

ความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทย  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวสุนิตา สุวรรณกิตติ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา ๒๕๕๑

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

INTERPRETATION DEMAND IN THAI HEALTHCARE SERVICE:  
A Case Study of Three Private Hospitals in Bangkok

TANITA SUWANAKITTI

A Special Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Arts in Interpretation and Interpretation (Interpretation)  
Chalermprakit Center of Translation and Interpretation  
Faculty of Arts  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2008

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงความต้องการล่าม ประเด็นปัญหาที่ล่ามประสบ ในขณะที่ทำงานและการประเมินผลของล่ามในงานสาธารณสุขไทย โดยเลือกกรณีศึกษาใน โรงพยาบาลสามแห่ง อันได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลพญาไท ๒ และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้จ้างล่าม ๓ คนจากทั้ง ๓ โรงพยาบาลและสัมภาษณ์ล่ามประจำในโรงพยาบาล ๘ คน จากทั้ง ๓ โรงพยาบาล ทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ

จากการศึกษาพบว่า ภาษาอารบิกเป็นภาษาที่มีความต้องการมากที่สุด ตามด้วย ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และภาษาพม่า ล่ามควรที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลบ้างเพื่อให้สะดวกต่อการทำงานทั้งของล่ามเองและของแพทย์ ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล่ามประสบคือ เรื่องของอารมณ์ที่ไม่คงที่ของผู้ป่วย ซึ่งล่ามจะต้องใจเย็นและอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้เข้าใจ วัฒนธรรมก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ล่ามต้องระมัดระวังเพราะถือเป็นเรื่องที่จะละเอียดอ่อนมาก เช่น การพูดคุยกับเพศตรงข้ามในบางประเทศ หรือบางศาสนา ซึ่งล่ามจะต้องเรียนรู้และตามการพัฒนาของวัฒนธรรมให้ทันอยู่เสมอ ล่ามยังต้องคอยประเมินตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานของตนเอง ทั้งในเรื่องของภาษาและเรื่องของการบริการผู้ป่วย

## Abstract

This research aims to study the Interpretation demand, problems which interpreters encounter in their work, and assessment of the interpreters in the healthcare services in Thailand. This research was conducted a case study in three private hospitals namely Bangkok Hospital, Phyathai Hospital and Bumrungrad Hospital. Three interpreter recruiters and eight interpreters, both foreign and Thai were interviewed.

The findings indicate that Arabic is the most needed language, followed by Japanese, English, Mandarin Chinese and Burmese. Interpreters should have some basic knowledge of health service to facilitate their work. The problems which interpreters often encounter are emotion instability of the patients and cultural differences. Interpreters should be patient and culturally sensitive. Assessment is another important issue to improve the work quality of the interpreters both in language skills and service to the patient.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทย กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในเขตกรุงเทพ สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์นี้ ที่เป็นผู้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีในการเขียนสารนิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณบุคลากรจากโรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลพญาไท๒ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในเรื่องของการล่ามให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัว ที่ได้ผลักดันให้ผู้วิจัยมาเรียนในสาขานี้และให้กำลังใจในยามที่ผู้วิจัยท้อแท้ และเพื่อนร่วมชั้นเรียน ที่ได้ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในยามที่ผู้วิจัยมีปัญหา จนสามารถทำสารนิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรที่ได้ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๔ วิธีดำเนินการวิจัย	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ความต้องการล่ามในโรงพยาบาล	๖
๒.๑.๑ คุณสมบัติของล่าม	๗
๒.๒ ปัญหาจากการใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรม	๘
๒.๓ การอบรมล่ามในโรงพยาบาล	๑๐
๒.๔ วัฒนธรรม	๑๒
บทที่ ๓ ความเห็นเกี่ยวกับล่ามในโรงพยาบาลของผู้ที่เกี่ยวข้อง	๑๖
๓.๑ โรงพยาบาลที่ได้ทำการวิจัย	๑๖
๓.๑.๑ โรงพยาบาลกรุงเทพ	๑๖
๓.๑.๒ โรงพยาบาลพญาไท	๑๘
๓.๑.๓ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	๑๘
๓.๒ ข้อมูลและความคิดเห็นของผู้จ้างล่าม	๑๙
๓.๒.๑ ความต้องการล่ามในโรงพยาบาล	๑๙

