

## บทความวิจัย (Research Article)

กระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นระบบไฮบริดเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานสำหรับ  
พนักงานโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่  
Hybrid Japanese Language Learning for Skill Development Among  
Hospital Staff: A Case Study of a Private Hospital in Chiang Mai Province

ณภัทร แสนโกชน์<sup>1\*</sup> และอภิศักดิ์ วิทยาทน<sup>2</sup>  
Napat Sanpote<sup>1\*</sup> and Aphisak Withthayaphakorn<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นในรูปแบบไฮบริดสำหรับพนักงานแผนก (OPD) ณ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ กระบวนการเรียนรู้ถูกแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกคือการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (Online) สำหรับปูพื้นฐานความรู้ ส่วนที่สองคือการเรียนรู้ผ่านระบบออนไซต์ (Onsite) ที่มุ่งเน้นที่การประยุกต์ใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์การทำงานจริง ผ่านรูปแบบการจำลองสถานการณ์ (Roleplay) และการเรียนรู้ระหว่างปฏิบัติงาน (On-the-Job Training) กับผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการ ผลการวิจัยขั้นต้นพบว่า กระบวนการเรียนรู้สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้เป็นไปตามคาดหวัง โดยมีคะแนนทดสอบหลังการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเฉลี่ยมากกว่า 10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 20 คะแนน พร้อมทั้งผู้เรียนมีความพึงพอใจในกระบวนการเรียนรู้โดยเฉลี่ยมากกว่าระดับ 4 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ด้วยการยืนยันผลวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี t-test ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การวิจัยนี้ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างแนวทางใหม่ในการพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานในโรงพยาบาล แต่ยังเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมบริการสุขภาพในยุคของกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ (New S-Curve) ด้านงานบริการลูกค้า (Customer Service) สำหรับชาวญี่ปุ่นที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของไทย

**คำสำคัญ:** การสอนภาษาญี่ปุ่น การเรียนระบบไฮบริด ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการทำงาน โรงพยาบาล

## Abstract

This research aimed to develop a hybrid Japanese language learning process for the OPD staff at a private hospital in Chiang Mai Province. The learning process is divided into two parts: the first part involves online learning to establish a foundational knowledge base. In contrast, the second part focuses on onsite learning that emphasizes the practical application of the Japanese language in real-world work scenarios. This is achieved through role-playing simulations and on-the-job training

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

School of Liberal Arts, University of Phayao, Phayao 56000

<sup>2</sup> คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

School of Engineering, University of Phayao, Phayao 56000

\*Corresponding author; email: pat\_napatt@hotmail.com

(Received: 20 March 2025; Revised: 18 August 2025; Accepted: 3 October 2025)

DOI: <https://doi.org/10.14456/psruhss.2025.30>

with Japanese patients who avail of the hospital's services. Preliminary research results indicate that this learning process effectively enhances learners' knowledge as expected, with post-learning test scores increasing by an average of more than 10 points out of a total of 20 points. Additionally, learners expressed a satisfaction level averaging above 4 out of 10 points at the significant level of 0.05, as confirmed statistically through a t-test. This research not only provides a new approach for developing Japanese language skills among hospital staff but also addresses the needs of the medical industry in the era of the New S-Curve. It also responds to the needs of the medical industry in the New S-Curve era, particularly in the area of customer service for Japanese patients receiving treatment in Thai hospitals.

**Keywords:** Japanese teaching, Hybrid learning system, Japanese language for work, Hospital

## บทนำ

ในยุคที่เศรษฐกิจกำลังเปลี่ยนผ่านไปในทิศทางที่เน้นคุณภาพชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรได้รับการยกย่องว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอนาคตหรือที่เรียกว่า "New S-Curve" ของประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งได้วางแผนพัฒนาให้กลายเป็น "Medical Health Hub" ที่มีความครบวงจรเพื่อรองรับลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนทางภาคเหนือที่มีความร่วมมือกับทางมหาวิทยาลัยพะเยาจำนวน 1 สถานประกอบ เป็นข้อมูลจำนวนชาวญี่ปุ่นที่เข้ารับบริการเป็นรายปี ตั้งแต่ปี 2561-2563 มีชาวญี่ปุ่นรับบริการจำนวน 44,150 และ 156 คน ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นคือความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของพนักงานโรงพยาบาลยังไม่เพียงพอ อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการเนื่องจากการสื่อสารและการเข้าใจวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล (Yukinori, 2022; Nichikito, 2017) จากความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการทำให้ผู้วิจัยเข้าศึกษาถึงทฤษฎีการสอนภาษา พบว่า วิธีการสอนที่เน้นการสื่อสารจริง หรือ "The Communicative Approach" จะเป็นวิธีการที่สามารถสร้างประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ดีที่สุด (ดวงใจ จงธนกร, 2548; 田中望, 1990) หากแต่การสอนที่เน้นการสื่อสารจริงจำเป็นที่ให้กลุ่มผู้เรียนต้องมีความรู้ที่ใกล้เคียงกันเพื่อง่ายต่อการเรียนรู้ร่วมกัน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมพบว่า การเรียนรู้แบบไฮบริด (Hybrid Learning) นั้นเป็นทางออกที่น่าสนใจและเป็นไปได้สำหรับปัญหานี้

จากการศึกษาและวิจัยในระดับอุดมศึกษา การเรียนการสอนแบบไฮบริดถือเป็นรูปแบบที่สามารถรองรับความต้องการของผู้เรียนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชัยวัฒน์ สุภัทวรกุล และคณะ, 2560) รูปแบบนี้บูรณาการระหว่างการเรียนออนไลน์และการเรียนในห้องเรียนแบบดั้งเดิม โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อในการสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนที่มีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมจากผู้เรียน (Kaladee & Chankong, 2022; Rodrigo & Platon, 2022) นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล ซึ่งทำให้ผู้เรียนสามารถทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของตนเองได้ (ณัฐกร สงคราม, 2558) จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่าการเรียนรู้แบบไฮบริด นั้นเป็นทางออกที่น่าสนใจและเป็นไปได้สำหรับปัญหาที่จะช่วยแก้ความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของพนักงานโรงพยาบาลที่ยังไม่เพียงพอได้ เพราะการเรียนรู้แบบไฮบริดจะเป็นการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้ออนไลน์ (Online Learning) และการเรียนรู้แบบหน้าห้อง (Onsite Learning) ซึ่งทั้งสองรูปแบบนี้มีข้อดีและข้อเสียเฉพาะของตนเอง แต่เมื่อนำมารวมกัน จะสามารถเติมเต็มความ

