การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

THE CREATION OF A PRE-INTERNSHIP PREPARATORY THAI LANGUAGE HANDBOOK ON HOSPITALS FOR CAMBODIAN LEARNERS

NARONG SARATH

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

NARONG SARATH

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE CREATION OF A PRE-INTERNSHIP PREPARATORY THAI LANGUAGE HANDBOOK ON HOSPITALS FOR CAMBODIAN LEARNERS

NARONG SARATH

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF ARTS

(Thai)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

ของ

NARONG SARATH

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรม สวนสมุทร)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิอร พรอำไพสกุล)

ชื่อเรื่อง	การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา
ผู้วิจัย	NARONG SARATH
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภัค มหาวรากร

ปริญญานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชาในการใช้คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัย One-Group Pretest-Posttest Design เครื่องมือวิจัย ได้แก่ 1) คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา จำนวน 9 บท ได้แก่ บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แล้วไปแผนกไหนต่อครับ บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ บทที่ 5 บันทึกเสียงในห้องตรวจได้ไหมครับ บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาอย่างไรครับ บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ บทที่ 8 ยานี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ บทที่ 9 ติดต่อโรงพยาบาลทางไหนได้บ้างครับ 2) แบบทดสอบก่อนเรียน 3) แบบทดสอบหลังเรียน และ 4) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวิจัยโดยใช้แนวคิดการบูรณาการทักษะ (Integrated Skill) และการสร้างความรู้จากสถานการณ์จำลอง (Simulation Approach) กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้เรียนชาวกัมพูชา จำนวน 8 คน ซึ่งเรียนวิชาเอกภาษาไทย ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย คือ 52.50/73.44 คะแนน ซึ่งคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 50 คะแนน ผลคะแนนความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาไทยฯ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่า คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีประสิทธิภาพสำหรับนักศึกษาชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่โรงพยาบาล คู่มือนี้ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงพยาบาลหลายด้าน เช่น ขั้นตอนทั่วไปของบริการในโรงพยาบาล คุณสมบัติและลักษณะงานของตำแหน่งงานในโรงพยาบาล อัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล เพิ่มพูนคำศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรเฉพาะทางที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล ความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้และสร้างความมั่นใจเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้

คำสำคัญ : คู่มือภาษาไทย, เตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์, โรงพยาบาล, ผู้เรียนชาวกัมพูชา

Title	THE CREATION OF A PRE-INTERNSHIP PREPARATORY THAI LANGUAGE HANDBOOK ON HOSPITALS FOR CAMBODIAN LEARNERS
Author	NARONG SARATH
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Supak Mahavarakorn

This thesis aimed to create and study the satisfaction of Cambodian learners using a pre-internship preparatory Thai language handbook on hospitals for Cambodian learners. The research utilized a One-Group Pretest-Posttest Design. The research instruments included the following: (1) a pre-internship preparatory Thai language handbook on Hospital for Cambodian learners with nine chapters, including the following: Chapter 1: “Can I schedule an appointment with Dr. Nicha in the Internal Medicine Department for tomorrow?”, Chapter 2: “After registering as a new patient, where should I go next?”, Chapter 3: “Can I use my health insurance?”, Chapter 4: “Is my blood pressure normal?”, Chapter 5: “Can I record audio in the examination room?”, Chapter 6: “How is diabetes treated?”, Chapter 7: “Can I use a credit card?”, Chapter 8: “How many minutes before meals should I take this medication?”, Chapter 9: “How can I contact the hospital?”; (2) a pretest; (3) a posttest, and (4) a satisfaction survey for Cambodian learners. The research tools were developed using the Integrated Skill and Simulation Approach concepts. The target group consisted of eight fourth-year Cambodian students majoring in the Thai language at the Royal University of Phnom Penh. The research results showed that the average pretest and posttest scores of the target group were 52.50/73.44, with the posttest scores meeting the set criteria of 50%. The satisfaction level with the Thai language handbook was high, with an average score of 4.40. The experimental results demonstrated that the Thai language handbook of hospital topics is effective for Cambodian students learning Thai as a foreign language, especially for those who need professional internship in hospitals. This handbook helps build knowledge and understanding of various hospital aspects, such as general service procedures, job roles and characteristics, Thai service identity in hospitals, and enhances specific Thai and Khmer vocabulary related to hospitals. This knowledge can be adapted and applied, building confidence in preparation for practical training in hospitals.

Keyword : Thai Language Handbook, Pre-Internship Preparatory, Hospitals, Cambodian Learners

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาและความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (Thailand International Cooperation Agency-TICA) กระทรวงการต่างประเทศ ที่สนับสนุนทุนการศึกษาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่ประเทศไทย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาและตรวจแก้ปริญญานิพนธ์ด้วยความกรุณาและเมตตาตลอดเวลาที่ผ่านมา ขอบพระคุณอาจารย์ที่สร้างและมอบโอกาสอันมีค่านับไม่ถ้วนให้ผู้วิจัยได้พัฒนาตนเองทางด้านการศึกษา การใช้ชีวิต และเปิดโลกทัศน์ในแง่มุมใหม่ ๆ อีกทั้งดูแลและช่วยเหลือด้านการใช้ชีวิตตลอดระยะเวลาที่ศึกษาที่ประเทศไทย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิอร พรอำไพสกุล ที่ให้คำปรึกษาอบรมสั่งสอน ให้กำลังใจและช่วยเหลือเสมอมา และขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ให้ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาและการประกอบอาชีพ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เปรม สวนสมุทร ซึ่งเป็นประธานสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ที่สละเวลาให้คำแนะนำ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ผกาศรี เย็นบุตร Associate Professor Dr. Samphors Hem และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา ที่ช่วยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและให้แนวทางการปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ และขอขอบพระคุณอาจารย์และน้อง ๆ นักศึกษาภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP) ที่ช่วยเหลือตลอดการทดลองเครื่องมือ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร รองศาสตราจารย์ พฤทธิ์ ศุภเศรษฐศิริ ที่มอบทุนฝึกปฏิบัติการสอนที่ต่างประเทศแก่ผู้วิจัย ขอบคุณพี่ขาย พี่เข็ม ซีตาน Thina จื้อหง พีช เฟิร์น ซีมิน และรุ่นพี่รุ่นน้องที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณพ่อ แม่ พี่สาว และ น้องชาย ที่อยู่เคียงข้างและให้กำลังใจในเวลาที่ผู้วิจัยต้องการกำลังใจ รับฟังผู้วิจัยอย่างเข้าใจและช่วยเหลือในการศึกษาและทำปริญญานิพนธ์เล่มนี้ จนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและอดทนจนสำเร็จการศึกษา

NARONG SARATH

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญรูปภาพ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของงานวิจัย 6

ความสำคัญของงานวิจัย 6

วิธีดำเนินการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล และการสร้างคู่มือภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ 8

1. ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล 8

1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) 8

1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลในประเทศไทย 10

1.3 ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล 11

1.4 สถานการณ์ความเจ็บป่วยในกัมพูชา 14

2. การสร้างคู่มือภาษาไทย 15

2.1 นิยามของคู่มือ 15

2.2 ประเภทและองค์ประกอบของคู่มือ 17
2.3 การประเมินผลคู่มือ 19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับคู่มือ 20
3. การบูรณาการทักษะด้านภาษาสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ 22
บทที่ 3 การออกแบบและสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา 26
1. การวิเคราะห์เนื้อหาเรื่อง “โรงพยาบาล” เพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย 26
1.1 หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP) 26
1.2 รายงานการฝึกประสบการณ์ของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 28
1.3 การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 32
1.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม 33
2. การสร้างเครื่องมือวิจัยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา 37
2.1 การจัดลำดับเนื้อหาคู่มือภาษาไทย 37
2.2 การกำหนดองค์ประกอบและออกแบบคู่มือภาษาไทย 38
2.3 การสร้างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) 44
3. การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพของคู่มือ 47
3.1 การประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ 47
3.2 การประเมินคุณภาพจากกลุ่มทดลอง (Try-Out) 52
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของคู่มือภาษาไทยฯ เรื่อง โรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา 55
1. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ 55
1.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ จากผู้เชี่ยวชาญ 55
1.2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ จากกลุ่มทดลอง (Try-Out) 72

2. การวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือภาษาไทยกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement) 80

2.1 การวิเคราะห์ผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) แบบทดสอบ หลังเรียน (Posttest) ของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) 82

2.2 การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือภาษาไทยฯ ของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) 85

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ 118

สรุปผลการวิจัย 118

อภิปรายผลการวิจัย 123

ข้อเสนอแนะ 126

บรรณานุกรม 127

ภาคผนวก 133

ประวัติผู้เขียน 145

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการใหม่ 12
ตาราง 2 ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการเก่า 13
ตาราง 3 นิยามคำว่า คู่มือ 16
ตาราง 4 ศึกษาองค์ประกอบของคู่มือ 18
ตาราง 5 ศึกษาการประเมิลผลคู่มือ 20
ตาราง 6 ผลสำรวจรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 28
ตาราง 7 อุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลของบัณฑิตรุ่นที่ 1 และ 2 ... 29
ตาราง 8 องค์ประกอบของคู่มือ 39
ตาราง 9 แสดงตัวอย่างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) . 45
ตาราง 10 คะแนนประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน 56
ตาราง 11 การแก้ไขด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 64
ตาราง 12 คะแนนประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ 66
ตาราง 13 คะแนนประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ 69
ตาราง 14 ระยะเวลาและขั้นตอนการทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out) 72
ตาราง 15 คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) 74
ตาราง 16 คะแนนความพึงพอใจกลุ่มทดลอง (Try-Out) ที่มีต่อคู่มือภาษาไทย 76
ตาราง 17 รายละเอียดการแก้ไขเครื่องมือหลังนำไปทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out) 79
ตาราง 18 ระยะเวลาและขั้นตอนการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement) 80

ตาราง 19 คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย 82
ตาราง 20 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) ต่อคู่มือภาษาไทยฯ 86
ตาราง 21 คำศัพท์เกี่ยวกับตำแหน่งงานและลักษณะงานในโรงพยาบาล 92
ตาราง 22 คำศัพท์เกี่ยวกับอาการและโรค 93
ตาราง 23 คำศัพท์เกี่ยวกับอัตลักษณ์การบริการแบบไทย 93
ตาราง 24 คำศัพท์เกี่ยวกับแผนกในโรงพยาบาล 94
ตาราง 25 คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ในโรงพยาบาล 94
ตาราง 26 คำศัพท์อื่น ๆ ที่ใช้ในในโรงพยาบาล 94
ตาราง 27 ศัพท์เฉพาะภาษาไทยและภาษาเขมรในโรงพยาบาล 122

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 เอกสารยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) 9

ภาพประกอบ 2 รายวิชาของหลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ 27

ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างแบบฝึกทบทวน 60

ภาพประกอบ 4 ตัวอย่างแบบฝึกทบทวน 61

ภาพประกอบ 5 เพิ่มชื่อหัวข้อย่อยทุกองค์ประกอบของคู่มือฯ ในแต่ละบท 62

ภาพประกอบ 6 เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์อ่านยาก 63

ภาพประกอบ 7 ผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง 74

ภาพประกอบ 8 ผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 8 คน 83

ภาพประกอบ 9 องค์ประกอบภาษาพูดภาษาเขียนจากบทสนทนา 91

ภาพประกอบ 10 ตัวอย่างบทอ่านอักษณ์การบริการแบบไทย 97

ภาพประกอบ 11 อาชีพในโรงพยาบาลสำหรับนักศึกษาวิชาเอกภาษาไทย 98

ภาพประกอบ 12 สรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล 100

ภาพประกอบ 13 ตัวอย่างคำศัพท์จากคู่มือฯ 101

ภาพประกอบ 14 หน้าปกคู่มือภาษาไทยฯ 103

ภาพประกอบ 15 คำนำคู่มือภาษาไทยฯ 104

ภาพประกอบ 16 คำนำคู่มือภาษาไทยฯ (ต่อ) 105

ภาพประกอบ 17 คำแนนนำสำหรับผู้ใช้คู่มือ 106

ภาพประกอบ 18 ตัวอย่างสารบัญ 107

ภาพประกอบ 19 ตัวอย่างบทที่ 4 และ จุดประสงค์การเรียนรู้ 108

ภาพประกอบ 20 บทสนทนา 109
ภาพประกอบ 21 รูปแบบประโยคจากบทสนทนา 110
ภาพประกอบ 22 ภาษาพูดภาษาเขียนจากบทสนทนา 111
ภาพประกอบ 23 คำศัพท์จากบทสนทนา 112
ภาพประกอบ 24 บทอ่านเรื่องอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย 113
ภาพประกอบ 25 คำศัพท์จากบทอ่านอาชีพและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย 114
ภาพประกอบ 26 แบบฝึกทบทวนที่ 1 115
ภาพประกอบ 27 เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ 116
ภาพประกอบ 28 เฉลยแบบฝึกทบทวนที่ 1 117
ภาพประกอบ 29 สรุปขั้นตอนการวิจัย 118
ภาพประกอบ 30 รูปแบบประโยคและภาษาพูดภาษาเขียน 121

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยเป็น 1 ใน 10 อันดับประเทศที่เข้ามาลงทุนมากที่สุดในประเทศกัมพูชา โดยมีมูลค่าการลงทุนรวม 1,044.17 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงพนมเปญ, 2563) ธุรกิจหลายประเภทมีโครงการลงทุนที่ได้รับอนุมัติว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม Qualified Investment Projects (QIPs) ได้แก่ โครงการผลิตอ้อยและน้ำตาลของกลุ่มบริษัท Thai Beverage โครงการธุรกิจภาคการขนส่งเพื่อสร้างท่าเรือโดยบริษัทในกลุ่มบริษัทน้ำตาลขอนแก่น และโครงการของบริษัทในกลุ่มโรงพยาบาลกรุงเทพซึ่งเป็นโรงพยาบาลนานาชาติ เป็นต้น การลงทุนของนักลงทุนไทยสร้างงานและก่อให้เกิดความต้องการบุคลากรชาวกัมพูชาที่มีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาไทย

การลงทุนของนักลงทุนไทยในประเทศกัมพูชา สร้างงานและอาชีพแก่เยาวชนชาวกัมพูชา ดังปรากฏว่า งาน Thailand Education & Jobs Fair จัดขึ้นต่อเนื่องแล้ว 3 ครั้ง ตั้งแต่ปี 2565 2566 และ 2567 โดยสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงพนมเปญ ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเครือข่ายศิษย์เก่าไทยในกัมพูชา มีบริษัทไทยเข้าร่วมงานมากกว่า 25 บริษัท เช่น บริษัท BigC บริษัท Makro บริษัท Major Cineplex บริษัท CPall Cambodia บริษัท PTT Cambodia ธนาคารกสิกรไทย ฯลฯ โดยมีตำแหน่งงานมากกว่า 200 ตำแหน่ง ซึ่งต้องการเยาวชนชาวกัมพูชาที่มีคุณสมบัติ และสามารถสื่อสารภาษาไทยได้และหนึ่งในนั้นมีโรงพยาบาล Royal Phnom Penh Hospital ซึ่งรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์มาแล้ว 2 รุ่น โดยหลังจากฝึกประสบการณ์ บัณฑิตได้ทำงานฝ่ายบริการและฝ่ายสนับสนุน

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ Mol Socheata รองหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) ให้ข้อมูลว่า “โรงพยาบาลเปิดให้บริการรักษาพยาบาลจากแพทย์และบุคลากรด้านการแพทย์ทั้งชาวกัมพูชา ชาวไทย และชาวต่างชาติ สำหรับแพทย์และบุคลากรด้านการแพทย์ชาวไทยมีความต้องการล่ามการแพทย์ภาษาไทย-ภาษาเขมร เพื่อช่วยแปลในกระบวนการรักษา นอกจากนี้ยังมีบุคลากรชาวไทยในแผนกสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งต้องการบุคลากรชาวกัมพูชาที่มีความสามารถสื่อสารภาษาไทยมาร่วมทำงานด้วย” ส่วน Naokorn Lakhena เลขานุการผู้อำนวยการ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) เสนอว่า “การรับนักศึกษามาฝึกประสบการณ์ก็เหมือนเป็นการทดลองให้นักศึกษาได้เรียนรู้งานในโรงพยาบาลก่อนจะสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งอื่น ๆ ” และ Tum Phallin เจ้าหน้าที่อาวุโสแผนกเวชระเบียน (การสื่อสารส่วน

บุคคล, 23 ธันวาคม 2565) กล่าวว่า “ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทยในกัมพูชาช่วยให้นักศึกษาได้รับความรู้หลายประเด็น เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางด้านการแพทย์ หน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล (Thai Hospitality) เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ใหม่สำหรับนักศึกษา ดังนั้นก่อนเข้าฝึกประสบการณ์หรือสมัครเข้าทำงานในโรงพยาบาลนักศึกษาควรเตรียมคุณสมบัติดังกล่าวก่อน เพราะจะทำให้เข้าใจงานได้รวดเร็ว และสร้างความมั่นใจในการทำงาน”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลไทยที่ลงทุนในกัมพูชาต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เพื่อเข้าทำงานทั้งฝ่ายบริการและฝ่ายสนับสนุน การรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้งานก่อนสมัครเข้าทำงาน และสามารถสร้างความรู้ ประสบการณ์แก่นักศึกษาได้ นอกจากนี้ยังเพิ่มโอกาสให้นักศึกษาได้รับงานในโรงพยาบาลมากกว่าผู้สมัครที่ไม่มีประสบการณ์ บุคลากรในโรงพยาบาลแนะนำว่า นักศึกษาควรเตรียมพร้อมด้านความรู้เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางด้านการแพทย์ หน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล (Thai Hospitality) ฯลฯ และทักษะภาษาไทยเพื่อฝึกประสบการณ์ได้รวดเร็วและมั่นใจ

จากความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาไทยของบริษัทไทยที่ลงทุนในกัมพูชา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย (Bachelor of Art in Thai Language) สถาบันภาษาต่างประเทศ (Institute of Foreign Languages) มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ได้ก่อตั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรีวิชาเอกภาษาไทยแห่งแรกในประเทศกัมพูชา เปิดสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 มุ่งสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถด้านภาษาไทย ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ (Royal University of Phnom Penh, 2014) หลักสูตรดังกล่าวเป็นผลผลิตของโครงการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทย ณ ประเทศกัมพูชา โดยกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) ในนามของรัฐบาลไทยสนับสนุน

การออกแบบรายวิชาตลอดหลักสูตร 4 ปี เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักสูตรคือเพื่อผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองความต้องการของภาคเอกชน ภาครัฐ และ องค์การนอกภาครัฐ (NGO) ที่ต้องการผู้ที่มีทักษะภาษาไทยขั้นสูง และตามระดับความรู้ความสามารถของผู้เรียน ในชั้นปีที่ 1 นักศึกษาต้องเรียนวิชาพื้นฐาน ซึ่งเป็นวิชาบังคับจากกระทรวงศึกษาธิการ เยาวชนและกีฬา (Ministry of Education, Youth and Sport) กับภาษาไทยระดับพื้นฐาน (Elementary Level) ในชั้นปีที่ 2 เรียนภาษาไทยระดับกลาง (Intermediate Level) ชั้นปีที่ 3 เรียนภาษาไทย

ระดับสูง (Advance Level) และชั้นปีที่ 4 เรียนวิชาภาษาไทยเพื่อการประกอบอาชีพ และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในวิชา ITH 408 Experience career profession ซึ่งมีจำนวนหน่วยกิตมากที่สุด 9 หน่วยกิต นักศึกษาต้องฝึกประสบการณ์ 256 ชั่วโมง ตามข้อกำหนดของหลักสูตร (Royal University of Phnom Penh, 2014)

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นโอกาสสำคัญสำหรับนักศึกษากัมพูชาในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการทำงานจริงในสถานประกอบการ เพิ่มประสบการณ์ด้านวิชาชีพ พัฒนาความรับผิดชอบโดยมีหัวหน้างานดูแล พัฒนาความสามารถเพื่อปรับตัวเข้ากับสังคม เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้จักตนเอง และมีโอกาสได้งานสูง ก่อนการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ภาควิชาภาษาไทยส่งนักศึกษา 2 รุ่น ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากการสำรวจรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 พบว่า บัณฑิตเลือกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงพยาบาลเป็นอันดับต้น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.25 โดยเลือกฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทยในประเทศกัมพูชาเป็นหลักคือ โรงพยาบาล Royal Phnom Penh และโรงพยาบาลในประเทศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี และโรงพยาบาลกรุงเทพตราด ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายมีหลากหลาย ได้แก่ ล่ามการแพทย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด แสดงให้เห็นว่า ในโรงพยาบาลมีงานและความต้องการบุคลากรชาวกัมพูชาที่รู้ภาษาไทย (Department of Thai, 2022)

Khon Siheang (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 ธันวาคม 2565) บัณฑิตซึ่งเคยฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลและปัจจุบันเป็นล่ามการแพทย์ภาษาไทย-เขมรในโรงพยาบาลให้สัมภาษณ์ว่า “การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเป็นความท้าทายของนักศึกษาเอกภาษาไทย เพราะว่า โรงพยาบาลให้บริการเฉพาะด้าน ซึ่งต้องการความรู้ที่ต้องใช้ในบริบทของโรงพยาบาล เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ขั้นตอนการให้บริการ ฯลฯ ” Cheng Pirath เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกล่าวว่า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 ธันวาคม 2565) “ในชั้นปีที่ 4 ไม่มีรายวิชาเพื่อเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาล ส่วนสื่อการสอนเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีจำนวนค่อนข้างน้อยและเนื้อหาไม่ครอบคลุม ดังนั้นหากมีสื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับโรงพยาบาลโดยเฉพาะ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับนักศึกษาในสาขาวิชาภาษาไทยจะเป็นประโยชน์ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เรียนรู้งานได้เร็ว และมั่นใจในการฝึกประสบการณ์” และ Leng Vann Chhloeum เจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพให้ข้อมูลว่า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 ธันวาคม 2565) “การสมัครเข้าทำงานในโรงพยาบาลต้องการผู้สมัครที่มีประสบการณ์ มีความรู้ใน

ตำแหน่งที่สมัคร และมีทักษะการสื่อสารทั้งฟัง พูด อ่าน และเขียนในระดับดี มีจิตบริการ คุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้สมัครได้เปรียบในการคัดเลือกเข้าทำงาน" สรุปได้ว่า บัณฑิตที่ทำงานในโรงพยาบาลแนะนำว่า การสมัครเข้าฝึกประสบการณ์หรือทำงานในโรงพยาบาลควรมีความรู้และทักษะภาษาไทยที่ดี เพื่อความมั่นใจและเรียนรู้งานได้เร็ว การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเป็นเรื่องท้าทาย เพราะเป็นบริการเฉพาะด้าน ส่วนสื่อภาษาไทยเรื่องโรงพยาบาลมีจำนวนค่อนข้างน้อยและมีเนื้อหาไม่ครอบคลุม

ผู้วิจัยสัมภาษณ์นักศึกษาชั้นปีที่ 3 วิชาเอกภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ ได้แก่ Chea Lyly (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) ให้ความคิดเห็นว่า "ในโรงพยาบาลมีตำแหน่งงานสำหรับนักศึกษาที่เรียนเอกภาษาไทยเพราะเห็นรุ่นพี่เรียนจบแล้วทำงานในโรงพยาบาลและเคยเข้าร่วมงาน Job Fair มีการประชาสัมพันธ์งานในโรงพยาบาล" ส่วน Li Den (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) กล่าวว่า "เคยพาญาติเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยหลายครั้ง สนใจงานในโรงพยาบาล และอยากมีความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลเพื่อขอเข้าฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล" และ Phea Rom ให้ข้อมูลว่า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) "สนใจงานในโรงพยาบาลและอยากมีความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนไปหาที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล ประเด็นที่สนใจเกี่ยวกับโรงพยาบาล เช่น ศัพท์เฉพาะด้านการแพทย์ทั้งชื่อโรคและอาการ บริการของโรงพยาบาล จิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality) ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ฯลฯ" จากการสัมภาษณ์พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 วิชาเอกภาษาไทย ทั้ง 3 คน รู้จักและสนใจงานในโรงพยาบาลและต้องการมีความรู้ในประเด็นเกี่ยวกับโรงพยาบาลเช่น ศัพท์เฉพาะด้านการแพทย์ทั้งชื่อโรคและอาการ บริการของโรงพยาบาล จิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality) ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล และ ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เพื่อเตรียมพร้อมก่อนไปฝึกงาน

อาจารย์ Hem Samphors หัวหน้าภาควิชาภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ กล่าวถึงความต้องการของผู้เรียนชาวกัมพูชาเกี่ยวกับโรงพยาบาลว่า "ในช่วงแรก ๆ ที่เปิดสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ผู้เรียนมีวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อมารับบริการในโรงพยาบาล มาซื้อสินค้า และท่องเที่ยวในประเทศไทย แต่ระยะหลังผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปต่อยอดอาชีพ และทำงานทั้งในบริษัทเอกชนไทยที่ไปลงทุนในประเทศกัมพูชา กระทรวง และโรงพยาบาลต่าง ๆ " (Saranrom Radio, 2565)

อาจารย์ Hem Samphors เสนอว่า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 ธันวาคม 2565) "ควรมีสื่อการสอนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับโรงพยาบาลโดยตรง" รายวิชาในชั้นปีที่ 4 ยังไม่มีสื่อการสอนที่มี

เนื้อหาเรื่องโรงพยาบาลโดยตรงสำหรับนักศึกษาชาวกัมพูชา โดยเฉพาะสื่อที่มีเนื้อหาด้านการเตรียมความพร้อมความรู้และทักษะภาษาไทยที่ต้องใช้ในโรงพยาบาล" เช่นเดียวกับ อาจารย์ Eng Sopheap (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 ธันวาคม 2565) "ที่ผ่านมามีนักศึกษาเลือกไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล หากมีสื่อการสอนที่ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจการทำงานในโรงพยาบาล และฝึกทักษะทางภาษาไทยสำหรับผู้เรียนได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เรียนที่วางแผนจะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล" และ อาจารย์ Eng Tola (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 ธันวาคม 2565) ให้ข้อเสนอว่า "สื่อการสอนเฉพาะเรื่องโรงพยาบาลยมีค่อนข้างน้อย ควรสร้างสื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะศัพท์เฉพาะในโรงพยาบาลในกระบวนการรักษาพยาบาล เป็นต้น" ข้อเสนอดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า มีความต้องการสื่อการสอนเฉพาะทางเพื่อให้ความรู้เรื่องโรงพยาบาลสำหรับเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์

ภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ ใช้สื่อการสอนภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น หนังสือ ตำรา แบบเรียน สื่อมัลติมีเดีย ฯลฯ โดยมีเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ดี สื่อที่มีเนื้อหาเรื่องโรงพยาบาลโดยเฉพาะและใช้เพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์ยังมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงต้องการสร้างสื่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลโดยเลือกสื่อประเภทคู่มือซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและใช้ประกอบกับการฝึกประสบการณ์ เพื่อสร้างความรู้ ฝึกทักษะทางภาษา และ เตรียมความพร้อม ดังตัวอย่างคือ คู่มือสำหรับผู้รับทุน โดยกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับทุนระหว่างการศึกษาในประเทศไทยและเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเตรียมพร้อมสำหรับการรับทุน (Thailand International Development Cooperation Agency, 2020, p.5) และคู่มือการซักประวัติผู้รับบริการ 3 ภาษา (ไทย อังกฤษ และกัมพูชา) ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่ง ใช้สื่อสารภาษาต่างประเทศเฉพาะทางเรื่องการบริการสุขภาพ (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564) จากการศึกษาคู่มือดังกล่าวสรุปว่า คู่มือเป็นสื่อประเภทหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้อมูลหรือแนวปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะสามารถนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้เฉพาะเรื่องและเตรียมความพร้อมได้

การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลต้องใช้ทักษะทั้ง ฟัง พูด อ่าน และ เขียน เช่น การฟังเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้เข้ารับบริการ การพูดให้ข้อมูล การอ่านรายละเอียดข้อมูล และการกรอกเอกสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นการใช้ทักษะภาษาไทยร่วมกันอย่างสัมพันธ์กัน โดยเป็นแนวคิดการบูรณาการทักษะภาษาไทยภายในศาสตร์ ดังที่ ทิศนา แขมมณี (2563, น.147) กล่าวไว้ว่า การประยุกต์แนวคิดบูรณาการทักษะในการเรียนการสอนหรือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จะทำให้

ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในลักษณะที่เป็นองค์รวม และสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ในชีวิตประจำวันได้

การเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศเป็นการเรียนทั้งทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติทักษะทางภาษาเช่น คู่ทักษะสัมพันธ์ทักษะการฟังกับทักษะการพูด และทักษะการอ่านและการเขียน ดังที่ สมศีล ฌานวังศะ (2547, น.20) กล่าวว่า “การเรียนภาษาต้องไปด้วยกันทั้งความรู้ที่เป็นภาคทฤษฎี และทักษะที่เป็นภาคปฏิบัติซึ่งต้องฝึกฝน ควบคู่กันทั้ง ฟัง พูด อ่าน และ เขียน” ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการบูรณาการทักษะภาษาไทยภายในศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคู่มือภาษาไทยให้ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ทำให้ผู้เรียนชาวกัมพูชามีความรู้และฝึกทักษะที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นธรรมชาติ และสามารถเชื่อมโยงทักษะทางภาษากับการนำไปใช้ในชีวิตจริงได้

ผู้วิจัยจึงสนใจสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ซึ่งจะสร้างความรู้เรื่องโรงพยาบาล และพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยที่จำเป็นในการฝึกประการณ์ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชาในการใช้คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล

ความสำคัญของงานวิจัย

งานวิจัยเล่มนี้ทำให้ได้คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาที่ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงพยาบาล และนำไปใช้ฝึกประสบการณ์ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการทดลองแบบ One-Group Pretest – Posttest Design เน้นการวิจัยกับกลุ่มทดลองกลุ่มเดียว โดยทดลองก่อนและหลังใช้เครื่องมือ กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือ นักศึกษาชาวกัมพูชาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย

สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) 8 คน

2. สังเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่องโรงพยาบาลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและการลงภาคสนามในโรงพยาบาล

3. คัดเลือกเนื้อหาและจัดลำดับหัวข้อตามขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล จำนวน 9 บท ได้แก่

บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ

บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แล้วไปแผนกไหนต่อครับ

บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ

บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ

บทที่ 5 บันทึกเสียงในห้องตรวจได้ไหมครับ

บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาอย่างไรครับ

บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ

บทที่ 8 ยานี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ

บทที่ 9 ติดต่อโรงพยาบาลทางไหนได้บ้างครับ

4. กำหนดองค์ประกอบและสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา เนื้อหาแต่ละบทประกอบด้วย จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ บทสนทนา รูปแบบประโยคจากบทสนทนา ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา คำศัพท์จากบทสนทนา บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย คำศัพท์จากบทอ่าน แบบฝึกทบทวนความรู้และทักษะ เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ และเฉลยแบบฝึกทบทวน

5. หาคุณภาพของคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาจากผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มทดลอง (Try-Out) และศึกษาประสิทธิภาพจากกลุ่มเป้าหมาย (Implement)

6. วิเคราะห์ผลการหาคุณภาพและรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ โดยการพรรณนาวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลเชิงตัวเลข

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คู่มือภาษาไทยฯ** หมายถึงคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาที่มีเนื้อหา 9 บท

บทที่ 2
ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล และการสร้างคู่มือภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล การสร้างคู่มือภาษาไทย และความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการทักษะในการเรียนการสอนภาษาสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล
2. การสร้างคู่มือภาษาไทย
3. การบูรณาการทักษะด้านภาษาสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ

1. ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล

โรงพยาบาล เป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในการศึกษาความรู้เกี่ยวกับโรงพยายาบาล ผู้วิจัยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการแพทย์ระดับสากล เป็นยุทธศาสตร์ที่พัฒนาโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตอบสนองพันธกิจของกระทรวงสาธารณสุข ในการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายของรัฐบาลไทย การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นแผนยุทธศาสตร์ของประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยเปิดรับผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพที่เป็นชาวต่างชาติ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทยตามมาตรฐานการรักษาระดับโลก และสร้างความมั่นใจให้ผู้ที่มารับบริการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559, น. คำนำ)

ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นยุทธศาสตร์ระยะที่ 3 ของรัฐบาลไทยเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเริ่มต้นในระยะที่ 1 คือพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ดำเนินการไปแล้วระหว่าง พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ.2551 และระยะที่ 2 พัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ดำเนินการแล้วระหว่าง พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2557 (ธรรมรัตน์ มะโรหบุตร, 2561, น.33)

ภาพประกอบ 1 เอกสารยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub)

ที่มา: https://hss.moph.go.th/fileupload/2560-102.pdf

ในปี 2540 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากฟองสบู่เศรษฐกิจแตก ส่งผลให้ภาคโรงพยาบาลเอกชนประสบปัญหาอัตราการเข้าพักเตียงลดลง ทำให้มีเตียงว่างจำนวนมาก โรงพยาบาลเอกชนต้องแก้ไขปัญหานี้ด้วยการปรับตัวเข้ากับลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูง เช่น ญี่ปุ่น ยุโรป และตะวันออกกลาง กระทรวงทั้ง 4 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคลัง และกระทรวงการค้า พยายามส่งเสริมนโยบายต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา เช่น ส่งเสริมการส่งออกสินค้าและแรงงานไปยังคนแปลกหน้า พัฒนาบริการด้านสาธารณสุขและการท่องเที่ยวรวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (อัญชนา ณ ระนอง, 2554, น.51)

ผลลัพธ์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการแพทย์ระดับสากล ออกมาในเชิงบวกอย่างมาก ตามรายงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่ามีชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยเพื่อรับบริการทั้งหมด 1.2 ล้านครั้ง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ เป็นแผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย และทำให้ประเทศไทยเปิดรับผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพที่เป็นชาวต่างชาติ เข้ามาในประเทศไทย ทำให้โรงพยาบาลในประเทศไทยได้พัฒนาคุณภาพ ตามมาตรฐานการรักษาระดับโลกเช่น มาตรฐาน JCI (Joint Commission International) และสร้างความมั่นใจให้ผู้ที่มารับบริการ

1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลในประเทศไทย

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลในประเทศไทย 2 ประเด็น ดังนี้

1.2.1 ความหมายของโรงพยาบาล

World Health Organization (2022) กล่าวว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการดูแลและรักษาสุขภาพแก่ผู้ป่วย โดยบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญและใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นแหล่งทรัพยากรและให้ความรู้ที่สำคัญต่อการศึกษาแก่ แพทย์ พยาบาล และผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพอื่น ๆ รวมไปถึงเป็นแหล่งสำคัญสำหรับการวิจัยทางคลินิกด้วย