## สารบัญ (ต่อ)

๓.๒.๒	วิธีการรับสมัครและรับล้งเข้าทำงาน	๒๑
๓.๒.๓	ประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาล	๒๑
๓.๒.๔	การอบรม	๒๒
๓.๒.๕	ปัญหาและการแก้ไข	๒๓
๓.๒.๖	การติดตามและการประเมินผลล้ง	๒๓
๓.๒.๗	วัฒนธรรม	๒๔
๓.๒.๘	ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องคุณสมบัติของล้ง	๒๕
๓.๓	ข้อมูลและความคิดเห็นของล้ง	๒๕
๓.๓.๑	ล้งในโรงพยาบาลกับความรู้เฉพาะทาง	๒๖
๓.๓.๒	การอบรม	๒๗
๓.๓.๓	ปัญหาที่ประสบบ่อยและวิธีการแก้ไข	๒๘
๓.๓.๔	การประเมินผล	๓๐
๓.๓.๕	วัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานของล้ง	๓๒
๓.๔	อภิปรายผลการวิจัย	๓๕
๓.๕	ข้อเสนอแนะ	๓๖
๔	สรุปและข้อเสนอแนะ	๓๗
๔.๑	ข้อจำกัดของงานวิจัย	๓๙
๔.๒	ข้อเสนอแนะ	๓๙
ภาคผนวก		๔๐
รายการอ้างอิง		๔๑
ภาคผนวก ก		๔๓
ภาคผนวก ข		๔๗
ประวัติผู้เขียน		๕๐





## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกของเราเป็นโลกที่ไร้พรมแดน ทำให้การติดต่อธุรกิจหรือเดินทางไปไหนมาไหนสะดวกขึ้น จึงทำให้ล้าสมัยบทบาทมากขึ้น เช่น การช่วยเหลือทางการค้า การศึกษาดูงานในต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ หรือแม้แต่กระทั่งในศาล และเนื่องจากในปัจจุบันมีผู้คนอพยพย้ายถิ่นที่อยู่กันมากขึ้นโดยเฉพาะการย้ายไปอยู่ที่ต่างประเทศ ซึ่งอาจทำให้เกิดการติดขัดในการสื่อสาร หรือเกิดความไม่เข้าใจกันในวิถีชีวิต และวัฒนธรรม ล้าสมัยเปรียบเสมือนคนกลางที่จะคอยทำให้ความเข้าใจของสองฝ่ายตรงกันทั้งในเรื่องของความต้องการ ภาษา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมต่างๆ

ธุรกิจโรงพยาบาล เป็นธุรกิจหนึ่งที่ไม่ว่าเศรษฐกิจภายในประเทศหรือทั่วโลกจะเป็นอย่างไร หรือแม้ว่าภายในประเทศไทยกำลังประสบปัญหาในหลายๆด้าน เช่น ปัญหาความไม่สงบใน ๓ จังหวัดชายแดนใต้ ภาวะการเมืองภายในประเทศที่ไม่มีเสถียรภาพ การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ แต่ปัญหาดังกล่าวข้างต้นไม่ส่งผลต่อธุรกิจใ้ภาคนี้มากนัก เพราะมนุษย์เราไม่ว่าจะเกิด แก่ เจ็บ หรือตาย โรงพยาบาลก็เป็นเรื่องจำเป็น และเนื่องจากการรักษาโรคนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ได้ เพราะอาจจะทำให้โรคที่เป็นอยู่หนักขึ้นหรืออาจถึงขั้นส่งผลให้ถึงแก่ชีวิตได้ ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลนั้นเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและตรวจสุขภาพในคราวเดียวกัน

ในปีพ.ศ. ๒๕๔๗ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๑) ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาเอาไว้ ๓ ด้าน คือ ๑. ธุรกิจรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพและความพร้อม ๒. ธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ ประเภทนวดแผนไทย สปา และ ๓. ผลิตภัณฑ์สุขภาพและ สมุนไพร ทำให้โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งทั่วประเทศ หรือแม้แต่โรงพยาบาลของรัฐเอง กระตือรือร้นที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อที่จะได้รับความไว้วางใจจากชาวต่างชาติที่จะเข้ามาทำการรักษาในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากสถิติที่ชาวต่างชาติ เข้ามาทำการรักษาในประเทศไทยนั้น มีเพิ่มมากขึ้นทุกปี ตามตารางที่ ๑