บกพร่องของกันและกันได้ (Johnson & Aragon, 2003) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีแนวคิดที่จะนำกระบวนการเรียนรู้แบบไฮบริดเข้ามาพัฒนาการเรียนรู้ในโรงพยาบาลกรณีศึกษาเพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นได้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. พัฒนาระบบการเรียนรู้และการสอนภาษาญี่ปุ่นในรูปแบบไฮบริดสำหรับพนักงานโรงพยาบาล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะขั้นพื้นฐานการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นและการทำงานที่ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปฏิบัติงานได้
2. ประเมินผลด้านความรู้และความพึงพอใจของผู้เรียนที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นระบบไฮบริด
3. นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับงานโรงพยาบาลกรณีศึกษาได้

### สมมุติฐานของการวิจัย

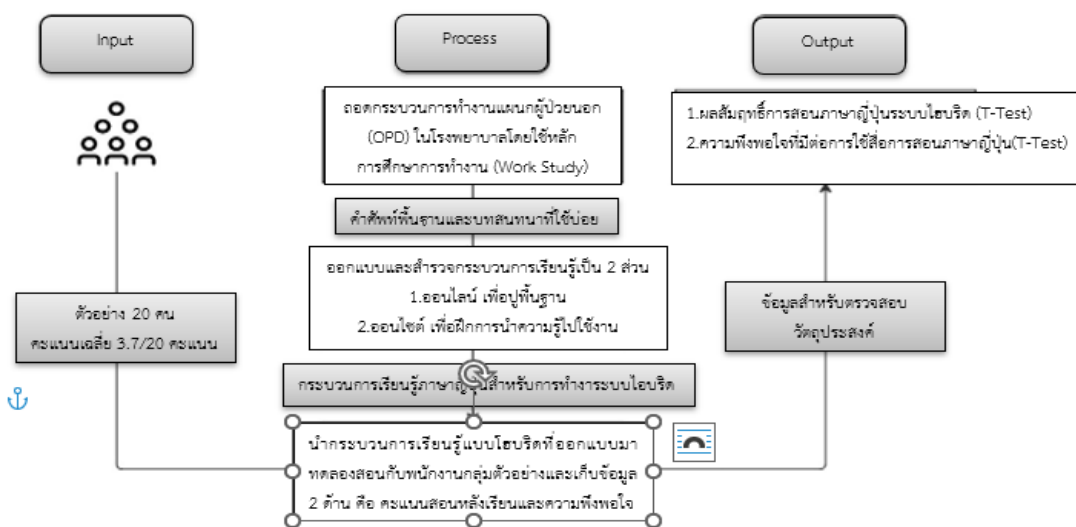
การวิจัยนี้มีการตั้งสมมุติฐานเพื่อทดสอบผลลัพธ์ของกระบวนการเรียนรู้และการสอนภาษาญี่ปุ่นในรูปแบบไฮบริด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมมุติฐานทางด้านความรู้ ผู้ที่เรียนกระบวนการเรียนรู้การสอนภาษาญี่ปุ่นผ่านสื่อมัลติมีเดียภาษาญี่ปุ่นเบื้องต้นในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) จะมีคะแนนหลังจากการเรียนรู้มากกว่า 10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 20 คะแนน โดยทดสอบด้วย t-test สำหรับความรู้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการเรียนรู้ (คะแนนก่อนเรียนของกลุ่มทดสอบเฉลี่ยที่ 3.7 คะแนน)
2. สมมุติฐานทางด้านความพึงพอใจ ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนรู้การสอนภาษาญี่ปุ่นผ่านสื่อมัลติมีเดียภาษาญี่ปุ่นเบื้องต้นในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ด้วยระบบไฮบริด ในด้านเนื้อหาการเรียนรู้และด้านวิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบไฮบริด อยู่ในเกณฑ์มากกว่า 4 คะแนน (ระดับดี) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยทดสอบด้วย t-test สมมุติฐานทั้งสองข้อนี้จะถูกทดสอบโดยใช้วิธีทางสถิติและถูกประเมินในความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งได้แก่ การพัฒนาระบบการเรียนรู้และการสอนภาษาญี่ปุ่นในรูปแบบไฮบริด และ การประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้และการสอนไปยังโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีความต้องการในการบริการผู้ป่วยชาวญี่ปุ่น