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558 (2558, น.23) บัญญัติความหมายของโรงพยาบาลไว้ว่าเป็น “สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยค้างคืน” ซึ่งความหมายของโรงพยาบาลในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2563, น. 3) สรุปได้ว่า สถานที่และยานพาหนะที่ประกอบโรคศิลปะ วิชาชีพเวชกรรม การพยาบาลและการผดุงครรภ์ ทันตกรรม กายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ แพทย์แผนไทยแพทย์แผนไทยประยุกต์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพนั้น ๆ ทำเป็นประจำแม้ว่าได้รับผลตอบแทนหรือไม่ได้รับก็ตาม

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, น.979) ให้ความหมายว่า โรงพยาบาล คือ “สถานที่ให้บริการทางการแพทย์ทั้งตรวจรักษาและป้องกันโรคแก่ประชาชน และมีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษา”

Ministry of Health of Cambodia (1997, p.5) ระบุว่า โรงพยาบาลมีหน้าที่ให้บริการสุขภาพ เช่น บริการรักษาโรคเฉพาะทาง วินิจฉัยโรค รักษา ดูแล บริหารจัดการโรคและปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อน ให้การอบรมเบื้องต้นเรื่องสุขอนามัย ฝึกอบรมด้านคลินิก ฝึกปฏิบัติของนิสิตแพทย์ สนับสนุนทางวิชาการ และบุคลากรในระบบสุขภาพ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูผู้ป่วยจากโรคทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยรับผู้ป่วยค้างคืน และเป็นสถานที่ฝึกอบรมบุคลากรทางด้านการแพทย์ในสาขาต่าง ๆ ตลอดจนเป็นแหล่งสำคัญของการวิจัยเชิงการแพทย์

1.2.2 ประเภทของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลในประเทศไทยแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ รัฐบาล และ เอกชน โรงพยาบาลรัฐบาลในประเทศไทยดูแลด้วยหน่วยงานของรัฐ ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลของสภากาชาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการ ส่วนโรงพยาบาลเอกชนเป็นโรงพยาบาลที่ก่อตั้งขึ้นจากบริษัทส่วนบุคคล เช่น โรงพยาบาลเครือโรงพยายาลกรุงเทพ

รายงานผลการสำรวจฉบับปี พ.ศ. 2560 เรื่องโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561, น.4) ในประเทศไทยแบ่งโรงพยาบาลเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทั่วไป รักษาโรคทั่วไป และกลุ่มเฉพาะโรค รักษาเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง เช่น สาขาศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวช วิทยาจักษุ โสต คอ นาสิก จิตเวช การผดุงครรภ์ เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า โรงพยาบาลในประเทศไทยจำแนกได้ 2 ประเภทตามการบริหาร ได้แก่ รัฐบาลและเอกชน และจำแนกตามประเภทการบริการรักษาโรค ได้แก่โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลเฉพาะทาง

1.3 ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลแต่ละแห่งมีขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่แรกเข้าจนจบการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลมี 2 ประเภทหลักคือ ผู้เข้ารับบริการใหม่ที่ไม่มีประวัติในโรงพยาบาล และ ผู้เข้ารับบริการเก่าที่มีประวัติในโรงพยาบาลแล้ว ผู้วิจัยศึกษาขั้นตอนของการเข้ารับบริการจากเว็บไซต์ของโรงพยาบาล 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง (โรงพยาบาลกลาง, 2560) โรงพยาบาลขอนแก่น (โรงพยาบาลขอนแก่น, 2561) โรงพยาบาลราชวิถี (โรงพยาบาลราชวิถี, 2559) และ โรงพยาบาลสำโรงทาบ (โรงพยาบาลสำโรงทาบ จ.สุรินทร์, 2563) มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการใหม่

ขั้นตอน	โรงพยาบาลขอนแก่น	โรงพยาบาลกลาง	โรงพยาบาลราชวิถี	โรงพยาบาลสำโรงทาบ
ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์	1. ซักถามประวัติเบื้องต้น	1. ติดต่อพยาบาลคัดกรองและรับใบคัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วย	1. คัดกรอง	1. รับบัตรคิวที่จุดคัดกรอง
	2. ลงทะเบียนที่ห้องทำบัตรและรอรับบัตรตรวจ	2. กรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม และนำเอกสาร และบัตรประชาชนยื่นที่ห้องทำบัตรตรวจ	2. กรอกประวัติ วัดสัญญาณชีพ ทำบัตร และตรวจสอบสิทธิ	2. ทำบัตรตรวจใหม่
	3. พยาบาลซักถามอาการเบื้องต้นและให้คิวรอพบแพทย์	3. นำใบคัดกรองติดต่อพยาบาลที่หน้าห้องตรวจและรับบัตรคิว	3. คัดกรองหน้าห้องตรวจ	3. ซักประวัติ และตรวจร่างกาย
ขั้นตอนเข้าพบแพทย์	4. เข้าพบแพทย์เพื่อตรวจและวินิจฉัยโรค	-	4. พบแพทย์ และส่งตรวจเพิ่มเติม	4. แพทย์ตรวจ
ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์	5. รับใบนัด	-	-	-
	6. รับใบสั่งยาเพื่อนำไปยืนที่ห้องยา	-	-	-
	7. ยื่นใบสั่งยาและชำระเงิน	-	-	5. ชำระเงิน
	8. รอรับยาและคำแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกร	-	5. รับยา	6. รับยา (ถ้ามี)

จากตารางสามารถสรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการใหม่ ได้แก่ ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ ขั้นตอนเข้าพบแพทย์ และขั้นตอนหลังพบแพทย์

ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ ผู้เข้ารับบริการใหม่ต้องเริ่มจาก 1. กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเพื่อลงประวัติในโรงพยาบาลและสอบถามสิทธิ 2. ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อคัดกรองอาการ

และรับใบคัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วย 3. นำเอกสารทั้งแบบฟอร์มและใบคัดกรองยื่นที่หน่วยทำบัตรตรวจ 4. นำบัตรตรวจและใบคัดกรองยื่นที่เคาน์เตอร์ (Counter) พยาบาลหน้าห้องตรวจและรอตามลำดับบัตรคิว **ขั้นตอนเข้าพบแพทย์** เจ้าหน้าที่เชิญเข้าพบแพทย์เมื่อถึงคิว แพทย์ตรวจรักษาและทำหัตถการเพื่อการรักษา เป็นต้น และ ขั้นตอนสุดท้ายเป็น**ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์** ผู้เข้ารับบริการต้องชำระค่าบริการและอื่น ๆ หากมียาต้องรอรับยาก่อนเสร็จขั้นตอน

ตาราง 2 ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการเก่า

ขั้นตอน	โรงพยาบาลขอนแก่น	โรงพยาบาลกลาง	โรงพยาบาลราชวิถี	โรงพยาบาลสำโรงทาบ
ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์	1. คัดแยกห้องตรวจ	1. ติดต่อพยาบาลคัดกรองและรับใบคัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วย	-	1. รับบัตรคิวที่จุดคัดกรอง
	2. ตรวจสอบสิทธิและลงทะเบียนการตรวจ	2. นำบัตรประจำตัวผู้เข้ารับบริการและใบคัดกรองยื่นที่ห้องทำบัตรตรวจ	1. ยื่นบัตรหน้าห้องตรวจ	2. ยื่นบัตรตรวจเก่า
	3. ประเมินอาการและเตรียมเอกสารก่อนตรวจ	3. นำใบคัดกรองติดต่อพยาบาลที่หน้าห้องตรวจ และรับบัตรคิว	2. วัดสัญญาณชีพ	3. ซักประวัติ / ตรวจร่างกาย
ขั้นตอนเข้าพบแพทย์	4. พบแพทย์ตรวจรักษา (ทำหัตถการเอกซเรย์ หรือตรวจทางห้องปฏิบัติการ)	-	3. พบแพทย์ (ส่งตรวจเพิ่มเติม)	4. แพทย์ตรวจ
ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์	5. ชำระเงินค่าบริการค่ารักษา / ค่ายา	-	-	5. ชำระเงิน
	6. รับยา	-	4. รับยา	6. รับยา

จากตารางสรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้เข้ารับบริการเก่า ได้แก่ ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ ขั้นตอนเข้าพบแพทย์ และขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์

ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ ผู้เข้ารับบริการมี 2 ประเภทคือ ผู้เข้ารับบริการที่มีการนัดหมาย และไม่มีการนัดหมาย หากไม่ได้นัดหมาย 1. ต้องติดต่อพยาบาลคัดกรองและรับใบคัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วยก่อนจะสอบถามสิทธิ 2. นำเอกสารทั้งแบบฟอร์มและใบคัดกรองไปยื่นที่หน่วยทำบัตรตรวจ ได้รับบัตรตรวจ 3. ยื่นบัตรตรวจและใบคัดกรองที่เคาน์เตอร์ (Counter) พยาบาลหน้าห้องตรวจ 4. รอตามลำดับบัตรคิว ส่วนผู้เข้ารับบริการที่นัดหมายสามารถนำใบนัดหมายและบัตรประจำตัวผู้เข้ารับบริการยื่นที่เคาน์เตอร์ (Counter) พยาบาลหน้าห้องตรวจและรอตามลำดับบัตรคิว **ขั้นตอนระหว่างเข้าพบแพทย์** เจ้าหน้าที่เชิญเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจรักษา และทำหัตถการ หรือตรวจทางห้องปฏิบัติการเป็นต้น และ **ขั้นตอนสุดท้ายเป็นขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์** ผู้เข้ารับบริการต้องชำระค่าบริการและอื่น ๆ หากมียาต้องรอรับยาก่อนเสร็จขั้นตอน

สรุปว่า ขั้นตอนการเข้ารับบริการทั้งผู้เข้ารับบริการใหม่และผู้เข้ารับบริการเก่าในโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่งมีลักษณะร่วม 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ ขั้นตอนระหว่างเข้าพบแพทย์ และ ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์ สอดคล้องกับขั้นตอนการเข้ารับบริการโรงพยาบาลไทยในประเทศกัมพูชา ดังนั้นโรงพยาบาลในประเทศไทยและโรงพยาบาลไทยในประเทศกัมพูชามีขั้นตอนการเข้ารับบริการเหมือนกัน

1.4 สถานการณ์ความเจ็บป่วยในกัมพูชา

องค์การอนามัยโลก รายงานภาพรวมด้านสุขภาพของประเทศกัมพูชาว่า ปัจจุบันประเทศกัมพูชาจัดอยู่ในประเทศที่มีรายได้ปานกลางในระดับต่ำ รัฐบาลกัมพูชาจัดสรรงบประมาณด้านสุขภาพเท่ากับร้อยละ 7.53 ของ GDP (พ.ศ. 2564) สาเหตุของการเสียชีวิตเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ จากกลุ่มโรคไม่ติดต่อหรือโรคเรื้อรัง ต่อมาจากกลุ่มโรคติดต่อ ความผิดปกติในมารดาและตัวอ่อนหรือทารก และ จากภาวะโภชนาการบกพร่อง โรคที่พบมากซึ่งเป็นสาเหตุการเสียชีวิตในกัมพูชาเป็นอันดับต้น ๆ คือ โรคหลอดเลือดสมอง เบาหวาน โรคหัวใจขาดเลือด ฯลฯ (World Health Organization, 2024)

รัฐบาลกัมพูชากำหนดวิสัยทัศน์ด้านสาธารณสุขเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศว่า “สุขภาพและความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้นจะเป็นส่วนขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของกัมพูชาอย่างยั่งยืน” โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อยกระดับสุขภาพของ

ประชาชน 4 เป้าหมาย Ministry of health of Cambodia (2018, น.3) ดังนี้ 1. ส่งเสริมสุขภาวะด้านการเจริญพันธุ์ ลดการตายของมารดา ทารก และเด็ก และปรับปรุงภาวะขาดโภชนาการในสตรีและเด็กเล็ก 2. ลดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตจากโรคติดต่อ โดยเฉพาะ โรคเอดส์ มาลาเรีย และ วัณโรค 3. ลดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อและโรคเรื้อรัง เช่น โรคหลอดเลือดในสมอง โรคเบาหวาน มะเร็ง โรคทางเดินหายใจเรื้อรัง โรคตับ เป็นต้น และป้องกันความเสี่ยงของโรคไม่ติดต่อและปัญหาสาธารณสุขอื่น ๆ 4. ทำให้ระบบสุขภาพมีความยืดหยุ่นตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนมากขึ้น เสริมสร้างการทำงานของระบบบริการสุขภาพซึ่งเป็นแกนหลักของระบบบริการสุขภาพ จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาโรคเบาหวานซึ่งเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตอันดับต้น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปสร้างบทสนทนาในคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

โรคเบาหวานเป็นภาวะที่ร่างกายมีระดับน้ำตาลในเลือดสูงกว่าปกติจนตับอ่อนไม่สามารถหลั่งฮอร์โมนอินซูลินได้เพียงพอหรือฮอร์โมนอินซูลินไม่ออกฤทธิ์ อาการของโรคเบาหวานได้แก่ น้ำหนักลดโดยไม่ทราบสาเหตุ กระหายน้ำบ่อย อ่อนเพลีย เหนื่อยง่าย ไม่มีแรง รับประทานบ่อย ปัสสาวะกลางคืนมากกว่า 2 ครั้ง สายตาพร่ามัวมองไม่ชัดเจน ชาปลายมือปลายเท้าเป็นแผลง่าย แผลหายยาก และ คันตามผิวหนัง (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2565)

สรุปว่า สาเหตุของการเสียชีวิตและกลุ่มโรคของความเจ็บป่วยอันดับต้น ๆ ของประชาชนกัมพูชาได้แก่ โรคหลอดเลือดในสมอง โรคเบาหวาน มะเร็ง โรคทางเดินหายใจเรื้อรัง โรคตับ เป็นต้น ส่วนโรคเบาหวานเป็นกลุ่มโรคไม่ติดต่อหรือโรคเรื้อรังซึ่งเป็นสาเหตุอันดับต้น ๆ ของชาวกัมพูชา การนำข้อมูลโรคเบาหวานไปสร้างเป็นบทสนทนาจะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือมีความรู้เรื่องโรคเบาหวาน เพิ่มศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับโรค และตระหนักถึงการป้องกันการเป็นโรคเบาหวานได้

2. การสร้างคู่มือภาษาไทย

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคู่มือภาษาไทย 4 ประเด็น ได้แก่ นิยามของคู่มือ ประเภทและองค์ประกอบของคู่มือ การประเมินผลคู่มือ และงานวิจัยเกี่ยวกับคู่มือ

2.1 นิยามของคู่มือ

ผู้วิจัยสรุปลักษณะของคู่มือจาก ราชบัณฑิตยสถาน (2556, น.266) ว่า “สื่อที่กล่าวเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งในรูปแบบหนังสือใช้ประกอบตำรา ทำให้ศึกษาง่าย และใช้อุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง.” คำว่า คู่มือ แปลเป็นภาษาอังกฤษได้หลายคำเช่น Handbook Manual Reference Guidebook และ Instruction Book บัญญัติความหมายไว้ดังนี้ (ดำเนิน การเด่น, 2551, น.58)

ตาราง 3 นิยามคำว่า คู่มือ

ลำดับที่	คู่มือ	นิยามคู่มือในภาษาอังกฤษ	แปลภาษาไทย
1	Handbook	A book giving basic information or instruction	หนังสือที่ให้ข้อมูลพื้นฐานหรือแนวการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ
2	Manual	A book that teaches you how to perform or run anything, particularly one that comes with a machine.	หนังสือที่บอกวิธีการทำหรือใช้งานบางอย่างโดยเฉพาะที่มาพร้อมกับเครื่องจักร
3	Reference Book	A book that contains facts and information, that you look at when you need to find out something particularly	หนังสือที่มีข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่คุณดูเมื่อต้องการค้นหาบางอย่างโดยเฉพาะ
4	Guidebook	A book that gives information about a place for traveler or tourist	หนังสือที่นักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวใช้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่
5	Instruction Book	A booklet or book that typically comes with an appliance, equipment, computer game, or vehicle and contains written instructions on how to use it.	จุลสารหรือหนังสือมักจะมาพร้อมกับเครื่องใช้ อุปกรณ์ เกมคอมพิวเตอร์ หรือยานพาหนะ ซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งวิธีใช้

จากนิยามของคำศัพท์ภาษาอังกฤษทั้ง 5 คำ ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยว่า “คู่มือ” เหมือนกัน จึงสรุปได้ว่า คู่มือเป็นหนังสือที่ให้ข้อมูลเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ นักวิชาการชาวไทยได้ศึกษาความหมายและความสำคัญของคู่มืออีกหลายท่าน ดังนี้

สุนิตย์ เย็นสบาย (2543, น.109) กล่าวว่าคู่มือเป็นหนังสือที่รวบรวมเรื่องราวและความจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างกว้าง ๆ สรุปให้กระชับ เพื่อนำไปใช้กับการทำงาน และหาความรู้ในเรื่องที่สนใจ ผู้ใช้จะได้ความรู้ ข้อมูล ตัวเลข สถิติ องค์ความรู้สำคัญ และสามารถนำไปใช้คู่กับการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

อนุชิต เชิงจำเนียร (2545, น.22) และ สมมารถ ปรุงสุวรรณ์ (2545, น.76) กล่าวถึงความสำคัญของคู่มือ 2 ประเด็น ได้แก่ คู่มือระบุรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติและการประเมินผลอย่างชัดเจน และทำให้การปฏิบัติกิจกรรมมีประสิทธิภาพและใกล้เคียงกับมารตฐานของงานที่สุด

คณิต จิตเจริญทวีโชค (2545, น.5) อธิบายว่า คู่มือ คือสื่อที่เขียนขึ้นให้ความรู้การทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สามารถทำด้วยต้นเอง และช่วยให้ทำได้ถูกต้อง และ ปรีชา ช้างขวัญยืน (2539, น.165) อธิบายว่า คู่มือให้ความรู้เพื่อนำไปทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยบอกวิธีทำให้คนอ่านทำได้ด้วยตัวเอง คู่มือบอกวิธีทำถูกต้องตามหลักที่กำหนด

Thailand International Development Cooperation Agency (2020, p.5) ได้จัดทำคู่มือสำหรับผู้รับทุน โดยระบุว่าคู่มือที่สร้างขึ้นเป็นหนังสือที่ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้รับทุนระหว่างการมาเรียนในประเทศไทย เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและนำไปใช้ระหว่างมารับทุนได้

สรุปว่า คู่มือเป็นสื่อประเภทหนังสือ เอกสาร หรืองานเขียนที่ทำขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเฉพาะเรื่องหรือกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีประโยชน์สำหรับการนำไปปรับใช้เพื่อเตรียมความพร้อมได้ ลักษณะสำคัญของคู่มือคือให้ข้อมูลเพื่อเป็นความรู้ที่สั้น กระชับและไม่ซับซ้อน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสร้างคู่มือที่ตรงกับคำว่า Handbook “a book giving basic information or instruction” คือหนังสือที่ให้ข้อมูลพื้นฐานหรือแนวการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Soanes & Hawker, 2008, p.458)

2.2 ประเภทและองค์ประกอบของคู่มือ

สุนิตย์ เย็นสบาย (2543, น.97) จำแนกประเภทของคู่มือ 4 ประเภท ได้แก่ คู่มือช่วยปฏิบัติงาน ทำหน้าที่บอกวิธีทำที่ถูกต้อง หนังสือรวบรวมความรู้เบ็ดเตล็ด ก็บข้อมูลที่หายากในประเด็นต่าง ๆ หนังสือคู่มือ ให้คำอธิบายและตีความเนื้อหาวิชาใดวิชาหนึ่งในหลายแง่มุม และหนังสือที่ให้เรื่องราวหรือเนื้อหาสำคัญโดยย่อ ให้ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สำคัญโดยย่อ

ปรีชา ช้างขวัญยืน (2539, น.165-171) จำแนกประเภทคู่มือเป็น 3 ประเภท หลัก ซึ่งมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันดังนี้ คู่มือครู ให้คำแนะนำแก่ครูเกี่ยวกับสาระ วิธีการ กิจกรรม สื่อวัสดุ อุปกรณ์ และแหล่งข้อมูลหรือแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ส่วนมากใช้คู่กับตำราเรียนหรือหนังสือเรียน มีองค์ประกอบคือ คำชี้แจงการใช้คู่มือ เนื้อหาสาระที่จะสอน การเตรียมการสอน กระบวนการวิธีการ กิจกรรมการสอน การวัดและประเมินผล ความรู้เสริม ปัญหาและคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหา และแหล่งข้อมูลและแหล่งอ้างอิง คู่มือผู้เรียน คือหนังสือที่ผู้เรียนใช้คู่กับตำราเรียนและใช้เป็นคู่มือสำหรับการศึกษากับสื่ออื่นทำหน้าที่แทนครูหรือตำราซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ คำชี้แจงการใช้คู่มือ สาระที่เรียน ปัญหาหรือคำถาม แบบฝึกหัด และ กิจกรรมที่ต้องการให้ผู้เรียนคิดและทำ ช่องว่างเขียนคำตอบ เฉลยคำตอบหรือแนวในการตรวจคำตอบ และคำแนะนำแหล่งข้อมูล และคู่มือทั่วไป ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้มีความเข้าใจ และสามารถดำเนินการในเรื่องนั้นได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม มี

องค์ประกอบเช่น คำชี้แจงการใช้คู่มือ และการเตรียมการที่จำเป็น เนื้อหาสาระและกระบวนการหรือขั้นตอน ความรู้เสริมหรือแบบฝึกหัด ปัญหาและคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหา และแหล่งข้อมูลอ้างอิง

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของคู่มือจาก คู่มือ (Handbook) จำนวน 4 เล่ม ได้แก่ Preparatory Student Handbook (Johns Hopkins Peabody Preparatory, 2016) Handbook for the Preparation of Voluntary National Review (Department of Economic and Social Affair of United Nations, 2020) TICA Awardees Handbook (Thailand International Development Cooperation Agency, 2020) และ คู่มือโอกาสและทิศทางการค้าการลงทุนในประเทศกัมพูชา (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2561) มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4 ศึกษาองค์ประกอบของคู่มือ

ลำดับที่	คู่มือ	วัตถุประสงค์	องค์ประกอบ
1	Preparatory Student Handbook	เพื่อให้ผู้เรียนได้รับข้อมูล เพื่อไปใช้ประโยชน์ในโรงเรียนให้มากที่สุด	1.คำนำ 2. สารบัญ 3. แหล่งข้อมูลสำคัญ 4. เนื้อหา 14 หน่วย เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในโรงเรียน บริการนักศึกษาและความรับผิดชอบ สำนักวิชาการ
2	Handbook for the Preparation of Voluntary National Review	1. เตรียมความพร้อมสำหรับการทบทวนการดำเนินงานตามวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับชาติโดยสมัครใจ 2. อ่านประกอบกับแนวปฏิบัติของเลขาธิการ	1. หน้าปก 2. คำนำ 3. สารบัญ 4. เนื้อหาในคู่มือเช่น Getting started: how to initiate a review Organization and Preparation of the Review and Building Back Better multi-stakeholder participation

ตาราง 4 ต่อ

ลำดับที่	คู่มือ	วัตถุประสงค์	องค์ประกอบ
3	TICA Awardees Handbook	คู่มือสำหรับผู้รับทุน	1. หน้าปก 2. สารบัญ 3. คำนำ 4. เนื้อหาของคู่มือแบ่งเป็น 6 หน่วย ได้แก่ ก่อนเดินทางมาถึงประเทศไทย เมื่อมาถึงประเทศไทย ความต้องการและข้อบังคับสำหรับการศึกษาของผู้รับทุน การจัดเรื่องค่าใช้จ่ายและที่พัก เมื่อสำเร็จการศึกษา และช่องทางติดต่อเมื่อมีเรื่องฉุกเฉินเกิดขึ้น และ 5. ภาคผนวก
4	**คู่มือโอกาสและทิศทางการค้าการลงทุนในประเทศกัมพูชา**	เพื่อให้ข้อมูลด้านการลงทุนในกัมพูชาแก่นักลงทุนไทย	1. หน้าปก 2. ข้อมูลหนังสือ 3. สารบัญ 4. เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเทศกัมพูชาเช่น ข้อมูลพื้นฐาน เศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน ตลาดและการลงทุนที่น่าสนใจ เป็นต้น 5. บรรณานุกรม 6. ภาพประกอบการอธิบายเนื้อหา

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า คู่มือมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการสร้าง องค์ประกอบที่เหมือนกันคือ หน้าปก คำนำ สารบัญ เนื้อหาของคู่มือตามวัตถุประสงค์ ภาพประกอบ และบรรณานุกรม

2.3 การประเมินผลคู่มือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาการประเมินผลของคู่มือจาก สิริรัตน์ วาวแวว (2564, น. 277-278) ริต้า ทัพภมาน (2556, น.38) และ ลภัสรดา ไววิลา (2562, น.202) ดังรายละเอียดดังนี้

ตาราง 5 ศึกษาการประเมิลผลคู่มือ

ลำดับที่	ผู้ศึกษา	การประเมินผล
1	สิริรัตน์ วาวแวว	1. ด้านเนื้อหา เช่น ความสมบูรณ์ของวัตถุประสงค์ ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาและวัตถุประสงค์ จำนวนเนื้อหาในแต่ละบท ความถูกต้องของเนื้อหา ลำดับขั้นในการนำเสนอเนื้อหา ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหาและความเกี่ยวข้องของเนื้อหาเนื้อหาตามระดับการใช้งาน 2. การดำเนินเรื่อง เช่น ลำดับที่เหมาะสม ขั้นตอนการนำเสนอเนื้อหา ความชัดเจนในกระบวนการ สร้างความน่าสนใจในเรื่อง การนำเสนอหนังสือเรียนมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา 3. การใช้ภาษา เช่น ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้กับวัยของผู้ใช้ ความชัดเจนของภาษาที่ใช้สื่อความหมาย
2	ริต้า ทัพภมาน	1. ด้านภาษาที่ใช้ 2. ด้านรูปแบบการนำเสนอ 3. ด้านความสามารถไปใช้จริง 4. ด้านปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการนำไปใช้จริง 5. ด้านความแตกต่างของเนื้อหาระหว่างคู่มือกับการปฏิบัติจริงของบริษัท
3	ลภัสรดา ไววิลา	1. ด้านรูปแบบ เช่น หน้าปก ขนาด รูปแบบ ขนาดอักษร ส่วนประกอบ และรูปภาพในคู่มือ 2. ด้านเนื้อหา การชี้แจงการใช้คู่มือ และเนื้อหาในวัตประสงค์ของคู่มือ 3. ด้านภาพรวม ภาพรวมการออกแบบรูปเล่ม รูปแบบด้านการนำเสนอ เนื้อหา แบบฝึก และภาพรวมทั้งหมดของคู่มือ

การประเมินผลคู่มือสามารถจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ **ด้านรูปเล่ม** หน้าปก ขนาดตัวอักษร ด้านภาษาที่ใช้ ภาพประกอบ **ด้านเนื้อหา** เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเป็นเอกลักษณ์ ความทันสมัย การจัดลำดับเนื้อหา บรรณานุกรม และ **ด้านการนำไปใช้** เหมาะสมแก่การนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับคู่มือ

วรรณวิรัตน์ ตุงคะเวทย์ และคณะ (2564) สร้างคู่มือภาษาจีนตามรูปแบบ AIDDE มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ ลงพื้นที่ สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาของคู่มือ 2. ขั้นตอนการออกแบบ นำผลการวิเคราะห์เนื้อหา 8 บท มา

ออกแบบองค์ประกอบในแต่ละบทได้แก่ คำศัพท์ ประโยคสนทนา การยกตัวอย่างประโยคที่ไม่ซับซ้อน รายชื่อสมุนไพร และสรรพคุณ 3. ขั้นตอนการพัฒนา คือนำคู่มือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมิน และปรับปรุงตามคำแนะนำ 4. ขั้นตอนการทดลองใช้ นำคู่มือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ทดลองแบบรายบุคคล 3 คน ครั้งที่ 2 ทดลองแบบกลุ่มย่อย 12 คน โดยให้กลุ่มทดลองทำแบบทดสอบก่อนเรียน 30 ข้อ จึงใช้คู่มือ เมื่อใช้คู่มือแล้วทำแบบทดสอบหลังเรียนอีก 30 ข้อ 5. ขั้นตอนการประเมินผล นำคู่มือที่ปรับปรุงจากการทดลองแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย 51 คน เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียน ผลจากการทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์หลังเรียนคือ 21.59 สูงกว่าค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนคือ 7.47 แสดงว่า คู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงรายได้จริงและแก้ปัญหาด้านการสื่อสารได้

เหมือนใจหวัง สัจจา (2565) วิจัยเรื่อง **การจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี** สร้างคู่มือโดยเริ่มจาก 1. ลงพื้นที่สัมภาษณ์ เก็บข้อมูล ศึกษาปัญหาและความต้องการภาษาจีนจากกลุ่มตัวอย่าง 2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดเนื้อหาของคู่มือ กลุ่มคำศัพท์ และบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ใช้แนวคิดการสร้างคู่มือ 3 ขั้นตอน ได้แก่ วางแผนร่างคู่มือ เตรียมข้อมูล และทดสอบ 4. ลงมือสร้างคู่มือ 5.นำคู่มือที่สร้างแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา 6. ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองกับผู้ประกอบการร้านค้า เจ้าของกิจการร้านค้า ร้านอาหาร ร้านนวด ร้านขายของที่ระลึก จำนวน 60 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยการวัดผลก่อนและหลังเรียน ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบก่อนเรียนจำนวน 20 ข้อ โดยประเมินทั้งความจำคำศัพท์ การแปลประโยค และการสื่อสารในสถานการณ์จำลอง แล้วกำหนดเวลาให้กลุ่มตัวอย่างใช้คู่มือ เมื่อใช้คู่มือแล้วจึงให้ทำแบบทดสอบหลังเรียนซึ่งเป็นชุดเดียวกันจำนวน 20 ข้อ จากผลการทำแบบทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังเรียน 59.36 และคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนเรียน 14.20 แสดงให้เห็นว่าคู่มือที่ผู้วิจัยสร้างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาความรู้ ฝึกฝน ทบทวน จดจำคำศัพท์ และประโยคภาษาจีนได้อย่างสม่ำเสมอ และช่วยพัฒนาภาษาจีนได้รวดเร็ว

นาตยา วงศ์รักมิตร (2563) วิจัยเรื่อง **การพัฒนาคู่มือและนวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน ด้านอุตสาหกรรมบริการสาขาการบริการการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สำหรับนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพจอมทอง** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและสร้างคู่มือที่มีเนื้อหา 4 บท ได้แก่ บทที่ 1 Greeting and introducing oneself บทที่ 2 Offering and making requests บทที่ 3 Asking and giving suggestion บทที่

4 Making complaint การสร้างคู่มือมี 6 ขั้นตอนดังนี้ วิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการสาขาการบริการการท่องเที่ยวที่มีความต้องการมากที่สุด เมื่อได้หัวข้อแล้ว รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อมาสร้างเป็นเนื้อหาของคู่มือ ต่อมา ศึกษาแนวการสอน การสร้างแบบฝึก และแผนผังของคู่มือ แล้วเลือกกรอบแนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมาสร้างคู่มือ เมื่อสร้างเสร็จแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมินค่าความสอดคล้อง (IOC) และนำคู่มือไปทำเป็นรูปแบบ QR Code เพื่อนำไปทดลอง ผลจากการทดลองพบว่า คู่มือเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานด้านอุตสาหกรรมบริการสาขาการบริการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียนสำหรับนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพจอมทอง มีประสิทธิภาพเท่ากับ 76.03/75.75 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75

สรุปว่า คู่มือให้ความรู้เฉพาะเรื่อง สร้างความรู้ความเข้าใจด้านเนื้อหา และพัฒนาทักษะด้านภาษาทั้ง ฝึกฝน ทบทวน จดจำคำศัพท์ ได้อย่างสม่ำเสมอ การออกแบบคู่มือควรคำนึงถึงด้านต่าง ๆ เช่น เนื้อหา รูปเล่ม และองค์ประกอบที่ส่งเสริมการพัฒนาการเช่น ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ และสะดวกใช้ ผู้วิจัยจะสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่องโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

3. การบูรณาการทักษะด้านภาษาสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, น.681) บัญญัติความหมายว่า บูรณาการ เป็นคำนามหมายถึง “กระบวนการผสมผสานเชื่อมโยงองค์ความรู้ตั้งแต่ 2 องค์ความรู้ขึ้นไปเข้าด้วยกันอย่างสอดคล้องเป็นระบบ. (อ. integration).” สอดคล้องกับ Advanced Learner's Dictionary of Current English (2005, น.807) อธิบายคำ Integration ว่า “the act of process of combining two or more things so that they work together” ซึ่งหมายถึงกระบวนการรวมสิ่งต่าง ๆ ตั้งแต่สองอย่างขึ้นไปให้ทำงานร่วมกันได้ สรุปได้ว่า การบูรณาการหมายถึงการนำความรู้ตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไปนำมารวมกันอย่างเป็นระบบ

พิมพันธ์ เดชะคุปต์ และ พเยาว์ ยินดีสุข (2559, น.1) อธิบายว่า การบูรณาการทำให้สมบูรณ์ กล่าวคือการทำให้หน่วยย่อยที่สัมพันธ์กัน มาผสมกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวให้ครบสมบูรณ์ในตัวเอง การบูรณาการ 3 ประการ ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ศาสตร์ที่หลากหลายตามความต้องการในชีวิตจริง ลดความซับซ้อนของเนื้อหาในต่างวิชา และ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาสาระได้อย่างถ่องแท้ จนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้

ทิศนา แขมมณี (2563, น.147) อธิบายการจัดการการเรียนการสอนเน้นบูรณาการว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดกลุ่มเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อช่วยให้

นักเรียนได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างครอบคลุม สามารถประยุกต์ความรู้และความเข้าใจในชีวิตประจำวันได้ โดยจำแนกการบูรณาการเป็น 2 ลักษณะคือ การบูรณาการในรายวิชา (Intradisciplinary) และการบูรณาการระหว่างวิชา (Interdisciplinary) คือการบูรณาข้ามศาสตร์ให้สัมพันธ์กัน การจัดการเรียนการสอนเน้นบูรณาการเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนหลายอย่างเช่น ผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาสาระที่สัมพันธ์กับความเป็นจริง และนำไปใช้ประโยชน์ในการใช้ชีวิตได้ ผู้เรียนมีโอกาสนำความรู้และทักษะหลายด้านไปแก้ปัญหาซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาการทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติไปพร้อม ๆ กัน ทำให้ผู้เรียนได้เปิดโลกทัศน์กว้างขึ้น ไม่เน้นเฉพาะความรู้ใดความรู้หนึ่ง การสอนจึงน่าสนใจและเป็นประโยชน์มากขึ้น

การบูรณาการจึงเป็นการรวมเนื้อหาสาระ ความรู้ ประสบการณ์หรือทักษะจากหลายวิชาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน หรือสัมพันธ์กันมาผสมเป็นความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม การบูรณาการทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่แก่ผู้เรียนและทำให้ผู้เรียนเห็นภาพกว้างของสิ่งที่นำมาบูรณาการ ตอบสนองความต้องการในชีวิตจริง ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน และเสริมสร้างพัฒนาการของผู้เรียน

การบูรณาการทักษะในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศทำให้ผู้เรียนได้เรียนทักษะทางภาษาที่ทำงานพร้อมกันในกระบวนการการสื่อสารเช่น ฟังกับพูด อ่านกับเขียน เป็นต้น ทำให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาการในการเรียนที่ดี ทักษะทางภาษามี 4 ทักษะหลักคือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน สุมิตรา อังวัฒนกุล (2540, น.1) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการสอนภาษาต่างประเทศว่า ผู้สอนภาษาต่างประเทศมีจุดมุ่งหมายหลากหลายเช่น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติ ใช้เพื่อการศึกษา การเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรม และ ประกอบอาชีพได้ เป็นต้น

การเรียนภาษาต่างประเทศแตกต่างจากการเรียนวิชาอื่น กล่าวคือต้องมีความรู้ที่เป็นภาคทฤษฎีและทักษะที่เป็นภาคปฏิบัติทักษะที่เป็นภาคปฏิบัติเป็นความสามารถที่เกิดจากการฝึกฝนซึ่งต้องผ่านประสาทสัมผัสทักษะทั้ง 4 ควบคู่และเชื่อมโยงกันได้แก่ ตา (ทักษะการอ่าน) หู (ทักษะการฟัง) ปาก (ทักษะการพูด) และ มือ (ทักษะการเขียน) การฝึกทักษะทางภาษาไม่สามารถฝึกแค่ทักษะใดทักษะหนึ่งได้ จำเป็นต้องฝึกทักษะที่สัมพันธ์กันเช่น ทักษะการฟังกับการพูด และ ทักษะกาอ่านกับการเขียน เป็นต้น (สมศีล ฌานวังศะ, 2547, น.20)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิชาบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป (2555, น.106) จำแนกทักษะด้านภาษาตามการสื่อสารเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทักษะการส่งสาร และ ทักษะการรับสาร ทักษะการส่งสารมี 2 ทักษะคือ ทักษะการพูด และ ทักษะการเขียน ส่วนทักษะการรับสารมี 2

ทักษะคือ ทักษะการฟัง และ ทักษะการอ่าน สอดคล้องกับ นพดล จันทร์เพ็ญ (2557, น.41) กล่าวถึง ทักษะสำคัญในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมี 4 ทักษะคือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

สมพงศ์ วิทยศักดิ์พันธุ์ (2548, น.221) ได้กล่าวถึงเทคนิคการสอนภาษาไทยเบื้องต้นให้ชาวต่างชาติว่า ควรสอนให้สอดคล้องตามกระบวนการเรียนตามธรรมชาติการเรียนรู้ภาษา ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน และควรบูรณาการทักษะที่เหมาะสมคือ ฟัง-พูด และอ่าน-เขียน

สอดคล้องกับ ผกาศรี เย็นบุตร และคณะ (2559, คำนำ) ได้สร้างหนังสือ **ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน 1** สำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ เพื่อให้ผู้เรียนภาษาไทยที่เป็นชาวต่างชาติใช้เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารได้ถูกต้องและคล่องแคล่วในสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้เขียนได้สร้างสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การทักทาย การแนะนำตัว การถามทาง เป็นต้น เพื่อฝึกทักษะทางภาษาที่หลากหลาย ผู้เขียนนำทักษะทางภาษามาบูรณาการได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยออกแบบบทสนทนาที่เชื่อมโยงทักษะการฟังและการพูด และการสร้างแบบฝึกหัดเพื่อทบทวนคำศัพท์และนำคำศัพท์มาใช้เช่น แบบฝึกตอบคำถาม อ่านและเขียนตาม เป็นต้น

การสอนทักษะทางภาษาแบบบูรณาการสำหรับการสอนภาษาต่างประเทศทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ภาษาได้อย่างเป็นธรรมชาติ โดยการบูรณาการทักษะคู่ เช่น ทักษะการฟังกับทักษะการพูด ทักษะการอ่านกับทักษะการเขียน หรือ บูรณาการทั้ง 4 ทักษะ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสื่อสารให้เกิดประโยชน์ได้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการบูรณาการทักษะทางภาษาสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติดังนี้

การบูรณาการทักษะทางภาษาเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางภาษาอย่างเป็นธรรมชาติ ดัง บุหลง ศุภศิลป และคณะ (2560) วิจัยเรื่อง **รูปแบบการจัดประสบการณ์แบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการฟังและการพูดภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย** สร้างรูปแบบการจัดประสบการณ์แบบบูรณาการทักษะเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการฟังและการพูดภาษาอังกฤษโดยเน้น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนนำเสนอเนื้อหา ขั้นตอนการฝึก และขั้นตอนการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยสร้างกิจกรรมให้เด็กทำเช่น การเล่นเกมการศึกษากับเพื่อน และกิจกรรมการร้องเพลง เป็นต้น รูปแบบดังกล่าวได้รับการประเมินประสิทธิภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน ก่อนนำไปทดลองกับกลุ่มเป้าหมายคือ ครูผู้สอน 10 คน และนักเรียน 32 คน ผลการทดลองพบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยรูปแบบการจัดประสบการณ์แบบบูรณาทักษะมีความสามารถทางการฟังและพูดภาษาอังกฤษสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ 75 ทุกหน่วยการ

เรียนรู้ แสดงให้เห็นว่า การจัดรูปแบบการสอนแบบบูรณาการทักษะทางภาษาที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะทางภาษาได้ดี

การสอนภาษาโดยบูรณาการทักษะที่เชื่อมโยงกันเช่น ทักษะการฟังและทักษะการพูด ทำให้ผู้เรียนเกิดความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องในกระบวนการสื่อสาร วรวรรณ บูรณะกิจภิญโญ และคณะ (2564) ที่สร้างแผนการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยกำหนดทักษะการพูดเป็นแกนหลัก และบูรณาการกับทักษะการฟัง 6 หัวข้อ ได้แก่1. Self-introducing and getting acquainted 2. Telling about your feelings 3. Describing people 4. Telling what you are doing now 5. Buying something และ 6. Giving advice for traveling โดยเน้น 3 ขั้นตอนการสอนพูดได้แก่ ขั้นก่อนพูด ขั้นการพูด และขั้นหลังการพูด ผู้วิจัยนำไปทดลองกับนักศึกษาชั้นที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 50 คน เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการฟังและการพูด ก่อนและหลังการเรียน ผลจากการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในทักษะการฟังและการพูดของนักศึกษาหลังเรียน 42.42 สูงกว่าก่อนเรียน 18.48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า การจัดการสอนแบบบูรณาทักษะเพิ่มสมรรถนะในการใช้ทักษะทางภาษาดีขึ้น

สรุปว่า การบูรณาการทักษะโดยเฉพาะการบูรณาการในวิชา (Intradisciplinary) ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศต้องเป็นลักษณะทักษะสัมพันธ์ของคู่ทักษะเช่น ทักษะการฟังกับทักษะพูด ทักษะอ่านและทักษะเขียน หรือบูรณาการทั้ง 4 ทักษะ การบูรณาการดังกล่าวช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทักษะด้านภาษาที่สอดคล้องกับธรรมชาติของการเรียนภาษา ตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสารในชีวิตจริง และทำให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีในการเรียนภาษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการบูรณาการทักษะในวิชา (Intradisciplinary) มาเป็นแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่องโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

บทที่ 3
การออกแบบและสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนฝึกประสบการณ์เรื่องโรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อสร้างคู่มือภาษาไทยที่สร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับโรงพยาบาล และศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชาที่ใช้คู่มือนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเรื่อง “โรงพยาบาล” เพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือวิจัยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา
3. การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพของคู่มือ

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเรื่อง “โรงพยาบาล” เพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความต้องการและเนื้อหาเรื่องโรงพยาบาล เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ โดยศึกษาจากข้อมูล 4 ส่วน รายละเอียดดังนี้

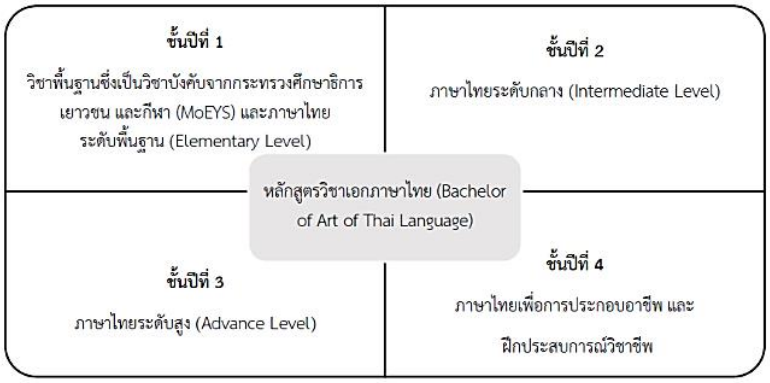
1.1 หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP)

ผู้วิจัยศึกษา 2 ประเด็นได้แก่ หลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) และ รายวิชา ITH408 Experience career profession

1.1.1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP) มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญเป็นมหาวิทยาลัยรัฐบาลที่ทำหน้าที่สำคัญต่อการพลักดันประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์และการศึกษา มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทย ภายใต้สถาบันภาษาต่างประเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2557 โดยออกแบบรายวิชาตลอดหลักสูตร 4 ปี ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและระดับความรู้ความสามารถของผู้เรียน เพื่อสร้างความรู้และทักษะแก่ผู้เรียนให้สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ โดยเชื่อมโยงความรู้สู่การฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริง

ความเป็นมาของหลักสูตรเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2548 จากหลักสูตร Non-Degree ภายใต้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย (TICA) ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 พัฒนาเป็นหลักสูตร Minor Credit ในปี พ.ศ. 2557 กระทรวงศึกษาธิการ เยาวชน และกีฬาอนุมัติให้เปิดหลักสูตรปริญญาตรีวิชาเอกภาษาไทย วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านทักษะ

ภาษาไทยขั้นสูงเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภาคธุรกิจ รัฐบาล และองค์กรนอกรัฐบาล โดยออกแบบรายวิชาตลอดหลักสูตร 4 ปี ได้แก่ ชั้นปีที่ 1 รายวิชาพื้นฐานตามข้อบังคับของกระทรวงศึกษาธิการ เยาวชน และกีฬาแห่งกัมพูชา และภาษาไทยระดับต้น ชั้นปีที่ 2 ทักษะภาษาไทยระดับกลาง ชั้นปีที่ 3 ทักษะภาษาไทยระดับสูง และชั้นปีที่ 4 ภาษาไทยเพื่อการประกอบอาชีพ ประเมินผลการเรียนจากการสอบปลายเทอมและผู้เรียนต้องมีผลการเรียนมากกว่าร้อยละ 50 จึงได้รับการเลื่อนชั้นเรียน



ภาพประกอบ 2 รายวิชาของหลักสูตรวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ

จากการศึกษารายวิชาตลอดหลักสูตรพบว่า หลักสูตรให้ความสำคัญกับรายวิชา ITH 408 Experience career profession เห็นได้จากการกำหนดหน่วยกิต 9 หน่วยกิต ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะภาษาไทยขั้นสูงเพื่อเข้าทำงานในสถานประกอบการณ์ องค์กรภาครัฐ และองค์การนอกภาครัฐ

1.1.2 รายวิชา ITH 408 Experience career profession มีคำอธิบายรายวิชา คือ “การทำงานในสถานการณ์จริงในองค์กรที่ได้รับมอบหมาย นำเสนอประสบการณ์การฝึกประสบการณ์ และ วิจัยอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษา” ในชั้นปีที่ 4 นักศึกษาต้องเรียนวิชาเฉพาะทางเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ ดังนี้

1. ITH401 Translation for specialty communication

2. ITH402 Interpretation translation

3. ITH403 Thai language for teaching grammar, language usage, and literary works

4. ITH404 Thai language for managing Tourism and Service

5. ITH405 Thai language for Information Technology

หลักสูตรกำหนดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำนวน 256 ชั่วโมง โดยให้นักศึกษาเลือกสถานที่ฝึกประสบการณ์ได้ด้วยตนเองตามความสนใจ มหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกโดยออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกประสบการณ์นักศึกษาต้องสรุปรายงานการฝึกประสบการณ์และรายงานแก่อาจารย์นิเทศ

1.2 รายงานการฝึกประสบการณ์ของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2

นักศึกษากัมพูชาสามารถเลือกสถานที่ฝึกประสบการณ์ได้เอง เมื่อฝึกประสบการณ์แล้วต้องเขียนรายงานเพื่อสรุปประสบการณ์และรายงานปัญหาหรือประสบการณ์ของตนเอง ผู้วิจัยได้ศึกษารายงานการฝึกประสบการณ์ของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2 รายละเอียดดังนี้

ตาราง 6 ผลสำรวจรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2

ลำดับที่	ประเภทสถานที่ฝึกประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลเอกชน	10	23.25
2	สถานทูตไทย	4	9.30
3	คลินิกเสริมความงาม	3	6.97
4	โรงเรียนสอนภาษา	2	4.65
5	โรงงานผลิตสายไฟ	2	4.65
6	โรงงานสิ่งทอ	2	4.65
7	บริษัทวัสดุก่อสร้าง	2	4.65
8	บริษัทวัสดุก่อสร้าง	2	4.65
9	ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม	2	4.65
10	มหาวิทยาลัย	2	4.65
11	ร้านอาหาร	2	4.65
12	สถานีโทรทัศน์	2	4.65
13	สำนักงานการท่องเที่ยว	2	4.65
14	โรงงานผลิตนำแข็ง	1	2.22
15	โรงงานผลิตอาหารสัตว์	1	2.22
16	ธนาคาร	1	2.22

ตาราง 6 (ต่อ)

ลำดับที่	ประเภทสถานที่ฝึกประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
17	บริการโฆษณา	1	2.22
18	บริษัทเครื่องสำอาง	1	2.22
19	บริษัทแปลภาษา	1	2.22
20	ไมโครไฟแนนซ์	1	2.22
21	บริษัทการบิน	1	2.22
	สรุป	43 คน	100

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 จำนวน 43 คน เลือกฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเอกชนเป็นอันดับสูงสุดคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 โดยนักศึกษาเลือกฝึกประการณ์ในโรงพยาบาลหลายแห่งได้แก่ โรงพยาบาลในประเทศกัมพูชา คือ โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ (Royal Phnom Penh Hospital) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และโรงพยาบาลในประเทศไทยได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ โรงพยาบาลกรุงเทพตราด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่า การลงทุนในธุรกิจบริการสุขภาพเพื่อการรักษาพยาบาลในกัมพูชาสร้างงานและความต้องการบุคลากรชาวกัมพูชาที่รู้ภาษาไทย โรงพยาบาลเหล่านี้จึงรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ บัณฑิตรุ่นที่ 1 และ 2 พบอุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลดังนี้

ตาราง 7 อุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลของบัณฑิตรุ่นที่ 1 และ 2

ที่	ชื่อนักศึกษา	สถานที่ฝึก	อุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์
1	CHENG PIRATH	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ ปัญหาด้านการปรับตัวให้เข้ากับที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเนื่องจากไม่กล้าถามพี่ ๆ หลังปรับตัวได้ความรู้มากขึ้น ▪ การใช้ภาษาเป็นปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเวลาเข้าแปลให้แพทย์ใกล้ ๆ ก็จะมีความตื่นเต้น ฟังลีลาการพูดของแพทย์ไม่ค่อยเข้าใจและมีคำศัพท์จำนวนมากที่ไม่ทราบความหมายแต่ต่อมาก็สามารถปรับตัวได้ ▪ อุปสรรคช่วงแรกจะเป็นการทำงานของอุปกรณ์เนื่องจากระบบซับซ้อน ต้องใช้เวลาดำเนินการและ

ตาราง 7 (ต่อ)

ที่	ชื่อนักศึกษา	สถานที่ฝึก	อุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์
2	KHOM THINA	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ แรกๆ ยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ฝึกงาน ▪ มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการใช้คำศัพท์แพทย์และศัพท์เฉพาะกิจ ▪ ไม่เข้าใจระบบการทำงาน ▪ มีปัญหาการใช้ภาษาเมื่อพูดกับพี่ ๆ ที่ทำงาน
3	LENG VANN CHHLOEUM	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ ครั้งแรกยังไม่เข้าใจวัฒนธรรมในที่ทำงาน ▪ รู้สึกตื่นเต้น ▪ ไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ▪ สภาพร่างกายไม่พร้อมในการทำงาน
4	SARATH NARONG	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ แรกๆ ยังไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของโรงพยาบาลและสถานที่ฝึกประสบการณ์ ▪ ไม่เข้าใจระบบการทำงาน ▪ การปรับตัวเข้าบริบทการทำงานยังไม่ค่อยลงตัว ▪ ยังไม่รู้จักแผนกอื่นและพนักงานในแผนก ▪ ใช้ภาษาทางการและภาษาทำงานไม่ถูกต้อง
5	SUM THEARY	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ ขาดความพร้อมในการทำงาน ▪ ไม่ชำนาญในงานที่ทำ ▪ บางทีไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย
6	ROUM RATHANA	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ แรก ๆ ยังไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของโรงพยาบาลและสถานที่ฝึกประสบการณ์ ▪ ไม่เข้าใจระบบการทำงาน ▪ การปรับตัวเข้าบริบทการทำงานยังไม่ค่อยลงตัวและยังไม่รู้จักแผนกอื่น ▪ บางครั้งแปลคำศัพท์ไม่ได้
7	RAN VATHANA	โรงพยาบาลรอยัลพนมเปญ	▪ มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานโรงพยาบาลน้อย ▪ คำศัพท์เฉพาะในโรงพยาบาลมีจำกัด
8	IT IM	โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี	▪ แปลคำศัพท์ผิดเวลาที่คนไข้พบแพทย์ ▪ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าช้า ▪ ปัญหาการใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ให้เหมาะสมทั้งภาษาไทยและภาษาเขมร

ตาราง 7 (ต่อ)

ที่	ชื่อนักศึกษา	สถานที่ฝึก	อุปสรรคและปัญหาในการฝึกประสบการณ์
9	KHON SIHEANG	โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี	▪ ในช่วงแรกขาดความมั่นใจเพราะยังไม่รู้จักระบบการทำงานในโรงพยาบาล ▪ มีข้อจำกัดเรื่องคำศัพท์เฉพาะในโรงพยาบาลทั้งภาษาไทยและภาษาเขมร เช่น ชื่อโรค อาการ การรักษายังมีจำกัด ▪ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการบริการ
10	LIM SINATH	โรงพยาบาลกรุงเทพตราด	▪ ช่วงแรก ๆ ยังไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานที่โรงพยาบาลกรุงเทพตราด ▪ เรื่องระบบการทำงานของแต่ละแผนกในโรงพยาบาล ▪ การปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงาน ▪ ไม่ได้ศึกษาคำศัพท์ทางการแพทย์มาก่อน

จากตารางพบว่า อุปสรรคและปัญหาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงพยาบาลของนักศึกษารุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2 มีดังนี้

1. ด้านคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ตัวอย่างเช่น ไม่ทราบความหมายของคำศัพท์เฉพาะจำนวนมาก มีปัญหาด้านการใช้คำศัพท์แพทย์และศัพท์เฉพาะกิจ คำศัพท์เฉพาะในโรงพยาบาลมีจำกัด ปัญหาการใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ให้เหมาะสมทั้งภาษาไทยและภาษาเขมร เช่น ชื่อโรค อาการ การรักษา และ ไม่ได้เรียนคำศัพท์ทางการแพทย์มาก่อน

2. ด้านความไม่พร้อมในการทำงาน เช่น ช่วงแรกมีปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สภาพร่างกายไม่พร้อมในการทำงาน ปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของที่ทำงาน ขาดความพร้อมในการทำงาน ยังไม่รู้จักแผนกอื่นและพนักงานในแผนก

3. ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงาน ได้แก่ ขาดความรู้เรื่องระบบการทำงานของแต่ละแผนก มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานโรงพยาบาลน้อย และ ไม่เข้าใจระบบการทำงาน

4. ด้านวัฒนธรรมการทำงานในโรงพยายาบาล ช่วงแรกไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงาน และวัฒนธรรมในโรงพยาบาล จึงเกิดอาการประหม่า

5. ด้านทักษะการสื่อสารในการทำงาน พบปัญหาเรื่องการใช้ภาษาพูดและภาษาสื่อสารในการทำงาน

6. ด้านการแปล เช่น แปลคำศัพท์ผิด บางครั้งแปลคำศัพท์ไม่ได้

7. ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตัวอย่างเช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการบริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าล่าช้า

ผู้วิจัยนำปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดมาเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหา

1.3 การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้วิจัยเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 4 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลของผู้เรียนชาวกัมพูชา ได้แก่ นักศึกษาชาวกัมพูชา วิชาเอกภาษาไทย ชั้นปีที่ 3 บัณฑิตจากภาควิชาภาษาไทยที่กำลังทำงานในโรงพยาบาล ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในโรงพยาบาล และ อาจารย์ผู้สอนภาษาไทยชาวกัมพูชา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เกี่ยวกับเนื้อหาความรู้เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมและจัดหมวดหมู่ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาพัฒนาเป็นหัวข้อของคู่มือภาษาไทยเรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาชาวกัมพูชา วิชาเอกภาษาไทย ชั้นปีที่ 3 สรุปได้ว่านักศึกษาสนใจงานในโรงพยาบาลและต้องการมีความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนไปหาที่ฝึกประสบการณ์ และไปรับบริการในประเทศไทย นักศึกษาต้องการมีความรู้ประเด็นเกี่ยวกับโรงพยาบาล เช่น บริการของโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะด้านการแพทย์ทั้งชื่อโรคและอาการ จิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality) ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล และ ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล

กลุ่มที่ 2 บัณฑิตจากภาควิชาภาษาไทยที่กำลังทำงานในโรงพยาบาล สรุปได้ 3 ประเด็น ได้แก่

1. การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเป็นความท้าทายของนักศึกษาเอกภาษาไทย เพราะว่า โรงพยาบาลให้บริการเฉพาะด้าน ซึ่งต้องการความรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ศัพท์ทางการแพทย์ และขั้นตอนการให้บริการ

2. สื่อการสอนเกี่ยวกับอาชีพโดยเฉพาะเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีเนื้อหาไม่ครอบคลุมและมีจำนวนค่อนข้างน้อย หากมีสื่อเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยจะเป็นประโยชน์และสร้างความมั่นใจในการฝึกประสบการณ์

3. การสมัครเข้าทำงานในโรงพยาบาลต้องการผู้สมัครที่มีประสบการณ์ มีความรู้ในตำแหน่งที่สมัคร และมีทักษะการสื่อสารทั้งฟัง พูด อ่าน และเขียนในระดับดี มีจิตบริการจะได้เปรียบในการคัดเลือก

กลุ่มที่ 3 ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในโรงพยาบาล สรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. แพทย์และบุคลากรด้านการแพทย์ชาวไทยมีความต้องการล่ามการแพทย์ภาษาไทย-ภาษาเขมร เพื่อช่วยในกระบวนการรักษา และยังมีบุคลากรชาวไทยในแผนกสนับสนุนอื่น ๆ ต้องการชาวกัมพูชาที่มีความสามารถสื่อสารภาษาไทยมาร่วมทำงานด้วย

2. การรับนักศึกษามาฝึกประสบการณ์ก็เหมือนเป็นการทดลองให้นักศึกษาได้เรียนรู้งานในโรงพยาบาลก่อนจะสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งอื่น ๆ

3. การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทยในกัมพูชาช่วยให้นักศึกษาได้รับความรู้หลายประเด็น เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางด้านการแพทย์ หน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และ จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ใหม่สำหรับนักศึกษา

ดังนั้นก่อนเข้าฝึกประสบการณ์หรือสมัครเข้าทำงานในโรงพยาบาล นักศึกษาควรเตรียมคุณสมบัติดังกล่าวก่อน เพราะจะทำให้เข้าใจงานได้รวดเร็ว และสร้างความมั่นใจ

กลุ่มที่ 4 อาจารย์ผู้สอนภาษาไทยชาวกัมพูชา สรุปได้ว่า สื่อการสอนที่มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องโรงพยาบาลสำหรับนักศึกษาชาวกัมพูชายังมีจำนวนค่อนข้างน้อย สื่อการสอนที่เพิ่มความรู้ในการทำงานในโรงพยาบาล และฝึกทักษะทางภาษาไทยเป็นประโยชน์สำหรับผู้เรียนที่วางแผนจะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 4 กลุ่ม เกี่ยวกับเนื้อหาความรู้เรื่อง “โรงพยาบาล” ผู้วิจัยนำมาทำคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเรื่องโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล บริการของโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลเฉพาะทาง จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล (Thai Hospitality) ตำแหน่งงานในโรงพยาบาล และ ช่องทางการติดต่อและศึกษาข้อมูลของโรงพยาบาล โดยเรียงตามลำดับความถี่และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

1.4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากการลงภาคสนามโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นผู้รับบริการ (Participant Observation) และไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ที่โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครฯ ประเทศไทย จำนวน 4 แห่ง โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลจักษุรัตนินศูนย์แพทย์พัฒนา และ คลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ครั้งที่ 1 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ที่ โรงพยาบาลกลาง ผู้วิจัยไปตรวจสุขภาพประจำปีที่แผนกตรวจสุขภาพประจำปี ได้ข้อมูลดังนี้

1. การติดต่อขอข้อมูลบริการตรวจสุขภาพทาง เว็ปไซต์ และ ทางโทรศัพท์

2. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาล (คัดกรองอาการ ลงทะเบียนผู้เข้ารับบริการใหม่ รับใบนำทาง วัดสัญญาณชีพ เจาะเลือดและอื่น ๆ รอฟังผลตรวจ จ่ายค่าบริการ)

3. การกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่

4. คำศัพท์ด้านการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพ

5. แผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (จุดคัดกรอง เวชระเบียน พยาบาลซักประวัติ แผนกเจาะเลือด แผนกรังสีเทคนิค แผนกวัดคลื่นไฟฟ้าหัวใจ แผนกสูติ-นารีเวช แผนกตรวจสุขภาพประจำปี แผนกชำระเงิน และ จ่ายยา)

6. รูปแบบบทสนทนาระหว่างผู้เข้ารับบริการกับบุคลากรทางการแพทย์

ครั้งที่ 2 วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2565 ที่ คลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนกกายภาพบำบัด ได้ข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในคลินิก (การลงทะเบียน การแสดงใบนัดและบัตรประชาชน การเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ชำระค่าบริการ และการนัดครั้งต่อไป)

2. คำศัพท์ด้านการแพทย์เกี่ยวกับการทำกายภาพบำบัด

3. บทสนทนาของพยาบาล

ครั้งที่ 3 วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ที่ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนกกระดูก ได้ข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในคลินิกพิเศษ (แผนกประชาสัมพันธ์ รับใบนัด วัดสัญญาณชีพที่แผนกกระดูก รับบัตรคิว เข้าพบแพทย์ รับใบนัดแพทย์ครั้งต่อไป ชำระค่าบริการ และรับยา)

2. บริการของศูนย์แพทย์พัฒนาเช่น แผนกอายุรกรรม กระดูก สูตินารีเวช กุมารเวช ตา หู คอ จมูก เวชศาสตร์ฟื้นฟู ฝังเข็ม หัวใจ ประสาท

ครั้งที่ 4 วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ.2565 ที่ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์ด้านผิวหนัง ได้ข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในแผนกผิวหนัง (แผนกประชาสัมพันธ์ รับใบนัด วัดสัญญาณชีพที่แผนกผิวหนังและซักอาการ รับบัตรคิว เข้าพบแพทย์และทำหัตถการ รับใบนัดแพทย์ครั้งต่อไป ชำระค่าบริการ และรับยา)

2. ศัพท์เฉพาะอาการและโรคเกี่ยวกับผิวหนัง

3. การใช้สิทธิของข้าราชการในโรงพยาบาลของรัฐบาล

4. บทสนทนาระหว่างผู้เข้ารับบริการกับบุคลากรทางการแพทย์ (พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ พยาบาลแผนกผิวหนัง เจ้าหน้าที่การเงิน และ เภสัชกร)

ครั้งที่ 5 วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2566 ที่ คลินิกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยไปพบแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอก ได้ข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในคลินิก (แผนกพยาบาลและลงทะเบียน เข้ารับบริการล้างแผล ชำระค่าบริการ)

2. การใช้สิทธิเบิกจ่ายของข้าราชการ

3. ศัพท์เฉพาะด้านการแพทย์เกี่ยวกับการล้างแผล และการดูแลแผล

ครั้งที่ 6 วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 ที่ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนกผิวหนัง ได้ข้อมูลดังนี้

1. ศัพท์เฉพาะด้านการแพทย์เกี่ยวกับชิ้นเนื้อ

2. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในคลินิก

3. การใช้สิทธิเบิกจ่ายของข้าราชการ

ครั้งที่ 7 วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2566 ที่ โรงพยาบาลจักษุรัตนิน ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนกตา ได้ข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเฉพาะทางของเอกชน (ลงทะเบียนและแสดงบัตรประกันสุขภาพ รับใบนำทางและบัตรคิว เข้าห้องตรวจ จ่ายค่าบริการ และรับยา)

2. การกรอกแบบฟอร์มสำหรับผู้เข้ารับบริการเก่าที่นัดแล้ว

3. คำศัพท์ด้านการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพตา

ครั้งที่ 8 วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2566 ที่ ศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนก หู คอ จมูก ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบทสนทนาระหว่างผู้เข้ารับบริการกับบุคลากร (เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ พยาบาลแผนกตา เจ้าหน้าที่การเงิน และ เภสัชกร)

ครั้งที่ 9 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ที่ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์แผนกตา ได้ข้อมูลดังนี้

1. คำศัพท์ด้านการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพตา เช่น อาการ ชื่อโรค

2. บทสนทนาระหว่างผู้เข้ารับบริการกับบุคลากร (พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ พยาบาลแผนกตา เจ้าหน้าที่การเงิน และ เภสัชกร)

ครั้งที่ 10 วันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ที่ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ผู้วิจัยไปพบแพทย์ที่แผนก หู คอ จมูก ได้ข้อมูลภาคสนามด้านบทสนทนาระหว่างผู้เข้ารับบริการกับบุคลากรทางการแพทย์ (พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ พยาบาลแผน หู คอ จมูก เจ้าหน้าที่การเงิน)

การลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามในโรงพยาบาล 4 แห่ง ผู้วิจัยพบลักษณะเฉพาะของการบริการในโรงพยาบาลซึ่งปรากฏในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาเช่นกัน ได้แก่

1. รูปแบบประโยคที่ใช้สนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลและผู้เข้ารับบริการ

2. คำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์แต่ละแผนก ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนก ลักษณะการให้บริการในโรงพยาบาล

3. ขั้นตอนการให้บริการ โรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง ให้บริการตามแกนกลาง 3 ขั้นตอน เหมือนกันคือ ขั้นตอนก่อนพบแพทย์ ได้แก่ การนัดหมายพบแพทย์ การรับใบนำทาง การซักประวัติหน้าห้องตรวจจากพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างพบแพทย์ คือ การพบแพทย์ และ หลังพบแพทย์ ได้แก่ การชำระค่ารักษาพยาบาล และรับยา หากเป็นชาวต่างชาติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะขอหนังสือเดินทางเพื่อเป็นเอกสารประกอบการทำประวัติผู้ป่วยในขั้นตอนการนัดพบแพทย์ ซึ่งต่างจากผู้ป่วยชาวไทยที่เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประชาชน และในขั้นตอนเข้าพบแพทย์ของชาวต่างชาติเจ้าหน้าที่จะถามเรื่องความต้องการล่ามการแพทย์

4. ลักษณะการบริการ โรงพยาบาลกลางเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลขนาดใหญ่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะทาง มีผู้ป่วยรอรับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จึงเน้นการบริการที่ทั่วถึง

และรวดเร็วให้ผู้เข้ารับบริการตามลำดับ ส่วนโรงพยาบาลจักษุรัตนินซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนรักษาเฉพาะทางโรคตา เน้นเรื่องการบริการแก่ผู้ป่วยรายบุคคล เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตั้งแต่เข้ารับบริการจนถึงออกจากโรงพยาบาล ส่วนศูนย์แพทย์พัฒนาเป็นคลินิกขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นจากแนวพระราชดำริของพระมหากษัตริย์ไทย เป็นคลินิกรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทาง มีบริการในเวลาราชการและบริการพิเศษนอกเวลาราชการ จำนวนผู้ป่วยน้อยกว่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่โดยเฉพาะในช่วงบริการคลินิกพิเศษ และ คลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นคลินิกขนาดเล็กรักษาโรคทั่วไปในเวลาราชการของมหาวิทยาลัย เน้นบริการบุคลากรและนิสิตในมหาวิทยาลัย จำนวนผู้เข้ารับบริการจำนวนไม่มาก เจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง

2. การสร้างเครื่องมือวิจัยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

ผู้วิจัยการวิเคราะห์ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเรื่องโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล บริการของโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลเฉพาะทาง จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล (Thai Hospitality) ตำแหน่งงานในโรงพยาบาล และ ช่องทางการติดต่อและศึกษาข้อมูลของโรงพยาบาล มาสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับได้แก่ จัดลำดับเนื้อหาคู่มือภาษาไทย กำหนดองค์ประกอบและออกแบบคู่มือภาษาไทย และ สร้างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และ หลังเรียน (Posttest)

2.1 การจัดลำดับเนื้อหาคู่มือภาษาไทย

ผู้วิจัยนำการสังเคราะห์ข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจัดลำดับเนื้อหา 9 บท โดยลำดับตามขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้แก่ ก่อนเข้าพบแพทย์ ระหว่างเข้าพบแพทย์ และ หลังเข้าพบแพทย์

ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์มีเนื้อหา 4 บท ดังนี้

บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ

บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เสร็จแล้วไปแผนกไหนต่อครับ

บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ

บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ

ขั้นตอนระหว่างเข้าพบแพทย์มีเนื้อหา 2 บท คือ

บทที่ 5 มีล่ามแปลระหว่างเข้าห้องตรวจไหมครับ

บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาหายไหมครับ

ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์มีเนื้อหา 2 บท ได้แก่

บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ

บทที่ 8 ยาตัวนี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ

บทที่ 9 บทสรุป 1 บท

2.2 การกำหนดองค์ประกอบและออกแบบคู่มือภาษาไทย

ผู้วิจัยศึกษาลักษณะและองค์ประกอบของคู่มือ (Handbook) จาก สุนิตย์ เย็นสบาย (2543) อนุชิต เชิงจำเนียน (2545) คณิต จิตเจริญทวีโชค (2548) ปรีชา ช้างขวัญยืน (2539) และกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) โดยสรุปลักษณะของคู่มือว่า เป็นสื่อที่ให้ความรู้เฉพาะเรื่อง สร้างความรู้ความเข้าใจด้านเนื้อหา และสามารถใช้เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษา ฝึกฝน ทบทวน จดจำคำศัพท์ได้อย่างสม่ำเสมอ มีลักษณะที่ส่งเสริมพัฒนาการเช่น ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ และสะดวกใช้

ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบของคู่มือ (Handbook) จาก Johns Hopkins Peabody Preparatory (2016) Department of Economic and Social Affair of United Nations (2020) Thailand International Development Cooperation Agency (2020) และ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2561) โดยสรุปองค์ประกอบ เช่น หน้าปก คำนำ สารบัญ เนื้อหาของคู่มือตามวัตถุประสงค์ ภาพประกอบ และ บรรณานุกรม ผนวกกับแนวคิดการบูรณาการทักษะ (Integrated Skilled) โดยเฉพาะการบูรณาการในวิชา (Intradisciplinary) ในลักษณะทักษะสัมพันธ์ของคู่ทักษะเช่น ทักษะการฟังกับทักษะพูด ทักษะอ่านและทักษะเขียน หรือบูรณาการทั้ง 4 ทักษะ และบทสนทนาสถานการณ์จำลองจากแนวคิด (Simulation Approach) เพื่อสร้างความรู้เรื่องโรงพยาบาล

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาทั้งหมดมากำหนดองค์ประกอบคู่มือภาษาไทยให้นักศึกษากัมพูชาใช้ในการฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล เนื้อหามี 9 บท แสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตาราง 8 องค์ประกอบของคู่มือ

ชื่อบท	วัตถุประสงค์	บทสนทนา	บทอ่าน	แบบฝึกทบทวน
บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเพื่อโทรศัพท์นัดพบแพทย์ได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์โทรศัพท์นัดพบแพทย์ได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานในแผนกเวชระเบียนได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วยคำว่า “สวัสดี” ได้	วีระโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อนัดพบแพทย์ (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน 2. อัตลักษณ์บริการไทยคือคำว่า “สวัสดี” (ทักษะการอ่าน)	1. เรียงลำดับประโยคตามลำดับในบทสนทนา 2. แยกระดับภาษาพูดภาษาเขียน 3. ระบุข้อความถูกผิด (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)
บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เสร็จแล้วไปแผนกไหนต่อครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบในขั้นตอนเข้ารับบริการได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์ถามขั้นตอนการเข้ารับบริการได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานแผนกบริการลูกค้าได้ 5. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วยการ “ไหว้” ได้	วีระและกานดาถามเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าพบแพทย์และลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ (ทักษะการฟัง-การพูด)	1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า 2. อัตลักษณ์บริการไทยด้วยการไหว้ (ทักษะการอ่าน)	1. กรอกข้อมูลในช่องว่างของแบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วย 2. แยกระดับภาษาพูดภาษาเขียน 3. แปลข้อความภาษาไทยเป็นภาษาเขมร (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน-การเขียน)

ตาราง 8 (ต่อ)

ชื่อบท	วัตถุประสงค์	บทสนทนา	บทอ่าน	แบบฝึกทบทวน
บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเรื่องการใช้ประกันสุขภาพได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์ถามการใช้ประกันสุขภาพได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานแผนกประสานประกันสุขภาพได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ” ได้	วีระถามเจ้าหน้าที่ประสานงานประกันเรื่องการใช้ประกันสุขภาพในโรงพยาบาล (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. เจ้าหน้าที่ประสานงานประกัน 2. อัตลักษณ์บริการใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ (ทักษะการอ่าน)	1. แยกระดับภาษาพูดภาษาเขียน 2. ระบุข้อความถูกผิด 3. แปลข้อความภาษาไทยเป็นภาษาเขมร (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)
บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเพื่อการซักประวัติได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์ซักประวัติก่อนเข้าห้องตรวจได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การแต่งกาย” ได้	เมษาซักประวัติวีระก่อนเข้าห้องตรวจ (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. พยาบาลวิชาชีพ 2. อัตลักษณ์บริการด้วยการแต่งกาย (ทักษะการอ่าน)	1. เติมคำลงในช่องว่าง 2. แปลข้อความภาษาไทยเป็นภาษาเขมร 3. เรียงประโยคตามลำดับในบทสนทนา (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)

ตาราง 8 (ต่อ)

ชื่อบท	วัตถุประสงค์	บทสนทนา	บทอ่าน	แบบฝึกทบทวน
บทที่ 5 มีล่ามแปลระหว่างเข้าห้องตรวจไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในห้องตรวจได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์แนะนำตัวและแจ้งข้อปฏิบัติในห้องตรวจได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของล่ามการแพทย์ภาษาไทย-เขมรได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การเคลื่อนไหวร่างกาย” ได้	ปกรณ์แนะนำตัวและแจ้งข้อปฏิบัติในห้องตรวจกับวีระ (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. ล่ามการแพทย์ภาษาไทย-เขมร 2. อัตลักษณ์บริการไทยด้วยมารยาทไทย (ทักษะการอ่าน)	1. แปลข้อความภาษาไทยเป็นภาษาเขมร 2. แยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียน 3. ระบุข้อความถูกผิด (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)
บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาหายไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบการปรึกษาแพทย์ได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนได้ในสถานการณ์ปรึกษาแพทย์ในห้องตรวจได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การใช้คำสรรพนาม” ได้	วีระปรึกษากับคุณหมอณิชาในห้องตรวจ (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป 2. อัตลักษณ์บริการไทยด้วยการใช้อาชีพหรือตำแหน่งทางวิชาชีพแทนคำบุรุษสรรพนาม (ทักษะการอ่าน)	1. เรียงลำดับประโยคตามบทสนทนา 2. แยกระดับประโยคภาษาพูดและภาษาเขียน 3. ระบุข้อความถูกผิด (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)

ตาราง 8 (ต่อ)

ชื่อบท	วัตถุประสงค์	บทสนทนา	บทอ่าน	แบบฝึกทบทวน
บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์ชำระค่ารักษาพยาบาลได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของเจ้าหน้าที่การเงินได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การยิ้ม” ได้	วีระชำระค่ารักษาพยาบาลกับจริยาที่จุดชำระเงิน (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. เจ้าหน้าที่การเงิน 2. อัตลักษณ์บริการไทยด้วยการยิ้ม (ทักษะการอ่าน)	1. แยกประโยคภาษาพูดและภาษาเขียน 2. ระบุข้อความถูกผิด 3. เรียงลำดับประโยคตามบทสนทนา (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)
บทที่ 8 ยาตัวนี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเพื่อรับยาและการแนะนำการใช้ยาได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์แนะนำทานยาได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของเภสัชกรได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การใช้คำสุภาพ” ได้	เภสัชกรหญิงอรุณีแนะนำวีระเรื่องการทานยาที่ช่องรับยา (ทักษะการฟัง-การพูด)	1. เภสัชกรโรงพยาบาล 2. อัตลักษณ์บริการไทย “การบริการด้วยภาษาที่สุภาพ” (ทักษะการอ่าน)	1. แปลประโยคภาษาไทยเป็นภาษาเขมร 2. แยกระดับภาษาพูดและภาษาเขียน 3. ระบุข้อความถูกผิด (ฝึกทักษะกาฟัง-การพูด-การอ่าน)

ตาราง 8 (ต่อ)

ชื่อบท	วัตถุประสงค์	บทอ่าน
บทที่ 9 บทสรุป	1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ 2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสรุปตำแหน่งงานของบุคลากรในขั้นตอนการเข้ารับบริการได้ 3. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกภาษาที่ใช้สื่อสารในโรงพยาบาลได้ 4. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสรุปอัตลักษณ์การบริการไทยได้ 5. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสรุปช่องทางติดต่อโรงพยาบาลได้	1. สรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล 2. สรุปอาชีพในโรงพยาบาล 3. สรุปภาษาสื่อสารในโรงพยาบาล 4. สรุป อัตลักษณ์การบริการแบบไทย 5. สรุป ช่องทางการติดต่อโรงพยาบาล 6. สรุปติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล (ทักษะการอ่าน)

ผู้วิจัยสร้างคู่มือภาษาไทยให้นักศึกษากัมพูชาใช้ในการฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” กำหนดเนื้อหาได้ 9 บท ทุกบทมีองค์ประกอบ 10 ส่วน ยกเว้นบทสรุป ดังตารางดังนี้

1. **จุดมุ่งหมายการเรียนรู้** เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือทราบว่าต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และ การเขียน เพิ่มความรู้เกี่ยวกับอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทยผ่านวัจนภาษาและอวัจนภาษา

2. **บทสนทนา** ผู้วิจัยสร้างบทสนทนาโดยกำหนดให้มีตัวละครสมมติตามขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาทักษะฟัง-พูด และสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนบริการในโรงพยาบาล

3. **รูปแบบประโยคจากบทสนทนา** ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบและองค์ประกอบของประโยคจากบทสนทนาเพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับใช้ในการสื่อสาร

4. **ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา** ผู้วิจัยแสดงให้เห็นระดับภาษาในการสื่อสารจากภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อให้สามารถใช้ระดับภาษาได้อย่างเหมาะสม

5. **คำศัพท์จากบทสนทนา** ผู้วิจัยแปลคำศัพท์เป็นภาษาเขมรช่วยให้เข้าใจเนื้อหาในบทสนทนาและบทอ่านได้ชัดเจนขึ้น

6. **บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย** ผู้วิจัยให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องตำแหน่งงานและอัตลักษณ์การบริการแบบไทยที่พบในโรงพยาบาลเพื่อนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์

7. **คำศัพท์จากบทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย** ผู้วิจัยแปลคำศัพท์เป็นภาษาเขมรเพื่อช่วยให้เข้าใจเนื้อหาในบทสนทนาและบทอ่านได้ดียิ่งขึ้น

8. **แบบฝึกทบทวนความรู้และทักษะ** เพื่อฝึกทักษะและทบทวนความรู้ที่ได้เรียนมาทั้งบท

9. **เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ** เพื่อระบุที่มาของเอกสารและรูปภาพที่ใช้ในงานวิจัย

10. **เฉลยแบบฝึกทบทวน** เพื่อตรวจคะแนนและทบทวนความเข้าใจที่ถูกต้อง

2.3 การสร้างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest)

ผู้วิจัยการสร้างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) จำนวน 40 ข้อ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก ซึ่งมีลักษณะคู่ขนานกัน โดยสร้างจากวัตถุประสงค์ของคู่มือในแต่ละบท บทละ 5 ข้อ ยกเว้นบทที่ 9 ซึ่งเป็นบทสรุป ตามแนวคิดการลำดับขั้นการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy) การวัดผลด้านพุทธพิสัยมี 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า บลูม (Bloom et al., 1956, p.18) โดยประเมินด้านความรู้ความจำ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ แล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ตรวจความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ผู้วิจัยสร้างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และ แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ให้ที่มีลักษณะคู่ขนานกัน จากจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ในแต่ละบท บทละ 5 ข้อ โดยวัดทักษะพุทธิพิสัยตามแนวคิดลำดับขั้นการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy) ได้แก่ วัดความรู้ความจำ (Knowledge) คิดเป็นร้อยละ 40 วัดความเข้าใจ (Comprehension) ร้อยละ 20 และ วัดการนำไปใช้ (Application) ร้อยละ 40

ตาราง 9 แสดงตัวอย่างแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)

ระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของบลูม	แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)	แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)
ความรู้ความจำ	1. “เจ้าหน้าที่เวชระเบียน” ปฏิบัติงานตรงกับข้อใด ก. ลงทะเบียนผู้ป่วย ข. รับชำระค่ารักษาพยาบาล ค. จัดลำดับผู้ป่วยเข้าห้องตรวจแพทย์ ง. ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย	1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนรับผิดชอบงานข้อใด ก. ลงทะเบียนผู้ป่วย ข. รับชำระค่ารักษาพยาบาล ค. จัดลำดับผู้ป่วยเข้าห้องตรวจแพทย์ ง. ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาลของผู้ป่วย
ความรู้ความจำ	21. ข้อใดเป็นอัตลักษณ์การบริการไทยที่แสดงผ่านการเคลื่อนไหวร่างกาย ก. ใช้นิ้วชี้บอกทางผู้ป่วย ข. ผายมือช้าๆ เพื่อบอกทาง ค. จับมือผู้ป่วยเบาๆ เพื่อต้อนรับ ง. โบกมือลาผู้ป่วยหลังบริการเสร็จ	21. ข้อใด<u>ไม่ใช่</u>อัตลักษณ์การบริการแบบไทยที่แสดงผ่านการเคลื่อนไหวร่างกาย ก. ไหว้ต้อนรับ ข. ไหว้ขอบคุณ ค. ผายมือช้าๆ เพื่อบอกทาง ง. จับมือผู้ป่วยเบาๆ เพื่อต้อนรับ
ความเข้าใจ	3. ข้อใดถูกต้องเมื่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะคุยโทรศัพท์กับผู้ป่วย ก. “ขอชื่อและนามสกุลคนไข้ค่ะ” ข. “กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลผู้ป่วย” ค. “กรุณาแจ้งหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย” ง. “กรุณาแจ้งหมายเลขบัตรประชาชนผู้ป่วย”	3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าควรเลือกข้อใดเมื่อต้องแจ้งผู้ป่วยให้ถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตร ก. “รบกวนถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตรประจำตัวผู้ป่วยค่ะ” ข. “กรุณาถอดหน้ากากอนามัยเพื่อถ่ายภาพติดบัตรประจำตัวผู้ป่วย” ค. “ถอดแมสก์ถ่ายรูปค่ะ” ง. “คุณค่ะ ถอดแมสก์”

ตาราง 9 (ต่อ)

ระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของบลูม	แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)	แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)
ความเข้าใจ	18. ถ้าพยาบาลวิชาชีพจะระบุข้อมูลน้ำหนักและส่วนสูงของผู้ป่วยในบันทึกการรักษาพยาบาล พยาบาลวิชาชีพควรเลือกข้อใด ก. “หนัก 80 สูง 175 ค่ะ” ข. “น้ำหนัก 80 และส่วนสูง 175 ค่ะ” ค.“คนไข้น้ำหนัก 80 กิโลกรัม และส่วนสูง 175เซนติเมตรค่ะ” ง. “ผู้ป่วยน้ำหนัก 80 กิโลกรัม และส่วนสูง 175 เซนติเมตร”	18. ข้อใดควรใช้ในเอกสารบันทึกการรักษาพยาบาล ก. “ผู้ป่วยน้ำหนัก 80 กิโลกรัม และส่วนสูง 175 เซนติเมตร” ข. “คนไข้น้ำหนัก 80 กิโลกรัม และส่วนสูง 175 เซนติเมตรค่ะ” ค.“น้ำหนัก 80 และส่วนสูง 175 ค่ะ” ง. “หนัก 80 สูง 175”
การนำไปใช้	19. พยาบาลวิชาชีพควรถามข้อใดเพื่อถามระยะเวลาที่ผู้ป่วยเริ่มมีอาการ ก. “เป็นช่วงเวลาไหนบ้างครับ” ข. “เป็นมานานหรือยังครับ” ค. “เป็นบ่อยแค่ไหมครับ” ง. “เป็นกี่ครั้งแล้วครับ”	19. ถ้าคุณเป็นแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป คุณจะถามระยะเวลาที่ผู้ป่วยเริ่มมีอาการอย่างไร ก. “เป็นกี่ครั้งแล้วครับ” ข. “เป็นตอนไหนบ้างครับ” ค. “เป็นมานานหรือยังครับ” ง. “เป็นแต่ละครั้งนานไหมครับ”
การนำไปใช้	29. ดานีควรถามคำถามใดเพื่อให้ทราบพฤติกรรมการรับประทานอาหารของผู้ป่วย ก. “สัปดาห์ที่แล้วดื่มกาแฟไหมครับ” ข. “ปกติดื่มกาแฟบ่อยไหมครับ” ค. “ปกติดื่มกาแฟร้านไหนครับ” ง. “เมื่อวานดื่มกาแฟไหมครับ”	29. เพื่อให้ทราบพฤติกรรมการรับประทานอาหารของผู้ป่วย ภัสสรควรถามข้อใด ก. “เมื่อวานดื่มเครื่องดื่มชูกำลังไหมคะ” ข. “ปกติดื่มเครื่องดื่มชูกำลังบ่อยไหมคะ” ค. “ปกติดื่มเครื่องดื่มชูกำลังยี่ห้ออะไรคะ” ง. “คนในครอบครัวดื่มเครื่องดื่มชูกำลังไหมคะ”

3. การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพของคู่มือ

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพเครื่องมือเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ได้แก่ การประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และการประเมินคุณภาพจากกลุ่มทดลอง (Try-Out)

3.1 การประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยนำคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจและประเมินคุณภาพ โดยผู้วิจัยสร้างแบบประเมินคุณภาพและแบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้ ดังนี้

3.1.1 การสร้างแบบประเมินคุณภาพเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมิน (รัตนะ บัวสนธ์, 2563, น.147) ดังนี้

ระดับ 5 คือ ดีมาก
ระดับ 4 คือ ดี
ระดับ 3 คือ พอใช้
ระดับ 2 คือ น้อย
ระดับ 1 คือ ต้องปรับปรุง

การประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์มี 4 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. **ด้านรูปเล่ม** ได้แก่ ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้คู่มือ อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือคำแนะนำการใช้คู่มือ และ เกณฑ์การประเมินผล ชัดเจน ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี ภาพประกอบมีขนาดเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท และ แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้ใช้คู่มือได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน

2. **ด้านเนื้อหา** ได้แก่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพ และ อัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับนักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย

3. **ด้านการนำไปใช้** ได้แก่ รูบแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ภาษาพูดและภาษาเขียนปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ความรู้ภาพรวมอาชีพในโรงพยาบาลเป็นพื้นฐานการเลือกตำแหน่งขอฝึกประสบการณ์ได้ ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศไทยและกัมพูชาได้

4. **ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่** สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยเพิ่มวงศัพท์ที่ใช้ในโรงพยาบาล นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้ไปเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทยได้ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้จากคู่มือไปใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชา อาจนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีและมีสุขภาพและชีวิตที่ดีได้ และ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการการประกอบอาชีพในโรงพยาบาลได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ

3.1.2 การสร้างแบบประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยผู้วิจัยสร้างให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ รัตนะ บัวสนธ์ (2563, น.64) ดังนี้

$$\mathrm{IOC_i} = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามข้อนั้นๆ

$\sum$ แทน การรวม

R แทน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่

เห็นด้วย +1.00 คะแนน

ไม่แน่ใจ 0.00 คะแนน

ไม่เห็นด้วย -1.00 คะแนน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

ค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ใช้ได้

ค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ต้องแก้ไขปรับปรุง

(ตัวอย่าง)

แบบประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียนกับจุดประสงค์การเรียนรู้ คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

+ 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสม
0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสม
- 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เหมาะสม

รายการ	ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
	+ 1	0	- 1	
1. “เจ้าหน้าที่เวชระเบียน” ปฏิบัติงานตรงกับข้อใด (ความรู้ความจำ)				
ก. ลงทะเบียนผู้ป่วย				
ข. รับชำระค่ารักษาพยาบาล				
ค. จัดลำดับผู้ป่วยเข้าห้องตรวจแพทย์				
ง. ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย				
2. ข้อใดกล่าวถึงการใช้ “สวัสดี” ไม่ถูกต้อง (ความรู้ความจำ)				
ก. “สวัสดี” แสดงให้เห็นถึงความใจดี				
ข. “สวัสดี” แสดงให้เห็นถึงความยินดี				
ค. “สวัสดี” แสดงให้เห็นถึงการมีมิตรไมตรี				
ง. “สวัสดี” แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน				
2. ข้อใดถูกต้องเมื่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะคุยโทรศัพท์กับผู้ป่วย (ความเข้าใจ)				
ก. “ขอชื่อและนามสกุลคนไข้ค่ะ”				
ข. “กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลผู้ป่วย”				
ค. “กรุณาแจ้งหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย”				
ง. “กรุณาแจ้งหมายเลขบัตรประชาชนผู้ป่วย”				
4. จันทร์ควรติดต่อใครเมื่อต้องนัดพบแพทย์ (นำไปใช้)				
ก. ดารา เจ้าหน้าที่การเงิน				
ข. นวล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน				
ค. ต้น เจ้าหน้าที่ประสานงานประกัน				
ง. ตุลา ล่ามการแพทย์ภาษาไทย-ภาษาเขมร				
5. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนควรใช้ประโยคใดเพื่อส่งอีเมลขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้)				
ก. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ ปีเกิดผู้ป่วย”				
ข. “กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย”				
ค. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย”				
ง. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย”				
คะแนนเฉลี่ย				

(ตัวอย่าง)

แบบประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบหลังเรียนกับจุดประสงค์การเรียนรู้ คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

+ 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสม
0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสม
- 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เหมาะสม

รายการ	ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
	+ 1	0	- 1	
1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนรับผิดชอบงานข้อใด (ความรู้ความจำ) ก. ลงทะเบียนผู้ป่วย ข. รับชำระค่ารักษาพยาบาล ค. จัดลำดับผู้ป่วยเข้าห้องตรวจแพทย์ ง. ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาลของผู้ป่วย				
2. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ "สวัสดี" (ความรู้ความจำ) ก. "สวัสดี" แสดงให้เห็นถึงการมีมารยาท ข. "สวัสดี" แสดงให้เห็นถึงความดีใจ ค. "สวัสดี" แสดงให้เห็นถึงมิตรไมตรี ง. "สวัสดี" แสดงให้เห็นถึงความภูมิใจ				
3. ข้อใดถูกต้องเมื่อเจ้าหน้าที่การเงินจะคุยโทรศัพท์กับผู้ป่วย (ความเข้าใจ) ก. "กรุณาแจ้งหมายเลขบัตรประชาชนผู้ป่วยครับ" ข. "กรุณาแจ้งหมายเลขประจำตัวผู้ป่วยครับ" ค. "กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลผู้ป่วยครับ" ง. "ขอชื่อและนามสกุลคนไข้ครับ"				
4. อนงค์ควรติดต่อแผนกใดเมื่อต้องนัดพบแพทย์ (นำไปใช้) ก. แผนกประสานประกัน ข. แผนกเภสัช ค. แผนกเวชระเบียน ง. แผนกการเงิน				
5. ข้อใดควรใช้เมื่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องส่งอีเมลขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้) ก. "กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย" ข. "กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย" ค. "กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย" ง."กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ ปีเกิดผู้ป่วย"				
คะแนนเฉลี่ย				

3.2 การประเมินคุณภาพจากกลุ่มทดลอง (Try-Out)

ผู้วิจัยประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยจากกลุ่มทดลองซึ่งเป็นผู้ใช้คู่มือโดยประเมิน 2 รูปแบบคือ การประเมินผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) และแบบวัดความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาไทย

3.2.1 ประเมินผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) ผู้วิจัยประเมินจากผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนจากกลุ่มทดลอง (Try-out) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน มากกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนรวม 100 คะแนน ซึ่งเป็นผลการเรียนผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดและมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าแบบทดสอบก่อนเรียนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552, น.66)

80-100 คะแนน ผลการเรียนดีมาก
70-79 คะแนน ผลการเรียนดี
60-69 คะแนน ผลการเรียนปานกลาง
50-59 คะแนน ผลการเรียนผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด
0-49 คะแนน ผลการเรียนต่ำ

และ หาค่าดัชนีประสิทธิภาพของผู้เรียนก่อนและหลังใช้คู่มือภาษาไทยฯ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การตรวจสอบประสิทธิผลนวัตกรรมการศึกษาของ รัตนะ บัวสนธ์ (2563, น. 89)

$$\text{E.I.} = \frac{\sum Xposttest - \sum Xpretest}{(N)(A) - \sum Xpretest}$$

เมื่อ E.I. หมายถึง ดัชนีประสิทธิภาพ (Efficiency Index)
$\sum X_{Pretest}$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนก่อนการทดลองใช้นวัตกรรม
$\sum X_{Posttest}$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนหลังการทดลองใช้นวัตกรรม
N หมายถึง จำนวนนักเรียน
A หมายถึง คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

3.2.2 แบบวัดความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา โดยประเมินความพึงพอใจของกลุ่มทดลอง (Try-out) หลังการใช้คู่มือ ได้แก่ ด้านรูปเล่ม ด้านเนื้อหา ด้านการนำไปใช้ และด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ โดยกำหนดคะแนนของลิเคิร์ท (Likert, 1967, p. 90-95) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แล้วนำผลการประเมินจากผู้เรียนมาหาค่าเฉลี่ยและเทียบเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 -4.49 มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 -3.49 กลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 -2.49 น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.49 น้อยที่สุด

แบบวัดความพึงพอใจกลุ่มทดลอง (Try-Out) ที่มีต่อคู่มือภาษาไทยมี 4 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. **ด้านรูปเล่ม** ได้แก่ ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสม อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและ เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี ภาพประกอบเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท และ แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน

2. **ด้านเนื้อหา** ได้แก่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้ บทสนทนา และ บทอ่านเรื่องอาชีพและอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม

3. **ด้านการนำไปใช้** ได้แก่ รูบแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ภาษาพูดและภาษาเขียนนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ความรู้เรื่องอาชีพในโรงพยาบาลนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ และ วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยได้

4. **ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ** ได้แก่ บอกภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรที่ใช้ในโรงพยาบาล มีพื้นฐานความรู้ซึ่งสร้างความมั่นใจเพื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทย ช่วยลด

ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาได้ และ นำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพกับกลุ่มทดลอง (Try-out) ดังนี้

1. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การทดลอง วิธีการทดลอง และประโยชน์ที่จะได้รับจากการทดลองให้นักศึกษาทราบ

2. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้นักศึกษาทราบ ดังนี้ การเข้าร่วมทดลองจะไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนและชีวิตประจำวันของนักศึกษา นักศึกษาไม่ต้องกังวลเรื่องคะแนนการทำแบบทบทวน หากรู้สึกไม่สบายระหว่างการทดลองต้องแจ้งให้ผู้วิจัยทราบทันที ขออนุญาตเก็บภาพบรรยากาศการทดลองโดยไม่เปิดเผยใบหน้าของนักศึกษา

3. ผู้วิจัยอธิบายให้นักศึกษาทราบลำดับขั้นตอนการใช้คู่มือภาษาไทย ดังนี้

3.1 ทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) จำนวน 40 ข้อ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจและก่อนใช้คู่มือ

3.2 ศึกษาจุดมุ่งหมายการเรียนรู้แต่ละบทก่อนเริ่มอ่านบทสนทนา บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย

3.3 ศึกษาบทสนทนาตามสถานการณ์สมมติในแต่ละบท ศึกษารูปแบบประโยคและ ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา

3.4 ศึกษาคำศัพท์จากบทสนทนาเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจบทสนทนา

3.5 ศึกษาบทอ่านอาชีพทางการแพทย์และอาชีพสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทยผ่านวัจนภาษาและอวัจนภาษา

3.6 ศึกษาคำศัพท์จากบทอ่านอาชีพและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย

3.7 ทำแบบฝึกทบทวนเพื่อทบทวนเนื้อหาและฝึกใช้ทักษะที่เรียน

4. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวน และสัมภาษณ์นักศึกษาทุกครั้งหลังการอ่านแต่ละบท สัมภาษณ์ความยากง่ายของเนื้อหาและแบบฝึกหัด ให้เวลานักศึกษาถามจุดที่ไม่เข้าใจ เป็นต้น

6. เมื่อศึกษาคู่มือ 9 บทแล้ว ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) จำนวน 40 ข้อ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ ความเข้าใจ และการนำไปใช้หลังใช้คู่มือ และทำแบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน แล้ววิเคราะห์รายงานผล แก้ไข แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

บทที่ 4
การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของคู่มือภาษาไทยฯ เรื่องโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

ผู้วิจัยสร้าง**คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา** เสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำไปหาคุณภาพ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชาที่มีต่อคู่มือภาษาไทยเล่มนี้ ในบทนี้ผู้วิจัยจะรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ
2. การวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือภาษาไทยฯ

1. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินแล้วจึงนำไปให้นักศึกษาชาวกัมพูชาประเมินคุณภาพอีกครั้ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ จากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยนำแบบประเมินคู่มือภาษาไทยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ และแบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และ แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ผกาศรี เย็นบุตร Associate Professor Dr.Samphors Hem และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา เพื่อประเมินคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เป็นนักวิชาการชาวไทยและชาวกัมพูชาที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศและด้านภาษากัมพูชา

1.1.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ ผู้วิจัยประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยหาค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของ (พิสณุ ฟองศรี, 2553, น.184) ดังนี้

4.51-5.00 ดีมาก

3.51-4.50 ดี

2.51-3.50 พอใช้

1.51-2.50 ต้องปรับปรุง

1.00-1.50 ใช้ไม่ได้

ตาราง 10 คะแนนประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

รายการประเมิน	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
	1	2	3		
1. ด้านรูปเล่ม					
1.1 ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้คู่มือ	5	4	5	4.67	ดีมาก
1.2 อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือคำแนะนำการใช้คู่มือ และ เกณฑ์การประเมินผล ชัดเจน	5	3	4	4.00	ดี
1.3 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย	5	5	5	5.00	ดีมาก
1.4 มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี	5	4	4	4.33	ดี
1.5 ภาพประกอบมีขนาดเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท	5	5	4	4.67	ดีมาก
1.6 แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้ใช้คู่มือได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน	5	2	4	3.67	ดี
2. ด้านเนื้อหา					
2.1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ	5	4	3	4.00	ดี
2.2 การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล	5	4	4	4.33	ดี
2.3 เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้	5	4	4	4.33	ดี
2.4 บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพ และอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับนักศึกษาชาวกัมพูชาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย	5	4	4	4.33	ดี
3. ด้านการนำไปใช้					
3.1 รูปแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	5	4	3	4.00	ดี
3.2 ภาษาพูดและภาษาเขียนปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	5	4	4	4.33	ดี
3.3 ความรู้ภาพรวมอาชีพในโรงพยาบาลเป็นพื้นฐานการเลือกตำแหน่งขอฝึกประสบการณ์ได้	5	4	3	4.00	ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน	1	2	3	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
3.4 ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	5	4	3	4.00	ดี
3.5 วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศไทยและกัมพูชาได้	5	3	4	4.00	ดี
4. ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ					
4.1 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้	5	4	4	4.33	ดี
4.2 นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยเพิ่มวงศัพท์ที่ใช้ในโรงพยาบาล	5	3	4	4.00	ดี
4.3 นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้ไปเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทยได้	5	4	3	4.00	ดี
4.4 นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้จากคู่มือไปใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาอาจนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีและมีสุขภาพและชีวิตที่ดีได้	5	4	3	4.00	ดี
4.5 นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการการประกอบอาชีพในโรงพยาบาลได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ	5	4	3	4.00	ดี
ค่าเฉลี่ย	**5**	**3.85**	**3.75**	**4.19**	**ดี**

จากตาราง 10 แสดงคะแนนการประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ ของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.19 แสดงให้เห็นว่าคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีคุณภาพอยู่ในระดับดี สามารถนำไปทดลองได้ คะแนนการประเมินแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านรูปเล่ม มีค่าเฉลี่ย 4.39 คุณภาพอยู่ในระดับดี รายการประเมินที่ได้คะแนนระดับดีมาก มี 3 รายการ ได้แก่ ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ย 5.00 ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้คู่มือ และภาพประกอบมีขนาดเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบทมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.67 รายการที่ได้คะแนนการประเมินในระดับดี มี 3 หัวข้อ ได้แก่ การจัดลำดับเนื้อหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.33 อธิบายวัตถุประสงค์องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือ และ เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และแบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้ใช้คู่มือได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะด้านรูปเล่มว่า ควรเพิ่มแบบฝึกทบทวนอย่างน้อยบทละ 3 แบบฝึก ควรมีสารบัญเนื้อหาคู่มือทั้ง 9 บทเพื่อสะดวกเปิดหา ควรเพิ่มชื่อหัวข้อย่อยในแต่ละองค์ประกอบเช่น หัวข้อย่อยรูปแบบประโยคจากบทสนทนา หัวข้อย่อยภาษาพูดภาษาเขียน ฯลฯ ควรใช้ภาพประกอบเป็นภาพสีเพื่อให้น่าสนใจมากขึ้น ควรรวบรวมคำศัพท์ทุกบทไว้ท้ายเล่มเพื่อให้สะดวกในการค้นคว้าและศึกษาคู่มือฯ และเพิ่มบรรณานุกรมที่ส่วนท้ายของคู่มือฯ

ด้านเนื้อหามีค่าเฉลี่ย 4.24 คุณภาพอยู่ในระดับดี รายการประเมินทั้ง 4 รายการมีคะแนนเฉลี่ยในระดับดี ได้แก่ การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้ และ บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพ และ อัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับนักศึกษาชาวกัมพูชาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33 และ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือฯ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.00

ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหา ดังนี้ เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์ที่อ่านยาก ควรเพิ่มวงศัพท์ทางการแพทย์ทั้งชื่อโรค อุปกรณ์ทางการแพทย์ ควรกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ของการใช้คู่มือนี้ให้ชัดเจนว่าเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เช่น มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการในโรงพยาบาล คู่มือฯ นี้ใช้สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เรียนภาษาไทย ควรเน้นเนื้อหาที่ฝึกทักษะการใช้ภาษาไทยโดยเน้นศัพท์เฉพาะทางการบริการในโรงพยาบาล เนื่องจากมีพื้นฐานด้านการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันแล้ว ควรกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละบทให้ต่างกันขึ้นอยู่กับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ที่กำหนดควรมีลักษณะเป็นรูปธรรมสามารถวัดประเมินได้

ด้านการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดี รายการประเมินทั้ง 5 รายการมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียนปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ หัวข้อรูบแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้มีค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดี รายการประเมินทั้ง 5 รายการมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ได้แก่ หัวข้อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยเพิ่มวงศัพท์ที่ใช้ในโรงพยาบาล นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้ไปเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทยได้ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำความรู้จากคู่มือไปใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาอาจนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีและมีสุขภาพและชีวิตที่ดีได้ และ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทยนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในโรงพยาบาลได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00

ผู้วิจัยนำผลการประเมินคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ รายงานอาจารย์ที่ปรึกษาทราบแล้วปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนี้

1. เพิ่มแบบฝึกทบทวน บทละ 3 แบบฝึก ผู้วิจัยเพิ่มแบบฝึกทบทวนบทละ 3 แบบฝึก ได้แก่ เรียงลำดับประโยคตามลำดับในบทสนทนา แบบฝึกประเภทเลือกตอบแบบถูก-ผิด เติมคำและข้อความในช่องว่าง แปล และ แยกภาษาพูดภาษาเขียน ดังตัวอย่างแบบฝึกบทที่ 1

8

8. แบบฝึกทบทวน

1 **คำสั่ง** จงเรียงลำดับประโยคต่อไปนี้ตามลำดับในบทสนทนา

1. ง
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....