	ปีพ.ศ. ๒๕๔๔	ปีพ.ศ. ๒๕๔๕	ปีพ.ศ. ๒๕๔๖	ปีพ.ศ. ๒๕๔๗	ปีพ.ศ. ๒๕๔๘	ปีพ.ศ. ๒๕๔๙	ปีพ.ศ. ๒๕๕๐
อเมริกาเหนือ (สหรัฐอเมริกา แคนาดา)	๔๙,๒๕๓	๕๙,๔๐๒	๙๘,๒๐๑	๑๓๖,๙๑๕	๑๕๐,๔๑๖	ไม่มี ข้อมูล	๑๕๙,๗๕๕
ยุโรป (อังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส)	๗๑,๙๓๗	๑๓๗,๖๐๓	๑๔๗,๓๔๕	๑๘๙,๕๒๐	๒๑๐,๐๕๒	ไม่มี ข้อมูล	๒๘๖,๓๓๖
ยุโรป ตะวันออก	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	๘,๖๓๔	๖,๗๒๘	๖,๑๒๐	ไม่มี ข้อมูล	๙,๒๙๓
ญี่ปุ่น	๑๑๘,๑๗๐	๑๓๑,๕๘๔	๑๖๒,๙๐๙	๒๔๗,๒๓๘	๑๘๕,๖๑๖	ไม่มี ข้อมูล	๒๓๓,๓๘๙
เอเชีย ตะวันออก (เกาหลีใต้ ไต้หวัน / จีน)	๔๑,๓๑๒	๔๕,๓๑๕	๖๖,๒๑๒	๘๘,๓๕๔	๘๓,๘๕๐	ไม่มี ข้อมูล	๖๒,๒๖๑
เอเชียใต้	๓๔,๘๕๗	๔๗,๕๕๕	๖๙,๕๗๔	๑๐๗,๖๒๗	๙๘,๓๐๘	ไม่มี ข้อมูล	๘๕,๔๑๒
อาเซียน	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	๓๖,๗๐๘	๙๓,๕๑๖	๗๔,๑๗๘	ไม่มี ข้อมูล	๒๑,๑๑๖
โอเชียเนีย	๑๔,๒๖๕	๑๖,๔๗๙	๒๔,๒๒๘	๓๕,๐๙๒	๔๐,๑๖๑	ไม่มี ข้อมูล	๕๑,๘๖๓
ตะวันออก กลาง	ไม่มีข้อมูล	๒๐,๐๐๔	๓๔,๗๐๔	๗๑,๐๕๑	๙๘,๔๕๑	ไม่มี ข้อมูล	๑๖๙,๐๙๑
อื่นๆ	๒๒๐,๓๖๗	๒๓๔,๔๖๐	๓๑๕,๐๑๘	๑๒๗,๐๕๔	๓๐๒,๘๓๔	ไม่มี ข้อมูล	๑๙๙,๗๔๓
รวม	๕๕๐,๑๖๑	๖๖๓,๐๐๐	๙๗๓,๕๓๓	๑,๑๐๓,๐๙๕	๑,๒๔๙,๙๘๔	ไม่มี ข้อมูล	๑,๓๗๓,๘๐๗

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามารับการรักษายาบาลในประเทศไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๔๔ – ๒๕๕๐ (จำนวนผู้มาใช้บริการต่อปี) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (รายละเอียดแยกตามประเทศ ดูที่ภาคผนวก ก.)

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ชัดว่ามีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการล่ามในการให้บริการผู้ป่วยเจริญเติบโตขึ้นควบคู่กันไปด้วย

ชาวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในประเทศไทยนั้น มีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน มีทั้งชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ชาวต่างชาติที่ตั้งใจเดินทางมาเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย หรือชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวแล้วเกิดอุบัติเหตุ ชาวต่างชาติที่ตั้งใจเข้ามาทำการรักษาพยาบาลในประเทศไทยนั้น ไม่ว่าจะเป็นการผ่าตัด ทันตกรรม หรือตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องจากค่าใช้จ่ายในประเทศไทยนั้น ค่อนข้างต่ำกว่าประเทศอื่นที่มีการรักษาพยาบาลในมาตรฐานเดียวกัน เช่น สหรัฐอเมริกา หรือสิงคโปร์ ซึ่งมีอัตราค่ารักษาพยาบาลที่สูงกว่าประเทศไทยหลายเท่า รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในประเทศไทยค่อนข้างทันสมัยและเป็นที่น่าพอใจจากผู้เข้ารับการรักษา แต่เนื่องจากผู้เข้ารับการรักษาที่เป็นชาวต่างชาติบางรายไม่ใช้ภาษาอังกฤษสามารถสื่อสารกับบุคลากรในโรงพยาบาลได้อีกทั้งการรักษาพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วยเอง ล่ามจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาล และผู้เข้ารับการรักษาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถรับการตรวจรักษาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยชาวต่างชาติ ทางโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง จึงได้จัดให้มีการบริการด้านการล่ามขึ้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการล่ามที่ต้องเอาใจใส่ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และแพทย์ที่ทำการรักษา จึงได้ทำการค้นคว้าในส่วนของการล่าม ถึงความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทย ผู้วิจัยได้เลือกโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงในเรื่องของการให้บริการผู้ป่วยชาวต่างประเศมา ๓ โรงพยาบาล เพื่อเป็นตัวอย่งในการวิจัยถึงความต้องการล่ามในโรงพยาบาล ว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด ภาษาใดเป็นที่ต้องการมากที่สุด รวมไปถึงการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในส่วนของการเป็นล่าม และความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้เพื่อให้ทางโรงพยาบาลได้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความต้องการล่ามในโรงพยาบาล ในประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