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตของการวิจัยนี้จำกัดไว้ที่พนักงานโรงพยาบาลที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) กลุ่มประชากรนี้ประกอบด้วยฝ่ายบริหารการจัดการทั่วไป ฝ่ายการพยาบาล และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่มีพื้นฐานภาษาญี่ปุ่นมาก่อน มีความสามารถในการจำคำศัพท์เฉพาะทางแต่ยังขาดทักษะในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นขั้นต้น รวมถึงความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมการให้บริการแบบญี่ปุ่น โดยมีผู้เข้าร่วมในกระบวนการเรียนรู้ทั้งหมด 20 คน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพ 1 สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยเริ่มจากการศึกษากระบวนการทำงานตั้งแต่ชาวญี่ปุ่นเข้ารับบริการจนกระทั่งจากโรงพยาบาลเพื่อถอดคำศัพท์พร้อมประโยคที่ใช้สนทนาบ่อย ๆ ออกมา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างกระบวนการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นออนไลน์สำหรับปูพื้นฐานความรู้ขั้นต้น และส่วนที่เป็นออนไลน์สำหรับฝึกปฏิบัติงานเพื่อความคุ้นเคยในการใช้งานจริง หลังจากได้เนื้อหาสำหรับการเรียนรู้พนักงานกลุ่มตัวอย่างถูกนำมาเข้ามาเรียนรู้ตามกระบวนการสอนที่ออกแบบไว้ แล้วประเมินผลตามหลักสถิติเพื่อนำข้อมูลมาเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยก่อนการทดลอง (Pre-experimental Research) แบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลังเรียน (One group pretest posttest) โดยมีจุดประสงค์ในการพัฒนาทักษะการทำงานสำหรับพนักงานโรงพยาบาลผ่านกระบวนการเรียนรู้การสอนภาษาญี่ปุ่นระบบโฮบริดในระยะเวลา 30 ชั่วโมง การวิจัยนี้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วยหลักการศึกษาระบบการทำงาน (Work Study)** ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในโรงพยาบาลเป้าหมาย โดยใช้หลักการศึกษาระบบการทำงาน (Work Study) ตามทฤษฎีของ Kangianpangkom (2010) การวิเคราะห์นี้ช่วยในการพัฒนาบทสนทนาและคำศัพท์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจริงในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โดยอ้างอิงผังการออกแบบกระบวนการทำงานของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) จากการวิจัยของ Sanpote et al. (2021) การวิเคราะห์จะเน้นไปที่ 5 จุดบริการหลักในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ได้แก่:

- การทำบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย (初回の病院利用と診察券の作成)
- การกรอกข้อมูลส่วนตัวและตรวจสุขภาพพื้นฐาน (個人情報記載、体重、血圧の測定)
- การถาม-ตอบในการตรวจสุขภาพ (診察時の応答)

- ขั้นตอนหลังการตรวจสุขภาพ (診察後の手続き)
- การชำระและการรับยา (薬の受け取りと会計)

ผลลัพธ์จากขั้นตอนนี้จะถูกนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นระบบไฮบริดในขั้นตอนถัดไป

**ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นด้วยวิธีไฮบริด** นำข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 ไปออกแบบการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นระบบไฮบริดจำนวน 30 ชั่วโมง และสามารถใช้งานได้จริง ในการออกแบบและเลือกเนื้อหาสำหรับเรียนรู้ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดด้านประสบการณ์ (Experiential perspective) เพื่อให้ตรงกับความสนใจของผู้เรียน (Eakpim, 2017) และการจัดลำดับเนื้อหาการเรียนรู้ผู้วิจัยใช้แนวทางของ Print (1993) ซึ่งพิจารณาจากขอบเขตของเนื้อหา (scope) และลำดับของเนื้อหา (sequence) เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดลำดับเนื้อหาที่สอนในแต่ละบทเรียนเป็น 2 ด้านคือ 1) เรียงลำดับจากง่ายไปยาก (simple to complex) เช่น เริ่มจากคำศัพท์และสำนวนที่ง่ายไปสู่คำศัพท์และสำนวนที่ซับซ้อน เป็นต้น และ 2) การเรียนรู้พื้นฐานที่ต้องมีมาก่อน (prerequisite learnings) ทำให้แบ่งกระบวนการเรียนรู้การสอนภาษาญี่ปุ่นออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

**ส่วนที่ 1 การสอนผ่านระบบออนไลน์ (Online) จำนวน 20 ชั่วโมง** เป็นการปูพื้นฐานไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่น ผ่านคำศัพท์ รูปประโยค และบทสนทนา ไล่จากง่ายไปยาก สำหรับเตรียมความรู้พื้นฐานในการเรียนรู้ส่วนที่ 2 โดยเนื้อหาส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 5 บทอ้างอิงจากจุดให้บริการที่มีจำนวน 5 จุด โดยแต่ละบทจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 คำศัพท์ เนื้อหาช่วงนี้เป็นการคัดเลือกคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้บ่อยในการปฏิบัติงานจริง คำศัพท์ในแต่บทเรียนมีประมาณ 15-20 คำ ประกอบด้วย ความหมายเป็นภาษาไทย คำอ่านเป็นตัวอักษรโรมันจิ (Romaji) เพื่อสะกดคำอ่านกับออกเสียงภาษาญี่ปุ่นได้ และตัวอักษรคันจิ (Kanji) เพื่อประกอบความหมายให้ผู้มาใช้บริการชาวญี่ปุ่นเข้าใจ โดยมีตัวอย่างดังแสดงในตาราง 1

**ตาราง 1** ตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะทางภาษาญี่ปุ่นของแผนกผู้ป่วยนอก(OPD)

| ความหมาย             | คำอ่าน       | คันจิ |
|----------------------|--------------|-------|
| แผนกต้อนรับ          | Uketsuke     | 受付    |
| บริษัทประกัน         | Hokengaisha  | 保険会社  |
| แผนกอายุรกรรม        | Naika        | 内科    |
| บัตรลงทะเบียนผู้ป่วย | Shinsatsuken | 診察券   |
| หมอ                  | Isha         | 医者    |

ช่วงที่ 2 รูปประโยค ที่ใช้ในบทเรียนผู้วิจัยได้มีการไปสัมภาษณ์เจาะเป็นรายบุคคล (In-depth interview) เกี่ยวกับรูปประโยคที่ใช้บ่อยในการทำงานกับพนักงานโรงพยาบาล และสัมพันธ์กับการทำงาน จากนั้นแปลเป็นรูปประโยคภาษาญี่ปุ่นที่ใช้บ่อย โดยรูปประโยคในแต่ละบทเรียนมีประมาณ 5-10 รูปประโยค ตัวอย่างรูปประโยคสามารถแสดงดังต่อไปนี้

ภาษาญี่ปุ่น こちらは申込書に なります が、必要事項を記入してもらえますか。

การออกเสียง : Kochira wa moushikomisho ni narimasu ga, hitsuyoujiko wo kinyu shite moraemasu ka. แปลเป็นภาษาไทยว่า “เอกสารนี้ใบสมัครนะ กรุณากรอกข้อที่จำเป็น”