ก ติดต่อเรื่องอะไรคะ

ข เคยมีประวัติการรักษาที่นี่ไหมคะ

ค ยินดีค่ะ สวัสดีค่ะ

ง สวัสดีค่ะ แผนกเวชระเบียน โรงพยาบาลพนมเปญค่ะ

จ ขอชื่อ-นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วยค่ะ

ฉ สักครู่นะคะ ขอเช็คตารางนัดของคุณหมอก่อนค่ะ

ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างแบบฝึกทบทวน

9

8. แบบฝึกทบทวน (ต่อ)

2 **คำสั่ง** ให้อ่านข้อความแต่ละข้อแล้วใส่ "**ข**" หน้าข้อความภาษาเขียน และ "**พ**" หน้าขอความภาษาพูด

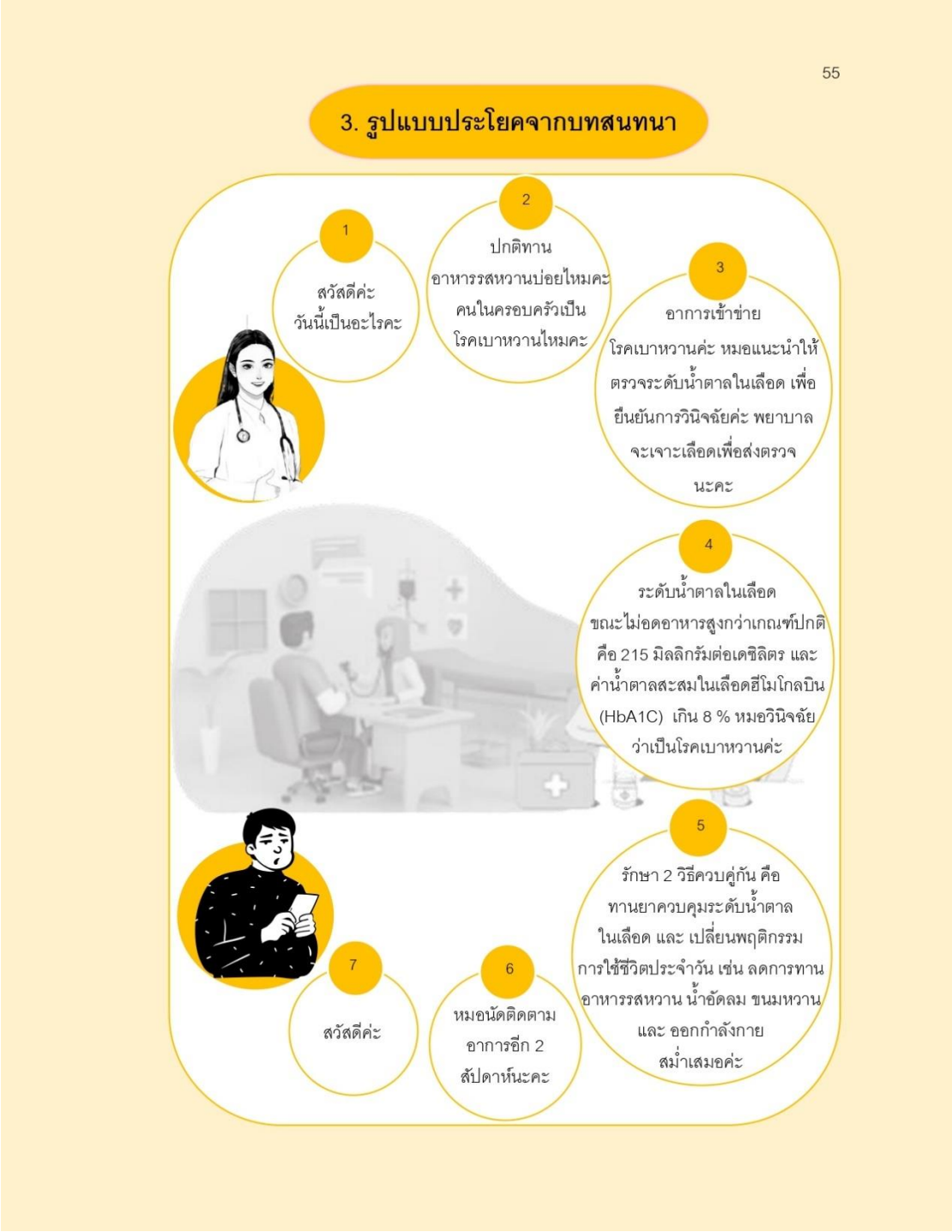
พ ก. ขอเช็คตารางนัดของคุณหมอณิชาก่อนนะคะ
..... ข. เคยมีประวัติการรักษาที่นี่ไหมคะ
..... ค. แพทย์หญิงณิชา ธาดาศิริกุล นัดหมายได้เวลา 16.00 นาฬิกา
..... ง. กรุณาแจ้ง ชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย
..... จ. มารับใบนัดก่อนเวลา 1 ชั่วโมง ที่แผนกเวชระเบียนนะคะ

3 **คำสั่ง** ให้อ่านข้อความแต่ละข้อแล้วใส่ ✓ หน้าข้อความที่ถูก และ × หน้าขอความที่ผิด

X ก. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องมีอายุ 22 ปี ขึ้นไป
..... ข. คนไทยกล่าวคำว่า "สวัสดี" เมื่อพบหรือจากกัน
..... ค. การกล่าว "สวัสดี" แสดงถึงความยินดีและความใส่ใจ
..... ง. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องมีทักษะการเจรจาต่อรองที่ดี
..... จ. บัณฑิตปริญญาตรีสาขาภาษาไทยสามารถสมัครงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชระเบียนได้

ภาพประกอบ 4 ตัวอย่างแบบฝึกทบทวน

2. เพิ่มชื่อหัวข้อย่อยทุกองค์ประกอบของคู่มือในแต่ละบทเพื่อแสดงรายละเอียดและใช้ภาพประกอบเป็นภาพสี เช่น 3. รูปแบบประโยคจากบทสนทนา ฯลฯ



ภาพประกอบ 5 เพิ่มชื่อหัวข้อย่อยทุกองค์ประกอบของคู่มือฯ ในแต่ละบท

3. เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์อ่านยาก เช่น แผนกอายุรกรรม (อา-ยุ-ระ-กำ) แผนกเวชระเบียน (เวด-ระ-เบียน หรือ เวด-ชะ-ระ-เบียน) เลขกรมธรรม์ (กรม์-มะ-ทัน) ปัสสาวะ (ปัด-สา-วะ) หัตถการ (หัด-ถะ-กาน) นักกายภาพ (กาย-ยะ-พาบ) ฯลฯ

5. คำศัพท์จากบทสนทนา

ลำดับที่	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
1	แผนกเวชระเบียน (เวด-ระ-เบียน หรือ เวด-ชะ-ระ-เบียน)	ផ្នែកចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ
2	ติดต่อ	ទាក់ទង
3	นัดพบ	ណាត់ជួប
4	แผนกอายุรกรรม (อา-ยุ-ระ-กำ)	ផ្នែកជំងឺទូទៅ
5	สักครู่	រង់ចាំមួយភ្លែត/រង់ចាំបន្តិច
6	ตารางนัด	តារាងណាត់ជួប
7	ประวัติการรักษา	ប្រវត្តិការព្យាបាល
8	เลขประจำตัวผู้ป่วย	លេខសម្គាល់អ្នកជំងឺ
9	ใบนัด	លិខិតណាត់ជួប
10	ยินดี	ដោយក្តីរីករាយ

ภาพประกอบ 6 เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์อ่านยาก

4. การใช้ภาษา ได้แก่ เพิ่มรายละเอียดประโยคให้ชัดเจน ปรับแก้ประโยค และเปลี่ยนนามสกุลตัวละคร ผู้วิจัยปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ รายละเอียดดังนี้

ตาราง 11 การแก้ไขด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ

บทที่	ก่อนแก้ไข	ข้อเสนอแนะ	เนื้อหาที่แก้ไข
คำนำ	อัตลักษณ์การบริการไทย	ควรระบุความหมายอัตลักษณ์การบริการไทยให้ชัดเจน	อัตลักษณ์การบริการไทยผ่านวัจนภาษาและอวัจนภาษา
คำแนะนำสำหรับผู้ใช้คู่มือ	5. ผู้ใช้คู่มือศึกษาบทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย	ควรระบุอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทยให้ชัดเจน	5. ผู้ใช้คู่มือศึกษาบทอ่านอาชีพทางการแพทย์และอาชีพสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทยผ่านวัจนภาษาและอวัจนภาษา
บทที่ 1 น. 2	วีระ : ผมขอนัดคุณหมอพรุ่งนี้ครับ นารี : เคยมีประวัติการรักษาที่นี่ไหมคะ	ควรปรับประโยคในบทสนทนา	วีระ : ผมขอนัดคุณหมอพรุ่งนี้ได้ไหมครับ นารี : ได้ค่ะ เคยมีประวัติการรักษาที่นี่ไหมคะ
ทที่ 1 น. 4	ผู้ป่วยรับเอกสารนัดหมายได้ที่แผนกเวชระเบียนล่วงหน้า 1 ชั่วโมง ก่อนเข้าตรวจ	ควรปรับแก้ประโยค	ผู้ป่วยมารับเอกสารนัดหมายได้ที่แผนกเวชระเบียนล่วงหน้า 1 ชั่วโมง ก่อนเข้าตรวจ
บทที่ 3 น.30	บทสนทนา เมษา : ได้ค่ะ ตอนนี้คิวเข้าตรวจคือคิวที่ 3 นะคะ	ควรปรับแก้ประโยคในบทสนทนา	เมษา : ได้ค่ะ คิวเข้าตรวจคือคิวที่ 3 นะคะ ตอนนี้คุณหมอกำลังตรวจคิวที่ 1 อยู่ค่ะ
บทที่ 4 น.41	ภาษาพูดภาษาเขียน เจ้าหน้าที่ล่ามการแพทย์จะรับหน้าที่เป็นล่ามให้คุณ วีระ กับแพทย์หญิง อุดม ณิชา	ควรเปลี่ยนนามสกุลของตัวละครแพทย์หญิง อุดม ณิชา ไม่ให้ซ้ำกับตัวละคร วีระ	เจ้าหน้าที่ล่ามการแพทย์จะรับหน้าที่เป็นล่ามให้คุณ วีระ กับแพทย์หญิงณิชา ธาดาศิริกุล
บทที่ 6 น.52	การใช้คำบุรุษสรรพนามแทนด้วยอาชีพหรือตำแหน่งทางวิชาชีพ	ปรับแก้ประโยค	การใช้อาชีพหรือตำแหน่งทางวิชาชีพแทนคำบุรุษสรรพนาม

ตาราง 11 (ต่อ)

บทที่	ก่อนแก้ไข	ข้อเสนอแนะ	เนื้อหาที่แก้ไข
บทที่ 7 น.63	แบบฝึกทบทวน คำสั่ง จงบอกว่าข้อใดเป็น ภาษาเขียนหรือภาษาพูด	ควรปรับคำสั่งให้ชัดเจน	จงบอกว่าข้อใดเป็นภาษาเขียน หรือภาษาพูด โดยเขียน “ข” หน้าประโยคภาษาเขียนและ “พ” หน้าประโยคภาษาพูด
บทที่ 9 น.78	การบริการด้วยภาษาที่สุภาพ เช่น คำลงท้ายว่า “ครับ/ค่ะ” คำว่า “ขอ” “เชิญ”	ควรปรับแก้ประโยค	การบริการด้วยภาษาที่สุภาพ เช่น ใช้คำลงท้ายประโยคว่า “ครับ/ค่ะ” ใช้คำว่า “ขอ” “เชิญ” ก่อนคำกริยา

1.1.2 ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนกับจุดประสงค์การเรียนรู้จากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน แล้วหาค่าเฉลี่ยคะแนน ได้ผลดังนี้

1.1.2.1 ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ แสดงด้วยตารางดังนี้

ตาราง 12 คะแนนประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับบท	แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) ข้อที่	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ	1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2	+1	+1	+1	1.00	
	3	+1	+1	0	0.67	
	4	+1	+1	+1	1.00	
	5	+1	+1	-1	0.33	ปรับปรุง
บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เสร็จแล้วไปแผนกไหนต่อครับ	6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	7	+1	+1	+1	1.00	
	8	+1	0	-1	0.00	ปรับปรุง
	9	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	10	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ	11	+1	+1	+1	1.00	
	12	+1	+1	+1	1.00	
	13	+1	0	+1	0.67	
	14	+1	+1	+1	1.00	
	15	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ	16	+1	+1	0	0.67	
	17	+1	+1	+1	1.00	
	18	+1	0	+1	0.67	
	19	+1	+1	+1	1.00	
	20	+1	+1	0	0.67	
บทที่ 5 มีล่ามแปลระหว่างเข้าห้องตรวจไหมครับ	21	+1	+1	+1	1.00	
	22	+1	+1	+1	1.00	
	23	+1	+1	+1	1.00	
	24	+1	+1	+1	1.00	
	25	+1	+1	0	0.67	

ตาราง 12 (ต่อ)

ลำดับบท	แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)	1	2	3	ค่า IOC	แปลผล
บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาหายไหมครับ	26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	27	+1	+1	+1	1.00	
	28	+1	+1	+1	1.00	
	29	+1	+1	+1	1.00	
	30	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ	31	+1	+1	+1	1.00	
	32	+1	+1	+1	1.00	
	33	+1	+1	+1	1.00	
	34	+1	+1	0	0.67	
	35	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 8 ยาตัวนี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ	36	+1	+1	+1	1.00	
	37	+1	+1	+1	1.00	
	38	+1	+1	+1	1.00	
	39	+1	+1	+1	1.00	
	40	+1	+1	+1	1.00	
ค่าเฉลี่ย		+1	0.93	0.78	0.90	**ใช้ได้**

จากตาราง 21 พบว่า ค่าเฉลี่ย IOC ของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) ทั้ง 40 ข้อ มีค่า IOC ระหว่าง 0 ถึง 1.00 โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ค่า IOC เท่ากับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15,17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39 และ 40 และ ข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ได้แก่ ข้อที่ 3, 16, 18, 20, 25 และ 34 ซึ่งหมายถึง แบบทดสอบใช้ได้และไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนกลุ่มที่ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ได้แก่ ข้อที่ 5 มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 และ ข้อที่ 8 มีค่า IOC เท่ากับ 0 ซึ่งหมายถึง แบบทดสอบใช้ไม่ได้และต้องปรับแก้ไข

ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำการแก้ไขปรับปรุงว่า ควรตรวจสอบคำถามและคำตอบให้สอดคล้องกันพร้อมทั้งเขียนให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำผลการประเมินปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับแก้แบบทดสอบก่อนเรียนข้อที่ 5 และข้อที่ 8 ดังนี้

(ก่อนแก้ไข) **ข้อที่** 5 เจ้าหน้าที่เวชระเบียนควรใช้ประโยคใดเพื่อส่งอีเมลขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้)

ก. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุลและ ปีเกิดผู้ป่วย”

ข. “กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย”

ค. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย”

ง. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย”

(หลังแก้ไข) **ข้อที่** 5 เจ้าหน้าที่เวชระเบียนควรพูดประโยคใดเพื่อขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้)

ก. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุลและ ปีเกิดผู้ป่วย”

ข. “กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย”

ค. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย”

ง. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย”

(ก่อนแก้ไข) **ข้อที่** 8 ถ้าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะส่งอีเมลให้ลูกค้าควรเลือกข้อใด (ความเข้าใจ)

ก. “ติดต่อเรื่องอะไรครับ”

ข. “ต้องการนัดพบวันไหนครับ”

ค. “ผู้ป่วยประสงค์จะติดต่อเรื่องอะไร”

ง. “เชิญกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ครับ”

(หลังแก้ไข) **ข้อที่** 8 ถ้าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะแจ้งผู้ป่วยให้ถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตรควรเลือกข้อใด (ความเข้าใจ)

ก. “คุณค่ะ ถอดแมสก์”

ข. “ถอดแมสก์ถ่ายรูปค่ะ”

ค. “กรุณาถอดหน้ากากอนามัยเพื่อถ่ายภาพติดบัตรประจำตัวผู้ป่วย”

ง. “รบกวนถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตรประจำตัวผู้ป่วยค่ะ”

1.1.2.2 ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 คะแนนประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) กับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับบท	แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ	1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2	+1	+1	+1	1.00	
	3	+1	+1	0	0.67	
	4	+1	+1	+1	1.00	
	5	+1	+1	-1	0.33	ปรับปรุง
บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เสร็จแล้วไปแผนกไหนต่อครับ	6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	7	+1	+1	+1	1.00	
	8	+1	0	-1	0.00	ปรับปรุง
	9	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	10	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ	11	+1	+1	+1	1.00	
	12	+1	+1	+1	1.00	
	13	+1	0	+1	0.67	
	14	+1	+1	+1	1.00	
	15	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ	16	+1	+1	0	0.67	
	17	+1	+1	+1	1.00	
	18	+1	0	+1	0.67	
	19	+1	+1	+1	1.00	
	20	+1	+1	0	0.67	
บทที่ 5 มีล่ามแปลระหว่างเข้าห้องตรวจไหมครับ	21	+1	+1	+1	1.00	
	22	+1	+1	+1	1.00	
	23	+1	+1	+1	1.00	
	24	+1	+1	+1	1.00	
	25	+1	+1	0	0.67	

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับบท	แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)	1	2	3	ค่า IOC	แปลผล
บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาหายไหมครับ	26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	27	+1	+1	+1	1.00	
	28	+1	+1	+1	1.00	
	29	+1	+1	+1	1.00	
	30	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ	31	+1	+1	+1	1.00	
	32	+1	+1	+1	1.00	
	33	+1	+1	+1	1.00	
	34	+1	+1	0	0.67	
	35	+1	+1	+1	1.00	
บทที่ 8 ยาตัวนี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ	36	+1	+1	+1	1.00	
	37	+1	+1	+1	1.00	
	38	+1	+1	+1	1.00	
	39	+1	+1	+1	1.00	
	40	+1	+1	+1	1.00	
ค่าเฉลี่ย		+1	0.93	0.78	0.90	**ใช้ได้**

จากตาราง 23 พบว่า แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ทั้ง 40 ข้อ มีค่า IOC ระหว่าง 0 ถึง 1.00 โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ค่า IOC เท่ากับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15,17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39 และ 40 และข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ได้แก่ ข้อที่ 3, 16, 18, 20, 25 และ 34 ซึ่งหมายถึง แบบทดสอบใช้ได้และไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนกลุ่มที่ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ได้แก่ข้อที่ 5 มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 และ ข้อที่ 8 มีค่า IOC เท่ากับ 0 ซึ่งหมายถึง แบบทดสอบใช้ไม่ได้และต้องปรับแก้ไข เนื่องจากแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) สร้างขึ้นแบบคู่ขนานจากวัตถุประสงค์เหมือนกัน จึงทำให้ผลการประเมินความสอดคล้องได้ผลที่เหมือนกัน

ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้ตรวจสอบคำถามและคำตอบให้สอดคล้องกันพร้อมทั้งเขียนให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำผลการประเมินปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับปรุงแบบทดสอบหลังเรียนข้อที่ 5 และ 8 ดังนี้

(ก่อนแก้ไข) **ข้อที่** 5 ข้อใดควรใช้เมื่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องส่งอีเมลขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้)

ก. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย”

ข. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย”

ค. “กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย”

ง.“กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ ปีเกิดผู้ป่วย”

(หลังแก้ไข) **ข้อที่** 5 ข้อใดควรใช้เมื่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องขอข้อมูลผู้ป่วย (นำไปใช้)

ก. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ หมายเลขประจำตัวพนักงานของผู้ป่วย”

ข. “กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ เลขประจำตัวผู้ป่วย”

ค. “กรุณาแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วย”

ง.“กรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล และ ปีเกิดผู้ป่วย”

(ก่อนแก้ไข) **ข้อที่** 8 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าควรเลือกข้อใดเมื่อต้องส่งอีเมลถึงลูกค้า (ความเข้าใจ)

ก. “เชิญกรอกแบบฟอร์มทำประวัติผู้ป่วยครับ”

ข. “ผู้ป่วยประสงค์จะติดต่อเรื่องอะไรครับ”

ค. “ต้องการนัดพบวันไหนครับ”

ง. “ติดต่อเรื่องอะไรครับ”

(หลังแก้ไข) **ข้อที่** 8 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าควรเลือกข้อใดเมื่อต้องแจ้งผู้ป่วยให้ถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตร (ความเข้าใจ)

ก. “รบกวนถอดแมสก์เพื่อถ่ายรูปติดบัตรประจำตัวผู้ป่วยค่ะ”

ข. “กรุณาถอดหน้ากากอนามัยเพื่อถ่ายภาพติดบัตรประจำตัวผู้ป่วย”

ค. “ถอดแมสก์ถ่ายรูปค่ะ”

ง. “คุณค่ะ ถอดแมสก์”

ผู้วิจัยนำผลการประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนรายงานให้อาจารย์ที่ปรึกษาทราบ แล้วปรับปรุงแบบทดสอบตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบข้อที่ 5 และ 8 ของแบบทดสอบทั้งก่อนเรียนและหลังเรียน

1.2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ จากกลุ่มทดลอง (Try-Out)

กลุ่มทดลอง (Try-Out) ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาชาวกัมพูชา วิชาเอกภาษาไทย ชั้นปีที่ 4 จากสถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ จำนวน 6 คน ซึ่งยินดีเข้าร่วมการทดลองระหว่างวันที่ 16-27 มกราคม พ.ศ. 2567 ณ ห้องเรียนภาควิชาภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ ประเทศกัมพูชา โดยมีระยะเวลาการทดลองและรายละเอียดดังนี้

ตาราง 14 ระยะเวลาและขั้นตอนการทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out)

ครั้งที่	วันที่และเวลา	รายละเอียดการทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out)
1	16 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดการทดลองให้กลุ่มทดลองทราบ เช่น วัตถุประสงค์การทดลอง วิธีการทดลอง ประโยชน์ที่จะได้รับ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเวลาทดลอง 2. ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) จำนวน 40 ข้อ 3. ผู้วิจัยตรวจคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และสัมภาษณ์
2	17 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 1 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
3	18 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 2 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
4	19 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 3 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
5	22 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 4 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
6	23 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 5 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์

ครั้งที่	วันที่และเวลา	รายละเอียดการทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out)
7	24 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 6 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
8	25 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 7 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
9	26 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 8 2. กลุ่มทดลองทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
10	27 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1. กลุ่มทดลองศึกษาบทที่ 9 2. กลุ่มทดลองทำแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) จำนวน 40 ข้อ 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) และสัมภาษณ์
11	27 ม.ค. 2567 08.30 – 09.30 น.	1.ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองทำแบบประเมินความพึงพอใจและสัมภาษณ์เพิ่มเติม

1.2.1 การวิเคราะห์ผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ของกลุ่มทดลอง (Try-Out) ผู้วิจัยเก็บคะแนนการทำแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน จากนั้นประเมินผลคะแนนเพื่อหาคุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ โดยใช้เกณฑ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ (2552, น.66)

ผู้วิจัยหาค่าดัชนีประสิทธิภาพของผู้เรียนก่อนและหลังใช้คู่มือภาษาไทยฯ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การตรวจสอบประสิทธิผลนวัตกรรมการศึกษาของ รัตนะ บัวสนธ์ (2563, น. 89)

$$\text{E.I.} = \frac{\sum Xpostest - \sum Xpretest}{(N)(A) - \sum Xpretest}$$

เมื่อ E.I. หมายถึง ดัชนีประสิทธิภาพ (Efficiency Index)

$\sum X_{Pretest}$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนก่อนการทดลองใช้นวัตกรรม

$\sum X_{Posttest}$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนหลังการทดลองใช้นวัตกรรม

N หมายถึง จำนวนนักเรียน

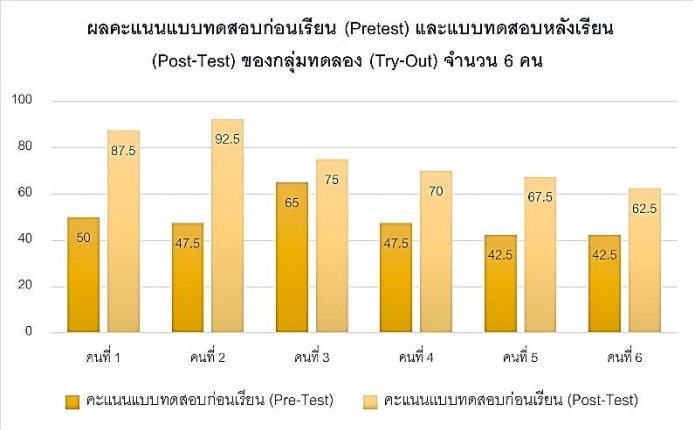
A หมายถึง คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

ตาราง 15 คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)

คนที่	คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)	คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)	คะแนนความต่าง
1	50	87.5	37.5
2	47.5	92.5	45
3	65	75	10
4	47.5	70	22.5
5	42.5	67.5	25
6	42.5	62.5	20
สรุป	295	455	160
คะแนนเฉลี่ย	49.17	75.83	26.67
E.I.		0.52	

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นผลคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และผลคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ของกลุ่มทดลอง (Try-Out) ทั้ง 6 คน คือ 49.17/75.83 มีค่าความต่างร้อยละ 26.67 โดยคะแนนของแบบทดสอบหลังเรียนอยู่ระหว่าง 70 - 79 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับผลการเรียนดี ส่วนค่าดัชนีประสิทธิภาพของกลุ่มทดลอง E.I. คือ 0.52 แสดงให้เห็นว่าคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา มีคุณภาพสามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายได้

ผู้วิจัยเปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง (Try-out) รายบุคคล ดังนี้



ภาพประกอบ 7 ผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง

ผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง 6 คน มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มทดลองคนที่ 1 50/87.5 มีคะแนนความต่าง 37.5 คะแนน

กลุ่มทดลองคนที่ 2 47.5/92.5 มีคะแนนความต่าง 45 คะแนน

กลุ่มทดลองคนที่ 3 65/75 มีคะแนนความต่าง 10 คะแนน

กลุ่มทดลองคนที่ 4 47.5/70 มีคะแนนความต่าง 22.5 คะแนน

กลุ่มทดลองคนที่ 5 42.5/67.5 มีคะแนนความต่าง 25 คะแนน

กลุ่มทดลองคนที่ 6 42.5/42.5 มีคะแนนความต่าง 20 คะแนน

จากภาพประกอบ 7 คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง (Try-Out) ทั้ง 6 คน เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีความรู้เพิ่มขึ้นจากการใช้คู่มือภาษาไทยฯ

1.2.2 การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือภาษาไทยฯ ของกลุ่มทดลอง (Try-Out) ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2554, น.121)

ตาราง 16 คะแนนความพึงพอใจกลุ่มทดลอง (Try-Out) ที่มีต่อคู่มือภาษาไทย

รายการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจรายบุคคล						ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4	5	6		
1. ด้านรูปเล่ม							**4.17**	พอใจมาก
1.1 ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสม	5	4	4	3	4	3	3.83	พอใจมาก
1.2 อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและเกณฑ์การประเมินผลชัดเจน	5	4	4	4	4	4	4.17	พอใจมาก
1.3 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และอ่านง่าย	5	4	5	3	5	4	4.33	พอใจมาก
1.4 มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี	5	4	5	4	4	4	4.33	พอใจมาก
1.5 ภาพประกอบเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท	5	4	4	4	5	3	4.17	พอใจมาก
1.6 แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน	4	4	4	4	5	4	4.17	พอใจมาก
2. ด้านเนื้อหา							**4.38**	พอใจมาก
2.1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ	4	4	4	4	4	4	4	พอใจมาก
2.2 การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล	5	4	4	4	5	5	4.5	พอใจมากที่สุด
2.3 เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และนำไปปรับใช้ได้	5	4	5	4	5	4	4.5	พอใจมากที่สุด
2.4 บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพและอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม	4	4	5	4	5	5	4.5	พอใจมากที่สุด
3. ด้านการนำไปใช้							**4.53**	พอใจมากที่สุด
3.1 รูปแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4	4	4	5	4	4	4.17	พอใจมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

รายการประเมิน	1	2	3	4	5	6	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.2 ภาษาพูดและภาษาเขียนนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4	4	4	5	5	5	4.50	พอใจมากที่สุด
3.3 ความรู้เรื่องอาชีพในโรงพยาบาลนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	5	4	5	5	5	5	4.83	พอใจมากที่สุด
3.4 ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	5	4	5	4	5	4	4.50	พอใจมากที่สุด
3.5 วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยได้	5	4	5	5	4	5	4.67	พอใจมากที่สุด
4. ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ							**4.47**	พอใจมากที่สุด
4.1 บอกภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้	5	4	4	4	5	4	4.33	พอใจมาก
4.2 เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรที่ใช้ในโรงพยาบาล	5	4	4	4	5	5	4.50	พอใจมากที่สุด
4.3 มีพื้นฐานความรู้ซึ่งสร้างความมั่นใจเพื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทย	5	4	5	4	5	5	4.67	พอใจมากที่สุด
4.4 ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาได้	4	4	4	4	5	5	4.33	พอใจมาก
4.5 นำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้	4	4	5	4	5	5	4.50	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.65	4.00	4.45	4.10	4.70	4.35	4.65	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 16 กลุ่มทดลองประเมินคู่มือภาษาไทยฯ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปเล่ม ด้านเนื้อหา ด้านการนำไปใช้ และ ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 แสดงว่า กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ด้านที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหามีคะแนนเฉลี่ย 4.38 และด้านรูปเล่มมีค่าเฉลี่ย 4.17 ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดรายด้านจากมากไปน้อยดังนี้

ด้านการนำไปใช้ รายการประเมิน 4 รายการที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เรื่องอาชีพในโรงพยาบาลนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.83 คะแนน รองลงมาคือ วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 คะแนน ส่วนภาษาพูดและภาษาเขียนนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการแบบไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 คะแนน และ รูบแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน

ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดมี 4 รายการ ได้แก่ มีพื้นฐานความรู้ซึ่งสร้างความมั่นใจเพื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทย มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.67 คะแนน รองลงมาคือ เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรที่ใช้ในโรงพยาบาล และ นำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 คะแนน รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมากมี 2 รายการ ได้แก่ บอกภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ และ ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ต่ำที่สุดคือ 4.33 คะแนน

ด้านเนื้อหา รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดมี 3 รายการ ได้แก่ การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้ และบทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพและอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม มีคะแนนเท่ากันคือ 4.50 คะแนน รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมากคือ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.00 คะแนน

ด้านรูปเล่ม รายการประเมินที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ดังนี้ ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย และ รายการมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.33 คะแนน รองลงมาคือรายการอธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและ เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน รายการภาพประกอบเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท และ แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน มีค่าเท่ากันคือ 4.17 คะแนน ส่วนข้อ 1.1 ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.83 คะแนน

ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะจากกลุ่มทดลอง 3 ประเด็นได้แก่ เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์ที่อ่านยาก เพิ่มภาษาอังกฤษหลังคำทัพศัพท์และคำที่นิยมใช้ และ เพิ่มคำแปลภาษาเขมร ดังนี้

1. เพิ่มคำอ่านภาษาไทยหลังคำศัพท์ที่อ่านยาก เช่น คำว่า การผดุงครรภ์ มิลลิเมตร ปรอท มนุษยศาสตร์ เวชกรรม สันนิษฐาน แพทยศาสตร์ เภสัชกรรม ศิลปศาสตร์

2. เพิ่มภาษาอังกฤษหลังคำทับศัพท์และคำที่นิยมใช้ เช่น คำว่า เลขกรมธรรม์ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เคลม เคาน์เตอร์ เสื้อกาวน์ เอกสารเคลมประกัน คิว

3. เพิ่มคำแปลภาษาเขมร เช่น คำว่า ผลประโยชน์คุ้มครอง บันทึกเสียง

ผู้วิจัยสรุปผลการทดลองและข้อเสนอแนะรายงานให้อาจารย์ที่ปรึกษาทราบและปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของกลุ่มทดลอง ดังตัวอย่าง

ตาราง 17 รายละเอียดการแก้ไขเครื่องมือหลังนำไปทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out)

หัวข้อ	ก่อนแก้ไข	สิ่งที่แก้
1. **เพิ่มคำอ่านภาษาไทย**	ศิลปศาสตร์	ศิลปศาสตร์ (สิน-ละ-ปะ-สาด)
	มนุษยศาสตร์	มนุษยศาสตร์ (มะ-นุด-สะ-ยะ-สาด)
	การผดุงครรภ์	การผดุงครรภ์ (ผะ-ดุง-คัน)
	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์ (ผน-ลับ)
	เวชกรรม	เวชกรรม (เวด-ชะ-กรรม)
	สันนิษฐาน	สันนิษฐาน (สัน-นิด-ถาน)
	แพทยศาสตร์	แพทยศาสตร์ (แพด-ทะ-ยะ-สาด)
	เภสัชกรรม	เภสัชกรรม (เพ-สัด-ชะ-กำ)

ตาราง 17 (ต่อ)

หัวข้อ	ก่อนแก้ไข	สิ่งที่แก้
2. **เพิ่มคำภาษาอังกฤษ**	เลขกรมธรรม์	**បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង** (Insurance Policy)
	เคลม	**ទាមទារ** (Claim)
	เอกสารเคลมประกัน	**ឯកសារទាមទារធានារ៉ាប់រង** (Insurance Claim Form)
	เสื้อกาวน์	**អាវ** (Gown)
	เคาน์เตอร์	**បញ្ជរ** (Counter)
	คิว	**លេខរៀង** (Queue)
	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	**បុគ្គលិកបម្រើអតិថិជន** (Customer Service)
3. **เพิ่มคำแปลภาษาเขมร**	ผลประโยชน์คุ้มครอง	**អត្ថប្រយោជន៍ធានារ៉ាប់រង**
	มิลลิเมตรปรอท	**មីលីម៉ែត្របារ៉ត**
	บันทึกเสียง	**ថតសម្លេង**

2. การวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือภาษาไทยกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement)

ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยตามคำแนะนำของกลุ่มทดลองหลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือไปทดลองกับกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 ที่เรียนวิชาเอกภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาภูมินทร์พนมเปญ จำนวน 8 คน ซึ่งยินดีเข้าร่วมการทดลองระหว่างวันที่ 18 – 29 มกราคม พ.ศ. 2567 ณ ห้องเรียนภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 18 ระยะเวลาและขั้นตอนการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement)

ครั้งที่	เวลา	รายละเอียดการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement)
1	18 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดการทดลองให้กลุ่มเป้าหมายทราบ เช่น วัตถุประสงค์การทดลอง วิธีการทดลอง ประโยชน์ที่จะได้รับ จริยธรรมวิจัยในมนุษย์ และเวลาการทดลอง 2. ผู้วิจัยให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) จำนวน 40 ข้อ 3. ผู้วิจัยตรวจคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และสัมภาษณ์
2	19 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 1 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์

ตาราง 18 (ต่อ)