๑. ในปัจจุบันนี้ ล่ามในโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ ภาษาใดเป็นที่ต้องการมากที่สุด ภาษาใดขาดแคลนล่าม
๒. ล่ามจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่ อย่างไร
๓. ล่ามได้รับการอบรมก่อนที่จะเริ่มทำงานหรือไม่ มีการอบรมในเรื่องใดบ้าง และควรมีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องใด
๔. ปัญหาที่ล่ามประสบและ แนวทางแก้ไขปัญหา
๕. วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบอย่างไร
๖. การติดตามการประเมินผลทั้งจากตัวล่ามเอง และผู้จ้างล่าม

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในเขตกรุงเทพฯอันได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ, โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และโรงพยาบาลพญาไท ๒

## ๑.๔ วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยแบ่งผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น ๒ กลุ่ม

๑. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแล หรือคัดเลือกล่ามเข้ามาทำงาน
๒. ล่าม

โดยทำการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแล หรือคัดเลือกล่ามเข้ามาทำงาน

๑ คน จากทั้ง ๓ โรงพยาบาลและ ล่าม ๑-๒ คน จากแต่ละโรงพยาบาล

การคัดเลือกบุคลากรที่จะมาสัมภาษณ์ จะพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

๑. สำหรับบุคลากรที่ทำงานในส่วนของ การดูแล หรือคัดเลือกล่ามเข้ามาทำงาน จะต้อง มีประสบการณ์ในการดูแล หรือคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ปีขึ้นไป
๒. สำหรับล่าม จะต้อง มีประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามในระบบบริการสาธารณสุข อย่างน้อย ๒ ปีขึ้นไป

### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิจัยนี้ จะทำให้ได้ทราบถึง ความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทย ว่าต้องการล่ามที่มีคุณลักษณะเช่นใด ต้องมีความรู้เฉพาะทางในการทำงานด้านนี้หรือไม่ เพื่อให้เหมาะสมกับงานแต่ละชนิด และเพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการล่ามได้อย่างเหมาะสม และทำให้ระบบสาธารณสุขไทยมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนของการให้บริการผู้ป่วยและการพัฒนาศักยภาพของล่าม

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยขอเสนอถึงงานวิจัย ข่าวสาร และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขที่มีเพิ่มมากขึ้นทุกปี รวมไปถึงหลักสูตรการอบรมต่างๆเพื่อที่จะให้ล่ามปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างตรงเป้าหมาย

ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องล่ามในโรงพยาบาลหลายคน ทั้งยังได้มีการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องอาทิเช่น แพทย์ หรือแม้แต่ล่ามเองมากมาย ซึ่งปัจจัยที่คำนึงถึงเรื่องของล่ามในโรงพยาบาลนั้นมีไม่ค้อยมากนัก ได้แก่

#### ๒.๑ ความต้องการล่ามในโรงพยาบาล

เนื่องจากโลกเราในปัจจุบันนี้มีผู้คนเดินทางหรือย้ายถิ่นฐานกันมากขึ้น ทั้งเพื่อไปศึกษาต่อทำงานหรือท่องเที่ยว หรือแม้แต่เดินทางไปรักษาตัวในประเทศที่มีความทันสมัยในเรื่องของเครื่องมือแพทย์ ดังจะเห็นได้จากข่าวหรืองานวิจัย ที่บ่งบอกถึงความต้องการล่ามที่เพิ่มขึ้นในทุกปี เพราะการรักษาที่นั้นต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ถ้าไม่สามารถสื่อสารได้ ก็ไม่สามารถทำการรักษาที่รวดเร็วและถูกต้องได้

