

บทความวิจัย (ภาษาไทย) / Research Article (Thai)

การวิจัยเชิงสำรวจมุมมองของเภสัชกรและแรงงานต่างด้าว

ต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มแปลภาษา

An Exploratory Study of Pharmacists' and Migrant Workers' Perspectives toward the Use of a Digital Language Translation Platform

กษิภัท ภัทรบวรวุฒิ^{1*}, อนามัย ดำเนตร², อัญชิษฐา ภูอุดม³

Kasipat Pattarabovornwut^{1*}, Anamai Damnet², Aunchistha Poo-udom³

^{1*} นักศึกษาปริญญาเอก คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม ประเทศไทย

^{1*} Doctoral Student, Faculty of Hospitality, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม ประเทศไทย

² Associate Professor Dr., Faculty of Hospitality, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

³ อาจารย์ ดร. คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม ประเทศไทย

³ Lecturer Dr., Faculty of Hospitality, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

E-mail address (Corresponding author): ^{1*}bodin.ta@ku.th; (Author): ²anamai.d@ku.th, ³faasact@ku.ac.th

รับบทความ: 5 พฤษภาคม 2569 / ปรับแก้ไข: 24 พฤษภาคม 2569 / ตอรับบทความ: 21 พฤษภาคม 2569

Received: 5 May 2026 / Revised: 24 May 2026 / Accepted: 21 May 2026

Abstract

Introduction: Community pharmacies serve as highly accessible primary healthcare units for both the general public and migrant workers. However, persistent language barriers remain a critical constraint that can compromise the quality of pharmaceutical care. This study aimed to identify communication barriers between migrant workers and pharmacists, assess their awareness of and attitudes toward digital translation platforms, and compare the perspectives of both groups regarding the communication effectiveness and service quality facilitated by these platforms.

Methodology: Utilizing a quantitative survey research design, data were gathered from two distinct cohorts: 62 community pharmacists via an online questionnaire, and 30 Myanmar migrant workers via a questionnaire administered with the assistance of an interpreter. Intergroup differences were analyzed using descriptive statistics and evaluated using the Mann–Whitney U test.

Results: Both pharmacists and migrant workers indicated that digital translation platforms significantly enhance communication and pharmaceutical service quality. These platforms were found to minimize communication errors, improve comprehension of medication instructions, bolster migrant workers' perceived safety during consultations, increase convenience, foster trust, and project a positive image for community pharmacies. Furthermore, Mann–Whitney U test analysis revealed that pharmacists held significantly more positive perceptions regarding the platform's capacity to reflect service quality, standards, and readiness compared to the Myanmar migrant workers.

Discussion: Digital translation platforms act as vital mechanisms for facilitating intercultural communication within community pharmacies. To bridge critical language gaps linked directly to patient trust and clinical safety, translation software tailored specifically for pharmaceutical contexts should be developed. Future research should expand the cohort to include international tourists to examine language-related limitations across diverse cultural and demographic contexts.

Recommendations: The development of a dedicated, pharmacy-specific digital translation platform supporting Myanmar and Cambodian languages is highly recommended. This platform should incorporate a validated, high-accuracy database of clinical and health advice terminology, establish strict safety usage standards, and be paired with intercultural communication training programs for pharmacists.

Keywords: Digital Translation Platform; Intercultural Communication; Pharmacy; Migrant Workers

บทคัดย่อ

ที่มาและวัตถุประสงค์การวิจัย: ร้านขายยาเป็นหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ประชาชนและแรงงานต่างด้าวสามารถเข้าถึงได้ง่าย แต่ยังเผชิญข้อจำกัดด้านภาษา ซึ่งอาจกระทบต่อคุณภาพบริการ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างแรงงานต่างด้าวและเภสัชกร องค์ความรู้และระดับความคิดเห็นต่อการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารและคุณภาพการบริการจากการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา

ระเบียบวิธีวิจัย: การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเภสัชกร 62 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และแรงงานชาวเมียนมา 30 คน ด้วยแบบสอบถามโดยมีล่ามแปลภาษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วย Mann-Whitney U test

ผลการวิจัย: มุมมองของเภสัชกรและแรงงานต่างด้าวได้แสดงระดับความคิดเห็นว่าดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาช่วยเพิ่มคุณภาพการสื่อสารและบริการทางเภสัชกรรม โดยช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร ทำให้เข้าใจข้อมูลยาได้ง่ายขึ้น แรงงานต่างด้าวรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสารมากขึ้น เพิ่มความสะดวก สร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อร้านขายยา ทั้งนี้เภสัชกรเห็นว่าแพลตฟอร์มช่วยสะท้อนคุณภาพ มาตรฐาน และความพร้อมของบริการ ได้ชัดเจนกว่าแรงงานชาวเมียนมา

อภิปรายผล: ดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นกลไกสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในร้านขายยา จึงควรถูกพัฒนาเฉพาะทางเภสัชกรรมเพื่อลดช่องว่างด้านภาษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการสื่อสาร สามารถต่อยอดโดยขยายกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมนักท่องเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบข้อจำกัดทางภาษาที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ: ควรพัฒนาแพลตฟอร์มแปลภาษาเฉพาะทางเภสัชกรรมที่รองรับภาษาเมียนมา และกัมพูชา มีฐานคำศัพท์ด้านคำแนะนำสุขภาพที่ถูกต้อง กำหนดมาตรฐานการใช้งานที่ปลอดภัย และอบรมเภสัชกรด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ: ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา; การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม; ร้านขายยา; แรงงานต่างด้าว

บทนำ

ร้านขายยาเป็นหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาเบื้องต้น การจำหน่ายยา การแนะนำวิธีใช้ยา และการดูแลสุขภาพในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการจำหน่ายยาที่ไม่ต้องใช้ใบสั่งแพทย์ หรือ Over the Counter (OTC) ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานได้อย่างรวดเร็ว ในประเทศไทย ร้านขายยาแผนปัจจุบันมีจำนวนมากและกระจายอยู่ในพื้นที่เมืองและชุมชน ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการ

อาหารและยา ปี พ.ศ. 2568 ระบุว่า ประเทศไทยมีร้านขายยาแผนปัจจุบันจำนวน 22,099 แห่ง โดยอยู่ในกรุงเทพมหานคร 4,003 แห่ง ขณะเดียวกัน มูลค่าจำหน่าย OTC Drugs ในปี พ.ศ. 2567 อยู่ที่ประมาณ 4.2 หมื่นล้านบาท และมีแนวโน้มขยายตัวร้อยละ 6.0–7.0 ต่อปีในช่วง พ.ศ. 2568–2570 (Tunpaiboon, 2024) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการร้านขายยาแบบ OTC มีความหลากหลายทั้งประชาชนทั่วไป ผู้ป่วย นักท่องเที่ยว และแรงงานต่างด้าว ความหลากหลายดังกล่าวทำให้ร้านขายยาต้องเผชิญกับความต้องการที่แตกต่างกันด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้ด้านสุขภาพ และความคุ้นเคยต่อระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นกลุ่มประชากรสำคัญของประเทศไทย ข้อมูลจากสำนักงานบริการแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ระบุว่า ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวประมาณ 3.64 ล้านคน ส่วนใหญ่เป็นแรงงานจากเมียนมา กัมพูชา และลาว ขณะที่กรุงเทพมหานครมีแรงงานต่างด้าว 421,646 คน โดยมากกว่าครึ่งเป็นแรงงานชาวเมียนมาซึ่งเผชิญข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข ทั้งด้านสิทธิการรักษา และความไม่คุ้นเคยกับระบบบริการสุขภาพ ร้านขายยาจึงเป็นแหล่งพึ่งพิงสำคัญของแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะในกรณีอาการเจ็บป่วยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ปัญหาด้านภาษาได้เป็นอุปสรรคสำคัญ เช่น แรงงานต่างด้าวไม่สามารถอธิบายอาการของตนเองได้ หรือไม่เข้าใจวิธีใช้ยา เป็นต้น