ครั้งที่	เวลา	รายละเอียดการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย (Implement)
3	22 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 2 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
4	23 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 3 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
5	24 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 4 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
6	25 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 5 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
7	26 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 6 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
8	27 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 7 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
9	28 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 8 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบฝึกทบทวน 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบฝึกทบทวนและสัมภาษณ์
10	29 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1. กลุ่มเป้าหมายศึกษาบทที่ 9 2. กลุ่มเป้าหมายทำแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) จำนวน 40 ข้อ 3. ผู้วิจัยเฉลยแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) และสัมภาษณ์
11	29 ม.ค. 2567 10.30 – 11.30 น.	1.ผู้วิจัยให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบประเมินความพึงพอใจและสัมภาษณ์เพิ่มเติม

2.1 การวิเคราะห์ผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) แบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) ของกลุ่มเป้าหมาย (Implement)

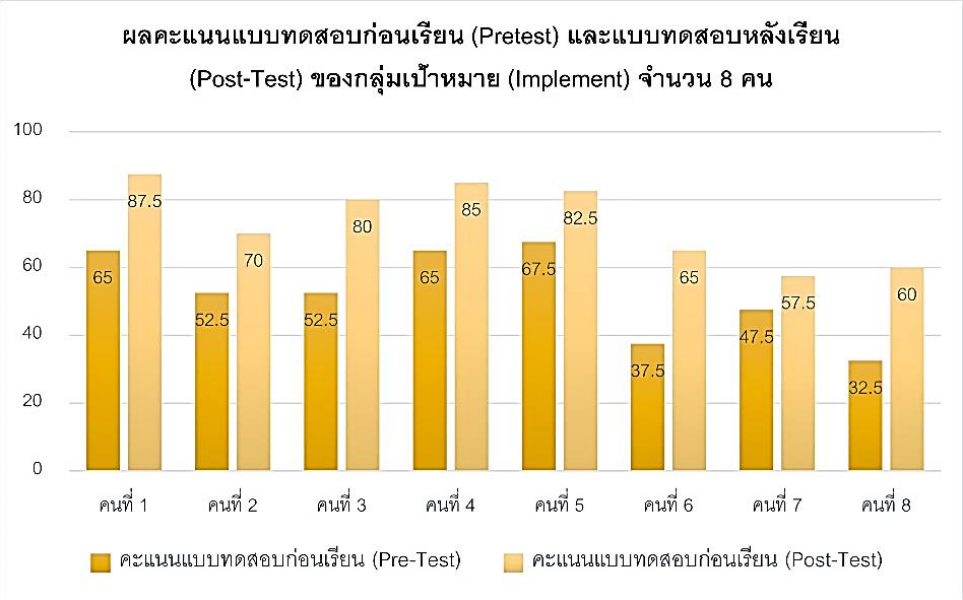
ผู้วิจัยเก็บคะแนนการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน จำนวน 40 ข้อ ข้อละ 2.5 คะแนน รวม 100 คะแนน ได้ผลดังนี้

ตาราง 19 คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย

คนที่	**คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest)**	**คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest)**	**คะแนนความต่าง**
1	65	87.5	22.50
2	52.5	70	17.50
3	52.5	80	27.50
4	65	85	20.00
5	67.50	82.5	15.00
6	37.50	65	27.50
7	47.50	57.5	10.00
8	32.50	60	27.50
สรุป	420	587.5	167.50
คะแนนเฉลี่ย	52.50	73.44	20.94
E.I.		0.44	

จากตาราง 19 แสดงคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) จำนวน 8 คน คือ 52.50/73.44 คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคือร้อยละ 50 มีค่าความต่างคือร้อยละ 20.94 คะแนน และค่าดัชนีประสิทธิภาพ E.I. คือ 0.44 คะแนนแสดงว่า คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ผู้วิจัยเปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) รายบุคคล ได้ผลดังนี้



ภาพประกอบ 8 ผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 8 คน

จากภาพประกอบทำให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายได้คะแนนแบบทดสอบหลังเรียนมากกว่าแบบทดสอบก่อนเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 1 65/87.5 มีค่าความต่าง 22.50 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 2 52.5/70 มีค่าความต่าง 17.50 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 3 52.5/80 มีค่าความต่าง 27.50 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 4 65/85 มีค่าความต่าง 20.00 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 5 67.50/82.5 มีค่าความต่าง 15.00 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 6 37.50/65 มีค่าความต่าง 27.50 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 7 47.50/57.5 มีค่าความต่าง 10.00 คะแนน

กลุ่มเป้าหมายคนที่ 8 32.50/60 มีค่าความต่าง 27.50 คะแนน

ผู้วิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมายหลังใช้คู่มือภาษาไทยฯ เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้เพิ่มขึ้น

นักศึกษากัมพูชาได้คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดแต่ยังเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ แม้ว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เรียนภาษาไทยระดับสูงมาแล้ว ดังรายละเอียดรายวิชาตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ดังนี้ (Royal University of Phnom Penh, 2014)

ชั้นปีที่ 1 กลุ่มเป้าหมายต้องเรียนวิชาบังคับจากกระทรวงศึกษาธิการ เยาวชน และกีฬา และวิชาภาษาไทยระดับต้น 13 วิชา ได้แก่

1. KG101 Khmer Grammar
2. KRH101 Khmer and Regional History
3. ISK101 Introduction to Sociology
4. DEG101 Demography and Economic Geography
5. ITH101 Elementary Thai I
6. ITH102 Elementary Thai Listening and Speaking
7. ITH103 Elementary Thai Reading
8. KC102 Khmer Civilization
9. GAM102 General and Applied Mathematics
10. IE 102 Introduction to Environment
11. ITH104 Elementary Thai II
12. ITH105 Listening and Speaking in Every day Liveและ
13. ITH106 Elementary Writing Thai Language

ชั้นปีที่ 2 กลุ่มเป้าหมายต้องเรียนวิชาภาษาไทยระดับกลาง 10 วิชา ได้แก่

1. ITH201 Intermediate Thai I
2. ITH202 Public Speaking
3. ITH203 Reading printed media and electronic media
4. ITH204 Thai Grammar I
5. ITH205 Linguistic for studying Thai language
6. ITH206 Intermediate Thai II
7. ITH207 Academic Reading
8. ITH208 Writing Thai Language for Business and Academic term
9. ITH209 Thai grammar II
10. ITH210 Foreign Language in Thai Language

ชั้นปีที่ 3 กลุ่มเป้าหมายต้องเรียนภาษาไทยระดับสูง 10 วิชา ได้แก่

1. ITH301 Advance Thai Language I
2. ITH302 Academic and Formal Speaking

3. ITH303 Writing Creative Thai prose and poetry

4. ITH304 Elementary Thai Literary Works

5. ITH305 Elementary Thai language for Business

6. ITH306 Advance Thai Language II

7. ITH307 Current Thai Literary Works

8. ITH308 Thai language for Tourism Industry and Service

9. ITH309 Thai language for translation and interpretation

10. ITH310 Thai language for elementary teaching

ชั้นปีที่ 4 กลุ่มเป้าหมายต้องเรียนวิชาภาษาไทยเพื่อการประกอบอาชีพและเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ ได้แก่

1. ITH401 Translation for specialty communication

2. ITH402 Interpretation translation

3. ITH403 Thai language for teaching grammar, language usage, and literary works

4. ITH404 Thai language for managing Tourism and Service

5. ITH405 Thai language for Information Technology

ปัจจัยที่กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ภาษาไทยระดับสูง ทำให้กลุ่มเป้าหมายทำคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนได้คะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ โดยยังไม่มีความรู้ภาษาไทยเรื่องโรงพยาบาลซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะทาง หลังจากกลุ่มเป้าหมายได้ศึกษาคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีวงศัพท์ภาษาไทยเฉพาะทางในโรงพยาบาลมากขึ้น จึงทำให้ทำคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2.2 การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือภาษาไทยฯ ของกลุ่มเป้าหมาย (Implement)

กลุ่มเป้าหมาย (Implement) ทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา ผู้วิจัยนำผลคะแนนการประเมินมาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2554, น.121) ดังนี้

ตาราง 20 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) ต่อคู่มือภาษาไทยฯ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปเล่ม		
1.1 ขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสม	4.38	พอใจมาก
1.2 อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและเกณฑ์การประเมินผลชัดเจน	4.13	พอใจมาก
1.3 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย	4.38	พอใจมาก
1.4 มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี	4.75	พอใจมากที่สุด
1.5 ภาพประกอบเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท	4.50	พอใจมากที่สุด
1.6 แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน	4.63	พอใจมากที่สุด
2. ด้านเนื้อหา		
2.1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ	4.25	พอใจมาก
2.2 การเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล	4.50	พอใจมากที่สุด
2.3 เนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้	4.38	พอใจมาก
2.4 บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพและอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม	4.38	พอใจมาก
3. ด้านการนำไปใช้		
3.1 รูปแบบประโยคนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4.38	พอใจมาก
3.2 ภาษาพูดและภาษาเขียนนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4.63	พอใจมากที่สุด
3.3 ความรู้เรื่องอาชีพในโรงพยาบาลนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4.25	พอใจมาก
3.4 ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้	4.38	พอใจมาก
3.5 วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยได้	4.50	พอใจมากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ		
4.1 บอกภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้	4.25	พอใจมาก
4.2 เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรที่ใช้ในโรงพยาบาล	4.63	พอใจมากที่สุด
4.3 มีพื้นฐานความรู้ซึ่งสร้างความมั่นใจเพื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทย	4.25	พอใจมาก
4.4 ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาได้	4.13	พอใจมาก
4.5 นำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้	4.38	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**4.40**	พอใจมาก

จากตารางแสดงคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (Implement) ต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา พบว่ามีค่าเฉลี่ยคือ 4.40 กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านรูปเล่มได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.46 คะแนน รองลงมาคือด้านการนำไปใช้ได้ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน ด้านเนื้อหาได้ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน และด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ ได้ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของรายการประเมินแต่ละด้านและสัมภาษณ์ความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ด้านรูปเล่ม มี 6 รายการประเมิน รายการที่ได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มี 3 รายการได้แก่ มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี 4.75 รองลงมาคือ แบบฝึกทบทวนช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียน 4.63 และ ภาพประกอบเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท 4.50 รายการประเมินที่ได้คะแนนความพึงพอใจระดับมากมี 3 รายการ ได้แก่ ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน และ อ่านง่าย และขนาดของเล่ม จำนวนหน้าเหมาะสม ได้คะแนนเท่ากันคือ 4.38 และ อธิบายวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและ เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ได้คะแนน 4.13 กลุ่มเป้าหมายแสดงความพึงพอใจดังนี้

"การออกแบบคู่มือทำให้เนื้อหาอ่านง่าย"

"ชอบแบบฝึกทบทวนเพราะช่วยทบทวนสิ่งที่ได้เรียนมา"

"หนูชอบคู่มือเล่มนี้มากค่ะ การทำคู่มือโดยใช้ภาพสีสวยงาม ขนาดตัวอักษรอ่านง่าย มีการแปลคำศัพท์ภาษาไทย-ภาษาเขมรทำให้เข้าใจง่ายและเข้าใจได้เร็ว"

"ในคู่มือพบการสะกดคำผิดน้อยมาก"

กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจการจัดลำดับเนื้อหามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 ผู้วิจัยสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา 9 บท บทที่ 1 ถึงบทที่ 8 มีเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่ สถานการณ์สมมติการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล และ ลักษณะงานและความรับผิดชอบของอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์บริการแบบไทยในโรงพยาบาล ส่วนบทที่ 9 เป็นบทสรุป มีเนื้อหาได้แก่ สรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล สรุปอาชีพในโรงพยาบาล ระดับภาษาสื่อสารในโรงพยาบาล สรุปอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล ช่องทางการติดต่อโรงพยาบาล และ ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

เนื้อหาบทที่ 1 ถึงบทที่ 8 มีองค์ประกอบเหมือนกัน ได้แก่ สถานการณ์สมมติการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล และเนื้อหาลักษณะงานและความรับผิดชอบของอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์บริการแบบไทยในโรงพยาบาล สถานการณ์สมมติการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ประกอบด้วย

บทสนทนา ทำให้กลุ่มเป้าหมายเห็นภาพรวมขั้นตอนการบริการในโรงพยาบาลตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่ ก่อนเข้าพบแพทย์ เช่น การโทรศัพท์นัดหมาย การลงทะเบียนผู้ป่วย การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล และการซักประวัติก่อนเข้าห้องตรวจ ระหว่างเข้าพบแพทย์ เช่น การติดต่อล่ามการแพทย์สำหรับผู้ป่วยชาวต่างประเทศ และ การปรึกษาแพทย์ และหลังเข้าพบแพทย์ เช่น การชำระค่ารักษาพยาบาล และการรับยาที่ช่องรับยา

รูปแบบประโยคจากบทสนทนา ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รูปแบบประโยคที่สั้นกระชับสามารถนำไปปรับใช้เพื่อการสื่อสารได้

ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา ทำให้กลุ่มเป้าหมายแยกระดับภาษาพูดภาษาเขียนเพื่อนำไปปรับใช้สื่อสารได้อย่างเหมาะสม

คำศัพท์จากบทสนทนา กลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มวงศัพท์เฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาลและนำไปใช้ได้

ผู้วิจัยสร้างโครงสร้างเนื้อหาทั้ง 8 บท ทำให้ผู้เรียนชาวกัมพูชามีความรู้ภาษาไทยเฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาล พร้อมกับได้ฝึกทักษะภาษาไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการพูด

ดังปรากฏในบทสนทนา ซึ่งผู้วิจัยนำมาแสดงในรูปแบบประโยคสนทนาและแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างภาษาพูดกับภาษาเขียน เพื่อให้ผู้เรียนชาวกัมพูชาเข้าใจได้ชัดเจนและรวดเร็ว

ผู้วิจัยสร้างเนื้อหาลักษณะงานและความรับผิดชอบของอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์บริการแบบไทยในโรงพยาบาล โดยกำหนดให้มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เรื่องคุณสมบัติและลักษณะงานของอาชีพในโรงพยาบาลทั้งอาชีพด้านการแพทย์และอาชีพสนับสนุนบริการโรงพยาบาล ผู้เรียนชาวกัมพูชาสามารถสามารถนำไปเลือกฝึกประสบการณ์ในอาชีพที่สนใจและสมัครเข้าทำงานในอนาคตได้

คำศัพท์จากบทอ่าน ทำให้กลุ่มเป้าหมายเพิ่มวงศัพท์เกี่ยวกับอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย

กลุ่มเป้าหมายสามารถทบทวนเนื้อหาและทักษะที่เรียนจากแบบฝึกทบทวน ผู้วิจัยสร้างแบบฝึกทบทวนท้ายบท บทละ 3 แบบฝึก ได้แก่ การเรียงลำดับประโยค แบบฝึกรูปแบบถูก-ผิด กรอกคำในช่องว่าง แปลประโยค และ แยกภาษาพูดภาษาเขียน ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้ทบทวนความรู้และฝึกทักษะ ภาพประกอบทำให้เนื้อหาในแต่ละบทมีสีสันและเสริมจินตนาการกลุ่มเป้าหมายให้เห็นภาพมากขึ้นสอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบท ผู้วิจัยใช้ภาพเสมือนจริงและมีรายละเอียดตรงกับเนื้อหาของคู่มือ เช่น รูปพยาบาลวิชาชีพที่ใส่เครื่องแบบและหมวกพยาบาลสีขาว รูปเภสัชกรโรงพยาบาลและแพทย์ที่ใส่เสื้อเกาวน์ซึ่งเป็น รูปเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าไหว้เป็นต้น

ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของคู่มือในแต่ละบทก่อนสร้างเนื้อหา จึงทำให้จำนวนหน้าเหมาะสมกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งใช้ศึกษาด้วยตนเองในระยะเวลาสั้น ขนาดตัวอักษร 16 pt ใช้ทั่วไปในหนังสือราชการซึ่งไม่เล็กหรือใหญ่เกินไปทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถอ่านตัวหนังสือได้ชัดเจน คำนำและคำแนะนำการใช้คู่มือในส่วนต้นของคู่มือระบุวัตถุประสงค์ องค์ประกอบของคู่มือ คำแนะนำการใช้คู่มือและเกณฑ์การประเมินผล ทำให้กลุ่มเป้าหมายทราบอย่างชัดเจนซึ่งเหมาะสมสำหรับผู้ใช้คู่มือฯ ที่ศึกษาด้วยตนเอง

ด้านการนำไปใช้ มี 5 รายการประเมิน รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากที่สุดมี 2 รายการ ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียนนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากมี 3 รายการ ได้แก่ รูปแบบประโยคนำไปปรับใช้

กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ และ ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.38 และ ความรู้เรื่องอาชีพในโรงพยาบาลนำไปปรับใช้กับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 กลุ่มเป้าหมายว่าแสดงความคิดดังนี้

"สามารถแยกและใช้ภาษาเขียนและภาษาพูดในการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสม"

"องค์ประกอบประโยคถามตอบในโรงพยาบาลและภาษาพูดภาษาเขียนสามารถนำไปปรับใช้ได้"

"คู่มือภาษาไทยเล่มนี้สามารถใช้เตรียมความพร้อมก่อนการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลใช้ไปรับบริการ และเป็นแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์แบบที่นิสิตฝึกงานทุกคนควรสนใจและไม่ควรมองข้าม"

การใช้อินโฟกราฟิกส์ทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถแยกประโยคภาษาพูดและภาษาเขียนได้ง่ายและรวดเร็ว ตัวอย่างภาษาพูดภาษาเขียนดังนี้

ภาพประกอบ 9 องค์ประกอบภาษาพูดภาษาเขียนจากบทสนทนา

วงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรนำไปใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชาและไทยได้ กลุ่มเป้าหมายจึงมีวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรเฉพาะด้านในโรงพยาบาลมากขึ้น ผู้วิจัยแบ่งประเภทคำศัพท์เรื่องโรงพยาบาลที่ปรากฏในคู่มือได้ดังนี้

1. **คำศัพท์เกี่ยวกับตำแหน่งงานและลักษณะงานในโรงพยาบาล** ตัวอย่างเช่น

ตาราง 21 คำศัพท์เกี่ยวกับตำแหน่งงานและลักษณะงานในโรงพยาบาล

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	បុគ្គលិកបម្រើអតិថិជន	ล่ามการแพทย์	អ្នកបកប្រែវេជ្ជសាស្ត្រ
เจ้าหน้าที่ประสานงานประกัน	បុគ្គលិកទាក់ទងជានាក់ប់រង	แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป	វេជ្ជបណ្ឌិតទូទៅ
เจ้าหน้าที่การเงิน	អ្នកគិតលុយ	นักกายภาพ	អ្នកព្យាបាលដោយចលនា
พยาบาลวิชาชีพ	គិលានុបដ្ឋាកវិជ្ជាជីវៈ	เภสัชกรโรงพยาบาล	ឱសថការីមន្ទីរពេទ្យ
แผนกเวชระเบียน	ផ្នែកចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	ផ្នែកធនធានមនុស្ស
คุณสมบัติ	លក្ខណៈសម្បត្តិ	ช่องทางการสื่อสาร	មធ្យោបាយទាក់ទង
วุฒิการศึกษา	កម្រិតវប្បធម៌	บริการขอโรงพยาบาล	សេវាកម្មរបស់មន្ទីរពេទ្យ
รับผิดชอบงาน	ទទួលខុសត្រូវការងារ	รับเรื่อง	ទទួលរឿង
ความคิดเห็น	មតិយោបល់	อนุปริญญา	បរិញ្ញាបត្ររង
คำติชม	មតិរិះគន់	ข้อร้องเรียน	ពាក្យបណ្តឹង
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	អាជ្ញាបណ្ណប្រកបវិជ្ជាជីវៈ	ติดตาม	តាមដាន
พยาบาลศาสตร์	បច្ចេកទេសថែទាំវេជ្ជសាស្ត្រ	บุคลิกภาพ	បុគ្គលិកលក្ខណៈ
หนังสือรับรอง	ឯកសារជានា	การผดุงครรภ์	ឆ្មប
แพทย์	វេជ្ជបណ្ឌិត	วิชาเอก	ឯកទេស
ศิลปศาสตร์	អក្សរសាស្ត្រ	ภาษาเขมร	ភាសាខ្មែរ
มนุษยศาสตร์	មនុស្សសាស្ត្រ	แพทยศาสตรบัณฑิต	បរិញ្ញាបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ
ตำแหน่งทางวิชาชีพ	តំណែងវិជ្ជាជីវៈ	โทษคดีอาญา	ទោសឧក្រិដ្ឋ
การเงิน	ហិរញ្ញវត្ថុ	ยอดรายได้	ចំណូលសរុប
การบัญชี	គណនេយ្យ	เภสัชกรรม	ឱសថកម្ម
ซื่อสัตย์	ស្មោះត្រង់	มาตรฐานวิชาชีพ	ស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈ
สุจริต	សុចរិត	รอบคอบ	គ្រប់ជ្រុងជ្រោយ
ออกใบแจ้งค่ารักษาพยาบาล	ចេញលិខិតចំណាយព្យាបាល	ละเอียด	លម្អិត

2. **คำศัพท์เกี่ยวกับอาการและโรค** ตัวอย่างเช่น

ตาราง 22 คำศัพท์เกี่ยวกับอาการและโรค

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
รู้สึกอ่อนเพลีย	គ្មានកម្លាំងល្ហិតល្ហៃ	ท้องอืด	ឆ្អល់ពោះ
หิวน้ำบ่อย	ស្រេកទឹកញឹកញាប់	แน่นท้อง	ណែនពោះ
ปัสสาวะบ่อย	បត់ជើងតូចញឹកញាប់	ท้องเสีย	រាគ
วิงเวียน	វិលមុខ	อาหารไม่ย่อย	អាហារមិនរំលាយ
เบื่ออาหาร	ធុញអាហារ	ใจสั่น	ញ័រទ្រូង
หน้ามืด	ងងឹតមុខ	ผิดปกติ	ខុសប្រក្រតី
โรคเบาหวาน	ជំងឺទឹកនោមផ្អែម	น้ำตาลในเลือดต่ำ	ជាតិស្ករក្នុងឈាមទាប

3. **คำศัพท์เกี่ยวกับอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล**

ตาราง 23 คำศัพท์เกี่ยวกับอัตลักษณ์การบริการแบบไทย

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
สง่างาม	សមសួន	การต้อนรับ	ការស្វាគមន៍
สุภาพ	គួរសម/សុភាពរាបសា	มนุษย์สัมพันธ์ดี	រួសរាយរាក់ទាក់
อ่อนน้อม	ឱនលំទោន/ទន់ភ្លន់	จริงใจ	ចិត្តបរិសុទ្ធ
ให้เกียรติ	ផ្តល់តម្លៃ/ផ្តល់កត្តិយស	ลักษณะนิสัย	បុគ្គលិកលក្ខណៈ
มารยาท	មារយាទ/សណ្តាប់ធ្នាប់	ประนมมือ	លើកដៃប្រណម
สักครู่	រង់ចាំមួយភ្លែត/រង់ចាំបន្តិច	ยินดี	ដោយក្តីរីករាយ
การบริการ	សេវាកម្ម	ลงชื่อ	ស៊ីញ/ចុះហត្ថលេខា
แจ้ง	ជម្រាប/ជូនដំណឹង	กระซับ	ខ្លី/សង្ខេប
จิตบริการ	ចិត្តស្រលាញ់ការងារសេវាកម្ម	เชิญ	អញ្ជើញ

3. **คำศัพท์เกี่ยวกับแผนกในโรงพยาบาล** ตัวอย่างเช่น

ตาราง 24 คำศัพท์เกี่ยวกับแผนกในโรงพยาบาล

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
แผนกเวชระเบียน	ផ្នែកចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ	ห้องตรวจ	បន្ទប់ពិនិត្យជំងឺ
แผนกอายุรกรรม	ផ្នែកជំងឺទូទៅ	เคาน์เตอร์พยาบาล	បញ្ជរគិលានុបដ្ឋាក
จุดชำระเงิน	បញ្ជរបង់ប្រាក់	ช่องรับยา	បញ្ជរទទួលថ្នាំ

4. **คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ในโรงพยาบาล**

ตาราง 25 คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ในโรงพยาบาล

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
กรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน	បំពេញទម្រង់ចុះឈ្មោះ	เซนติเมตร (ซม.)	សង់ទីម៉ែត្រ
ถอดแมสก์	ដោះម៉ាស	เพนิซิลลิน	ថ្នាំ Penicillin
กรุ๊ปเลือด	ក្រុមឈាម	คิว	លេខរៀង
เอกสารเคลมประกัน	ឯកសារទាមទារធានារ៉ាប់រង	มิลลิเมตรปรอท	មីលីម៉ែត្របារ៉ត
กิโลกรัม (กก.)	គីឡូក្រាម	วิดีโอ	វីដេអូ

5. **คำศัพท์อื่น ๆ ที่ใช้ในในโรงพยาบาล**

ตาราง 26 คำศัพท์อื่น ๆ ที่ใช้ในในโรงพยาบาล

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
ประวัติการรักษา	ប្រវត្តិការព្យាបាល	หัตถการ	ទម្រង់ការ
คัดกรองผู้ป่วย	ការពិនិត្យជំងឺដំបូង	ทางเลือกการรักษา	ជម្រើសនៃការព្យាបាល
ผู้ป่วยใหม่	អ្នកជំងឺថ្មី	ค่าเวชภัณฑ์	ថ្លៃបរិក្ខារពេទ្យ
ซักประวัติ	សាកសួរប្រវត្តិអ្នកជំងឺ	สั่งยา	ផ្តល់ថ្នាំ/ឲ្យថ្នាំ
วินิจฉัย	វិនិច្ឆ័យ	อาการข้างเคียง	ផលរំខាន
นัดพบ	ណាត់ជួប	ประวัติการรักษา	ប្រវត្តិការព្យាបាល
ตารางนัด	តារាងណាត់ជួប	เลขประจำตัวผู้ป่วย	លេខសម្គាល់អ្នកជំងឺ

ตาราง 26 (ต่อ)

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
ใบนัด	លិខិតណាត់ជួប	แยกประเภท	បែងចែកប្រភេទ
ลงทะเบียนผู้ป่วย	ចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ	บัตรประจำตัวผู้ป่วย	បណ្ណសម្គាល់អ្នកជំងឺ
ตรวจสุขภาพ	ពិនិត្យសុខភាព	ผู้ป่วยใหม่	អ្នកជំងឺថ្មី
ผู้ติดต่อกรณีฉุกเฉิน	បុគ្គលទាក់ទងក្នុងករណីបន្ទាន់	กรุ๊ปเลือด	ក្រុមឈាម
ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย	សម្ពន្ធភាពជាមួយអ្នកជំងឺ	ซักประวัติ	សាកសួរប្រវត្តិអ្នកជំងឺ
แพ้ยา	អាឡែស៊ីថ្នាំ/ប្រតិកម្មថ្នាំ	ชั่งน้ำหนัก	ថ្លឹងទម្ងន់
โรคประจำตัว	ជំងឺប្រចាំកាយ	วัดส่วนสูง	វាស់កម្ពស់
กิโลกรัม (กก.)	គីឡូក្រាម	เซนติเมตร (ซม.)	សង់ទីម៉ែត្រ
วัดความดันโลหิต	វាស់សម្ពាធឈាម	เกณฑ์ปกติ	កម្រិតធម្មតា
ค่าความดันโลหิต	កម្រិតសម្ពាធឈាម	อาการ	អាការៈ
เพนิซิลลิน	ថ្នាំ Penicillin	กระบวนการพยาบาล	ជំហាននៃការថែទាំអ្នកជំងឺ
ใบรับรองแพทย์	វិញ្ញាបណ្ណប័ត្រវេជ្ជសាស្ត្រ	ประเมิน	ប៉ាន់ប្រមាណ
วินิจฉัย	វិនិច្ឆ័យ	หัตถการ	ទម្រង់ការ
ผลลัพธ์	លទ្ធផល	เฝ้าระวัง	សង្កេតមើល/ឃ្លាំមើល
การตอบสนอง	ការតបស្នង	เวชกรรม	វេជ្ជកម្ម
การเคลื่อนไหวร่างกาย	បន្លាស់ចលនារាងកាយ	สิทธิ์การรักษา	សិទ្ធការព្យាបាល
ศัพท์ทางการแพทย์	ពាក្យបច្ចេកទេសវេជ្ជសាស្ត្រ	อก	ដើមទ្រូង
ศูนย์การรักษาดูแล	គ្លីនិក	ลำตัว	ដងខ្លួន
ปรึกษา	ពិគ្រោះ	ผลตรวจ	លទ្ធផលពិនិត្យ
เข้าข่าย	ស្ថិតក្នុង	ขณะไม่อดอาหาร	ក្នុងពេលមិនហូបអាហារ
ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด	ពិនិត្យកម្រិតជាតិស្ករក្នុងឈាម	มิลลิกรัมต่อเดซิลิตร	មិល្លីក្រាមក្នុងដេស៊ីលីត្រ
กระบวนการวินิจฉัยโรค	ជំហានការវិនិច្ឆ័យជំងឺ	ควบคู่	ព្រមជាមួយគ្នា
ทานยา	ញ៉ាំថ្នាំ	ทางเลือกการรักษา	ជម្រើសនៃការព្យាបាល
พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน	ទម្លាប់រស់នៅប្រចាំថ្ងៃ	สั่งยา	បញ្ជាថ្នាំ
พฤติกรรม	អាកប្បកិរិយា/ការរស់នៅ	วิเคราะห์ผลการตรวจ	វិភាគលទ្ធផលពិនិត្យ
ค่าแพทย์	ថ្លៃពិគ្រោះវេជ្ជបណ្ឌិត	แปรผลการตรวจ	អានលទ្ធផលពិនិត្យ
ค่าเวชภัณฑ์	ថ្លៃបរិក្ខារពេទ្យ	ค่ายา	ថ្លៃថ្នាំ
สั่งยา	ផ្តល់ថ្នាំ/ឲ្យថ្នាំ	ยาเม็ด	ថ្នាំគ្រាប់
ขนาด	កម្រិត	ก่อนอาหาร	មុនអាហារ
ทานติดต่อกัน	ទទួលទានជាប់	จ่ายยา	បើកថ្នាំ

ตาราง 26 (ต่อ)

ภาษาไทย	ภาษาเขมร	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
คำสั่งแพทย์	វេជ្ជបញ្ជា	สหวิชาชีพ (สะ-หะ)	សហវិជ្ជាជីវៈ
สภาวะผู้ป่วย	ស្ថានភាពអ្នកជំងឺ	ผสมยา	លាយថ្នាំ
ความปลอดภัย	សុវត្ថិភាព	สะอาด	អនាម័យ
อาการข้างเคียง	ផលរំខាន	ค่าบริการโรงพยาบาล	ថ្លៃសេវាកម្មមន្ទីរពេទ្យ
กรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน	បំពេញទម្រង់ចុះឈ្មោះ	บันทึกประวัติผู้ป่วย	រក្សាប្រវត្តិអ្នកជំងឺ
รับโทรศัพท์	ទទួលទូរស័ព្ទ	สื่อ	បណ្តាញផ្សព្វផ្សាយ
โทรศัพท์นัด	ទូរស័ព្ទណាត់ជួប	จำกัด	មានកំណត់
หนังสือเดินทาง	លិខិតឆ្លងដែន	ประมาณ	ប្រហែល
สถานภาพ	ស្ថានភាព	กำหนด	កំណត់
ช่องทางการชำระเงิน	មធ្យោបាយបង់ប្រាក់	ปฏิบัติ	អនុវត្ត/ប្រតិបត្តិ
จ่ายเงินเอง	បង់ប្រាក់ដោយខ្លួនឯង	ข้อกำหนด	គោលការណ៍
ระหว่าง	រវាង	ภาพนิ่ง	រូបភាព
บันทึกเสียง	អាត់សំឡេង/ថតសំឡេង	ละเมิด	ល្មើស
วิดีโอ	វីដេអូ	รับ	ទទួល
ชาวต่างชาติ	ជនបរទេស	น้ำอัดลม	កេសដ្ឋៈកំប៉ុង
สถานทูต	ស្ថានទូត	พื้นฐาน	មូលដ្ឋានគ្រឹះ
บัตรเครดิต	បណ្ណឥណទាន	ใบเสร็จรับเงิน	លិខិតទទួលប្រាក់
ต่อเนื่อง	ជាបន្តបន្ទាប់	รวบรวม	រួបរួម
รับชำระ	ទទួលបង់ប្រាក់	คนในครอบครัว	សមាជិកគ្រួសារ

กลุ่มเป้าหมายเพิ่มความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลจากบทอ่านอัตลักษณ์การบริการแบบไทยสามารถนำไปฝึกปฏิบัติระหว่างฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ตัวอย่างเช่น

"**การไหว้** เป็นกริยาที่แสดงการทักทาย ต้อนรับ ขอบคุณ และ ขอโทษ ที่คนไทยปฏิบัติมาตั้งแต่โบราณจนถึงปัจจุบัน คนไทยมักจะไหว้พร้อมกับยิ้มเพื่อแสดงความเป็นมิตรและให้ความรู้สึกอุ่นใจ"

"**การบริการด้วยภาษาที่สุภาพ** เป็นหนึ่งในอัตลักษณ์การบริการในโรงพยาบาลไทย บุคลากรในโรงพยาบาลใช้ภาษาที่สุภาพเพื่อแสดงเจตนาที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม และ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า "ครับ/ค่ะ" ลงท้ายประโยค การใช้คำว่า "ขอ" และ "เชิญ" ก่อนคำกริยา เป็นต้น"

ภาพประกอบ 10 ตัวอย่างบทอ่านอักษณ์การบริการแบบไทย

กลุ่มเป้าหมายนำรูปแบบประโยคไปปรับใช้ในการสนทนาในโรงพยาบาลได้ทั้งรูปแบบเดิมและแทนที่คำศัพท์ใหม่ ตัวอย่างประโยคจากบทสนทนา

“พรุ่งนี้คุณหมอณิชาว่างตอน 4 โมงเย็น ค่ะ”
“ เชิญที่แผนกอายุรกรรม ชั้น 2 ค่ะ”
“ประกันสุขภาพนี้เป็นคู่สัญญากับโรงพยาบาลครับ คุณใช้ประกันสุขภาพนี้ได้ครับ”
“สวัสดีค่ะ เชิญชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงค่ะ”
“วันนี้ ผมจะเป็นล่ามให้คุณวีระกับคุณหมอณิชาครับ”
“หมอนัดติดตามอาการอีก 2 สัปดาห์นะคะ”
“สวัสดีค่ะ ขอทราบนามสกุลค่ะ ค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด 2,500 บาทค่ะ”
“ทานวันละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 เม็ด ก่อนอาหาร ทานติดต่อกัน 15 วันค่ะ”

กลุ่มเป้าหมายเข้าใจคุณสมบัติและลักษณะงานของบุคคลากรสำคัญในแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเพื่อเลือกอาชีพที่เหมาะสมและขอความอนุเคราะห์ฝึกประสบการณ์และสมัครเข้าทำงานในอนาคต