รายงานของรอยเตอร์ (reuters) วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๐๐๘ ชี้ให้เห็นว่าในประเทศสหรัฐอเมริกาจากปี ๒๐๐๖ - ๒๐๐๗ มีการใช้ล่ามเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ ๑๙.๘ และถ้าเป็นเมืองใหญ่ เช่น บอสตัน นิวยอร์ก หรือชิคาโก จะมีอัตราการใช้ล่ามเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๔๑, ๓๔, และ ๓๑ ตามลำดับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงจำนวนประชากรที่เดินทางหรืออพยพย้ายถิ่นที่มีเพิ่มมากขึ้น และเมื่อมีประชากรที่ไม่สามารถเข้าใจภาษากลางเพิ่มมากขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ความต้องการล่ามจึงมีเพิ่มขึ้นไปด้วย และหนึ่งในงานบริการที่ต้องการล่ามเพิ่มขึ้นก็คือ งานด้านการรักษาพยาบาล

จาคอบส์ และคณะ (Jacobs et al., 2001) ได้ทำวิจัยเรื่องผลกระทบต่อค่าบริการล่าม โดยกล่าวว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า การใช้ล่ามไม่ว่าจะได้รับการอบรมมาแล้วหรือไม่ก็ตาม สามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติได้ เนื่องจากการใช้ล่ามนั้นทำให้แพทย์สามารถรับรู้ได้ถึงประวัติของผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยให้ในส่วนของการวินิจฉัยโรค การรักษา การจ่ายยา และการให้คำแนะนำหรือตอบคำถามแก่ผู้ป่วยได้อย่างมาก ทั้งผู้ป่วยมีความเข้าใจในเรื่องโรคมาก

ขึ้น และสามารถติดตามผลการรักษาหรือนัดหมายผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น และเนื่องจากการสื่อสารที่เข้าใจกัน ทำให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงการที่ต้องทานยาตามที่แพทย์สั่ง และการมาตามนัดที่แพทย์นัดหมาย และยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจกันระหว่างแพทย์และผู้ป่วยได้ ความเข้าใจกันจะเห็นได้จากการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย เช่น การที่แพทย์เข้าใจผู้ป่วย เป็นห่วงเป็นใย การอธิบายที่ชัดเจน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และผู้ป่วย และการตอบคำถามที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

เกลน ฟลอเรส (Glenn Flores, 2005) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริการล่ามในทางการแพทย์ต่อคุณภาพของการดูแลรักษาสุขภาพ ว่ามีการศึกษาหลายชิ้นได้กล่าวถึงคุณภาพของการรักษาที่ลดลงอันเนื่องมาจาก การที่ผู้ป่วยที่มีความจำกัดทางภาษาซึ่งจำเป็นต้องมีล่าม แต่ที่สถานพยาบาลนั้นไม่มีหรือมีบริการล่ามที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงอาจก่อให้เกิดผลร้ายแรงทางด้านสภาพจิตใจของผู้ป่วยได้ ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยที่มีความจำกัดทางภาษามีโอกาสได้ใช้ล่ามที่ได้รับการอบรม หรือมีผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญทั้ง ๒ ภาษาจะส่งผลดีต่อการรักษาผู้ป่วยและเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้

แคโรล พรายเยอร์ (Carol Pryor) ได้กล่าวไว้ในชิคาโกรีพอร์ตเตอร์ดอทคอม (chicagoreporter.com) ว่าการที่ผู้ป่วยที่มีความจำกัดทางภาษามารับการรักษาที่โรงพยาบาลแล้วไม่ได้รับการล่ามนั้น สิ่งเหล่านี้จะติดไปในใจของผู้ป่วยตลอด ซึ่งอาจส่งผลเสียให้แก่สุขภาพของผู้ป่วยได้ เนื่องจากผู้ป่วยจะจำได้ว่าถึงแม้จะมารักษาที่โรงพยาบาล แต่ก็ไม่สามารถพูดคุยกับแพทย์อย่างเข้าใจได้

