners in writing skill was ($\bar{x} = 3.69$) and the problem in English communication with foreigners in reading skill was ($\bar{x} = 3.49$) respectively.

And in the light of the requirement of English skill development for professional nurses was high in overall in every skill from more to less as the requirement of English skill development in aspect of speaking was ($\bar{x} = 4.34$), the requirement of English skill development in aspect of listening was ($\bar{x} = 4.27$), the requirement of English skill development in aspect of reading was ($\bar{x} = 4.09$) and the requirement of English skill development in aspect of writing was ($\bar{x} = 4.06$) respectively.

Key Words : Professional nurses, Listening skill, Speaking skill, Reading skill, Writing skill

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบัน การใช้ทักษะภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะว่าทักษะต่าง ๆ ของภาษาอังกฤษไม่ใช่เป็นแค่เพียงเครื่องมือสำหรับการศึกษาตลอดถึงการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการและเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เท่านั้น ทักษะภาษาอังกฤษยังเป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสาร การต่อรองเพื่อใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ และที่สำคัญทักษะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานร่วมกันในชีวิตของการทำงานในแต่ละวัน นอกจากนี้แล้วการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่ถูกต่อนับได้ว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มชนต่างวัฒนธรรม และช่วยให้เราเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ตลอดถึงทำให้เราประพฤติตนเองต่อวัฒนธรรมอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมด้วย อีกทั้งยังทำให้เราเข้าใจและภูมิใจในวัฒนธรรมของเราเพื่อที่จะถ่ายทอดไปสู่ชาวโลกได้

เนื่องด้วยจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดท่องเที่ยวและมีชายแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งกำลังพัฒนา

เป็นประชาคมอาเซียนที่สมบูรณ์ในปี 2558 นี้ ดังนั้นการใช้ทักษะภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารกับประเทศเพื่อนบ้านตลอดถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงราย และอาชีพที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คืออาชีพหนึ่งคือ วิชาชีพการพยาบาลในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการติดต่อสื่อสารในขณะที่ปฏิบัติงานกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในทุก ๆ วัน

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในชีวิตการทำงานในแต่ละวันของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงรายเป็นการเฉพาะ และเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนที่สมบูรณ์ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ เป็นกลุ่มอาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรีเพื่อเดินทางเข้าไป



ทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนได้ ที่สำคัญผลของการวิจัยนี้ยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพ

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษแต่ละด้าน และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล ซึ่งประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในตัวเมืองของจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลของการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทักษะภาษาอังกฤษ ได้แก่ ทักษะในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

ทักษะการฟัง คือ ความสามารถในการฟังคำศัพท์ การออกเสียง สำเนียงและประโยคได้อย่างเข้าใจ

ทักษะการพูด คือ ความสามารถในการออกเสียง การลงเสียงเน้นหนัก การใช้สำเนียง การพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง

ทักษะการอ่าน คือ ความสามารถในการอ่านคำศัพท์ทั่วไป คำศัพท์เฉพาะทางและประโยคได้อย่างเข้าใจ

ทักษะการเขียน คือ ความสามารถในการเขียน

คำศัพท์ ประโยค ได้ถูกต้องตามโครงสร้าง ประโยค หลักไวยากรณ์ และกาลต่าง ๆ ได้

พยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีการพยาบาลและปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในตัวเมืองของจังหวัดเชียงราย

โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในตัวเมืองจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 989 คน ดำเนินการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้อย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ขนาดประชากรจำนวน 1,000 คน ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน จาก 3 โรงพยาบาลดังนี้

1. โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 138 คน
2. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 78 คน
3. โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 70 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์

การทำงานและตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
 - ส่วนที่ 2 ความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการทำงาน
 - ส่วนที่ 3 อุปสรรคและปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน
- การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและอธิบายข้อมูลประกอบ

ผลของการวิจัย

ผลของการวิจัยแยกตามทักษะต่าง ๆ แสดงตามตารางดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีปัญหาในระดับมากทุกประเด็น

เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้มารับบริการชาวต่างชาติพูดเร็วจนจับใจความไม่ทัน ($\bar{x} = 3.87$) ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความหรือการจับใจความสำคัญที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติต้องการสื่อสาร ($\bar{x} = 3.83$) สำเนียงของผู้มารับบริการชาวต่างชาติ และการออกเสียงคำศัพท์ของผู้มารับบริการชาวต่างชาติแตกต่างจากที่ท่านเคยได้ยินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.80$) และข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติใช้ ($\bar{x} = 3.72$)

ตารางที่ 1 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการฟัง

ข้อคำถาม	1	2	3	4	5	Mean	SD	ความหมาย
ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติใช้	2 (.7)	19 (6.6)	100 (35.0)	101 (35.3)	64 (22.4)	3.72	.909	มาก
การออกเสียงคำศัพท์ของผู้มารับบริการชาวต่างชาติแตกต่างจากที่ท่านเคยได้ยิน	2 (.7)	24 (8.4)	81 (28.3)	100 (35.0)	79 (27.6)	3.80	.961	มาก
สำเนียงของผู้มารับบริการชาวต่างชาติ	2 (.7)	20 (7.0)	86 (30.1)	102 (35.7)	76 (26.6)	3.80	.935	มาก
ผู้มารับบริการชาวต่างชาติ พูดเร็ว จนจับใจความไม่ทัน	1 (.3)	13 (4.5)	88 (30.8)	105 (36.7)	79 (27.6)	3.87	.884	มาก
ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความหรือจับใจความสำคัญที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติต้องการสื่อสาร	1 (.3)	16 (5.6)	93 (32.5)	98 (34.3)	78 (27.3)	3.83	.909	มาก
รวม						3.81	.765	มาก

ตารางที่ 2 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการพูด

ข้อความ	1	2	3	4	5	Mean	SD	ความหมาย
ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือรู้เฉพาะคำศัพท์ทางการแพทย์ที่ใช้เป็นประจำ ทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้	1 (.3)	19 (6.6)	81 (28.3)	106 (37.1)	79 (27.6)	3.85	.915	มาก
ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษ (Pronunciation) ได้ถูกต้อง	1 (.3)	18 (6.3)	115 (40.2)	96 (33.6)	56 (19.6)	3.66	.875	มาก
ไม่สามารถลงเสียงเน้นหนัก-เบาภาษาอังกฤษ (Stress) ได้ถูกต้อง	1 (.3)	20 (7.0)	105 (36.7)	107 (37.4)	53 (18.5)	3.67	.869	มาก
ไม่สามารถใช้สำเนียง (Accent) ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง	1 (.3)	17 (5.9)	106 (37.1)	109 (38.1)	53 (18.5)	3.69	.854	มาก
ขาดความรู้ในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคที่ต้องการพูดได้ หรือไม่สามารถพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้	1 (.3)	22 (7.7)	91 (31.8)	100 (35.0)	72 (25.2)	3.77	.927	มาก
รวม						3.73	.765	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูดในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีปัญหาในระดับมากทุกประเด็น เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือรู้เฉพาะคำศัพท์ทางการแพทย์ที่ใช้เป็นประจำ ทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ ($\bar{x} = 3.85$) ขาดความรู้ในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคที่ต้องการพูดได้หรือไม่สามารถพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้ ($\bar{x} = 3.77$) ไม่สามารถใช้สำเนียง (Accent) ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.69$) ไม่สามารถลงเสียงเน้นหนัก-เบาภาษาอังกฤษ (Stress) ได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.67$) และไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษ (Pronunciation) ได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.66$)