ช่วงที่ 3 บทสนทนา ผู้วิจัยได้ออกแบบบทสนทนาโดยใช้หลักการการศึกษากระบวนการทำงาน (Work study) และไปสัมภาษณ์เจาะเป็นรายบุคคล (In-depth interview) กับพนักงานโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) จากนั้นถอดบทสนทนาในแต่ละจุดบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) สำหรับใช้ในการเรียนรู้ โดยตัวละครจะแบ่งการสนทนาตามหน้าที่การทำงาน เช่น ผู้ป่วย (患者), พนักงานต้อนรับ (受付), หมอ (医者) เป็นต้น มีตัวอย่างบทสนทนาดังต่อไปนี้

จุดบริการที่ 1: บทสนทนาภาษาญี่ปุ่นการเข้าใช้โรงพยาบาลครั้งแรกและการทำบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย

患者： すみません。

Sumimasen.

ขอโทษค่ะ/ครับ

受付： はい、どうしましたか。

Hai, doushimashitaka.

เป็นอะไรมาครับ

患者： 昨日から頭が痛くて熱があるようなので、診てもらいたいのですが。

Kinou kara atama ga itakute netsu ga aruyounano de, mite moraitai no desu ga.

พอดีรู้สึกเหมือนจะมีไข้แล้วก็ปวดมาตั้งแต่เมื่อวาน เลยอยากให้ตรวจสุขภาพให้ผมหน่อย

受付： こちらの病院の利用は初めてでしょうか。

Kochira no byouin no riyuu wa hajimete de shou ka.

ใช้บริการทางโรงพยาบาลครั้งแรกใช่ไหมครับ

患者： はい。初めてです。

Hai, hajimete desu.

ครั้งแรกครับ

受付： それでは、診察券を作りますので、こちらの問診票に必要事項を記入してもらえますか。

Soredewa, shinsatsuken wo tsukurimasu node, kochira no monshinhyou ni

hitsuyoujiko wo kinyuu shite moraemasuka.

ช่วยกรอกข้อมูลที่จำเป็นลงแบบสอบถามสุขภาพได้ไหมครับเพราะว่าจะทำบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย

患者： わかりました。記入しました。

Wakarimashita. Kinyu shimashita.

เข้าใจแล้วครับ ผมกรอกแล้วครับ

ช่วงที่ 4 แบบฝึกหัด ใช้หลักการของทฤษฎีบลูม (Bloom, 1956) ซึ่งเป็นการจัดจำแนกพฤติกรรมด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) โดยวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน 2 ด้านคือ 1) ด้านความจำ (Remembering) เป็นการจดจำคำศัพท์ และรูปประโยค ตามองค์ความรู้ที่ได้เรียน และ 2) ด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นการให้ความเข้าใจความหมายของรูปประโยคตามบทสนทนา ในเนื้อหาช่วงที่ 1- 3 ตัวอย่างแบบฝึกหัดสามารถแสดงดังนี้

จุดบริการที่ 1 บทสนทนาภาษาญี่ปุ่นการเข้าใช้โรงพยาบาลครั้งแรกและการทำบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย

คำสั่ง จงเลือกคำ ข้อ a , b , c , d ที่มีความหมายตรงกับรูปประโยคที่กำหนดให้

ข้อ 1 รูปประโยค 「今日は少し熱があるということです」

Kyou ha sukoshi netsu ga aru to iu koto desu.

a. 食欲がない

Shokuyokuganai

b. 頭が痛い

Atama ga itai

## c. おなかの調子が悪い

onaka no choushi ga warui

เฉลยคำตอบ ข้อ d แปลว่า “มีไข้” ซึ่งตรงกับความหมายรูปประโยค

## d. 熱がある

netsu ga aru

a. ไม่มีความอยากอาหาร

b. ปวดหัว

c. ท้องไม่ค่อยดี

d. มีไข้

จากที่เนื้อหาทั้ง 5 บท ที่แต่ละบทประกอบด้วยเนื้อหาทั้งหมด 4 ช่วง โดยก่อนนำบทเรียนไปใช้จริง ได้มีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาญี่ปุ่น Dr.Isao Yamaki อาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และนายบัญชา ใจตรง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรณีศึกษา มาปรับปรุงเนื้อหาตามข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำเนื้อหามาสร่างเป็นสื่อการสอนมัลติมีเดียในรูปแบบคลิปวิดีโอ เนื่องจากสื่อมัลติมีเดียก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งด้านการมองเห็น การได้ยินเสียง แสดงตัวอักษรภาพเคลื่อนไหว เสียงการ์ตูน และสามารถใช้ร่วมกับสื่ออื่น ๆ ในลักษณะสื่อประสมได้ ทำให้สร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ (Champhong, 2022) ซึ่งสอดคล้องจากงานวิจัยของ Piyakan et al. (2022) ที่บ่งชี้ว่าการเรียนรู้ผ่านสื่อการสอนมัลติมีเดีย ทำให้ผู้เรียนสนุกกับการเรียนการสอนภาษาจีนสำหรับผู้เรียนระดับต้น โดยการพัฒนาสื่อการสอนคลิปวิดีโอของงานวิจัยชิ้นนี้ สามารถดูได้จาก Link:[www.youtube.com/@pp\\_patty](http://www.youtube.com/@pp_patty)