ออสกา อโรชา (Oscar Arocha) ผู้อำนวยการส่วนการบริการล่ามของศูนย์การแพทย์บอสตัน (Boston Medical Center) กล่าวไว้กับเอดูอาร์โด เอ เดอ โอลิเวียรา (Eduardo A. de Oliveira) ซึ่งลงในเอทนิคนิวส์ดอทออร์แกนิซึ่ม (EthnicNewz.org) วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๐๐๘ ว่าเมื่อผู้ป่วยรู้ว่าแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพสามารถสื่อสารกับตนได้ พวกเขาจะกลับมาใช้บริการอีก

### ๒.๑.๑ คุณสมบัติของล่ามในโรงพยาบาล

ฮอลลี มิคเคิลสัน (Holly Mikkelsen, 1999) ได้ให้ความเห็นเรื่องคุณสมบัติของล่ามไว้ดังนี้

๒.๑.๑.๑ ทักษะทางด้านภาษาที่จะใช้ล่ามเป็นอย่างดี

๒.๑.๑.๒ ทักษะการวิเคราะห์

๒.๑.๑.๓ ทักษะการฟังและการเรียกความจำคืน

๒.๑.๑.๔ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

๒.๑.๑.๕ จรรยาบรรณอาชีพ

๒.๑.๑.๖ ทักษะการพูด

๒.๑.๑.๗ ความรู้ด้านวัฒนธรรม

๒.๑.๑.๘ ความรู้ในงานที่จะต้องล่าม

## ๒.๒ ปัญหาจากการใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรม

ปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการที่ใช้ญาติหรือล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมมานั้นมีมากมายหลายประการ ส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่ไม่เข้าใจกัน หรือการใช้คำศัพท์ที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดผลเสียต่างๆมากมายเช่น ความไม่เข้าใจโรคในเบื้องต้น การวินิจฉัยโรคที่ผิดพลาด รวมไปถึงการที่ต้องสั่งตรวจร่างกายหรืออวัยวะอื่นๆโดยไม่จำเป็น ดังที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยและสื่ออื่นๆเช่น วารสารสมาคมแพทย์ชาวอเมริกัน เว็บไซต์บอสตันดอทคอม เว็บไซต์ยูเอสเอทูเดย์ ดอทคอม ข่าวของสถาบันแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวอเมริกัน

เว็บไซต์บอสตันดอทคอม (Boston.com) วันที่ ๕ กันยายน ๒๐๐๖ ได้ลงบทสัมภาษณ์ของแพทย์หญิงคาเรน ซี ลี (Karn C. Lee) หัวหน้าบรรณาธิการของวารสารสมาคมแพทย์ชาวอเมริกัน (Journal of the American Medical Association (JAMA)) ว่า แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลควรจะได้รับการสอนทั้งในเรื่องของวิธีการให้ล่ามที่ได้รับการอบรมแล้วในโรงพยาบาล ความจำเป็นของการมีล่าม และวิธีดำเนินการให้ล่ามนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะการใช้ล่ามที่ได้รับการอบรมแล้วจะช่วยให้คุณภาพชีวิตและปัญหาสุขภาพของผู้ที่มีความจำกัดทางภาษาดีขึ้น รวมไปถึงการใช้เอกสารต่างๆที่มีหลายภาษายังจะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นเข้าใจถึงขั้นตอนการดูแลตัวเองเมื่อออกจากโรงพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังได้กล่าวถึงผลสำรวจที่ตนเองได้เคยทำไว้ ในสมัยที่ทำงานร่วมกับโรงพยาบาลแมสซาชูเซต (Massachusetts General Hospital (MGH)) ในส่วนของนโยบายสุขภาพของเด็กและวัยรุ่น โดยการส่งจดหมายออกไปประมาณ ๓,๕๐๐ ฉบับถึงแพทย์ เจ้าหน้าที่ในศูนย์การแพทย์ ๑๔๙ แห่ง ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา และได้รับตอบกลับมาประมาณ ๒,๐๐๐ ฉบับ ซึ่งร้อยละ ๗๗ บอกว่าใช้ล่ามอาชีพในบางครั้งไปจนถึงบ่อยครั้ง ส่วนร้อยละ ๘๔ ยอมรับว่าใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมเช่น สมาชิกในครอบครัวหรือ



เพื่อนของผู้ป่วย และมากกว่าร้อยละ ๒๐ ยอมรับว่าบางครั้งให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า ๑๒ ปีเป็นล่ามให้กับสมาชิกในครอบครัว