ในเชิงวิชาการ ปัญหานี้สัมพันธ์กับแนวคิดการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริการสุขภาพ เนื่องจากการให้บริการแรงงานต่างด้าวไม่ได้เป็นเพียงการแปลภาษาเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเชื่อเกี่ยวกับยา ความไว้วางใจต่อเภสัชกร และระดับความรู้ด้านสุขภาพของผู้รับบริการ งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ภาษา ความรู้ด้านสุขภาพ ความไม่คุ้นเคยกับระบบบริการสุขภาพ และความเชื่อทางวัฒนธรรม เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงบริการร้านขายยาของผู้ย้ายถิ่นและผู้ลี้ภัย (Filmer et al., 2023; McCann et al., 2023) แม้ปัจจุบันจะมีแนวทางลดอุปสรรคด้านภาษา เช่น คู่มือภาษา แอปพลิเคชัน หรือ Google Translator แต่แนวทางเหล่านี้ยังมีข้อจำกัดด้านความสะดวก ความครบถ้วนของประโยค ความแม่นยำในการแปล และความเหมาะสมกับบริบทจริงของร้านขายยา (Wongvedvanij & Darawong, 2023)

ในกลุ่มธุรกิจบริการได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามาช่วยในการให้บริการ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แพลตฟอร์ม (Platform) หมายถึง ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรือ ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ทำหน้าที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานครอบคลุมระบบปฏิบัติการและโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลตามรูปแบบที่นักพัฒนามกำหนดไว้ (Acs et al., 2021) โดยการแปลภาษาผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม คือ กระบวนการที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีในการแปลงข้อความหรือเนื้อหาจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่งด้วยแพลตฟอร์ม รวมถึงแพลตฟอร์มที่ใช้อัลกอริทึมปัญญาประดิษฐ์ เช่น Google Translate, ChatGPT, Microsoft Translator และ iTranslate เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาและเภสัชกร ทั้งนี้ปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วอันเป็นผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น แรงงาน

ต่างด้าวไม่เข้าใจภาษาไทย และไม่สามารถอ่านฉลากยาได้ เป็นต้น โดยอุปสรรค คือ ปัจจัยที่ขัดขวางให้การทำงานได้ยากขึ้น เช่น ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และมีความกังวลในการสื่อสาร เป็นต้น และงานวิจัยนี้ยังได้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มต่อการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพการบริการ เพื่อเสนอแนวทางพัฒนารูปแบบบริการร้านขายยาที่ตอบสนองต่อความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม โดยผลการวิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ ในการเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจากบทบาทของดิจิทัลแพลตฟอร์มในฐานะเครื่องมือสนับสนุนการลดช่องว่างด้านภาษา ในเชิงวิชาชีพเภสัชกรรม สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาที่เหมาะสมกับผู้รับบริการต่างภาษา และในเชิงนโยบายด้านแรงงานต่างด้าว ผลงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนามาตรฐานบริการส่งเสริมความปลอดภัยในร้านขายยาโดยคำนึงถึงความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างแรงงานต่างด้าวและเภสัชกรในบริบทการให้บริการในร้านขายยา
2. เพื่อศึกษาระดับองค์ความรู้ และความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวและเภสัชกรต่อการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในการสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการให้บริการในร้านขายยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวและเภสัชกรต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และคุณภาพการบริการจากการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริบทการให้บริการในร้านขายยา

การทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการให้บริการร้านขายยาเป็นประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงกับคุณภาพบริการในกลุ่มผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม แนวคิดการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในงานวิจัยครั้งนี้ ได้นำมาวางกรอบปัจจัยในการพิจารณาใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร จากการทบทวนวรรณกรรม องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่สำคัญ ได้แก่ การตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Awareness) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการสร้างความไว้วางใจในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ การตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความแตกต่างด้านค่านิยม ความเชื่อ ภาษา พฤติกรรม และบริบททางสังคมของบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ช่วยลดอคติ

และความเข้าใจคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Balakrishnan et al., 2021) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความหมาย ความรู้สึก และประสบการณ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพื้นฐานทางภาษา วัฒนธรรม หรือค่านิยมแตกต่างกัน (Jesiek et al., 2026) และการสร้างความไว้วางใจในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจระหว่างบุคคลที่มีพื้นฐานวัฒนธรรม ภาษา และค่านิยมแตกต่างกัน (Westjohn et al., 2022) วรรณกรรมด้านบริการเภสัชกรรมในอดีตได้สนับสนุนองค์ประกอบดังกล่าว Filmer et al. (2023) พบว่าอุปสรรคด้านภาษาเป็นอุปสรรคที่พบมากที่สุดในการเข้าถึงบริการทางเภสัชกรรมของผู้ย้ายถิ่นและผู้ลี้ภัย บุคลากรทางการแพทย์ควรสร้างความไว้วางใจและเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขณะที่ Díaz-Millón and Olvera-Lobo (2025) ชี้ว่าอุปสรรคด้านภาษาและวัฒนธรรมทำให้ผู้ย้ายถิ่นใช้บริการสุขภาพลดลง เข้าใจคำแนะนำทางการแพทย์ลดลง และมีความไว้วางใจต่อระบบสุขภาพลดลง และผลการศึกษาของ McCann et al. (2023) สนับสนุนด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรควรสามารถสื่อสารอย่างเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม ลดการใช้ศัพท์เทคนิค ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการมาพิจารณาเพื่อวางกรอบการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในบริบทเภสัชกรรมจากการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา โดยคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความพร้อม ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Saleem et al., 2024; Uzir et al., 2021) โดยเฉพาะความเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เพ็ญพร ปุกหุด และคณะ, 2567) ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการควรหมายรวมถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการ ช่วยประหยัดเวลา และลดความยุ่งยากในขั้นตอนต่าง ๆ (Wilkins et al., 2021) และรวมถึงความเชื่อมั่นในการให้บริการ เนื่องจากความเชื่อมั่นเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ช่วยเพิ่มประสบการณ์เชิงบวก สร้างความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และโปร่งใสในการให้บริการ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ (Alam et al., 2021)