**ส่วนที่ 2 การสอนผ่านระบบออนไลน์ (Onsite) จำนวน 10 ชั่วโมง** ในส่วนนี้ได้เน้นระดับการคิดเชิงสูงจากทฤษฎีของบลูม (Bloom's Taxonomy) มาใช้ออกแบบกระบวนการเรียนรู้เป็นรูปแบบของการประยุกต์ใช้ (applying) ซึ่งผู้เรียนนำองค์ความรู้จากส่วนที่ 1 มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จำลองและจริง โดยแบ่งเป็นภาคปฏิบัติ 2 ส่วนย่อยคือ 1) การจำลองสถานการณ์สมมติที่ใช้ในโรงพยาบาล (Roleplay) เพราะการจำลองสถานการณ์จะเป็นเทคนิคในการสอนแบบมีส่วนร่วมของผู้เรียนในกระบวนการเรียนรู้ และฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง (Moreno, 1953) 2) การเรียนรู้จากการปฏิบัติในสถานการณ์จริง (OJT: On the Job Training) เพราะ เป็นเครื่องมือที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เหมาะสมและประสบความสำเร็จ (Matsuo, 2014) นอกจากนี้งานวิจัยของ Aik (2005) ยังพบว่า การฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน (OJT) ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน สนับสนุนการเติบโตในสายอาชีพ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากร ซึ่งระหว่างการเรียนรู้แบบการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน (OJT) มีผู้สอนคอยให้คำแนะนำอยู่ตลอดเวลาพร้อมทั้งเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริงเพื่อนำกลับไปพัฒนาเนื้อหาต่อไปในอนาคต

โดยกระบวนการเรียนรู้ที่ออกแบบไว้เมื่อมองในลักษณะของการเชื่อมโยงจะเริ่มจากการปูพื้นฐานความรู้ผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองในส่วนที่ 1 เมื่อได้ความรู้ในระดับที่สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้แล้วก็เข้าสู่การประยุกต์ใช้ (Applying) ในส่วนที่ 2 โดยการประยุกต์ใช้เริ่มจากการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์สมมติเพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมก่อนออกไปเรียนรู้หน้างานจริง จากนั้นจึงให้ออกไปเรียนรู้หน้างานจริงโดยมีผู้สอนคอยสังเกตการณ์และให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาการเรียนรู้

**ขั้นตอนที่ 3 นวัตกรรมการเรียนรู้แบบระบบไฮบริด (Hybrid Learning)** มาทดลองให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ ในขั้นตอนนี้จะนำกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เข้ามาเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นผ่านกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้โดยมีลำดับการเรียนรู้และจำนวนชั่วโมงเรียนรู้โดยละเอียดดังแสดงไว้ในตาราง 2

## ตาราง 2 ลำดับการสอนภาษาญี่ปุ่นระบบไฮบริด

| ลำดับที่                       | เนื้อหาการเรียนการสอน                                                                                     | รูปแบบ                               | หลักการเรียนรู้              | จำนวนชั่วโมง |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------|
| แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test)   |                                                                                                           |                                      |                              |              |
| 1                              | 第 1 課 : 初回の病院利用と診察券の作成<br>จุดบริการที่ 1 : การเข้าใช้โรงพยาบาลครั้งแรกและการทำบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย        | Online                               | Remembering<br>Understanding | 4            |
| 2                              | 第 2 課 : 個人情報 の 記載 体重、血圧 の 測定<br>จุดบริการที่ 2 : การกรอกข้อมูลส่วนตัว การวัดน้ำหนัก และการวัดความดันโลหิต | Online                               | Remembering<br>Understanding | 4            |
| 3                              | 第 3 課 : 診察時の 応答<br>จุดบริการที่ 3 : การถาม-ตอบในการตรวจสุขภาพ                                             | Online                               | Remembering<br>Understanding | 4            |
| 4                              | 第 4 課 : 診察後の 手続き<br>จุดบริการที่ 4 : ขั้นตอนหลังการตรวจสุขภาพ                                             | Online                               | Remembering<br>Understanding | 4            |
| 5                              | 第 5 課 : 薬の 受け取り と 会計<br>จุดบริการที่ 5 : การชำระและการรับยา                                               | Online                               | Remembering<br>Understanding | 4            |
| 6                              | จุดบริการที่ 1- 5<br>จำลองสถานการณ์สมมติและฝึกปฏิบัติ                                                     | Onsite<br>Roleplay                   | Applying                     | 5            |
| 7                              | จุดบริการที่ 1- 5<br>การทำสิ่งที่เรียนมาปฏิบัติพร้อมการทำงานจริง                                          | Onsite<br>(OJT: On the Job Training) | Applying                     | 5            |
| รวมจำนวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น |                                                                                                           |                                      | 30 ชั่วโมง                   |              |

ซึ่งในขั้นตอนนี้ได้มีการเก็บข้อมูลความรู้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าอบรมผ่านแบบทดสอบก่อนเรียนได้คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่ 3.7 คะแนน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ที่ 1.75 จึงมีการตั้งเป้าหมายว่าหลังเสร็จสิ้นกระบวนการเรียนรู้กลุ่มตัวอย่างควรมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 10 คะแนน โดยอ้างอิงจากผลการศึกษาเดิมเป็นฐานของคะแนนเฉลี่ยเป้าหมาย

**ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลการทดสอบหลังเรียนมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ** ในขั้นตอนนี้เป็นการนำคะแนนหลังเรียนมาพิสูจน์ว่าตรงกับสมมติฐานทางด้านความรู้ที่ตั้งไว้หรือไม่ตามหลักสถิติ อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 ว่าพนักงานที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ต้องสามารถพัฒนาทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นสำหรับปฏิบัติงานจริงได้ และ 3 ซึ่งตั้งไว้ว่าต้องวิเคราะห์ผลของกระบวนการเรียนรู้ทางสถิติ โดยผลการทดสอบด้านสถิติแบบ t-test จะถูกแสดงไว้ในบท “ผลการวิจัย”