ดร.โจล เอส ไวสแมน (Joel S. Weissman) บรรณาธิการอาวุโสของ วารสารสมาคมแพทย์ชาวอเมริกัน (JAMA) กล่าวว่า การใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรม หรือไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ทางการแพทย์นั้นสามารถก่อให้เกิดปัญหาได้ นายแพทย์โจเซฟ เบทานคอร์ท (Joseph Betancourt) ผู้อำนวยการศูนย์การแก้ปัญหาความแตกต่างของโรงพยาบาลแมสซาชูเซตส์ (the MGH Disparities Solutions Center) และบรรณาธิการร่วมของ วารสารสมาคมแพทย์ชาวอเมริกัน (JAMA) กล่าวว่า การใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมนั้น ไม่ใช่แค่จะทำให้วินิจฉัยโรคได้ยากขึ้น แต่ยังทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกด้วย เนื่องจากแพทย์ต้องสังตรวจเกือบทุกอย่าง

มีการวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารกุมารแพทย์ว่า ได้มีการเปรียบเทียบกันระหว่างการใช้ล่ามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเช่น คนในครอบครัวหรือเพื่อนของผู้ป่วย กับล่ามของโรงพยาบาล ในเรื่องของการแปลในระหว่างที่แพทย์ทำการตรวจเย็บนั้น พบการแปลผิดของล่ามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมถึงร้อยละ ๒๒ เมื่อเทียบกับร้อยละ ๑๒ ของล่ามของโรงพยาบาล (ยูเอสเอทียูเคย์ดอทคอม 21 พฤศจิกายน 2004)

แบนครอฟท์ (Bancroft, 2005) กล่าวว่า ร้อยละ ๒๕ – ๕๐ ของคำหรือประโยคที่ถูกแปลโดยล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมนั้นมักผิด ซึ่งแวนเดอร์วอร์ทและ เมลคัส (Vandervort and Melkus 2003) ได้สนับสนุนเรื่องล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมว่า ล่ามจะไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ทางการแพทย์ และเลือกที่จะสรุปข้อมูลมากกว่า

บอสตันดอทคอมได้ลงบทสัมภาษณ์ของ เบธ โดเนลลี่ (Beth Donnelly) โฆษกของศูนย์การแพทย์เมโทรตะวันตก (Metro West Medical Center) ว่าเมื่อ ๑๕-๒๐ ปีก่อน โรงพยาบาลมักใช้พนักงานทำความสะอาดมาช่วยเจ้าหน้าที่ หรือ แพทย์สื่อสารกับผู้ป่วย ซึ่งมีความเสี่ยงสูงมากที่จะแปลผิด ดังนั้นในปี ๑๙๙๘ จึงได้มีกฎออกมาว่าให้ใช้แต่ล่ามอาชีพเท่านั้น และในปี ๒๐๐๒ ได้มีกฎหมายออกมาว่าต้องใช้ล่ามอาชีพในห้องฉุกเฉินและแผนกสุขภาพจิตเท่านั้น เพราะบางครั้งผู้ป่วยก็ไม่กล้าที่จะบอกรายละเอียดกับเพื่อน หรือญาติมากนัก

ในยูเอสเอทียูเคย์ดอทคอม วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๐๐๔ เขียนไว้ว่า ล่ามโรงพยาบาลนั้นมีอัตราการแปลผิด การละข้อความ น้อยกว่าล่ามเฉพาะกิจ เช่น ญาติ และการใช้ล่ามเฉพาะกิจหรือการไม่มีล่ามนั้น สามารถก่อให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดและ คุณภาพของการบริการที่ต่ำลงได้

### ๒.๓ การอบรมล่ามในโรงพยาบาล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า การพูดสองภาษาได้ ยังไม่เพียงพอที่จะเป็นล่ามในทางการแพทย์ได้ เพราะล่ามในทางการแพทย์ต้องมีความรับผิดชอบสูง ถ้าหากว่าล่ามไม่สามารถถ่ายทอดอาการของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อาจทำให้เกิดการผลเสียต่อชีวิตของผู้ป่วยได้ ดังเช่นที่ คาร์เมน ดิแอซ (Carmen Diaz) ล่าม ณ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทมเพิล (Temple University Hospital) กล่าวไว้ใน ยูเอสเอทูเดย์ดอทคอมว่า การที่เราใช้ภาษาสเปนกับคนในครอบครัวย่อมแตกต่างจากการใช้ภาษาสเปนเกี่ยวกับเรื่องการผิดปกติของลำไส้