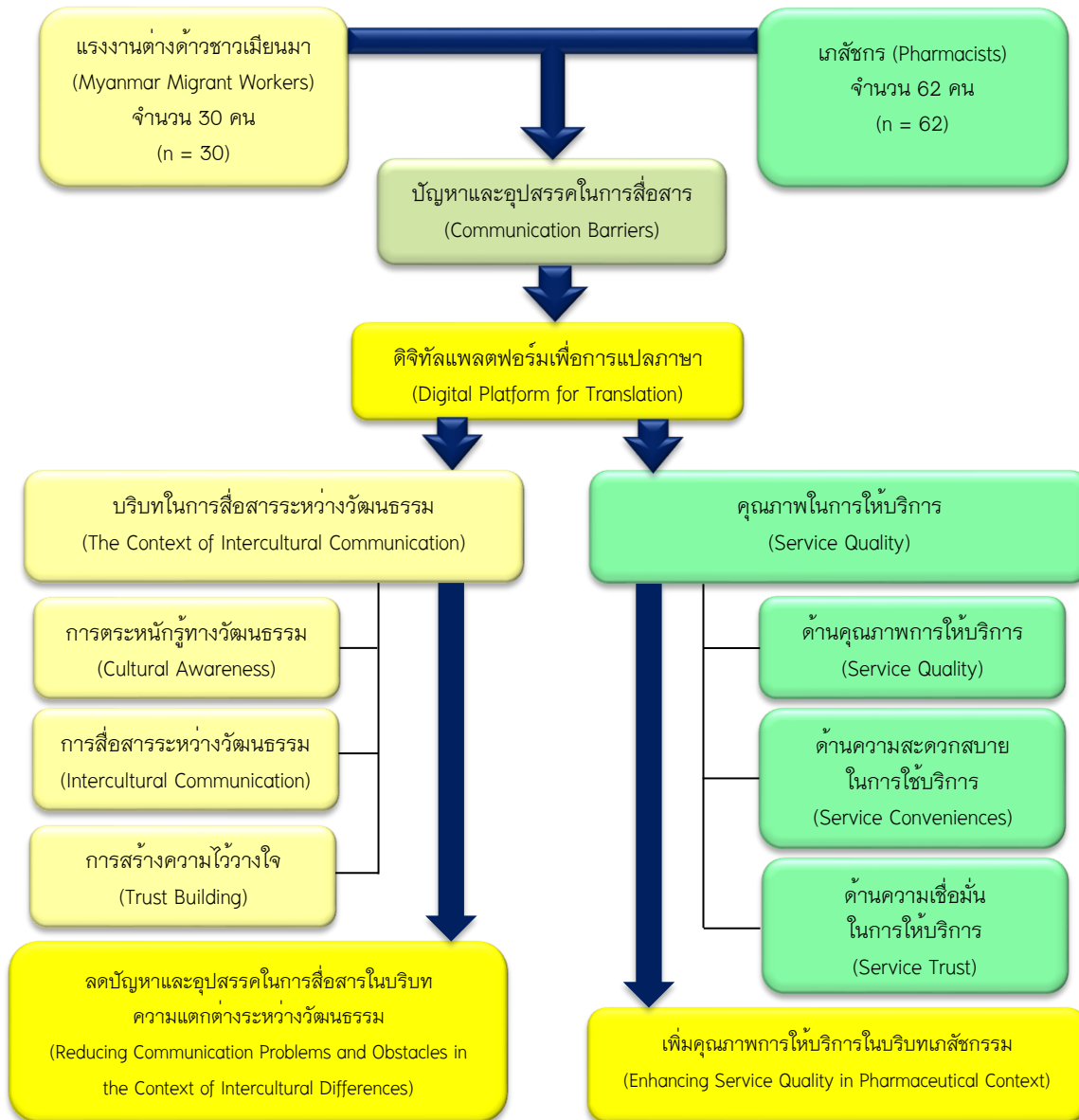
งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าดิจิทัลแพลตฟอร์มสามารถสนับสนุนการสื่อสารพื้นฐานในบริการสุขภาพได้ เช่น การถามอาการ การยืนยันข้อมูล และการให้คำแนะนำเบื้องต้นได้ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความแม่นยำ ภาษาถิ่น สำเนียง และความเหมาะสมทางวัฒนธรรม (Hwang et al., 2022; Kreienbrinck et al., 2024; Taylor & McLean, 2024) นอกจากนี้ คุณภาพบริการร้านขายยามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับคุณภาพของการสื่อสาร งานของ Gül et al. (2023) พบว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา

ที่เหมาะสมกับบริบทของร้านขายยา จึงอาจช่วยยกระดับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพิ่มความเข้าใจเรื่องยา และสนับสนุนคุณภาพบริการทางเภสัชกรรมสำหรับแรงงานต่างด้าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษามีบทบาทในการช่วยลดอุปสรรคด้านภาษา และเพิ่มคุณภาพบริการในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมยังยืนยันร่วมกันว่าเทคโนโลยีดังกล่าวควรใช้ในสถานการณ์ความเสี่ยงต่ำหรือการสื่อสารพื้นฐานเป็นหลัก และควรใช้ควบคู่กับการฝึกอบรมบุคลากร การออกแบบบริการอย่างมีส่วนร่วม และแนวทางกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องของการแปล ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจมุมมองของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริบททางเภสัชกรรม เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความแตกต่างของมุมมองระหว่างแรงงานต่างด้าวและเภสัชกร เพื่อสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์เบื้องต้นสำหรับการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริการร้านขายยาที่เหมาะสมกับบริบทไทย ดังแสดงในกรอบแนวคิด ตามภาพที่ 1

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเภสัชกรและแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา รวมถึงศึกษาระดับความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริบทการให้บริการร้านขายยา โดยมุ่งพิจารณาบทบาทของแพลตฟอร์มดังกล่าวในการสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการยกระดับคุณภาพบริการทางเภสัชกรรม กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 92 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก คือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานหรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการในร้านขายยา โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างด้านภาษาและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างเภสัชกรมีจำนวน 62 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติให้เป็นผู้มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการร้านขายยาไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ให้บริการผู้รับบริการชาวเมียนมาไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มที่สอง คือ แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาที่เคยใช้บริการร้านขายยาในประเทศไทยจำนวน 30 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงเช่นเดียวกัน โดยกำหนดให้เป็นผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาไทยหรือเข้าใจภาษาไทยได้เพียงเล็กน้อย และพูดภาษาไทยไม่ได้หรือพูดได้เพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างแรงงานต่างด้าวมีจำนวนจำกัดเนื่องจากข้อจำกัดด้านความเต็มใจในการให้ข้อมูล



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Figure 1. Research Conceptual Framework

ที่มา: วิเคราะห์โดยผู้วิจัย

Source: Analysis by the researchers

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริการสุขภาพ และคุณภาพการบริการทางเภสัชกรรม แบบสอบถามถูกออกแบบให้เหมาะสมกับผู้ตอบทั้งสองกลุ่ม โดยมีโครงสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่มได้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา และความคิดเห็นต่อบทบาทของแพลตฟอร์มในการสนับสนุนการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ การตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือดำเนินการโดยประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คน ประกอบด้วยเภสัชกรผู้ประกอบการร้านขายยา 9 คน ผู้บริหารโรงพยาบาล 2 คน ผู้บริหารหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกรรม 2 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา 2 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเภสัชกรผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อความสะดวกและลดข้อจำกัดด้านเวลา ส่วนการเก็บข้อมูลจากแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม และมีล่ามช่วยแปลภาษาเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจข้อคำถามอย่างถูกต้อง ลดความคลาดเคลื่อนจากข้อจำกัดด้านภาษา และทำให้ข้อมูลสะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบได้ตรงตามความหมาย

แบบสอบถามในส่วนของการสอบถามระดับความคิดเห็นต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษามีวัตถุประสงค์เพื่อวัดมุมมองด้านบทบาทของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในการลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และในส่วนของการความคิดเห็นต่อบทบาทของแพลตฟอร์มในการเพิ่มคุณภาพบริการ มุ่งวัดมุมมองด้านบทบาทของการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการจากของเภสัชกรต่อแรงงานชาวเมียนมา