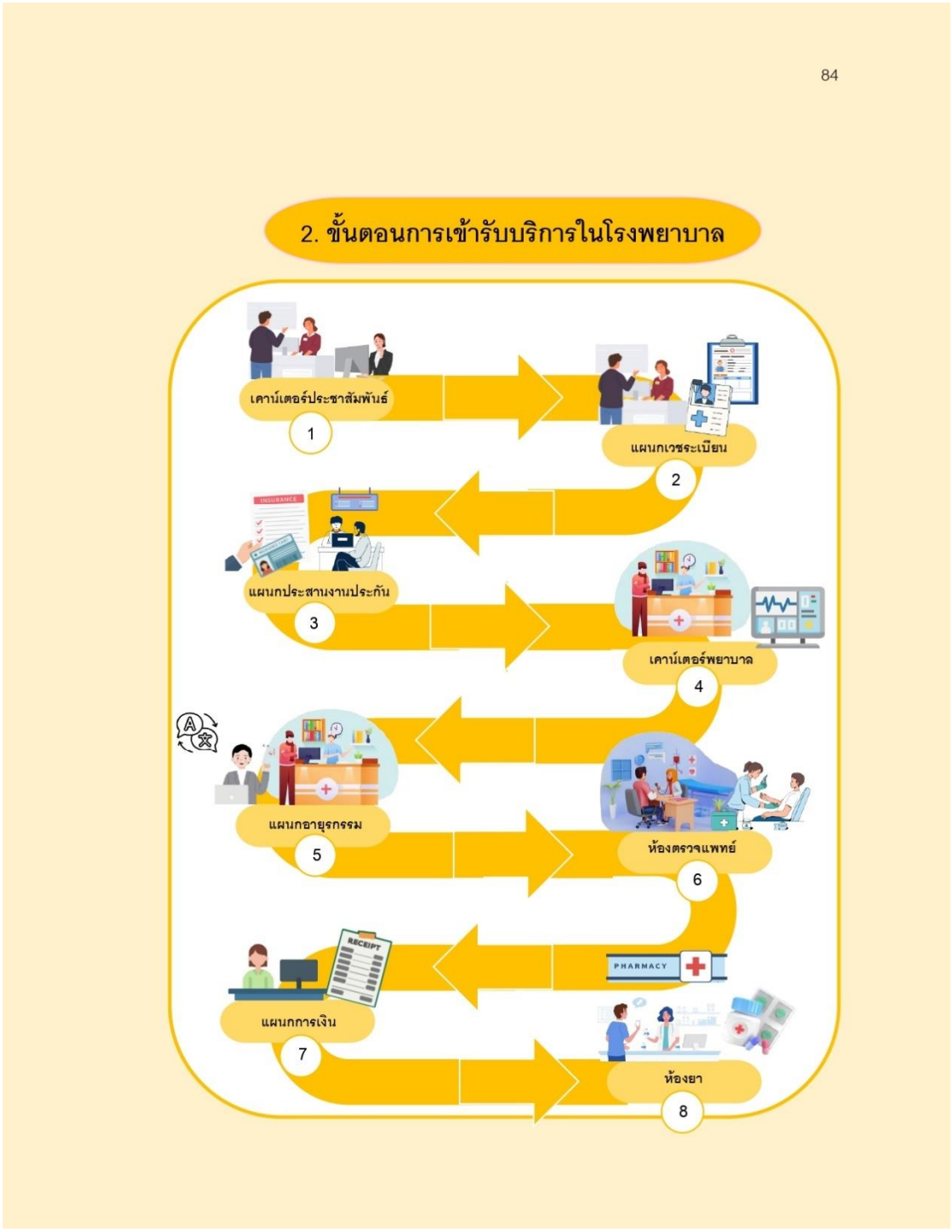
ภาพประกอบ 11 อาชีพในโรงพยาบาลสำหรับนักศึกษาวิชาเอกภาษาไทย

ด้านเนื้อหา มี 4 รายการประเมิน รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ รายการการเรียงลำดับบทเห็นภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย คือ 4.50 คะแนน รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากมี 3 รายการ ได้แก่ เนื้อหาถูกต้องทันสมัย และ นำไปปรับใช้ได้ และ บทสนทนา บทอ่านเรื่องอาชีพและอัตลักษณ์การบริการไทยมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม มีคะแนนเท่ากันคือ 4.38 และ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.25 คะแนน กลุ่มเป้าหมายแสดงความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาว่า

"เนื้อหาของคู่มือเป็นประโยชน์ เหมาะกันนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 4"

"คู่มือภาษาไทยฯ ให้ความรู้งานในโรงพยาบาล คุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบงานในตำแหน่งต่างๆ แม้เนื้อหาเรื่องโรงพยาบาลเป็นเนื้อหาเฉพาะทางค่อนข้างยาก แต่การเขียนและแปลคำศัพท์ใหม่เป็นภาษาเขมรทำให้เนื้อหาเข้าใจง่าย"

กลุ่มเป้าหมายเห็นภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลจากสถานการณ์สมมติในแต่ละบท และ ได้ทบทวนขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลจากบทที่ 9 บทสรุป



ภาพประกอบ 12 สรุปขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล

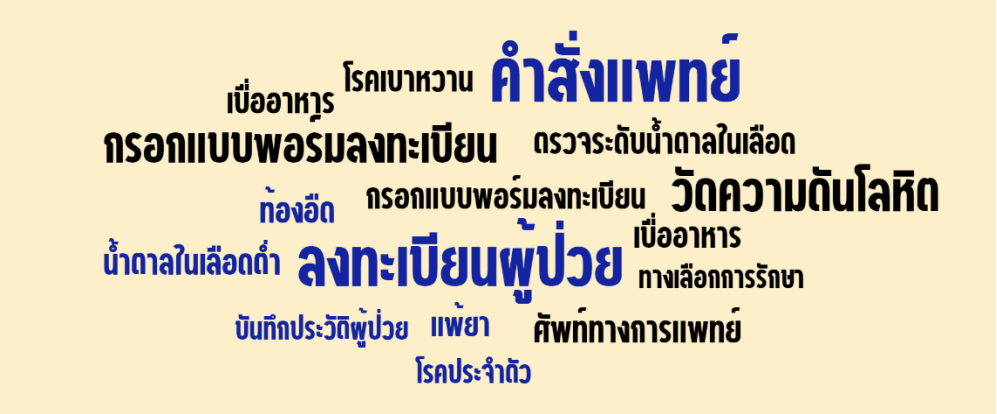
ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ มี 5 รายการประเมิน รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรที่ใช้ในโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 รายการที่ได้รับคะแนนพึงพอใจในระดับมากมี 4 รายการ ได้แก่ นำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 บอกภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลได้ และ มีพื้นฐานความรู้ซึ่งสร้างความมั่นใจเพื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั้งในประเทศกัมพูชาและไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.25 คะแนน และ ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน กลุ่มเป้าหมายแสดงความพึงพอใจต่อด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับว่า

"คู่มือภาษาไทยฯ เพิ่มวงศัพท์ภาษาไทยและภาษาเขมรเกี่ยวกับโรงพยาบาล สามารถนำไปปรับใช้ได้ นอกจากนี้ยังเพิ่มความรู้ด้านภาษาไทยเช่น คำศัพท์ รูปแบบประโยค และการใช้ภาษาเขียนและภาษาพูดในการติดต่อสื่อสารได้"

"คู่มือมีคุณค่าที่สุดสำหรับนิสิตโดยเฉพาะนิสิตที่ประสงค์จะฝึกงานที่โรงพยาบาล เพิ่มวงศัพท์ทางการแพทย์ ชื่อโรคต่าง ๆ ทำให้การฝึกงานได้ราบรื่น"

"ความรู้ที่ได้จากคู่มือภาษาไทยเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาชาวกัมพูชาเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ สร้างความมั่นใจสำหรับการฝึกงานในโรงพยาบาล สร้างความรู้และประสบการณ์สำหรับนักศึกษาที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลมาก่อน"

หลังทำแบบทดสอบก่อนเรียน กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า คำศัพท์เฉพาะทางในโรงพยาบาลหลายคำไม่เข้าใจความหมาย หลังใช้คู่มือภาษาฯ และทำแบบทดสอบหลังเรียน กลุ่มเป้าหมายทำคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนได้สูงกว่าก่อนเรียน เพราะผู้วิจัยได้สร้างเนื้อหาบทโดยมีคำหลักบทละประมาณ 25 คำ เมื่อกลุ่มเป้าหมายศึกษาคู่มือฯ จบทั้ง 8 บท จะได้คำศัพท์เพิ่มประมาณ 200 คำ ที่สามารถนำไปใช้ในโรงพยาบาลได้ เช่น



ภาพประกอบ 13 ตัวอย่างคำศัพท์จากคู่มือฯ

กลุ่มเป้าหมายเห็นคุณค่าและประโยชน์ด้านความรู้และทักษะจากคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา นำไปปรับใช้ได้เช่น ความรู้ด้านทักษะการพูดและการเขียน การแปลศัพท์ภาษาไทยเป็นภาษาเขมรที่ช่วยเพิ่มวงศัพท์เฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาลและสามารถนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ส่วนเนื้อหาของคู่มือสร้างได้เห็นภาพสถานการณ์จำลองและมีความถูกต้องทันสมัย ทำให้ได้ความรู้และนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ได้ เพิ่มวงศัพท์เฉพาะทาง สร้างความมั่นใจในการฝึกประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาระหว่างบุคคลากรด้านการแพทย์ และนำความรู้ไปประกอบอาชีพที่สร้างรายได้

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับผลคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน 52.40/73.44 ซึ่งคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 50 จึงสรุปได้ว่า คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีประสิทธิภาพช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องโรงพยาบาลและนำไปใช้เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ได้

ตัวอย่างคู่มือภาษาไทยฯ

ภาพประกอบ 14 หน้าปกคู่มือภาษาไทยฯ

คำนำ

คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา เป็นส่วนหนึ่งของปริญญานิพนธ์เรื่องการสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ที่จะไปฝึกประสบการณ์มีความรู้ความเข้าใจภาพรวมเกี่ยวกับโรงพยาบาล ได้แก่ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ อาชีพทางการแพทย์และอาชีพสนับสนุนบริการโรงพยาบาล ภาษาพูดภาษาเขียน อัตลักษณ์การบริการไทยผ่านวัจนและอวัจนภาษา และ ช่องทางติดต่อโรงพยาบาล เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ได้ ผู้วิจัยสร้างเป็นบทสนทนา บทอ่าน ใช้ภาพประกอบและกราฟิกเพื่อให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย

เนื้อหาในคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” เล่มนี้ แบ่งเป็น 9 บท ดังนี้

บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ
บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แล้วไปแผนกไหนต่อครับ
บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ
บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ
บทที่ 5 บันทึกเสียงในห้องตรวจได้ไหมครับ
บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาอย่างไรครับ
บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ
บทที่ 8 ยานี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ
บทที่ 9 ติดต่อโรงพยาบาลทางไหนได้บ้างครับ

ภาพประกอบ 15 คำนำคู่มือภาษาไทยฯ

ในแต่ละบทประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมายการเรียนรู้เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือทราบว่าต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และ การเขียน เพิ่มความรู้เกี่ยวกับอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทยผ่านวัจนและอวัจนภาษา
2. บทสนทนาของตัวละครสมมุติตามขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
3. รูปแบบประโยคจากบทสนทนา
4. ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา
5. คำศัพท์จากบทสนทนา แต่ละบทประกอบด้วยคำศัพท์ ลำดับตามการปรากฏในบทสนทนา โดยมีศัพท์ภาษาไทยและแปลเป็นภาษาเขมร
6. บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย
7. คำศัพท์จากบทอ่านอาชีพในโรงพยายาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย ลำดับตามการปรากฏในบทอ่าน โดยมีศัพท์ภาษาไทยและแปลเป็นภาษาเขมร
8. แบบฝึกทบทวนความรู้และทักษะ
9. เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อม เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจภาพรวมเกี่ยวกับโรงพยาบาล ช่วยให้นักศึกษานำความรู้ไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ได้

ผู้วิจัย Narong Sarath

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร

ภาพประกอบ 16 คำนำคู่มือภาษาไทยฯ (ต่อ)

คำแนะนำสำหรับผู้ใช้คู่มือ

ผู้ใช้คู่มือควรศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ใช้คู่มือทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) จำนวน 40 ข้อ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจและการใช้ภาษาไทยก่อนใช้คู่มือ
2. ผู้ใช้คู่มือศึกษาจุดมุ่งหมายการเรียนรู้แต่ละบทก่อนเริ่มอ่านบทสนทนา บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย
3. ผู้ใช้คู่มือศึกษาบทสนทนาตามสถานการณ์สมมุติในแต่ละบท ศึกษารูปแบบประโยค และ ภาษาพูดและภาษาเขียนจากบทสนทนา
4. ผู้ใช้คู่มือศึกษาคำศัพท์จากบทสนทนาเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจบทสนทนา
5. ผู้ใช้คู่มือศึกษาบทอ่านอาชีพทางการแพทย์และอาชีพสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทยผ่านวัจนภาษาและอวัจนภาษา
6. ผู้ใช้คู่มือศึกษาคำศัพท์จากบทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทยเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจบทบทอ่าน
7. ผู้ใช้คู่มือทำแบบทบทวนเพื่อทบทวนเนื้อหาและฝึกใช้ทักษะที่เรียน
8. เมื่อศึกษาคู่มือครบทั้ง 9 บทแล้ว ให้ผู้ใช้คู่มือทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) จำนวน 40 ข้อ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจและการใช้ภาษาไทยหลังใช้คู่มือ

เกณฑ์การประเมิน

กำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ผู้ใช้คู่มือต้องมีคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนมากกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนรวม 100 คะแนน และ มีคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าแบบทดสอบก่อนเรียน

ภาพประกอบ 17 คำแนนนำสำหรับผู้ใช้คู่มือ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
คำแนะนำสำหรับผู้ใช้คู่มือ	(3)
เกณฑ์การประเมิน	(3)
สารบัญ	(5)
บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ	1
จุดประสงค์การเรียนรู้	
บทสนทนา วีระโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อนัดพบแพทย์	
รูปแบบประโยคจากบทสนทนา	
ภาษาพูดภาษาเขียนจากบทสนทนา	
คำศัพท์จากบทสนทนา	
บทอ่านเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและอัตลักษณ์บริการไทย	
คำศัพท์จากบทอ่าน	
แบบฝึกทบทวน	
เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ	
บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แล้วไปแผนกไหนต่อครับ	11
จุดประสงค์การเรียนรู้	
บทสนทนา วีระและกานดาถามเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกี่ยวกับขั้นตอน	
การเข้าพบแพทย์และลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่	
รูปแบบประโยคจากบทสนทนา	
แบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่	

ภาพประกอบ 18 ตัวอย่างสารบัญ

บทที่ 4

ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ

1. จุดประสงค์การเรียนรู้

- เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้รูปแบบประโยคถาม-ตอบเพื่อการซักประวัติได้
- เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือแยกภาษาพูดและภาษาเขียนในสถานการณ์ซักประวัติก่อนเข้าห้องตรวจได้
- เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพได้
- เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือบอกอัตลักษณ์การบริการไทยด้วย “การแต่งกาย” ได้

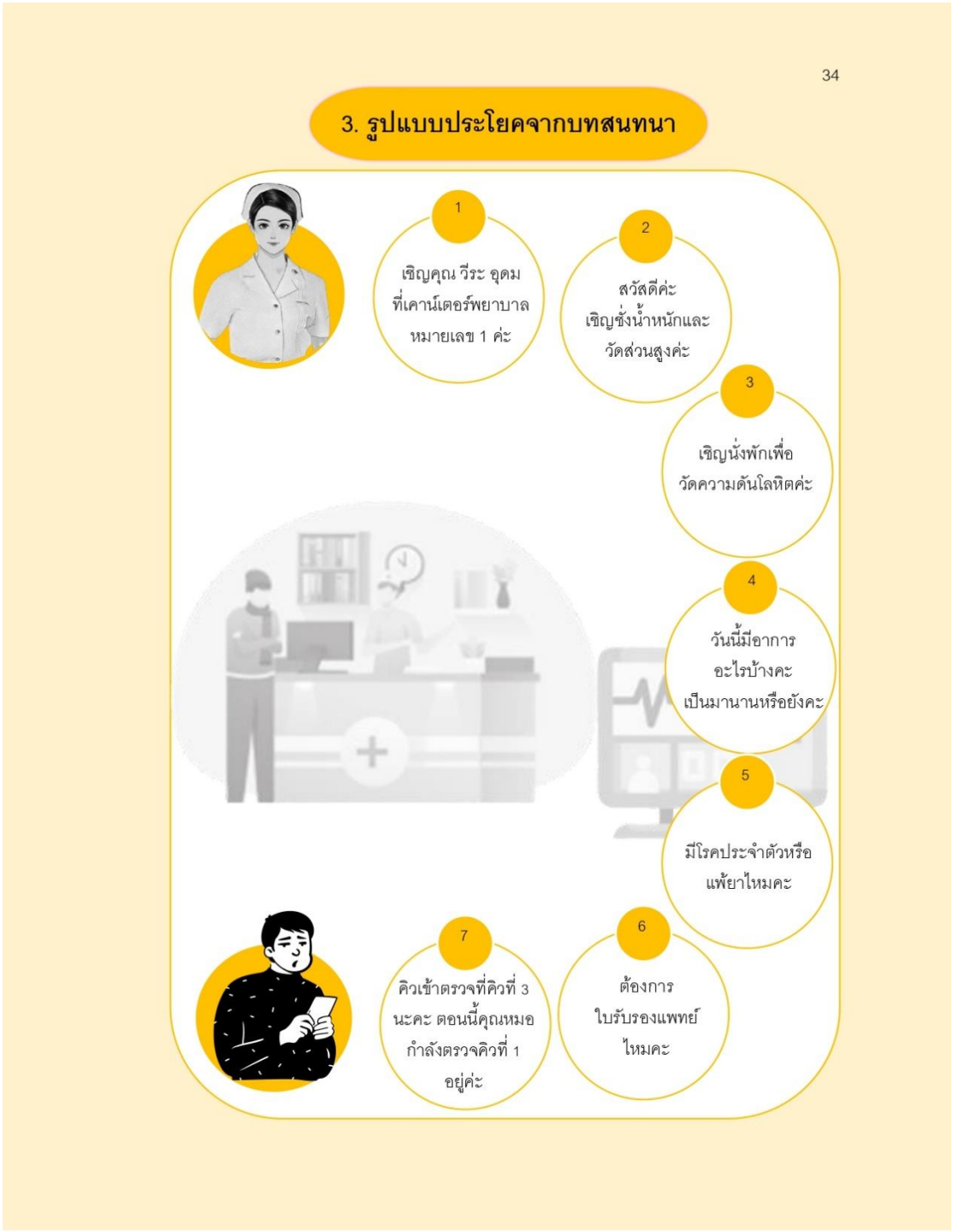
ภาพประกอบ 19 ตัวอย่างบทที่ 4 และ จุดประสงค์การเรียนรู้

2. บทสนทนา

สถานการณ์ **เมษาซักประวัติวีระ**ก่อนเข้า**ห้องตรวจ**

เมษา	:	เชิญคุณ วีระ อุดม ที่**เคาน์เตอร์พยาบาล**หมายเลข 1 ค่ะ
วีระ	:	สวัสดีครับ
เมษา	:	สวัสดีค่ะ เชิญ**ชั่งน้ำหนัก**และ**วัดส่วนสูง**ค่ะ
		น้ำหนัก 80 **กก.** ส่วนสูง 175 **ซม.** ค่ะ
		เชิญนั่งเพื่อ**วัดความดันโลหิต**ค่ะ
วีระ	:	ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ
เมษา	:	**ค่าความดันโลหิต** 120/80 ค่ะ อยู่ใน**เกณฑ์ปกติ**ค่ะ
		วันนี้มี**อาการ**อะไรบ้างคะ
วีระ	:	ผม**รู้สึกอ่อนเพลีย หิวน้ำบ่อย** และ**ปัสสาวะบ่อยผิดปกติ**
เมษา	:	เป็นมานานหรือยังคะ
วีระ	:	**ประมาณ** 2 สัปดาห์แล้วครับ
เมษา	:	มีโรคประจำตัว หรือแพ้ยาไหมคะ
วีระ	:	ไม่มีโรคประจำตัวครับ แต่แพ้ยา**เพนิซิลลิน** (Penicillin) ครับ
เมษา	:	ต้องการ**ใบรับรองแพทย์**ไหมคะ
วีระ	:	ต้องการครับ ขอเป็นภาษาอังกฤษครับ
เมษา	:	ได้ค่ะ **คิว**เข้าตรวจคือคิวที่ 3 นะคะ ตอนนี้คุณหมอกำลังตรวจคิวที่ 1 อยู่ค่ะ
วีระ	:	ได้ครับ ขอบคุณครับ

ภาพประกอบ 20 บทสนทนา



ภาพประกอบ 21 รูปแบบประโยคจากบทสนทนา

ภาพประกอบ 22 ภาษาพูดภาษาเขียนจากบทสนทนา

5. คำศัพท์จากบทสนทนา

ลำดับที่	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
1	พยาบาลวิชาชีพ	គិលានុបដ្ឋាកវិជ្ជាជីវៈ
2	ซักประวัติ	សាកសួរប្រវត្តិអ្នកជំងឺ
3	ห้องตรวจ	បន្ទប់ពិនិត្យជំងឺ
4	เคาน์เตอร์พยาบาล	បញ្ជរគិលានុបដ្ឋាក
5	ชั่งน้ำหนัก	ថ្លឹងទម្ងន់
6	วัดส่วนสูง	វាស់កម្ពស់
7	กิโลกรัม (กก.)	គីឡូក្រាម
8	เซนติเมตร (ซม.)	សង់ទីម៉ែត្រ
9	วัดความดันโลหิต	វាស់សម្ពាធឈាម
10	ค่าความดันโลหิต	កម្រិតសម្ពាធឈាម
11	เกณฑ์ปกติ	កម្រិតធម្មតា
12	อาการ	អាការៈ
13	รู้สึกอ่อนเพลีย	មានអារម្មណ៍ថាគ្មានកម្លាំងល្ហិតល្ហៃ
14	หิวน้ำบ่อย	ស្រេកទឹកញឹកញាប់
15	ปัสสาวะบ่อย (ปัด-สา-วะ)	បត់ជើងតូចញឹកញាប់
16	ผิดปกติ	ខុសប្រក្រតី
17	ประมาณ	ប្រហែល
18	เพนิซิลลิน	ថ្នាំ Penicillin (ប៉េនីស៊ីលីន)
19	ใบรับรองแพทย์	វិញ្ញាបណ្ណប័ត្រវេជ្ជសាស្ត្រ
20	คิว	លេខរៀង
21	มิลลิเมตรปรอท	មីលីម៉ែត្របារ៉ត

ภาพประกอบ 23 คำศัพท์จากบทสนทนา

37

6. บทอ่าน

พยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ มี**ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ**การพยาบาลและ**การผดุงครรภ์** มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และ การบริการ รับผิดชอบงานตาม**กระบวนการพยาบาล** ได้แก่ **ประเมิน**และ**วินิจฉัย**ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย **กำหนด**แผนการพยาบาลเพื่อนำไป**ปฏิบัติ** และ ประเมิน**ผลลัพธ์** สนับสนุนกระบวนการพยาบาลอื่น ๆ เช่น ประสานการดูแลในระบบบริการ เตรียมผู้ป่วยเพื่อการตรวจหรือทดสอบต่าง ๆ ทำ**หัตถการ เฝ้าระวัง**การเปลี่ยนแปลงและ**การตอบสนอง**ของผู้ป่วย

อัตลักษณ์บริการไทย

บุคลากรในโรงพยาบาลไทย **แต่งกาย** ตาม**ข้อกำหนด**ของโรงพยาบาลและวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจำแนกตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ เช่น ชุดพยาบาลวิชาชีพหญิง เสื้อกาวน์แพทย์และเภสัชกร เป็นต้น นอกจากนี้ยังบ่งบอกถึงบุคลิกภาพภายนอกที่ **สะอาด สง่างาม มั่นใจ** และเป็น**มืออาชีพ**

ภาพประกอบ 24 บทอ่านเรื่องอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย

38

7. คำศัพท์จากบทอ่าน

ลำดับที่	ภาษาไทย	ภาษาเขมร
1	ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	អាជ្ញាបណ្ណប្រកបវិជ្ជាជីវៈ
2	การผดุงครรภ์	ឆ្មប
3	กระบวนการพยาบาล	ជំហាននៃការថែទាំអ្នកជំងឺ
4	ประเมิน	ប៉ាន់ប្រមាណ
5	วินิจฉัย	វិនិច្ឆ័យ
6	กำหนด	កំណត់
7	ปฏิบัติ	អនុវត្ត/ប្រតិបត្តិ
8	ผลลัพธ์	លទ្ធផល
9	หัตถการ (หัด-ถะ-กาน)	ទម្រង់ការ
10	เฝ้าระวัง	សង្កេតមើល/ឃ្លាំមើល
11	การตอบสนอง	ការតបស្នង
12	ข้อกำหนด	គោលការណ៍
13	สะอาด	អនាម័យ
14	สง่างาม	សមសួន
15	มั่นใจ	ជឿជាក់លើខ្លួនឯង
16	มืออาชีพ	ជំនាញ

ภาพประกอบ 25 คำศัพท์จากบทอ่านอาชีพและอัตลักษณ์การบริการแบบไทย

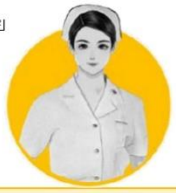
39

8. แบบฝึกทบทวน

1 **คำสั่ง** เติมคำหรือความข้อ 1-15 ลงในช่องว่างให้ถูกต้อง

1. **เฝ้าระวัง** 2. **ซักประวัติ** 3. **ผลลัพธ์** 4. **ปฏิบัติการ** 5. **เกณฑ์ปกติ**
6. **กระบวนการพยาบาล** 7. **ใบรับรองแพทย์** 8. **การตอบสนอง**
9. **ผดุงครรภ์** 10. **อาการ** 11. **กำหนด** 12. **ประเมินและวินิจฉัย**
13. **หัตถการ** 14.**เกณฑ์ปกติ** 15. **ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ**

พยาบาลวิชาชีพ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ มี **(ก)** 15 การพยาบาลและ **(ข)** ..... มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และ การบริการ รับผิดชอบงานตาม **(ค)** ..... ได้แก่ **(ง)** ..... ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย **(จ)** ..... แผนการพยาบาลเพื่อนำไป **(ฉ)** ..... และ ประเมิน **(ช)** ..... สนับสนุนกระบวนการพยาบาลอื่น ๆ เช่น ประสานการดูแลในระบบบริการ เตรียมผู้ป่วยเพื่อการตรวจหรือทดสอบต่าง ๆ ทำ **(ซ)** ..... **(ฌ)** ..... การเปลี่ยนแปลงและ **(ญ)** ..... ของผู้ป่วย



ภาพประกอบ 26 แบบฝึกทบทวนที่ 1

9. เอกสารอ้างอิง และ สารบัญรูปภาพ

Royal Phnom Penh Hospital. (2023). Registered Nurse - CAMBODIAN or THAI Nurse (ICU/ER/IPD/OPD/Operating Room). Retrieved from https://www.royalphnompenhhospital.com/main-job-opportunity

โรงพยาบาลน้ำยืน. (2563). รับสมัครลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ. สืบค้นจาก https://namyuenhosp.in.th/web/index.php?r=news%2Fview&id=120

สภาการพยาบาล. (2561). ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง นโยบายสภาการพยาบาลเกี่ยวกับกำลังคนในทีมการพยาบาล. สืบค้นจาก https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/003(1).pdf

ลำดับที่	รายการ	อ้างอิงจาก
รูปที่ 1		เว็บไซต์ Canva
รูปที่ 2		โปรแกรม Microsoft Word
รูปที่ 3		โปรแกรม Microsoft Word
รูปที่ 4		โปรแกรม Microsoft Word
รูปที่ 5		โปรแกรม Microsoft Word

ภาพประกอบ 27 เอกสารอ้างอิงและสารบัญรูปภาพ

7

เฉลยแบบฝึกทบทวน บทที่ 4

1 **คำสั่ง** เติมคำหรือความข้อ 1-15 ลงในช่องว่างให้ถูกต้อง

1. **เฝ้าระวัง** 2. **ซักประวัติ** 3. **ผลลัพธ์** 4. **ปฏิบัติการ** 5. **เกณฑ์ปกติ**
6. **กระบวนการพยาบาล** 7. **ใบรับรองแพทย์** 8. **การตอบสนอง**
9. **ผดุงครรภ์** 10. **อาการ** 11. **กำหนด** 12. **ประเมินและวินิจฉัย**
13. **หัตถการ** 14.**เกณฑ์ปกติ** 15. **ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ**

พยาบาลวิชาชีพ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ มี (ก) 15 การพยาบาลและ (ข) 9 มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และ การบริการ รับผิดชอบงานตาม (ค) 6 ได้แก่ (ง) 12 ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย (จ) 11 แผนการพยาบาลเพื่อนำไป (ฉ) 4 และ ประเมิน (ช) 3 สนับสนุนกระบวนการพยาบาลอื่น ๆ เช่น ประสานการดูแลในระบบบริการ เตรียมผู้ป่วยเพื่อการตรวจหรือทดสอบต่าง ๆ ทำ (ซ) 13 (ฌ) 1 การเปลี่ยนแปลง และ (ญ) 8 ของผู้ป่วย

ภาพประกอบ 28 เฉลยแบบฝึกทบทวนที่ 1

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

ปริญญานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง โรงพยาบาล สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา และศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ภาพประกอบ 29 สรุปขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยศึกษาเอกสารได้แก่ รายละเอียดของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ รายวิชา ITH 408 Experience career profession รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของบัณฑิตรุ่นที่ 1 และ 2 วิชาเอกภาษาไทย ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล การสร้างคู่มือ และ แนวคิดการบูรณาการทักษะภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ สัมภาษณ์

ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลของผู้เรียนชาวกัมพูชา และลงภาคสนามที่โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ 4 แห่ง เพื่อเก็บข้อมูลนำไปสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยคัดเลือกเนื้อหาและจัดลำดับหัวข้อคู่มือฯ 9 บท โดยลำดับตามขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลคือ **ก่อนเข้าพบแพทย์** ได้แก่ บทที่ 1 ผมขอนัดพบคุณหมอณิชาแผนกอายุรกรรมพรุ่งนี้ได้ไหมครับ บทที่ 2 ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เสร็จแล้วไปแผนกไหนต่อครับ บทที่ 3 ผมใช้ประกันสุขภาพได้ไหมครับ บทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ **ระหว่างเข้าพบแพทย์** ได้แก่ บทที่ 5 มีล่ามแปลระหว่างเข้าห้องตรวจไหมครับ บทที่ 6 โรคเบาหวานรักษาหายไหมครับ และ**หลังเข้าพบแพทย์** ได้แก่ บทที่ 7 ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ บทที่ 8 ยาตัวนี้ต้องทานก่อนอาหารกี่นาทีครับ และบทสรุป ติดต่อโรงพยาบาลทางไหนได้บ้างครับ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยสร้างเนื้อหาของคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา แบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) โดยกำหนดองค์ประกอบของคู่มือภาษาไทยฯ ได้แก่ จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ บทสนทนาของตัวละครสมมติ รูปแบบประโยคจากบทสนทนา ภาษาพูดและภาษาเขียน ศัพท์ภาษาไทยและแปลเป็นภาษาเขมร บทอ่านอาชีพในโรงพยาบาลและอัตลักษณ์การบริการไทย คำศัพท์จากบทอ่าน แบบฝึกทบทวนความรู้และทักษะ เอกสารอ้างอิง สารบัญรูปภาพ และ เฉลยแบบฝึกทบทวน สร้างแบบแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) และแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) จำนวน 40 ข้อ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก โดยสร้างตามวัตถุประสงค์ของคู่มือในแต่ละบท บทละ 5 ข้อ โดยเป็นแบบทดสอบวัดความรู้ความจำ ความเข้าใจ และ การนำไปใช้ ตามแนวคิดการลำดับขั้นการเรียนรู้ของบลูม (Bloom’s Taxonomy)

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยหาคุณภาพ วิเคราะห์ผล และรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพของคู่มือภาษาไทยฯ จากผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มทดลอง (Try-Out) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมินคุณภาพ ได้แก่ คู่มือภาษาไทยฯ แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน พบว่า คะแนนเฉลี่ยคุณภาพคู่มือภาษาไทยฯ คือ 4.19 แสดงว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และผลประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (IOC) มีค่าเฉลี่ยรวม 0.90 แสดงว่า ใช้ได้ แต่บางข้อต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ หลังจากแก้ไขแล้วจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองกับกลุ่มทดลอง (Try-Out) คือ นักศึกษาชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP) จำนวน 6 คน โดยให้กลุ่มทดลองทำแบบทดสอบก่อนเรียน ใช้คู่มือภาษาไทยฯ และทำแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือและประเมินความพึงพอใจ

พบว่า คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลองคือ 75.83 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนเรียน คือ 49.17 มีค่าความต่างร้อยละ 26.67 โดยคะแนนของแบบทดสอบหลังเรียน อยู่ระหว่าง 70 - 79 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับผลการเรียนดี ส่วนค่าดัชนีประสิทธิภาพของกลุ่มทดลอง E.I. คือ 0.52 แสดงให้เห็นว่าคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีคุณภาพสามารถนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายได้ กลุ่มทดลองพึงพอใจต่อคู่มือภาษาไทยฯ ในระดับมากที่สุดคือ 4.65 คะแนน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยนำคู่มือภาษาไทยฯ ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย (Implement) วิเคราะห์ผล และรายงานผลการวิเคราะห์ กลุ่มเป้าหมาย 8 คน เป็นผู้เรียนชาวกัมพูชา ชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP) ผลการทดลองพบว่า คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนเรียนคือ 52.50 ซึ่งอยู่ในผลการเรียนผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ แม้กลุ่มเป้าหมายเรียนภาษาไทยในระดับสูงมาแล้ว แต่เนื่องจากเนื้อหาเรื่องโรงพยาบาลเป็นเนื้อหาเฉพาะทางและค่อนข้างยากจึงทำให้กลุ่มเป้าหมายได้คะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์แต่เป็นขั้นต่ำ หลังใช้คู่มือภาษาไทยคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มเป้าหมายสูงขึ้น คือ 73.44 สูงกว่าคะแนนก่อนเรียน เพราะว่า กลุ่มเป้าหมายได้ศึกษาความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลเช่น ภาพรวมขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล รูปแบบประโยค ความรู้เรื่องลักษณะงานและการบริการในโรงพยาบาล และ ศัพท์เฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาล แสดงให้เห็นว่าคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชามีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงพยาบาล และนำไปใช้เตรียมความพร้อมฝึกประสบการณ์ได้