ตารางที่ 3 ปัญหาทักษะการอ่าน เพื่อการปฏิบัติหน้าที่

ข้อความ	1	2	3	4	5	Mean	SD	ความหมาย
ปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษเนื่องจากรู้คำศัพท์น้อย	4 (1.4)	27 (9.4)	112 (39.2)	91 (31.8)	52 (18.2)	3.56	.941	มาก
มีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์มากเกินไป	11 (3.8)	36 (12.6)	134 (46.9)	75 (26.2)	30 (10.5)	3.27	.945	ปานกลาง
ขาดความเข้าใจในโครงสร้างประโยค	4 (1.4)	29 (10.1)	120 (42.0)	89 (31.1)	44 (15.4)	3.49	.920	ปานกลาง
ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความ หรือการจับใจความสำคัญ	3 (1.0)	18 (6.3)	111 (38.8)	106 (37.1)	48 (16.8)	3.62	.873	มาก
ไม่เข้าใจสิ่งที่เขาต้องการสื่อความหมายหลังจากได้อ่านประโยคนั้น ๆ แล้ว	4 (1.4)	22 (7.7)	124 (43.4)	88 (30.8)	48 (16.8)	3.54	.908	มาก
รวม						3.49	.799	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการอ่านในภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีปัญหาในระดับมากใน 3 ประเด็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความ หรือการจับใจความสำคัญ ($\bar{x} = 3.62$) ปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษเนื่องจากรู้คำศัพท์น้อย ($\bar{x} = 3.56$) ไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการสื่อความหมายหลังจากได้อ่านประโยคนั้น ๆ แล้ว ($\bar{x} = 3.54$) และมีปัญหาในระดับปานกลางใน 2 ประเด็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขาดความเข้าใจในโครงสร้างประโยค ($\bar{x} = 3.49$) และมีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์มากเกินไป ($\bar{x} = 3.27$)

ตารางที่ 4 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการต่างชาติ เนื่องจากทักษะการเขียน

ข้อความ	1	2	3	4	5	Mean	SD	ความหมาย
ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดทางทักษะการเขียนได้	0	25 (8.7)	107 (37.4)	93 (32.5)	61 (21.3)	3.66	.810	มาก
ไม่เข้าใจโครงสร้างประโยค ไม่สามารถวางคำศัพท์ต่าง ๆ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้	0	22 (7.7)	101 (35.3)	102 (35.7)	61 (21.3)	3.71	.889	มาก
การใช้เครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้องตามหลักการเขียนได้	1 (.3)	21 (7.3)	110 (38.5)	95 (33.2)	59 (20.6)	3.66	.898	มาก
ขาดความเข้าใจในหลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง	0	16 (5.6)	104 (36.4)	103 (36.0)	63 (22.0)	3.74	.863	มาก
รวม						3.69	.822	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการเขียนในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีปัญหาในระดับมากทุกประเด็น เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ขาดความเข้าใจในหลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.74$) ไม่เข้าใจโครงสร้างประโยคไม่สามารถวางคำศัพท์ต่าง ๆ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้ ($\bar{x} = 3.71$) และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดทางทักษะการเขียนได้ ($\bar{x} = 3.66$) และการใช้เครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้องตามหลักการเขียนได้ ($\bar{x} = 3.66$)

ตารางที่ 5 สรุปผล ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ กับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ ในแต่ละทักษะ

ทักษะ	Mean	SD	ความหมาย
ทักษะการฟัง	3.81	.772	มาก
ทักษะการพูด	3.73	.769	มาก
ทักษะการอ่าน	3.49	.800	มาก
ทักษะการเขียน	3.69	.829	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ กับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะ ในภาพรวม มีปัญหาในระดับมากในทุกทักษะ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.81$) ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.73$) ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการเขียน ($\bar{x} = 3.69$) และปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการอ่าน ($\bar{x} = 3.49$)

ตารางที่ 6 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

ทักษะ	1	2	3	4	5	Mean	SD	ความหมาย
ความต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการฟัง	1 (.3)	6 (2.1)	49 (17.1)	88 (30.8)	142 (49.7)	4.27	.843	มาก
ความต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการพูด	1 (.3)	8 (2.8)	40 (14.0)	80 (28.0)	157 (54.9)	4.34	.847	มาก
ความต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	1 (.3)	7 (2.4)	68 (23.8)	100 (35.0)	110 (35.8)	4.09	.864	มาก
ความต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	2 (.7)	7 (2.4)	72 (25.2)	96 (33.6)	109 (38.1)	4.06	.890	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมมีความต้องการในระดับมากในทุกทักษะ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ($\bar{x} = 4.34$) ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ($\bar{x} = 4.27$) ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ($\bar{x} = 4.09$) และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ($\bar{x} = 4.06$)