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และระดับความคิดเห็นต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยแปลผลตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Tanujaya et al., 2022) และวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างเภสัชกรและแรงงานต่างด้าวใช้ Mann-Whitney U test เนื่องจากเหมาะสำหรับการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอิสระสองกลุ่มที่มีข้อมูลเชิงอันดับ และไม่จำเป็นต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (Okoye & Hosseini, 2024) อีกทั้งไม่มีข้อกำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำตายตัว (Zhu, 2021) การวิจัยดำเนินการตามหลักจริยธรรม โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ สิทธิในการปฏิเสธหรือถอนตัวจากการวิจัย และการรักษาความลับของข้อมูลให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบก่อนการเก็บข้อมูล การเข้าร่วมวิจัยเป็นไปโดยสมัครใจ และข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามได้

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเภสัชกร จำนวน 62 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการให้บริการแรงงานต่างด้าว แสดงดังตารางที่ 1 โดยกลุ่มตัวอย่างเภสัชกรในการศึกษานี้มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชายอย่างชัดเจน เภสัชกรผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 40.11 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพื้นฐานการศึกษาทางวิชาชีพในระดับที่เหมาะสมต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการร้านขายยา ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

เภสัชกรมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 11.21 ปี สะท้อนว่าผู้ตอบมีประสบการณ์เพียงพอในการประเมินปัญหาการให้บริการ และด้านความถี่ในการให้บริการแรงงานต่างด้าว พบว่าส่วนใหญ่ให้บริการ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมาคือ 5-7 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 38.71 ค่าเฉลี่ยของการให้บริการอยู่ที่ 5.08 ครั้งต่อสัปดาห์ แสดงให้เห็นว่าเภสัชกรกลุ่มนี้มีประสบการณ์ตรงในการให้บริการแรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่อง จึงมีความเหมาะสมต่อการสะท้อนปัญหาและความคิดเห็นต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในบริบทบริการร้านขายยา

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม: กลุ่มเภสัชกร

Table 1. General Information of Respondents: Pharmacists

ข้อมูล (Data)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
เพศ (Sex)		
หญิง (Female)	43	69.35
ชาย (Male)	19	30.65
ระดับการศึกษาสูงสุด (Highest Education)		
ปริญญาตรี (Bachelor Degree)	42	67.74
ปริญญาโท (Master Degree)	15	24.19
สูงกว่าปริญญาโท (Higher than Master Degree)	5	8.06
ประสบการณ์การทำงาน (Job Experience)		
5 – 9 ปี (5 – 9 years)	32	51.61
10 – 14 ปี (10 – 14 years)	11	17.74
15 – 19 ปี (15 – 19 years)	9	14.52
มากกว่า 19 ปี (More than 19 years)	10	16.13
เฉลี่ย 11.21 ปี (Average = 11.21 years) ต่ำสุด = 5 ปี (Min = 5 years)		
สูงสุด = 32 ปี (Max = 32 years old) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.87 (Standard Deviation = 6.87)		
ความถี่ในการให้บริการแรงงานต่างด้าว (Frequency of Services Provided to Migrant Workers)		
2 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (2 – 4 times per week)	28	45.16
5 – 7 ครั้งต่อสัปดาห์ (5 – 7 times per week)	24	38.71
8 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์ (8 – 10 times per week)	8	12.90
มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ (More than 10 times per week)	2	3.23
เฉลี่ย 5.08 ครั้งต่อสัปดาห์ (Average = 5.08 times per week)		
ต่ำสุด = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (Min = 2 times per week) สูงสุด = 12 ครั้งต่อสัปดาห์ (Max = 12 times per week)		
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.84 (Standard Deviation = 2.84)		
จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 62 คน (Total number of respondents 62 people)		

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม: แรงงานชาวมียนมา

Table 2. General Information of Respondents: Myanmar Workers

ข้อมูล (Data)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
เพศ (Sex)		
หญิง (Female)	15	50.00
ชาย (Male)	15	50.00
ระดับการศึกษาสูงสุด (Highest Education)		
ประถมศึกษา (Elementary School)	11	36.67
มัธยมศึกษา (High School)	9	63.33
ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย (Duration of Residence in Thailand)		
3 – 8 ปี (3 – 8 years)	16	53.33

9 – 14 ปี (9 – 14 years)	6	20.00
15 – 20 ปี (15 – 20 years)	8	26.67
เฉลี่ย 9.53 ปี (Average = 9.53 years) ต่ำสุด = 3 ปี (Min = 3 years)		
สูงสุด = 20 ปี (Max = 20 years old) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.77 (Standard Deviation = 5.77)		
ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา (Frequency of Pharmacy Visits)		
1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (2 – 4 times per week)	20	66.67
3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (5 – 7 times per week)	10	33.33
เฉลี่ย 2.23 ครั้งต่อสัปดาห์ (Average = 2.23 times per week)		
ต่ำสุด = 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (Min = 1 times per week) สูงสุด = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (Max = 4 times per week)		
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.96 (Standard Deviation = 0.96)		
ทักษะด้านภาษาไทย (Thai Language Skills)		
ระดับพื้นฐาน (Basic level)	20	66.67
ระดับเริ่มต้น (Novice level)	10	33.33
จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 30 คน (Total number of respondents 30 people)		

สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มแรงงานชาวเมียนมา จำนวน 30 คน แสดงดังตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน ส่วนใหญ่อยู่ในวัยแรงงานตอนต้นถึงวัยแรงงานตอนกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในตลาดแรงงานและสามารถเข้าถึงบริการร้านขายยาได้ด้วยตนเองเมื่อต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม แรงงานชาวเมียนมากลุ่มนี้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในการทำความเข้าใจข้อมูลทางเภสัชกรรม โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลดังกล่าวอยู่ในภาษาไทยหรือการใช้ศัพท์เฉพาะทาง เมื่อพิจารณาระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย พบว่า มีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 9.53 ปี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ใช้ชีวิตในประเทศไทยในระดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยการใช้บริการร้านขายยา 2.23 ครั้งต่อสัปดาห์ สะท้อนให้เห็นว่าร้านขายยาเป็นแหล่งบริการสุขภาพที่แรงงานชาวเมียนมาเข้าถึงในการพำนักอยู่ในประเทศไทย ด้านทักษะภาษาไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะภาษาไทยในระดับพื้นฐาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ขณะที่มีทักษะ ภาษาไทยระดับเริ่มต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ข้อมูลนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัย เพราะสะท้อนว่าแรงงานชาวเมียนมาแม้จะพำนักอยู่ในประเทศเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว แรงงานชาวเมียนมายังมีข้อจำกัดด้านภาษาไทย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารกับเภสัชกร

ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างแรงงานต่างด้าวและเภสัชกร

Table 3. Problems and Obstacles in Communication between Migrant Workers and Pharmacists

ปัญหาและอุปสรรค Problem and Obstacle	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)	
	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ ^a (Percentage)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ ^a (Percentage)
ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของแรงงานต่างด้าว (Cultural differences among migrant workers.)	58	93.55	30	100.00
แรงงานต่างด้าวไม่เข้าใจภาษาไทย (Migrant workers do not understand the Thai language.)	54	87.10	30	100.00
แรงงานต่างด้าวพูดภาษาไทยไม่ชัด (Migrant workers have unclear Thai pronunciation.)	45	72.58	30	100.00