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย คือ 4.40 แสดงว่า กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจมากต่อการใช้คู่มือภาษาไทยฯ โดยกลุ่มเป้าหมายพอใจกับการจัดลำดับเนื้อหาที่เป็นเรื่องยากให้เป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่าย กระชับ และเหมาะสำหรับการใช้เวลาสั้นเพื่อศึกษาด้วยตนเอง นำความรู้และทักษะไปปรับใช้ได้เช่น ความรู้ด้านทักษะการพูดและการเขียน การแปลศัพท์ภาษาไทยเป็นภาษาเขมรที่ช่วยเพิ่มวงศัพท์เฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาลที่สามารถนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ ส่วนเนื้อหาของคู่มือสร้างได้เห็นภาพสถานการณ์จำลองและมีความถูกต้อง ทันสมัย ทำให้ได้ความรู้และนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์ได้ กลุ่มเป้าหมายเห็นคุณค่าและประโยชน์จากคู่มือเพราะได้รับความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล เพิ่มวงศัพท์เฉพาะทาง สร้างความมั่นใจในการฝึกประสบการณ์ซึ่งเป็นประโยชน์เพราะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารและนำความรู้ไปประกอบอาชีพที่สร้างรายได้

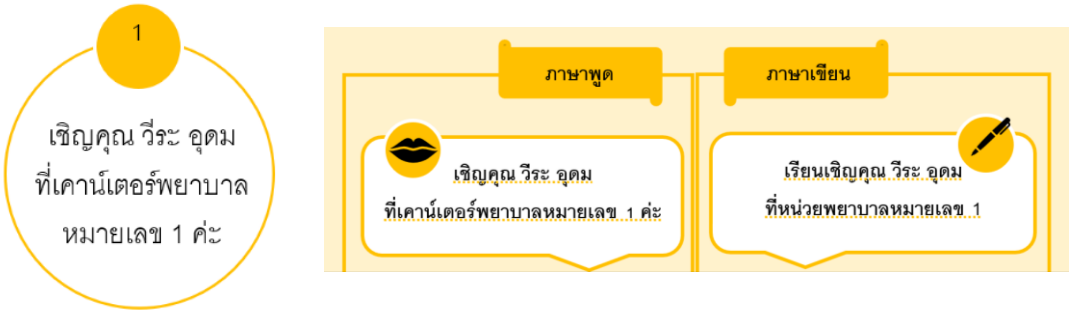
กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นนักศึกษาชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศมีความรู้ภาษาไทยเฉพาะทางเรื่องโรงพยาบาล สามารถนำไปฝึกประสบการณ์เพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ความรู้ที่ได้มีดังนี้

1. ภาพรวมของขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล

นักศึกษากัมพูชาเห็นภาพขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลซึ่งเป็นขั้นตอนพื้นฐานได้แก่ ขั้นตอนก่อนเข้าพบแพทย์ เช่น การโทรศัพท์นัดพบแพทย์ การลงทะเบียนผู้ป่วย การตรวจสอบสิทธิการรักษาจากประกันสุขภาพ และการคัดกรองอาการจากพยาบาลวิชาชีพหน้าห้องตรวจ ขั้นตอนระหว่างเข้าพบแพทย์ เช่น การใช้ล่ามการแพทย์ และการเข้าปรึกษาแพทย์ ขั้นตอนหลังเข้าพบแพทย์ เช่น การชำระค่ารักษาพยาบาล และการรอรับยา นักศึกษาที่เตรียมฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเห็นภาพขั้นตอนพื้นฐานที่ผู้เข้ารับบริการเข้าไปในโรงพยาบาลตั้งแต่ต้นจนจบบริการและสามารถนำไปปรับใช้ในโรงพยาบาลที่จะฝึกประสบการณ์ในอนาคต ตัวอย่างการสรุปขั้นตอนในบทที่ 9

2. รูปแบบประโยคภาษาไทย ระดับภาษาเพื่อการสื่อสาร

ผู้วิจัยนำประโยคภาษาไทยจากบทสนทนาซึ่งเป็นประโยคถาม-ตอบระหว่างผู้เข้ารับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มานำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ตามลำดับโดยเรียบเรียงให้กระชับเหมาะสมกับการนำไปใช้ในโรงพยาบาลที่ต้องการความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นักศึกษากัมพูชาสามารถนำรูปแบบประโยคไปปรับใช้เมื่อไปฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลได้ โดยผู้วิจัยนำประโยคจากบทสนทนามาเปรียบเทียบระหว่างภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อให้นักศึกษากัมพูชาเข้าใจเรื่องระดับภาษาเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาพูดระดับกึ่งทางการ และ ภาษาเขียน ซึ่งจะช่วยฝึกทักษะการฟังและการพูด ตัวอย่างรูปแบบประโยคจากบทที่ 4 ความดันโลหิตปกติดีไหมครับ



ภาพประกอบ 30 รูปแบบประโยคและภาษาพูดภาษาเขียน

3. ศัพท์เฉพาะภาษาไทยและภาษาเขมรในโรงพยาบาล

ศัพท์เฉพาะในโรงพยาบาลมีหลายกลุ่มเช่น ตำแหน่งงานในโรงพยาบาล โรคต่าง ๆ แผนกในโรงพยาบาล และ กลุ่มคำทับศัพท์ที่นิยมใช้ เป็นต้น

ตาราง 27 ศัพท์เฉพาะภาษาไทยและภาษาเขมรในโรงพยาบาล

วงศัพท์	ตัวอย่างคำศัพท์ภาษาไทยและคำแปลภาษาเขมร
คำศัพท์ตำแหน่งงานในโรงพยาบาล	1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (**បុគ្គលិកចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ**) 2. พยาบาลวิชาชีพ (**គិលានុបដ្ឋាកវិជ្ជាជីវៈ**) 3. ล่ามการแพทย์ (**អ្នកបកប្រែវេជ្ជសាស្ត្រ**) 4. เจ้าหน้าที่ประสานงานประกัน (**បុគ្គលិកទាក់ទងធានារ៉ាប់រង**)
คำศัพท์เกี่ยวกับโรค	1. ค่าความดันโลหิต (**កម្រិតសម្ពាធឈាម**) 2. รู้สึกอ่อนเพลีย (**មានអារម្មណ៍ថាគ្មានកម្លាំងល្ហិតល្ហៃ**) 3. โรคเบาหวาน (**ជំងឺទឹកនោមផ្អែម**) 4. ค่าน้ำตาลสะสมในเลือดฮีโมโกลบิน (HbA1C) (**កម្រិតជាតិស្ករក្នុងឈាមអេម៉ូក្លូប៊ីន** (HbA1C))
คำศัพท์แผนกในโรงพยาบาล	1. แผนกเวชระเบียน (**ផ្នែកចុះឈ្មោះអ្នកជំងឺ**) 2. แผนกอายุรกรรม (**ផ្នែកជំងឺទូទៅ**) 3. แผนกการเงิน (**ផ្នែកគិតលុយ**) 4. ช่องรับยา (**បញ្ជរទទួលថ្នាំ**)
คำศัพท์เพื่อการบริการ	1. ยินดี (**ដោយក្តីរីករាយ**) 2. เชิญ (**អញ្ជើញ**) 3. แจ้ง (**ជម្រាប/ជូនដំណឹង**) 4. ผายมือ (**លាដៃ**) 5. ให้เกียรติ (**ផ្តល់តម្លៃ/ផ្តល់កត្តិយស**)
กลุ่มคำทับศัพท์ที่นิยมใช้	1. กรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน (**បំពេញទម្រង់ចុះឈ្មោះ**) 2. ถอดแมสก์ (**ដោះម៉ាស**) 3. เคลม (**ទាមទា**) 4. คิว (**លេខរៀង**)

4. ลักษณะงานและความรับผิดชอบของตำแหน่งงานในโรงพยาบาล

งานวิจัยนี้ให้ความรู้เรื่องตำแหน่งงานในโรงพยาบาลโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มทางการแพทย์ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป เภสัชกรโรงพยาบาล และกลุ่มสนับสนุนบริการโรงพยาบาลได้แก่ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ประสานงานประกัน ล่ามการแพทย์ เจ้าหน้าที่การเงิน และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ในแต่ละบทผู้วิจัยเรียบเรียงเป็นบทอ่านเกี่ยวกับคุณสมบัติและความรับผิดชอบของตำแหน่งงานโดยสังเคราะห์ข้อมูลจากกฎหมายสภาวิชาชีพ เว็บไซต์ทางการของโรงพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชน เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือนำไปใช้เลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับฝึกประสบการณ์และสมัครงานในอนาคตได้

5. อัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล

ความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลมี 2 ด้านคือ อัตลักษณ์การบริการแบบไทยที่สื่อสารผ่านวัจนภาษา ได้แก่ การกล่าวทักทายด้วย คำว่า “สวัสดี”การใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การใช้อาชีพหรือตำแหน่งทางวิชาชีพแทนคำบุรุษสรรพนาม การบริการด้วยภาษาที่สุภาพ เช่น ใช้คำลงท้ายประโยคว่า “ครับ/ค่ะ” ใช้คำว่า “ขอ” “เชิญ” ก่อนคำกริยา และ อวัจภาษา ได้แก่ การไหว้ทักทาย ต้อนรับ ขอบคุณ และ ขอโทษ การยิ้มแสดงการต้อนรับ ความเป็นมิตรและพร้อมให้บริการ การแต่งกายตามข้อกำหนดของโรงพยาบาลและวิชาชีพ บริการด้วย “มารยาทไทย” เช่น กิริยาสุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติผู้อื่น ความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้ระหว่างการฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล และเป็นข้อได้เปรียบในการสมัครงานในโรงพยาบาล

อภิปรายผลการวิจัย

หนึ่งในเหตุผลหลักของการเรียนภาษาต่างประเทศคือใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ตลอดจนนำความรู้และทักษะด้านภาษาไปประกอบอาชีพ การเรียนภาษาต่างประเทศจึงไม่ควรเรียนทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือต้องเรียนโดยบูรณาการทักษะทางภาษาที่สัมพันธ์กันและสอดคล้องกัน ดังสมพงศ์ วิทยศักดิ์พันธุ์ (2548, น.233) กล่าวว่า “การเรียนรู้ของมนุษย์มีลักษณะบูรณาการ ไม่ได้เรียนอย่างเป็นขั้นตอน อย่างไรก็ตามการเรียนภาษาต่างประเทศสำหรับผู้เรียนที่ไม่ใช่เด็กและไม่ใช่การเรียนตามธรรมชาติ การเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์จะทำให้กระบวนการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น” ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศเพื่อการประกอบอาชีพต้องใช้ทักษะทั้งส่งสารและรับสารพร้อมกัน การบูรณาการทักษะทางภาษาจะทำให้การเรียนรู้ภาษาประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น

การเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศจำเป็นต้องฝึกประสบการณ์ เพราะการฝึกประสบการณ์สามารถพัฒนาความรู้และทักษะทางภาษาได้ตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ LiBo Lu และ นิธิอร พรอำไพสกุล (2565, น.270) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาไทยธุรกิจสำหรับผู้เรียนชาวต่างประเทศจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อหาประสบการณ์ตรง ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามจุดประสงค์การเรียนรู้ผ่านการเรียนนอกห้องเรียน สื่อการสอนที่ให้ความรู้ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการพัฒนาของโครงการในขั้นต้น หากนักศึกษามีโอกาสได้ไปฝึกงานหรือทำงานในพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จะมีโอกาสในการเรียนรู้ด้วยตัวเองและเพิ่มประสบการณ์ใหม่ การได้เรียนรู้สภาพความเป็นจริงจะช่วยให้นักศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจ และจดจำสิ่งที่เรียนรู้ในสื่อการเรียนได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมไปถึงเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สัมผัสกับภาษาจริง

โครงสร้างภาษา ไวยากรณ์และการแปลคำศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ เพราะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของภาษาต่างประเทศง่ายและเร็วขึ้นโดยเน้นไวยากรณ์และคำศัพท์ที่ถูกต้อง วิธีสอนที่แทรกไวยากรณ์และแปลคำศัพท์มาจากแนวคิดการสอนภาษาต่างประเทศแบบไวยากรณ์-แปล ซึ่งผู้วิจัยนำไวยากรณ์ภาษาไทยเรื่องรูปแบบประโยคระดับภาษาจากบทสนทนามาสร้างคู่มือเพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสามารถนำรูปแบบประโยคไปปรับใช้จริงได้ ส่วนการแปลคำศัพท์เฉพาะทางโรงพยาบาลจากภาษาไทยเป็นภาษาเขมรทำให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจความหมายของคำศัพท์เร็วขึ้นและนำไปปรับใช้ในการแปลได้ ดัง Nantana Sittirak (2015, p.46) “วิธีการสอนแบบไวยากรณ์-แปล ยังคงเป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย เนื่องจากวิธีนี้เน้นการใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ที่ถูกต้องในหมู่นักเรียน และได้รับความนิยมและประสบความสำเร็จในหลายประเทศที่ภาษาอังกฤษสอนเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ” ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลโดยเฉพาะในตำแหน่งล่ามการแพทย์ควรมีทักษะการแปลที่ถูกต้องและรวดเร็ว

การเรียนภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาเฉพาะทางด้านธุรกิจควรศึกษาธุรกิจที่กำลังได้รับความสนใจและสร้างโอกาสการทำงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Lu Dong และ นิธิอร พรอำไพสกุล (2564, น.128) ที่กล่าวว่า การเรียนการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศต้องสอดคล้องกับความต้องการของตลาด ตัวอย่างธุรกิจระหว่างประเทศไทยและจีนเรื่องผลไม้ ทำให้นักธุรกิจชาวจีนที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต้องการคนจีนที่เรียนรู้และเข้าใจภาษาไทยโดยเฉพาะภาษาไทยธุรกิจ การพัฒนาผู้เรียนชาวต่างชาติให้มีศักยภาพเฉพาะทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพื่อความสัมพันธ์และการพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

นโยบายส่งเสริมการเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศของผู้เรียนชาวกัมพูชา ส่งผลต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงพยาบาลโดยเฉพาะด้านการใช้ภาษาไทยธุรกิจเพื่อการบริการสุขภาพ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงพยาบาลของผู้เรียนชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ พบว่ามี 7 ปัจจัย ได้แก่ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านการศึกษาของประเทศกัมพูชา การเป็นสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) โครงการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศของกัมพูชา ยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ การสนับสนุนจากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) การจัดการหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ และ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงพยาบาล ปัจจัยดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศของผู้เรียนชาวกัมพูชาและเชื่อมโยงสู่ความต้องการผู้เรียนชาวกัมพูชาที่สามารถใช้ภาษาไทยและเข้าใจภาพรวมเกี่ยวกับระบบบริการโรงพยาบาลที่สอดคล้องกับนโยบายและการทูตระหว่างสองประเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพ ดึงดูดผู้เข้ารับบริการชาวต่างชาติเข้ามารับบริการในประเทศไทย หนึ่งในชาวต่างชาติที่นิยมเข้ามารับบริการในประเทศไทยคือชาวกัมพูชา สอดคล้องกับ ธนกฤต ดงบัง และคณะ (2562, น. 67) กล่าวถึงเหตุผลที่ชาวกัมพูชานิยมเดินทางมารับบริการในโรงพยาบาลไทย 3 อันดับ ได้แก่ ค่ารักษาถูก มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมั่นใจในความเชี่ยวชาญของแพทย์ ทำนองเดียวกัน บัญญัติ สาลี และ ชัยวัฒน์ เสาทอง (2565, น.89) กล่าวถึงความคิดเห็นของชาวกัมพูชาที่เข้ามารับบริการในประเทศไทยว่า ผู้เข้ารับบริการชาวกัมพูชาพึงพอใจกับโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล เพราะการบริการที่รวดเร็ว และเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาลและยารักษาโรค ความนิยมดังกล่าวทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลขยายธุรกิจสร้างโรงพยาบาลในประเทศกัมพูชา คู่มือภาษาไทยฯ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องโรงพยาบาล พัฒนาทักษะภาษาไทย และนำไปปรับใช้ในการฝึกประสบการณ์จริงได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่วางแผนจะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลลดความกังวลและสร้างความมั่นใจ

กลุ่มผู้เกี่ยวข้องให้สัมภาษณ์ว่า นักศึกษาควรมีความรู้เช่น ควรรู้ทั่วไปเรื่องโรงพยาบาล ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ขั้นตอนการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล บริการของโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลเฉพาะทาง จิตบริการแบบไทยในโรงพยาบาล (Thai Hospitality) ตำแหน่งงานในโรงพยาบาล และ ช่องทางการติดต่อและศึกษาข้อมูลของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลที่นักศึกษาเอก

ภาษาไทยควรรู้ก่อนไปฝึกประสบการณ์ คุณค่าและประโยชน์จากการใช้คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ประเทศกัมพูชาเป็น 1 ในประเทศสมาชิกร่วมลงนามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ใน พ.ศ. 2573 ได้แก่ เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันการมีสุขภาวะที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย และ เป้าหมายที่ 4 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวคือช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ชาวไทยและกัมพูชาเป็นส่วนหนึ่งช่วยให้การบริการด้านสุขภาพปลอดภัยและเป็นบุคคลกลางที่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นักศึกษากัมพูชานำความรู้และทักษะไปปรับใช้เพื่อขอฝึกประสบการณ์และสมัครงานในโรงพยาบาลได้เป็นการยืนยืนถึงการมีการศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างโอกาสได้งานทำและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

หนึ่งในนักศึกษากัมพูชาซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการทดลองสนใจงานในโรงพยาบาลเป็นพิเศษ หลังการทดลองกลุ่มเป้าหมายได้ฝึกประสบการณ์ในแผนกล่ามการแพทย์ภาษาไทย-เขมร โดยประจำที่แผนกผู้ป่วยนอกการตรวจสุขภาพประจำปีทั่วไป การที่กลุ่มเป้าหมายชาวกัมพูชาได้ศึกษาจากคู่มือฯ มาแล้วจึงมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานและความรับผิดชอบของตำแหน่งนี้ โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ความรู้จากคู่มือเป็นพื้นฐานในการฝึกประสบการณ์ หากใช้คู่มือระหว่างฝึกประสบการณ์จะเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะสามารถทบทวนคำศัพท์เฉพาะทางในโรงพยาบาลทั้งภาษาไทยและคำแปลภาษาเขมรได้ ดังนั้นการนำคู่มือไปทดลองการใช้ควบคู่กับการฝึกประสบการณ์จะทำให้ได้ข้อมูลจากการประยุกต์ใช้จริงที่นำมาพัฒนาคู่มือภาษาไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรนำคู่มือภาษาไทยฯ ไปทดลองใช้จริงขณะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเพื่อศึกษาประสิทธิภาพและนำข้อมูลมาพัฒนาต่อไป

2. ควรสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่องธุรกิจหรือหน่วยงานที่มีนักศึกษาชาวกัมพูชาไปฝึกประสบการณ์และต้องการเตรียมความพร้อมก่อนไปฝึกประสบการณ์ เช่น ธุรกิจบริการเสริมความงาม

3. ควรพัฒนาคู่มือภาษาไทยเรื่อง “โรงพยาบาล” ในลักษณะ “Guidebook” สำหรับชาวกัมพูชาที่ประสงค์จะมารับบริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย

บรรณานุกรม

Bloom, B. S., Engelhart, M. D., Furst, E. J., Hill, W. H., & Krathwolh, D. R. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives : Handbook 1* Cognitive Domain.

Department of Economic and Social Affair of United Nations. (2020). *Handbook for the Preparation of Vulutary National Review*.

Department of Thai. (2022). *รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของบัณฑิตเอกภาษาไทยรุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2.*

Johns Hopkins Peabody Preparatory. (2016). *Preparatory Student Handbook*. Johns Hopkins Peabody Preparatory.

Lu, L., และ นิธิอร พรอำไพสกุล. (2565). การพัฒนาหนังสืออินโฟกราฟิกส์เรื่องโครงการเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออกสำหรับนักศึกษาชาวจีน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่มพฤกษ์*, *40*(3), 255-272.

Likert, R. (1967). The Method of Constructing an Attitude Scale. In M. Fishbein, *Reading in Attitude Theory and Measurment*. Jonh Wiley & Sons, Inc.

Lu, D., และ นิธิอร พรอาไพสกุล. (2564). การสร้างหนังสืออ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาไทยธุรกิจเบื้องต้นเรื่อง “ผลไม้ไทย” เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านสาหรับนักศึกษาชาวจีน. *ศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, *16*(1), 115-128.

Ministry of Health of Cambodia. (1997). ***តួនាទីនិងមុខងារក្រសួងសុខាភិបាល***. http://moh.gov.kh/content/uploads/Others/Organizational_Structure/Organizational_Structure.pdf

Ministry of Health of Cambodia. (2018). ***របាយការណ៍សមិទ្ធផលសុខាភិបាល ឆ្នាំ 2018 និងទិសដៅការងារ ឆ្នាំ 2019***. https://moh.gov.kh/content/uploads/2017/05/2019_MoH-Final01-Low.pdf

Nantana Sittirak. (2015). Grammar-Translation Method in an EFL Class in Thailand: A Glance at an English Song’s Lyrics. *Journal of Education Thaksin University*, 15(2), 30-47.

Royal University of Phnom Penh. (2014). Department of Thai. http://www.rupp.edu.kh/ifl/thai/

Saranrom Radio. (2565). *พิธีปิดหลักสูตรและการมอบวุฒิบัตรแก่นักศึกษากัมพูชา*.

https://youtu.be/EOhMgCjtQYM

Soanes, C., & Hawker, S. (2008). *Compact Oxford English dictionary of current English* (3rd ed.). Oxford University Press.

Thailand International Development Cooperation Agency. (2020). *TICA Awardees Handbook*. Ministry of Foreign Affairs.

Wehmeier, S. (2005). Integration. In *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*.

World Health Organization. (2022). *Hospital*. https://www.who.int/health-topics/hospitals

World Health Organization. (2024). *Cambodia, Health data overview for the Kingdom of Cambodia*. https://data.who.int/countries/116

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา (เล่มที่ 132 ตอนที่ 26 ก, น. 23-32). https://pt.or.th/PTCouncil/law/type58.pdf

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2565). *อาการเบื้องต้นของโรคเบาหวาน*. http://www.thaincd.com/2016/media-detail.php?id=14017&tid=&gid=1-015-009

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2561). คู่มือโอกาสและทิศทางการค้าการลงทุนในประเทศกัมพูชา.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (2560 - 2569)*. https://hss.moph.go.th/fileupload/2560-102.pdf

กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2563). พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พิมพ์ครั้งที่ 2). https://hss.moph.go.th/fileupload_doc/D00000002319_28616.pdf

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). *คู่มือการซักประวัติผู้รับบริการ 3 ภาษา (ไทย อังกฤษ และกัมพูชา)*. ฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. http://med.buu.ac.th/med/doc/inter/คู่มือการซักประวัติผู้รับบริการ%203%20ภาษา%20(ไทย%20อังกฤษ%20และกัมพูชา)%20Final%20(1).pdf

คณิต จิตเจริญทวีโชค. (2548). คู่มือการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาประชาธิปไตยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ] iThesis Srinakharinwirot University. http://search.swu.ac.th/permalink/f/1912klb/ALEPH_MONO000084827

ดำเนิน การเด่น. (2551). *พจนานุกรมไทย-อังกฤษ = Thai-English dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 3). มติชน.

ทิศนา แขมมณี. (2563). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนกฤต ดงบัง, ฉัตรชัย มโนกุลจิต, สุชาติ ศุภปีติพร, ภรเอก มนัสวานิช, และ สุทธ์ศรี กอแก้ววิเชียร. (2562). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการชาวกัมพูชาต่อคุณภาพบริการ ณ คลินิกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. *วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว*, *2*(2), 58-68.

ธรรมรัตน์ มะโรหบุตร. (2561). ยุทธศาสตร์นโยบายการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) กับสถานการณ์ที่สะท้อนผลกระทบต่อระบบสุขภาพของประเทศไทย. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*,*14*(2), 27-41.

นพดล จันทร์เพ็ญ. (2557). *หลักการใช้ภาษาไทย*. เจเนซิส มีเดียคอม.

นาตยา วงศ์รักมิตร. (2563). การพัฒนาคู่มือและนวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน ด้านอุตสาหกรรมบริการสาขาการบริการการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สำหรับนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพจอมทอง. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, *21*(1), 94-106.

บัญญัติ สาลี และ ชัยวัฒน์ เสาทอง. (2565). ปัญหาการรับบริการสุขภาพข้ามแดนของผู้ป่วยชาวกัมพูชา. *วารสารวนัมฎองแหรกพุทธศาสตรปริทรรศน์*, *9*(1), 89-102.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

บุหลง ศุภศิลป, นันทิยา น้อยจันทร์, และ พรรณราย เทียมทัน. (2560). รูปแบบการจัดประสบการณ์แบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างความสามารถ ทางการฟัง - พูด ภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, *9*(2), 101-109.

ปรีชา ช้างขวัญยืน. (2539). *เทคนิคการเขียนและผลิตตำรา*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผกาศรี เย็นบุตร, วัลลภา ไทยจินดา, และ สุภัค มหาวรากร. (2559). *ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน 1 = Thai in daily life* (พิมพ์ครั้งที่ 3). คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพันธ์ เดชะคุปต์, และ พเยาว์ ยินดีสุข. (2550). *ทักษะ 5C เพื่อการพัฒนาหน่วยการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิสณุ ฟองศรี. (2553). *เทคนิควิธีประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). พรอพเพอร์ตี้พริ้นท์.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิชาบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป. (2555). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2552). *การบริหารและการจัดการการวัดและประเมินผลการศึกษา : เอกสารการสอนชุดวิชา* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัตนะ บัวสนธ์. (2563). *การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.*2554.

ริต้า ทัพภมาน. (2556). การพัฒนาคู่มือแนวทางสำหรับ SMEs เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/546

โรงพยาบาลกลาง. (2560). *ผู้ป่วยตรวจโรคทั่วไปทุกแผนกติดต่อที่อาคารอนุสรณ์* 100 *ปี*. http://www.klanghospital.go.th/index.php/2009-05-21-11-29-56/2009-07-15-02-25-31/187--opd.html

โรงพยาบาลขอนแก่น. (2561). *ขั้นตอนการเข้ารับบริการโรงพยาบาลขอนแก่น*. https://www.kkh.go.th/patient-service/service-procedure/

โรงพยาบาลราชวิถี. (2559). *ขั้นตอนการรับบริการ*.https://www.rajavithi.go.th/rj/?page_id=472

โรงพยาบาลสำโรงทาบ จ.สุรินทร์. (2563). *ขั้นตอนการรับบริการ*. http://srthos.moph.go.th/patient/.html

ลภัสรดา ไววิลา. (2562). การสร้างคู่มือการขับร้องเพลงไทยเบื้องต้นสำหรับผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษา ตามแนวทางของครูสุรางค์ดุริยพันธุ์ (ศิลปินแห่งชาติ) [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. iThesis Srinakharinwirot University. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1054

วรรณวิรัตน์ ตุงคะเวทย์, จงรักษ์ มณีวรรณ์, จิรปรียา เสนทรัพย์, และ พิชญ์ธัชกิต ธนวัฒน์โอภาส. (2564). การพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, *14*(2), 16-32.

วรวรรณ บูรณะกิจภิญโญ, อารีรักษ์ มีแจ้ง, และ ศิตา เยี่ยมขันติถาวร. (2564). ผลการสอน

ภาษาอังกฤษแบบบูรณาการทักษะที่มีต่อความสามารถในทักษะฟัง-พูด และเจตคติต่อการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.*, *14*(2), 90-104.

สมพงศ์ วิทยศักดิ์พันธุ์. (2548). การสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. *วารสารวรรณวิทัศ์*, 5, 215-216.

สมมารถ ปรุงสุวรรณ์. (2545). การพัฒนาคู่มือครูในโรงเรียนทหารช่าง [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. iThesis Srinakharinwirot University. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Sommart_P.pdf

สมศีล ฌานวังศะ. (2547). กลยุทธ์ในการเรียนภาษา. *วารสารภาษาปริทัศน์*, *21*, 16-24.

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงพนมเปญ. (2563). *รายงานภาวะการลงทุนในประเทศกัมพูชา (เฉพาะส่วนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน) ไตรมาส 1 ปี 2563 (1 มกราคม - 31 มีนาคม* 2563*)*. https://www.ditp.go.th/contents_attach/613621/613621.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560*. https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReport.pdf

สิริรัตน์ วาวแวว. (2564). การพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, *6*(2), 269-286.

สุนิตย์ เย็นสบาย. (2543). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ศิลปาบรรณาคาร.

สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2540). *วิธีสอนภาษาอังกฤษ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เหมือนใจหวัง สัจจา. (2565). การจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, *11*(2), 255-263.

อนุชิต เชิงจำเนียร. (2545). คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักเรียนนักศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. iThesis Srinakharinwirot University. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Anuchit_C.pdf

อัญชนา ณ ระนอง. (2554). ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจกับการเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพของประเทศไทย. *วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์*, *51*(1), 47-81.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา มี 3 ท่าน ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ผกาศรี เย็นบุตร รองศาสตราจารย์เกษียณอายุราชการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. Associated Professor Dr.Samphors Hem หัวหน้าภาควิชาภาษาไทย สถาบันภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPP)
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 12412

ที่ อว 8718.1/3300 **วันที่** 19 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ผกาศรี เย็นบุตร

เนื่องด้วย นายNarong Sarath นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” และ 2) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 098 224 7163

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นายNarong Sarath และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/3301

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

19 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน Associated Professor Dr.Samphos Hem

เนื่องด้วย นายNarong Sarath นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” และ 2) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นายNarong Sarath และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 098 224 7163

ที่ อว 8718/3301

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

19 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา

เนื่องด้วย นายNarong Sarath นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัค มหาวรากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) คู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง “โรงพยาบาล” สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา” และ 2) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นายNarong Sarath และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 098 224 7163

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

No. 8718/3199

Graduate School
Srinakharinwirot University
114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110

7 December 2023

Subject Requesting Permission to Collect Data for Research

To H.E. Dr. Chet Chealy, Rector of Royal University of Phnom Penh

Due to Mr. Narong Sarath, Cambodian master's degree student in Thai language major at Srinakharinwirot University who got scholarship from department of Thai, Royal University of Phnom Penh which supported by Thailand International Cooperation Agency (TICA), received approval to do a thesis on The Creation of a Pre-Internship Preparatory Thai language handbook on "Hospital" for Cambodian learners with Assistant Professor Dr. SUPAK MAHAWARAKORN as the thesis advisor.

For this purpose, Mr. Narong Sarath asked for permission to collect research data by using a Pre-Internship Preparatory Thai language handbook on "Hospital" for Cambodian learners, a set of Pre-test and Post-tests, and a set of student satisfaction form with volunteer 4th Year student of department of Thai and asking to use the Department of Thai Library between January and February 2024. Mr. NARONG SARATH will continue to be the coordinator in these details.

Therefore, we would like you to consider requesting assistance for Mr. Narong Sarath and thank you for this consideration.

Best regards

C Ekpanyaskul

(Asso. Prof. Dr. Chatchai Ekpanyaskul, MD)
Dean Of Graduate School

Graduate School
Tel. 0 2649 5064
Remark: For more information, please contact the student by email narong.sarath@g.swu.ac.th

KINGDOM OF CAMBODIA

Nation Religion King

Royal University of Phnom Penh
No.: 402/.....RUPP.IR
/2023

Phnom Penh, 21 December 2023

Asso. Prof. Dr. Chatchai Ekpanyaskul
Dean of Graduate School
Srinakharinwirot University
114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Dear **Asso. Prof. Dr. Chatchai Ekpanyaskul**,

Referring to letter No. 8718/3199 dated 07 December 2023, requesting permission to collect data for research, and approval from H.E. Prof. Chet Chealy, Rector of the Royal University of Phnom Penh (RUPP) dated 21 December 2023, RUPP is pleased to respond to the request.

We would like to accept **Mr. NARONG SARATH**, a master's degree student in Thai language major, to conduct the data collection for his dissertation "The Creation of a Pre-Internship Preparatory Thai Language Handbook on 'Hospital' for Cambodian Learner" at the Department of Thai of Royal University of Phnom Penh from January to February 2024.

Please kindly let us know if you require further inquiries or assistance. We look forward to welcoming **Mr. NARONG SARATH** to RUPP.

Yours Sincerely,

Prof. Dr. OUM RAVY
For Rector
Vice Rector

Russian Federation Blvd., Sangkat Tek Laak I, Khan Tuol Kork, Phnom Penh, Cambodia
Email: secretary@rupp.edu.kh Website: www.rupp.edu.kh

ภาคผนวก ค

ใบประกาศนียบัตรผ่านการอบรมหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หนังสือรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

Narong Sarath

ได้ผ่านการอบรมออนไลน์ความรู้พื้นฐานด้าน "หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์"

(Ethical Principle to Research Involving Human Subject)

ให้ไว้ ณ วันที่ 12/04/23

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ใบประกาศนียบัตรฉบับนี้จะหมดอายุหลังจากวันออกใบประกาศแล้ว 3 ปี

AF19-03-03.1
August, 2023

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ชื่อโครงการวิจัย : การสร้างคู่มือภาษาไทยเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ เรื่อง "โรงพยาบาล" สำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : Mr.NARONG SARATH

หน่วยงานต้นสังกัด : คณะมนุษยศาสตร์

หมายเลขรับรองโครงการวิจัย : SWUEC-662005

รายการเอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณา	ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2566
2. โครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์	ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2566
3. เอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัคร	ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2566
4. แบบบันทึกข้อมูล	ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2566
5. ประวัติผู้วิจัย	

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยยึดหลักเกณฑ์ตาม Declaration of Helsinki, Belmont Report, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP), International Guidelines for Human Research ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามโครงการวิจัยนี้ได้

วันที่รับรอง : 2 กันยายน 2566

วันที่หมดอายุ : 1 กันยายน 2567

(ลงชื่อ).....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

ประธานคณะอนุกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

ชุดสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (ชุดที่ 2)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน่วยจริยธรรมและมาตรฐานการวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 17
โทร. (02) 6495000 ต่อ 17503, 17506 โทรสาร (02) 2042590

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Narong Sarath
วัน เดือน ปี เกิด	23 March 1996
สถานที่เกิด	Banteay Meachey Province, Cambodia
วุฒิการศึกษา	Bachelor of Arts in Thai Language, 2018, Institute of Foreign Language, Royal University of Phnom Penh Bachelor of Science in International Business Management, 2020, Royal University of Phnom Penh Master of Arts of Thai Language (Thai as Foreign Language), 2024, Srinakharinwirot University
ที่อยู่ปัจจุบัน	#69, Neak Ta Village, Thmar Pouk Commune, Thmar Pouk District
ผลงานตีพิมพ์	Narong Sarath, & Supak Mahavarakorn. (2024, January-June). The Use of Language to Communicate Thai Service Identity in Hospitals for Cambodian Students. Journal of BSRU-Research and Development Institute. 9(1). pp. 218-230. https://so06.tcithaijo.org/index.php/rdibsru/article/view/271308/183591