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกประเด็นเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นผู้มารับบริการชาวต่างชาติพูดเร็วจนจับใจความสำคัญไม่ทัน ประเด็นขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความหรือการจับใจความสำคัญที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติต้องการสื่อสาร ประเด็นสำเนียงของผู้มารับบริการชาวต่างชาติและประเด็นออกเสียงคำศัพท์ของผู้มารับบริการชาวต่างชาติแตกต่างจากที่ท่านเคยได้ยินมีค่าเท่ากัน และประเด็นข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ผู้มารับบริการชาวต่างชาติใช้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดทักษะในด้านการฟังจึงทำให้ฟังไม่ทัน จับใจความไม่ได้เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสำเนียงตลอดจน รู้คำศัพท์น้อยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Morley (2001, 69) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การฟังเป็นจุดเริ่มต้นแห่งทักษะการเรียนรู้และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นจุดสำคัญในการเริ่มต้นการเรียนรู้ภาษาและการฟังเป็นความสามารถของบุคคลที่จะทำความเข้าใจในสิ่งที่คนอื่นพูด (Saricoban, 1999) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่าการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ และยุพภรณ์ พิริยศิลป์ (2557) ที่พบว่า ทักษะการฟังยังมีความจำเป็นในสาขาอาชีพ

2. ระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกประเด็นเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือรู้เฉพาะคำศัพท์ทางการแพทย์ที่ใช้เป็นประจำ ทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้

ประเด็นขาดความรู้ในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคที่จะพูดได้หรือไม่สามารถพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้ ประเด็นไม่สามารถใช้สำเนียง (Accent) ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ประเด็นไม่สามารถลงเสียงเน้นหนัก-เบาภาษาอังกฤษ (Stress) และประเด็นไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษ (Pronunciation) ได้ถูกต้องที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดทักษะในด้านการพูดไม่ว่าในด้านจำกัดคำศัพท์ หลักไวยากรณ์ตลอดถึงสำเนียง การออกเสียงซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Tsitsopoulou (1992, 56) ที่กล่าวว่า iva การพูดเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารตลอดจนเป็นการแลกเปลี่ยนบทบาทระหว่างผู้พูดและผู้ฟังซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสารหรือความคิดที่ผู้พูดได้ถ่ายทอดและสิ่งสำคัญในการพูดคือต้องทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด นั่นคือผู้พูดต้องสามารถเลือกใช้คำ สำนวนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม (Valette, 1997, p. 120) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่าการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติและยุพภรณ์ พิริยศิลป์ (2557) ที่พบว่า ทักษะการพูดยังมีความจำเป็นในสาขาอาชีพ และสุนิดา ปานดำรงสถิต (2556) พบว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุด

3. ระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการอ่านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 ประเด็นเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความหรือการจับใจความสำคัญ ประเด็นปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษเนื่องจากรู้คำศัพท์น้อยและประเด็นไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการสื่อความหมายหลังจากได้อ่านประโยคนั้น ๆ แล้ว และมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นขาดความเข้าใจในโครงสร้างประโยคและประเด็นมีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์มากเกินไป ที่เป็นเช่นนี้เพราะทักษะการอ่านเป็นทักษะที่คุ้นเคยกว่าทักษะด้านอื่น ๆ และส่วนมากคำศัพท์ก็เป็นคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ไม่มีประโยคยาวหรือซับซ้อน สอดคล้องกับการศึกษาของ Conley (1995, 6) การอ่าน

เป็นการสร้างความหมายจากข้อความที่เขียนหรือพิมพ์ ซึ่งผู้อ่านจะต้องใช้กระบวนการคิดเชื่อมโยงระหว่างข้อความหรือข้อมูลที่อ่านกับความรู้อื่นๆ และประสบการณ์เดิม เพื่อให้สามารถเข้าใจความหมายที่ผู้เขียนต้องการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง และการอ่านเพื่อทำความเข้าใจนั้นผู้อ่านจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการเขียน มีความรู้ความสามารถด้านภาษา มีความสามารถในการตีความ ความสัมพันธ์ของคำระดับประโยค ความรอบรู้ในด้านของวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีตามบริบทของสิ่งที่อ่าน (William, 1983, 2-8) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่า การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ และงานวิจัยของฤกษ์ชอุณหนันทน์ (2559) ที่พบว่า ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่มีการใช้บ่อยที่สุด และปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พบว่า การรู้คำศัพท์ และความรู้ด้านไวยากรณ์เป็นปัญหามากต่อทักษะการอ่าน

4. ระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติเนื่องจากทักษะการเขียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นเช่นกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นขาดความเข้าใจในหลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ประเด็นไม่เข้าใจโครงสร้างประโยค ไม่สามารถวางคำศัพท์ต่าง ๆ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ประเด็น คือ ประเด็นข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดทางทักษะการเขียนได้ และประเด็นการใช้เครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้องตามหลักการเขียนได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ถือว่าเป็นทางการที่สุด ฉะนั้น การขาดความรู้พื้นฐานด้านต่าง ๆ จึงทำให้ทักษะการเขียนเป็นทักษะที่มีอุปสรรคและปัญหามากในทุก ๆ ด้าน การเขียนเป็นทักษะที่ต้องอาศัยความรู้ และข้อมูลจากทักษะอื่น ๆ เช่น การฟัง การคิด การพูดมาประกอบเพื่อจะถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ดังนั้น จะเห็นว่าการเขียนจะเป็นทักษะที่ยากมาก เนื่องจากจะต้องถ่ายทอดสิ่งที่คิด สิ่งทีรู้ให้บุคคลอื่นรับรู้ผ่านอักษรผู้ที่จะเขียนได้ดังนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ ตลอดจนมีเทคนิคการเขียนที่สามารถถ่ายทอดอารมณ์

ความรู้สู่ผู้อื่นได้ โดยการเขียนที่ดีนั้นจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และพยายามเรียงลำดับความสำคัญให้เป็นไปอย่างมีขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของฤกษ์ชอุณหนันทน์ (2559) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น การรู้คำศัพท์ และความรู้ด้านไวยากรณ์เป็นปัญหามากต่อทักษะการเขียน

5. สำหรับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกทักษะ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ที่เป็นเช่นนี้เพราะตัวอย่างในการวิจัยได้ตระหนักถึงมาตรฐานทักษะภาษาอังกฤษของตนเองที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน จึงต้องการเพิ่มพูนความรู้ในทุก ๆ ทักษะเพื่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสูงในทุก ๆ ด้าน และงานวิจัยของรุ่งฤดี เพ็ชรสงคราม (2558) พบว่า กลุ่มข้าราชการมีความเห็นต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากเช่นกัน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาอุปสรรคและปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงราย เพื่อค้นหาข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สำหรับการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม หากต้องการข้อมูลที่ลึกซึ้งมากกว่านี้ ควรจะมีการศึกษาความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละแผนก เพื่อให้ได้เห็นสภาพปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่แท้จริง เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง



จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษยังมีอยู่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทักษะการฟังและทักษะการพูด ซึ่งยังมีปัญหามากกว่าทักษะด้านอื่น ดังนั้น การปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพ

ให้ตนเอง ดังนั้น ผู้สอนควรจะหาเทคนิคการสอนภาษาอังกฤษโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสอนทักษะการฟังและการพูดให้กับผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะหากผู้เรียนสามารถฟังและพูดได้ดีย่อมส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนเมื่อได้มีโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลได้

บรรณานุกรม

- กฤษณะ ไชยชูนนท์. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่น ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร วารสารสุทธิปริทัศน์, 30(93), 146-159.
- ยุพารมณ์ พิริยศิลป์ (2557) ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขต จังหวัดขอนแก่น วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 9(2), 16-30.
- รุ่งฤดี เพ็ชรสงคราม (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของข้าราชการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา วารสารบัณฑิตวิทยาลัย, 91(3), 1105-1115.
- สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 7(2), 1-22.
- สุนิดา ปานดารงสถิต (2556) ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วารสารวิชาการวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 29-38.
- Morley, J (2001), *Teaching English as a Second or Foreign Language (3rd ed)*. Boston: Heinle & Heinle.
- Saricoban, A (1999), The teaching of listening, In The internet TESL Journal. Retrieved August 26, 2015, form <http://iteslj.org/Articles/Saricoban-Listening.html>.
- Yamane, T. (1973). *Statistic An introductory analysis*. (3rd Edition). New York: Haper and Row. ●●●