แรงงานต่างด้าวไม่สามารถสื่อสารอาการได้อย่างชัดเจน (Migrant workers are unable to clearly describe their symptoms)	37	59.68	23	76.67
แรงงานต่างด้าวไม่สามารถอ่านฉลากยาได้ (Migrant workers are unable to read medication labels.)	22	35.48	18	60.00
แรงงานต่างด้าวมีความกังวลในการสื่อสาร (Migrant workers have anxiety in communication.)	19	30.65	18	60.00

หมายเหตุ (Note): ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (Multiple responses allowed); a ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (เภสัชกร = 62 คน และ แรงงาน
ชาวเมียนมา = 30 คน) (A percentage of total respondents (Pharmacists = 62, Myanmar workers 30).)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มเภสัชกรเป็นผู้ที่มีพื้นฐานทางวิชาชีพและประสบการณ์ในการให้บริการร้านขายยาเพียงพอ จึงสามารถสะท้อนปัญหาและความต้องการด้านการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน กลุ่มแรงงานชาวเมียนมาแม้จะมีประสบการณ์พำนักและใช้ชีวิตในประเทศไทยมาระยะหนึ่ง แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านภาษาไทยและความเข้าใจข้อมูลทางเภสัชกรรม

ผลการสำรวจอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างแรงงานต่างด้าวและเภสัชกร จากประสบการณ์ของเภสัชกรพบว่าแรงงานต่างด้าวมีความกังวลในการสื่อสารมากที่สุด รองลงมา คือ แรงงานต่างด้าวไม่สามารถอ่านฉลากยาได้ และแรงงานต่างด้าวไม่สามารถสื่อสารอาการได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 72.58 เมื่อพิจารณาประเด็นด้านการใช้ภาษาไทย พบว่าเห็นว่าแรงงานต่างด้าวพูดภาษาไทยไม่ชัด และไม่เข้าใจภาษาไทย แสดงให้เห็นว่า แม้ปัญหาด้านภาษาไทยจะเป็นอุปสรรคสำคัญ แต่ปัญหาที่เด่นชัดกว่าในมุมมองของเภสัชกรคือผลลัพธ์ของการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ ในส่วนของมุมมองจากแรงงานต่างด้าวพบว่าแรงงานต่างด้าวทุกคน มีความกังวลในการสื่อสาร ไม่สามารถอ่านฉลากยาได้ และไม่สามารถสื่อสารอาการได้อย่างชัดเจน ประเด็นดังกล่าวสะท้อนความรุนแรงของอุปสรรคด้านการสื่อสารจากมุมมองของผู้รับบริการโดยตรง (ตารางที่ 3)

เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มประเมินองค์ความรู้ตนเองเกี่ยวกับดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา โดยจำแนกระดับองค์ความรู้ออกเป็น 5 ระดับ แสดงดังตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มเภสัชกรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในระดับปานกลางถึงระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความคุ้นเคยและศักยภาพในการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้สนับสนุนการให้บริการในร้านขายยาได้ในระดับหนึ่ง ในขณะที่กลุ่มแรงงานชาวเมียนมา พบว่า ระดับมากที่สุดไม่พบผู้ตอบในกลุ่มนี้ ระดับองค์ความรู้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพื้นฐาน แสดงให้เห็นแรงงานชาวเมียนมาส่วนใหญ่ยังมีความรู้เกี่ยวกับดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในระดับจำกัด

ตารางที่ 4 องค์ความรู้ด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา

Table 4. Knowledge of Digital Translation Platform

ระดับองค์ความรู้ (Knowledge Level)	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)		ผลการทดสอบ ความแตกต่าง (Test of Differences) ^a
	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)	
ระดับมากที่สุด (Expert Level)	7	11.29	–	–	3.431
ระดับมาก (Advanced Level)	22	35.48	7	23.33	(0.0006) ^b

ระดับปานกลาง (Intermediate Level)	27	43.55	11	36.67
ระดับพื้นฐาน (Basic level)	5	8.06	9	30.00
ระดับเริ่มต้น (Novice level)	1	1.61	3	10.00

หมายเหตุ (Note): ^a ทดสอบด้วยวิธี Mann-Whitney U test (Tested by using Mann-Whitney U test); ^b ค่าความน่าจะเป็น (Probability value)

ตารางที่ 5 แสดงปัญหาในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมา ซึ่งทั้งสองกลุ่มรับรู้ปัญหาในการใช้งานแพลตฟอร์มในระดับที่แตกต่างกันตามประเภทของปัญหา ในกลุ่มเภสัชกร พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความคลาดเคลื่อนของคำศัพท์ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียรซึ่งแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ผลดังกล่าวสะท้อนว่า เภสัชกรมองปัญหาหลักของแพลตฟอร์มในมิติด้านความถูกต้องของการแปลและความพร้อมทางเทคนิค สำหรับกลุ่มแรงงานชาวเมียนมา พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียรแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ไม่รองรับภาษาของแรงงานต่างด้าว และการแปลผ่านเสียงพูดไม่สมบูรณ์ สะท้อนว่าแรงงานชาวเมียนมาให้ความสำคัญกับความสามารถในการเข้าถึงและใช้งานแพลตฟอร์มจริง ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า มีปัญหาบางประเด็นที่ความคิดเห็นของเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมารับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม่รองรับภาษาของแรงงานต่างด้าว ไม่มีเวลาในการศึกษาการใช้งาน และแรงงานต่างด้าวปฏิเสธการใช้งาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการรับรู้ข้อจำกัดด้านภาษาของแพลตฟอร์มได้ชัดเจนกว่า ในขณะที่ผู้ให้บริการมองภาระด้านเวลาและการเรียนรู้ระบบเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการนำแพลตฟอร์มไปใช้จริงในร้านขายยา

ตารางที่ 5 ปัญหาการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม

Table 5. Problems with Digital Platform Usage

ปัญหา (Problem)	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)		ผลการทดสอบ ความแตกต่าง (Test of Differences) ^a
	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	
ความคลาดเคลื่อนของคำศัพท์ (Vocabulary errors)	3.69 (0.8979)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.00 (0.9613)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	0.535 (0.5930) ^b
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (Unstable Internet Connection)	3.66 (0.7186)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.87 (0.7611)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.980 (0.0478) ^b
ไม่รองรับภาษาของแรงงานต่างด้าว (Lack of language support for migrant workers)	3.03 (0.9257)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	3.57 (0.8976)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.410 (0.0007) ^b
ไม่มีเวลาศึกษาการใช้งาน (Limited time to learn system operations)	3.52 (1.0222)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.03 (0.7849)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	4.912 (0.0001) ^b
ไม่รองรับการใช้งานด้านเภสัชกรรม (Lack of pharmaceutical functional support)	3.00 (0.8624)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	3.37 (0.7768)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	1.507 (0.1319) ^b
การแปลผ่านเสียงพูดไม่สมบูรณ์ (Incomplete voice-to-text translation)	3.59 (0.9209)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.47 (0.8683)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	0.646 (0.5183) ^b
แรงงานต่างด้าวปฏิเสธการใช้งาน (Resistance to platform usage by migrant workers)	3.13 (1.1182)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	3.33 (0.7581)	เห็นด้วยปานกลาง (Neutral)	2.125 (0.0336) ^b

หมายเหตุ (Note): ^a ทดสอบด้วยวิธี Mann–Whitney U test (Tested by using Mann–Whitney U test); ^b ค่าความน่าจะเป็น (Probability value); ค่าในวงเล็บคือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Number in parentheses are standard deviation.)