**ขั้นตอนที่ 5 วัดผลความพึงพอใจในการอบรมและการใช้งานจริง** ในขั้นตอนนี้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิสูจน์ว่าตรงกับสมมติฐานทางด้านความพึงพอใจที่ตั้งไว้หรือไม่ตามหลักสถิติ อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2 ซึ่งตั้งไว้ว่าต้องนำไปใช้กับโรงพยาบาลอื่นได้ (การที่มีคะแนนความพึงพอใจที่ตีพออนุมาณได้ว่ากระบวนการเรียนรู้มีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ต่อกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานแบบเดียวกัน) และ 3 ซึ่งตั้งไว้ว่าต้องวิเคราะห์ผลของกระบวนการเรียนรู้ทางสถิติ โดยในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเกิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นการเลือกระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเรียงจาก 5 (พอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ), 4 (ค่อนข้างพอใจ/มาก คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20), 3 (เฉย ๆ /ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) , 2 (ไม่ค่อยพอใจ/น้อย คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) และ 1 (ไม่พอใจ/น้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80) สำหรับผลการทดสอบด้านสถิติแบบ T-test จะถูกแสดงไว้ในบท “ผลการวิจัย”

**ขั้นตอนที่ 6 นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 4 และ 5 มาพัฒนากระบวนการเรียนรู้** เป็นการนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 4 และ 5 มาพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้สอน ผู้เรียนและผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้นอันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 3

## ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยเป็นการทดสอบด้วยสถิติแบบ t-test ด้วยโปรแกรม Minitab แบ่งออกตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมุติฐานอันแสดงได้ดังต่อไปนี้

### 1. สมมุติฐานทางด้านความรู้

สำหรับการพิสูจน์ว่าหลังจากกลุ่มทดลองได้เรียนรู้หลักสูตรที่ได้ออกแบบไว้แล้วมีความรู้เพิ่มขึ้นเกิน 10 คะแนนตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้หรือไม่นั้น ทางผู้วิจัยจึงได้ใช้การทดสอบตามหลักสถิติแบบ t-test กรณี 1 กลุ่มประชากร กำหนดค่านัยสำคัญที่ 0.05 มาเป็นเครื่องมือในการทดสอบ โดยการทดสอบจะมีการตั้งสมมุติฐานดังต่อไปนี้

สมมุติฐานหลัก หลังจากเรียนผู้เรียนมีคะแนนสอบเฉลี่ย  $\leq 10$  คะแนน

สมมุติฐานรอง หลังจากเรียนผู้เรียนมีคะแนนสอบเฉลี่ย  $> 10$  คะแนน

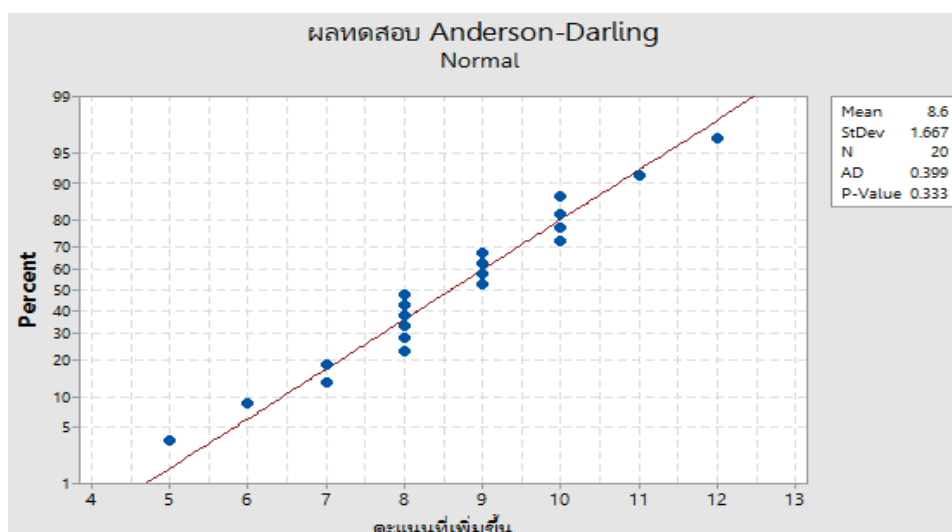
จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทางผู้วิจัยจึงใช้โปรแกรม Minitab มาหาผลลัพธ์ซึ่งผลลัพธ์ที่สำคัญสรุปไว้ในตาราง 3

**ตาราง 3** ผลการทดสอบทางสถิติแบบ t-test

| จำนวนประชากร | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | T-Value | p-Value |
|--------------|-----------|---------------------|---------|---------|
| 20           | 12.3      | 2.029               | 5.07    | 0.000   |

จากผลลัพธ์ในตาราง 3 จากค่า p-Value ที่ได้น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้จึงต้องปฏิเสธสมมุติฐานหลักยอมรับสมมุติฐานรอง หรือสามารถสรุปได้ว่า “หลังจากผ่านการเรียนรู้ในหลักสูตรที่กำหนดไว้ ผู้เรียนมีคะแนนสอบมากกว่า 10 คะแนน” ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสามารถบ่งชี้ได้ว่าหลักสูตรที่ออกแบบไว้สามารถทำให้ผู้เรียนมีความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากสิ่งที่เกิดขึ้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมทางสถิติต่อว่าหลังจากผู้เรียนได้ผ่านการเรียนรู้มาแล้วผู้เรียนมีความสามารถเพิ่มขึ้นเฉลี่ยที่เก็เปอร์เซ็นต์จากค่า Confidence Interval ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เก็เปอร์เซ็นต์ ทางผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลคะแนนหลังเรียนมาลบกับคะแนนก่อนเรียนเพื่อดูความสามารถที่เพิ่มขึ้นของผู้เรียนทุกราย แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาทดสอบการกระจายตัวแบบปกติด้วยวิธี Anderson-Darling ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลลัพธ์ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 ผลการทดสอบการกระจายตัวแบบปกติ

จากภาพ 3 ค่า  $p$ -Value มากกว่า 0.05 จึงบ่งบอกได้ว่า ผลคะแนนที่เพิ่มขึ้น จากการศึกษพบว่า “มีการกระจายตัวแบบปกติ” จึงนำข้อมูลที่มีไปสร้างช่วง Confidence Interval ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยอ้างอิงการกระจายตัวแบบ T เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่าง 20 คน ได้ผลลัพธ์คือ ผู้เรียนมีคะแนนเพิ่มขึ้นอยู่ระหว่าง 7.82 - 9.38 คะแนน หรือเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยก่อนเรียนที่ 3.7 คะแนน จะได้คะแนนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21-25 ซึ่งผลลัพธ์ทางสถิติที่เกิดขึ้นบ่งชี้ได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ที่ออกแบบขึ้นสามารถเพิ่มความสามารถให้ผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