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา ระหว่างกลุ่มเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมา (ตารางที่ 6) ในกลุ่มเภสัชกร พบว่าคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การปรับปรุงฐานข้อมูลภาษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ รองลงมาคือ การแปลได้หลายภาษา และการแปลภาษาทางการแพทย์ได้อย่างแม่นยำ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า เภสัชกรให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความทันสมัย และความครอบคลุมของระบบภาษาเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการทางเภสัชกรรมเกี่ยวข้องกับข้อมูลยา อาการ ข้อควรระวัง และคำแนะนำด้านสุขภาพ ซึ่งต้องการความแม่นยำสูงกว่าการแปลภาษาในการสนทนาทั่วไป สำหรับกลุ่มแรงงานชาวเมียนมา คุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การปรับปรุงฐานข้อมูลภาษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ รองลงมาคือ การมีบริการที่เหมาะสม และ ระบบช่วยเหลือแบบทันที แสดงให้เห็นว่าแรงงานต่างด้าวให้ความสำคัญกับความง่ายในการเข้าถึงบริการ ความพร้อมของระบบ และการได้รับความช่วยเหลือเมื่อใช้งานจริง

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านคุณลักษณะดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา

Table 6. Opinion Level of Digital Platform Characteristics for Translation

คุณลักษณะดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform Characteristics)	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)		ผลการทดสอบ ความแตกต่าง (Test of Differences) ^a
	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	
แปลภาษาทางการแพทย์ได้อย่างแม่นยำ (Accurate medical terminology translation)	4.69 (0.6675)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.07 (0.8683)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.923 (0.0001) ^b
แปลภาษาได้หลายภาษา (Multilingual translation support)	4.71 (0.5548)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.13 (1.0080)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.078 (0.0021) ^b
แปลจากข้อความ เสียงพูด และภาพได้ (Translation via text, speech, and images)	4.63 (0.7517)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.13 (0.9732)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.796 (0.0052) ^b
แปลประโยคยาว ๆ ได้ (Capability to translate long sentences)	4.47 (0.8630)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.03 (1.0981)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.231 (0.0257) ^b
ออกเสียงเพื่อให้ผู้แปลฟังได้ (Text-to-speech for audio playback)	4.66 (0.5990)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.23 (0.8172)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.756 (0.0058) ^b
ปรับปรุงข้อมูลทางภาษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ (Regularly updated linguistic database)	4.74 (0.5413)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.58 (0.8787)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.439 (0.0006) ^b
มีค่าบริการที่เหมาะสม (Reasonable service fees)	4.65 (0.6298)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.38 (0.9352)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.415 (0.0157) ^b
รับรองการพิมพ์แบบหลายภาษา (Multilingual typing support)	4.65 (0.7035)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.20 (0.9248)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.700 (0.0069) ^b
รองรับคำแนะนำและรายงานข้อผิดพลาดได้ (Support for user feedback and error reporting)	4.56 (0.7601)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.23 (0.8584)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.093 (0.0363) ^b
มีระบบช่วยเหลือแบบทันที (Real-time assistance system support)	4.58 (0.7139)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.27 (0.8683)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.866 (0.0621) ^b

หมายเหตุ (Note): ^a ทดสอบด้วยวิธี Mann–Whitney U test (Tested by using Mann–Whitney U test); ^b ค่าความน่าจะเป็น (Probability value); ค่าในวงเล็บคือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Number in parentheses are standard deviation.)

เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ พบว่า มีหลายประเด็นที่เภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลักษณะสำคัญของความแตกต่าง คือ เภสัชกรมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าแรงงานชาวเมียนมาในทุกประเด็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าเภสัชกรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเชิงระบบของแพลตฟอร์มมากกว่าแรงงานต่างด้าว เนื่องจากในบริบทของเภสัชกรในฐานะผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบต่อความถูกต้องของคำแนะนำด้านยาและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้าม แม้แรงงานชาวเมียนมาจะเห็นด้วยในระดับมากต่อคุณลักษณะเหล่านี้ แต่ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเภสัชกรในหลายประเด็น สะท้อนว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการใช้งานที่เข้าใจง่ายและตอบโต้เฉพาะหน้า มากกว่าคุณลักษณะเชิงเทคนิคหรือความซับซ้อนของระบบ

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นด้านการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

Table 7. Level of Opinion on Digital Platform Usage for Translation in Intercultural Communication

การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา (Digital Platform Usage for Translation)	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)		ผลการทดสอบ ความแตกต่าง (Test of Differences) ^a
	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	
ด้านการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Awareness)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.9704 (Cronbach's alpha = 0.9704)		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.8586 (Cronbach's alpha = 0.8586)		
ช่วยเหลือการเข้าใจคำพูดที่อาจกระทบต่อความรู้สึก ของแรงงานต่างด้าว (Helps avoid using language that may be sensitive or offensive to migrant workers.)	4.34 (0.7881)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.27 (0.9072)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.188 (0.8512) ^b
ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการสื่อสาร (Helps create a friendly atmosphere during communication.)	4.47 (0.6198)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.17 (0.9129)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.353 (0.1761) ^b
ช่วยแสดงความเข้าใจในข้อจำกัดทางด้านภาษาของ แรงงานต่างด้าว (Demonstrates an understanding of the language limitations of migrant workers.)	4.58 (0.6414)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.30 (0.7944)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.685 (0.0920) ^b
ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.9118 (Cronbach's alpha = 0.9118)		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.8299 (Cronbach's alpha = 0.8299)		
ช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร (Help reduce communication errors.)	4.29 (0.7764)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.51 (0.8469)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	0.442 (0.6586) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวสอบถามข้อมูลทางยาได้สะดวก (Enables migrant workers to conveniently ask for medication information.)	4.02 (1.0479)	เห็นด้วยมาก (Agree)	3.93 (0.9803)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.510 (0.6098) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสารกับ เภสัชกร (Helps migrant workers feel safe when communicating with pharmacist.)	4.19 (0.8065)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.20 (0.7611)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.109 (0.9132) ^b
ด้านการสร้างความไว้วางใจในบริบท ความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Trust Building in Cross-Cultural Contexts)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.9942 (Cronbach's alpha = 0.99942)		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.8696 (Cronbach's alpha = 0.8696)		
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ (Helps migrant workers feel safe while using the services)	4.65 (0.5152)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.37 (0.8087)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.415 (0.1572) ^b

ช่วยให้แรงงานต่างด้าวมีทัศนคติเชิงบวกในการใช้บริการ (Encourages a positive attitude among migrant workers toward the services)	4.63 (0.5196)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.40 (0.8137)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.999 (0.3180) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวมีความเชื่อมั่นในตัวเภสัชกร (Builds migrant workers' confidence and trust in the pharmacist.)	4.58 (0.6665)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.33 (0.8023)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.478 (0.1394) ^b

หมายเหตุ (Note): ^a ทดสอบด้วยวิธี Mann-Whitney U test (Tested by using Mann-Whitney U test); ^b ค่าความน่าจะเป็น (Probability value);

ค่าในวงเล็บคือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Number in parentheses are standard deviation.)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมาต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในการสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม สะท้อนมุมมองด้านบทบาทของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในการลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยจำแนกออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ ด้านการสร้างควมไว้วางใจในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่ามากกว่า 0.8 ในแต่ละมิติ นั่นคือ อยู่ในระดับยอมรับได้และสะท้อนว่าข้อคำถามในแต่ละมิติมีความสอดคล้องภายในเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม เภสัชกรรับรู้บทบาทของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในฐานะเครื่องมือที่ช่วยแสดงความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความใส่ใจต่อข้อจำกัดด้านภาษาของแรงงานต่างด้าวได้เด่นชัดกว่าแรงงานต่างด้าวเอง ในด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พบว่าระดับความคิดเห็นของเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน และไม่มีประเด็นใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าทั้งสองกลุ่มมีมุมมองสอดคล้องกัน อย่างชัดเจนว่าแพลตฟอร์มดังกล่าวสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเข้าใจตรงกันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ระดับความคิดเห็นสะท้อนว่าแรงงานต่างด้าวให้ความสำคัญกับการลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นผู้รับบริการที่ต้องเผชิญข้อจำกัดด้านภาษาโดยตรง และในด้านการสร้างความไว้วางใจในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม พบว่าเภสัชกรมองว่าดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาไม่ได้ทำหน้าที่เพียงช่วยแปลภาษาเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น และทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้บริการร้านขายยา ในขณะที่แรงงานต่างด้าวก็เห็นด้วยในระดับสูงเช่นกัน แต่ระดับความคิดเห็นต่ำกว่าเภสัชกรเล็กน้อย

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมาต่อการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษา สะท้อนถึงมุมมองด้านบทบาทของการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการของเภสัชกรต่อแรงงานชาวเมียนมา โดยมีมิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายในการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคพบว่ามีความมากกว่า 0.8 ในแต่ละด้าน นั่นคือ อยู่ในระดับยอมรับได้ แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามของแต่ละด้านมีความสอดคล้องภายในเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านคุณภาพการให้บริการ เภสัชกรให้ความสำคัญกับบทบาทของแพลตฟอร์มในฐานะเครื่องมือที่ช่วยแสดงคุณภาพ มาตรฐาน และความพร้อมของร้านขายยาได้ชัดเจนกว่าแรงงานชาวเมียนมา ด้านความสะดวกสบายในการให้บริการ พบว่าเภสัชกรและแรงงานชาวเมียนมามีระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างเห็นพ้องกันว่าแพลตฟอร์มดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มความสะดวก ลดข้อจำกัดในการสื่อสาร และลดการพึ่งพาบุคคลภายนอกได้ในระดับสูง ด้านภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ พบว่าโดยภาพรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ทั้งสองกลุ่มมีมุมมองสอดคล้องกันว่าแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาสามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านขายยาได้

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นด้านการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มต่อคุณภาพการให้บริการ

Table 8. Level of Opinion on Digital Platform Usage on Service Quality

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	เภสัชกร (Pharmacists)		แรงงานชาวเมียนมา (Myanmar Workers)		ผลการทดสอบ ความแตกต่าง (Test of Differences) ^a
	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	ความถี่ (Frequency)	การแปลผล (Interpretation)	
ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.9834 (Cronbach's alpha = 0.9834)		ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.8862 (Cronbach's alpha = 0.8862)		
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวเห็นว่าร้านขายยาของท่านมี คุณภาพการให้บริการในระดับสูง (Demonstrates the high quality of your pharmacy services to migrant workers.)	4.52 (0.5935)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.17 (0.7466)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.190 (0.0285) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวเห็นว่าร้านขายยาของท่านมี มาตรฐานในการให้บริการ (Shows that the pharmacy maintains professional service standards.)	4.48 (0.6464)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.13 (0.7761)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.122 (0.0339) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวเห็นว่าร้านขายยาของท่านมี ความพร้อมในการให้บริการ (Exhibits the service readiness of the pharmacy.)	4.50 (0.5937)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.10 (0.8030)	เห็นด้วยมาก (Agree)	2.320 (0.0203) ^b
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวเกิดความพึงพอใจในการ ให้บริการ (Enhances migrant workers' satisfaction with the service.)	4.47 (0.5938)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.20 (0.7611)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.579 (0.1143) ^b
ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ (Service Convenience)	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.9408 (Cronbach's alpha = 0.9408)		ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.8923 (Cronbach's alpha = 0.8923)		
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวมีความสะดวกสบายในการใช้ บริการ (Provides greater convenience for migrant workers.)	4.55 (0.5917)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.54 (0.7311)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	0.005 (0.9961) ^b
ช่วยประหยัดเวลาในการให้บริการ (Reduces service time.)	4.66 (0.5415)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.43 (0.7279)	เห็นด้วยมาก (Agree)	1.424 (0.1545) ^b
ช่วยลดการพึ่งพาล่ามหรือบุคคลที่ 3 ในการให้บริการ (Reduces reliance on interpreters or third parties.)	4.26 (0.7879)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.33 (0.8023)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.517 (0.6049) ^b
ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ (Service Trust)	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.9478 (Cronbach's alpha = 0.9478)		ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค = 0.8894 (Cronbach's alpha = 0.8894)		
ช่วยให้แรงงานต่างด้าวเชื่อมั่นในการให้บริการ (Builds migrant workers' confidence in the services.)	4.40 (0.6643)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.67 (0.7303)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	1.653 (0.5139) ^b
ส่งเสริมความโปร่งใสในการให้บริการ (Promoting service transparency)	4.53 (0.6706)	เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)	4.43 (0.7739)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.438 (0.6614) ^b

เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ (Enhances the professional image of the pharmacy)	4.29 (0.6373)	เห็นด้วยมาก (Agree)	4.30 (0.7944)	เห็นด้วยมาก (Agree)	0.328 (0.7425) ^b
---	------------------	------------------------	------------------	------------------------	--------------------------------

หมายเหตุ (Note): ^a ทดสอบด้วยวิธี Mann-Whitney U test (Tested by using Mann-Whitney U test); ^b ค่าความน่าจะเป็น (Probability value);
ค่าในวงเล็บคือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Number in parentheses are standard deviation.)

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า เกสซ์กรรมองดิจิตัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในฐานะเครื่องมือที่ช่วยยกระดับภาพของ “คุณภาพบริการทางวิชาชีพ” ได้เด่นชัดกว่ากลุ่มแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา ซึ่งรับรู้ประโยชน์ของแพลตฟอร์มในเชิงความสะดวก ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากกว่า

อภิปรายผล

การให้บริการทางเภสัชกรรมแก่แรงงานต่างด้าวต้องอาศัยความเข้าใจในความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาจึงมีบทบาทในฐานะ “ตัวกลางทางวัฒนธรรม” ที่ช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยสนับสนุนทั้งการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม การลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และการสร้างความไว้วางใจในกระบวนการให้บริการ ในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยนี้ช่วยขยายองค์ความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยพิจารณาบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในฐานะเครื่องมือที่ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมในสถานการณ์บริการจริง ขณะเดียวกัน ผลการเปรียบเทียบมุมมองยังแสดงให้เห็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญระหว่างเภสัชกรและแรงงานต่างด้าว กล่าวคือ เภสัชกรให้ความสำคัญกับความถูกต้องของศัพท์ทางการแพทย์ ความน่าเชื่อถือของระบบ และมาตรฐานวิชาชีพ ส่วนแรงงานต่างด้าวให้ความสำคัญกับความง่าย ความสะดวก การรองรับภาษา และความมั่นใจในการใช้บริการ