## 2. สมมุติฐานทางด้านความพึงพอใจ

สำหรับผลความพึงพอใจจากการทดสอบทางสถิติด้วยวิธี t-test จะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานดังต่อไปนี้

สมมุติฐานหลัก ความพึงพอใจเฉลี่ย  $\leq 4$

สมมุติฐานรอง ความพึงพอใจเฉลี่ย  $> 4$

โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี t-test ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 จะสามารถสรุปได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 ตารางสรุปการทดสอบความพึงพอใจด้วยวิธี t-test

| รายการประเมิน                                                                    | M    | SD   | p-Value |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|
| <b>เนื้อหาการเรียนรู้</b>                                                        |      |      |         |
| 1. มีการจัดสรรเวลาและเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม                                      | 4.6  | 0.66 | 0.009   |
| 2. ผู้เรียนเข้าใจสื่อและเอกสารประกอบการเรียนการสอน                               | 4.6  | 0.66 | 0.009   |
| 3. ผู้เรียนสามารถนำความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับไปใช้ได้อย่างถูกต้อง              | 4.5  | 0.67 | 0.021   |
| 4. สิ่ง que ผู้เรียนได้รับในการเรียนครั้งนี้ตรงตามความคาดหวังที่คิดไว้           | 4.4  | 0.80 | 0.074   |
| เฉลี่ยรวม                                                                        | 4.52 | 0.7  | 0.022   |
| <b>วิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบไฮบริด</b>                                         |      |      |         |
| 1. รูปแบบการสอน และเนื้อหาในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสม                    | 4.7  | 0.46 | 0       |
| 2. ผู้เรียนรู้สึกอิสระที่จะสามารถวางแผน และควบคุมการเรียนเองได้                  | 4.6  | 0.65 | 0.012   |
| 3. รูปแบบการเรียนรู้ที่น่าสนใจ ช่วยให้ ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ | 4.8  | 0.60 | 0.001   |

| รายการประเมิน                                                | M    | SD   | p-Value |
|--------------------------------------------------------------|------|------|---------|
| 4. รูปแบบการเรียนรู้ช่วยพัฒนาความสามารถในหลาย ๆ ด้าน         | 4.4  | 1.02 | 0.123   |
| 5. บรรยากาศในห้องเรียนมีความสุขสนุกสนาน และไม่เครียดจนเกินไป | 4.7  | 0.70 | 0.018   |
| 6. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น              | 4.5  | 1.02 | 0.078   |
| 7. ภาพรวมความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนครั้งนี้           | 4.5  | 0.50 | 0.006   |
|                                                              | 4.5  | 0.67 | 0.021   |
|                                                              | 4.5  | 0.67 | 0.021   |
| เฉลี่ยรวม                                                    | 4.55 | 0.70 | 0.017   |

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

เนื้อหาการเรียนรู้ค่าเฉลี่ยรวมมี  $p\text{-Value} = 0.022$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมมีค่ามากกว่าระดับ 4 ซึ่งตรงกับเป้าหมายที่ได้คาดหวังไว้ หากแต่หัวข้อย่อยที่ 4 ค่า  $p\text{-Value} = 0.075$  มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อย่อยที่ 4 ยังมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับ 4 ดังนั้น อาจต้องมีการปรับปรุงในหัวข้อย่อยนี้

ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบไฮบริดค่าเฉลี่ยรวมมี  $p\text{-Value} = 0.017$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมมีค่ามากกว่าระดับ 4 ซึ่งตรงกับเป้าหมายที่ได้คาดหวังไว้หากแต่หัวข้อย่อยที่ 3 และ 4 มี  $p\text{-Value} = 0.123$  และ  $0.078$  ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อย่อยที่ 3 และ 4 ยังมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับ 4 ดังนั้นอาจต้องมีการปรับปรุงในหัวข้อย่อยนี้

## สรุปและอภิปรายผล

สำหรับผลวิจัยค่าทางสถิติบ่งชี้ว่ากระบวนการเรียนรู้ด้วยระบบไฮบริดที่ออกแบบสามารถพัฒนาความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นในที่ต้องใช้ในการทำงานได้ โดยผลลัพธ์ที่ออกมาตรงกับสมมติฐานด้านการเรียนรู้ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นแล้วเมื่อนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมสามารถบ่งชี้ได้ว่า ความรู้ของผู้เรียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยจากเดิม 7.82 - 9.38 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 211-253เมื่อเทียบกับความรู้เดิมที่มี ซึ่งจัดได้ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 1 ได้ ในส่วนความพึงพอใจของผู้เรียนค่าทางสถิติบ่งชี้ว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน มากกว่าระดับ 4 ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นถือว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2 เนื่องจากค่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นบ่งชี้ได้ว่าวิธีแบบไฮบริดน่าจะเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งานต่อในโรงพยาบาลอื่นต่อไป หากแต่ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมทั้งหมด 3 ประเด็น ได้แก่ เนื้อหาที่ต้องตรงความต้องการมากขึ้น รูปแบบการเรียนรู้ต้องน่าสนใจมากขึ้น และปรับปรุงให้หลักสูตรสามารถพัฒนาความรู้ได้ในหลายด้าน นอกจากนั้นแล้วในงานวิจัยชิ้นนี้ก็บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 3 อีกทั้งงานวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติ พร้อมทั้งนำผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง ผู้สอน กลุ่มตัวอย่างและผู้บริหารของโรงพยาบาล เพื่อให้ได้กระบวนการเรียนรู้ที่ดีขึ้นในอนาคต

## ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำแนวคิดการศึกษาการทำงานและระบบการเรียนรู้แบบไฮบริด ไปใช้ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานจริง สำหรับพนักงานในองค์กรที่ต้องการนำภาษาไปใช้งานอย่างเร่งด่วนได้มีทักษะการสื่อสารเพื่อทำงานขั้นต้นได้ โดยกลุ่มเป้าหมายที่สามารถขยายผลได้ในอนาคตคือหน่วยงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวญี่ปุ่นในลักษณะที่สื่อสารแบบทางเดียวเป็นส่วนใหญ่และใช้รูปแบบประโยคซ้ำ ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านสปา และงานบริการอื่น ๆ

สำหรับสิ่งที่ต้องเพิ่มเติมหรือต่อยอดในงานชิ้นนี้ในอนาคตคือ อาจต้องมีการเก็บความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้ารับบริการก่อนและหลังจากที่พนักงานได้ผ่านการเรียนรู้มาแล้ว ว่ามีความพึงพอใจมากขึ้นจากเดิมหรือไม่เพื่อเป็นการยืนยันว่าพนักงานที่ได้ผ่านการเรียนรู้มีความสามารถนำทักษะที่ได้อบรมไปประยุกต์ใช้งานได้จริงในการปฏิบัติงาน

## เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ สุภัทรวกุล, สุทธิพงศ์ หกสุวรรณ และนิคม ชมภูหลง. (2560). การพัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบไฮบริด สำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 23 (1), 66–77.
- ณภัทร แสนโภชน, อภิศักดิ์ วิทย์ประภากร และ Isao Yamaki. (2564). การสร้างหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นเพื่อการทำงานบุคลากรทางการแพทย์โดยโมเดลซิปปา: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงใหม่. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาตินเรศวรวิจัยและนวัตกรรม ครั้งที่ 17* (น. 1174-1189). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นจาก [https://www.mis.research.nu.ac.th/dri/pdf\\_file/nrc/nrc17.pdf](https://www.mis.research.nu.ac.th/dri/pdf_file/nrc/nrc17.pdf)
- ณัฐกร สงคราม. (2557). ผลของการใช้การเรียนรู้แบบปัญหากระตุ้นการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสานต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 12(12), 81-86. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/suedujournal/article/view/94947>
- ปราณี คำจันทร์, ทักษมาศ ไทยเล็ก และศมนันท์ ทศนีย์สุวรรณ .(2562). ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในมุมมองของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับการเรียนรู้แบบผสมผสานในรายวิชาวิจัยทางพยาบาลพื้นฐาน. *วารสารสงขลานครินทร์*, 42(3), 63-73. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/nur-psu/article/view/257379>
- ปิยวรรณ ปิยะกาญจน์, สุจิตรา ประวงษ์ และณัฐพงษ์ กาญจนฉายา. (2563). การพัฒนาบทเรียนมัลติมีเดียภาษาจีนสำหรับผู้เรียนระดับต้น. *Journal of Information and Learning*, 33(3), 10-12. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jil/article/view/258444>
- พรพิศ งามพงษ์. (2564). การพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยใช้การเรียนรู้แบบเชิงรุกโดยการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14* (น. 429-432). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. สืบค้น จาก <http://journalgrad.sru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/2466>
- รัชติวรรณ กาญจนปัญญาคม. (2562). *การศึกษางานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริรัตน์ แก้วอุไร. (2564). *การพัฒนาหลักสูตร: ทฤษฎีสู่การปฏิบัติในการออกแบบและพัฒนา*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Aik, C. T. (2005). The synergies of the learning organization, visual factory management, and on-the-job training. *Performance Improvement*, 44 (7), 15–20. <https://doi.org/10.1002/pfi.4140440705>
- Bloom, B. S., Engelhart, M. D., Furst, E. J., Hill, W. H., & Krathwohl, D. R. (1956). *Taxonomy of educational objectives, handbook I: The cognitive domain*. David McKay.

- Eakpim, S. (2017). *Curriculum development: Theory into practice of design and development*. Takkasila. MacMillan Publishing Company.
- Johnson, S. D., & Aragon, S. R. (2003). An instructional strategy framework for online learning environments. *New directions for adult and continuing education, 2003*(100), 31-43. <https://doi.org/10.1002/ace.117>
- Kaladee, A., & Chankong, W. (2022). Hybrid learning design in statistics and research in health management for graduate students during the COVID-19 outbreak. *Public Health Policy and Laws Journal, 8* (2), 295-311. สืบค้นจาก [https://so05.tci-thaijo.org/index.php/journal\\_law/article/view/258569](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/journal_law/article/view/258569)
- Matsuo, M. (2014). Instructional skills for on-the-job training and experiential learning: An empirical study of Japanese firms. *International Journal of Training and Development, 18*(4), 225-240. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12035>
- Moreno, J. L. (1953). *Who shall survive?: A new approach to the problem of human interrelations*. Publication of Beacon House.
- Nichikito, E. (2017). An analysis of the teamwork between doctors and medical interpreters: derived from simulated consultations mediated by Japanese Thai interpreters. *The JSN Journal (Special Edition)*, 187-203. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsn/article/view/75068>.
- Nichiko, E. (2018). Medical interpreters' knowledge and communication skills for effective teamwork with doctors and nurses: Based on a study of Japanese Thai interpreters at three private hospitals in Chiangmai. *The Japanese Studies Journal, 35*(2), 42-67. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/japanese/article/view/165181>
- Print, M. (1993). *Curriculum development and design* (2nd ed.). Allen & Unwin.
- Rodrigo, R. T., & Platon, L. H. (2022). Hybrid learning for the digital natives: Impacts on academic performance and learning approaches. *Kasetsart Journal of Social Sciences, 43*(1), 201–208. <https://doi.org/10.34044/j.kjss.2022.43.1.27>
- Yukinori, W. (2012). Japanese interpreters in Bangkok's international hospitals: Implications for intercultural communication between Japanese patients and Thai medical providers. *多言語多文化研究= Japan journal of multilingualism and multiculturalism, 18*(1), 19-38.