คุณค่าของงานวิจัยนี้คือการเสนอให้การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาในร้านขายยาต้องออกแบบจากมุมมองของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการควบคู่กัน เพื่อให้เทคโนโลยีดังกล่าวไม่เพียงเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพบริการ ความปลอดภัยในการใช้ยา และความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสุขภาพของกลุ่มประชากรต่างวัฒนธรรมในสังคมไทย

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาเฉพาะทางเภสัชกรรมที่ออกแบบสำหรับบริบทของร้านขายยาโดยตรง โดยมีคลังคำศัพท์เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย วิธีใช้ยา ข้อห้ามใช้ยา ผลข้างเคียง การแพ้ยา และคำแนะนำในการดูแลตนเอง โดยเฉพาะภาษาเมียนมา ลาว และกัมพูชา พร้อมกำหนดมาตรฐานการใช้งานให้เหมาะสม เช่น ใช้เพื่อซักถามอาการเบื้องต้น อธิบายวิธีใช้ยา และยืนยันความเข้าใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ควรอบรมเภสัชกรด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การใช้ภาษาง่าย การหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิค และการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ รวมทั้งสนับสนุนร้านขายยารายย่อยผ่านระบบกลาง คู่มือใช้งาน การอบรม หรือการสนับสนุน

งบประมาณบางส่วน สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในหลายจังหวัด ศึกษาแรงงานต่างด้าวหลายสัญชาติ และพัฒนาเป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองหรือการทดลองภาคสนาม เพื่อประเมินผลลัพธ์ของแพลตฟอร์มต่อความเข้าใจเรื่องยา ความปลอดภัย ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการให้บริการของเภสัชกร

การนำไปใช้

ผลการวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการแปลภาษาเป็นกลไกสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในร้านขายยา โดยช่วยลดช่องว่างด้านภาษา ลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และทำให้แรงงานต่างด้าวเข้าใจข้อมูลด้านยาได้ชัดเจนขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยให้เภสัชกรสามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ผลการวิจัยยังสะท้อนว่า เภสัชกรให้ความสำคัญกับความถูกต้องของศัพท์ทางการแพทย์และความน่าเชื่อถือของระบบ ส่วนแรงงานต่างด้าวให้ความสำคัญกับความง่ายในการใช้งานและการรองรับภาษาของตน ดังนั้น ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาแพลตฟอร์มแปลภาษาเฉพาะทางเภสัชกรรมที่มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาการ วิธีใช้ยา ข้อควรระวัง ผลข้างเคียง และคำแนะนำในการดูแลตนเอง เพื่อยกระดับร้านขายยาให้เป็นบริการสุขภาพปฐมภูมิที่เข้าถึงได้ ปลอดภัย และตอบสนองต่อความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม

เอกสารอ้างอิง

- Balakrishnan, K., Harji, M. B., & Angusamy, A. (2021). Intercultural communication competence: Well-being and performance of multicultural teams. *Journal of Intercultural Communication*, 21(2), 82–96. <https://doi.org/10.36923/jicc.v21i2.16>
- Díaz–Millón, M., & Olvera–Lobo, M. D. (2025). Systematic meta–review on migrant healthcare access: Language barriers and the role of translation. *Journal of Migration and Health*, 12, 100358. <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2025.100358>
- Filmer, T., Ray, R., & Glass, B. D. (2023). Barriers and facilitators experienced by migrants and refugees when accessing pharmaceutical care: A scoping review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19(7), 977–988. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.02.016>
- Gül, İ., Helvacioğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100361. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2023.100361>
- Hwang, K., Williams, S., Zucchi, E., Chong, T. W., Mascitti–Meuter, M., LoGiudice, D., . . . Batchelor, F. (2022). Testing the use of translation apps to overcome everyday healthcare communication in Australian aged-care hospital wards—An exploratory study. *Nursing open*, 9(1), 578–585. <https://doi.org/10.1002/nop2.1099>

- Jesiek, B., Lapka, S., Acheson, K., & Kung, F. (2026). Interpersonal intercultural adaptation orientations: A qualitative study of engineering professionals. *Journal of Intercultural Communication*, 26(1), 19–31. <https://doi.org/10.36923/jicc.v26i1.1324>
- Kreienbrinck, A., Hanft–Robert, S., & Mösko, M. (2024). Usability of technological tools to overcome language barriers in health care: a scoping review protocol. *BMJ open*, 14(3), e079814. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-079814>
- McCann, J., Lau, W. M., Husband, A., Todd, A., Sile, L., Doll, A. K., Varia, S. and Robinson–Barella, A. (2023). ‘Creating a culturally competent pharmacy profession’: A qualitative exploration of pharmacy staff perspectives of cultural competence and its training in community pharmacy settings. *Health Expectations*, 26(5), 1941–1953. <https://doi.org/10.1111/hex.13803>
- Okoye, K., & Hosseini, S. (2024). Mann–Whitney U test and Kruskal–Wallis H test statistics in R. In *R programming: Statistical data analysis in research* (pp. 225–246). Springer.
- Pukhut, P., Jithom, J., Panyaroj, N., & Pukhut, P. (2024). Service quality factors affecting user satisfaction with freight transport services in Thailand. *Research Community and Social Development Journal*, 18(1), 90–107. <https://doi.org/10.14456/nrru-rdi.2024.6> [in Thai]
- Saleem, S. M. U., Taib, C. A., Ikram, M., & Mehmood, W. (2024). A comprehensive analysis of service quality: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 35(9–10), 1124–1166. <https://doi.org/10.1080/14783363.2024.2357805>
- Tanujaya, B., Prahmana, R. C. I., & Mumu, J. (2022). Likert scale in social sciences research: Problems and difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4), 89–101.
- Taylor, B., & McLean, G. (2024). Exploring the use of mobile translation applications for culturally and linguistically diverse patients during medical imaging examinations in Australia—a systematic review. *Journal of Medical Radiation Sciences*, 71(3), 432–444. <https://doi.org/10.1002/jmrs.755>
- Tunpaiboon, N. (2024). *Industry Outlook 2025 – 2027: Pharmaceuticals*. Krungsri. <https://www.krungsri.com/en/research/industry/industry-outlook/chemicals/pharmaceuticals/io/io-pharmaceuticals-2025-2027>
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Westjohn, S. A., Magnusson, P., Franke, G. R., & Peng, Y. (2022). Trust propensity across cultures: The role of collectivism. *Journal of International Marketing*, 30(1), 1–17. <https://doi.org/10.1177/1069031X211036688>
- Wongvedvanij, R., & Darawong, C. (2023). Enhancing the service quality of community pharmacies for non-prescription medicines based on the perspectives of pharmacists and

- patients: a qualitative study. *Journal of Communication in Healthcare*, 16(1), 38–45.
<https://doi.org/10.1080/17538068.2022.2026057>
- Wilkins, S., Hazzam, J., & Megicks, P. (2023). Consumers' propensity for rollover service contracts: the influences of perceived value, convenience and trust on service loyalty. *Journal of Strategic Marketing*, 31(3), 516–531. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2021.1946127>
- Yu, W., Cormican, K., Wu, Q., & Sampaio, S. (2021). In whom do we trust? Critical success factors impacting intercultural communication in multicultural project teams. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 9(3), 21–40.
<https://doi.org/10.12821/ijispm090302>
- Zhu, X. (2021). Sample size calculation for Mann–Whitney U test with five methods. *International Journal of Clinical Trials*, 8(3), 184–195. <https://doi.org/10.18203/2349-3259.ijct20212840>