จิง ซาง (Jing Zhang) ผู้อำนวยการแผนงานสุขภาพชุมชน (Director of community health programs) ที่เอเชียนฮิวแมนเซอร์วิส (Asian Human Services) องค์กรไม่แสวงหากำไรในมลรัฐชิคาโก กล่าวไว้ในชิคาโกรีพอร์ตเตอร์ดอทคอมว่า การที่สามารถพูดได้อีกภาษาหนึ่งนั้น ไม่ได้หมายความว่า จะสามารถแปลคำศัพท์ทางการแพทย์ที่ยากได้ เพราะว่าในทุกสาขาอาชีพจะมีคำศัพท์เฉพาะทางของแต่ละสาขาอยู่ งานของล่ามก็คือ การแปลความให้ถูกต้อง แต่อาจมีบางครั้งที่ไม่สามารถหาคำในภาษาเป้าหมายมาใส่ได้ อาจจะเป็นเพราะไม่มีคำในภาษานั้น หรือล่ามนั้นก็คำนั้นไม่ออก จึงจำเป็นต้องเข้าใจความหมายที่แท้จริงของคำๆ นั้นก่อน เพื่อให้ล่ามจะได้แปลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์

การอบรมล่ามในโรงพยาบาลนั้นจัดขึ้นเพื่อให้ล่ามสามารถแปลความได้อย่างถูกต้อง ดังที่ดิ อริโซน่า รีพับลิค (The Arizona Republic, 2007) ซึ่งเขียนโดย ย็วonne วินเกต (Yvonne Wingett) ได้ลงบทสัมภาษณ์ มาร์ธา มาร์ติเนซ (Martha Martinez) ล่ามของเซนทรัลฟอนิกซ์ (Central Phonix) ว่า ล่ามและนักแปลทางการแพทย์ที่ได้รับการอบรมแล้วนั้น เป็นที่ต้องการมาก เนื่องจากจะเป็นสะพานระหว่างแพทย์และผู้ป่วย ซึ่งล่ามที่มีความเชี่ยวชาญทางยา สรีรวิทยา หรือกระบวนการทางการแพทย์นั้นหาได้ยาก

อนาเบลลา ซานเชซ (Anabella Sanchez) ล่ามประสานงานของ โรงพยาบาลเด็กในเมืองโคลัมเบีย (Columbus Children's Hospital) กล่าวไว้ใน วารสารโรงพยาบาลโคลัมเบีย เมื่อเดือนเมษายน ๒๐๐๖ ว่า เธอได้รับการอบรมจาก โครงการอบรมล่ามทางการแพทย์ ในเรื่องของคำศัพท์ทางการแพทย์ ทักษะการล่าม ความเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมที่หลากหลาย และการทำงานเป็นทีม

แพทย์หญิงเอมิลี เฮอร์นดอน และลินดา จอยซ์ (Emily Herndon and Linda Joyce, 2004) กล่าวในบทความเรื่องการได้ประโยชน์มากที่สุดจากล่าม (Getting the most from language interpreters) ในข่าวของสถาบันแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวอเมริกัน (the American Academy of Family Physicians) ว่าล่ามที่ได้รับการอบรมแล้วจะสามารถแปลความหมายจากภาษาหนึ่งสู่อีกภาษาหนึ่งได้โดยที่ไม่มีเพิ่มเติม ตัดทอน หรือเปลี่ยนความหมาย และไม่เติมความเห็นของตนเองลงไป ล่ามจะขยายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นเมื่อมีโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดได้ และจะต้องแน่ใจว่าไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหลุดออกจากการสนทนาไป ล่ามที่ได้รับการอบรมอย่างดีนั้น จะสื่อสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาโดยที่ทุกฝ่ายแทบจะไม่สังเกตเลย

ลินดา ซาพิรา (Linda Schapira, 2008) ได้นำบทสัมภาษณ์ของล่าม หัวหน้าล่าม และแพทย์หรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ใช้ล่าม มาถ่ายทอดถึงความสำคัญและความยากของล่ามทั้งในเรื่องของการล่ามและการที่จะต้องเข้าใจวัฒนธรรมของผู้ป่วย เช่น ล่ามคนหนึ่งได้กล่าวว่า การล่ามนั้นเราจะต้องหาคำที่มีความหมายถูกต้องและตรงกับคำๆนั้นให้ได้ในทันที ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ยากมาก ทั้งยังเป็นเรื่องทีละเอียดยากสำหรับตัวผู้ป่วยเองและญาติ ซึ่งในส่วนของการทำงานนั้น หัวหน้าล่ามยังได้กล่าวถึงเรื่องของการอบรมเจ้าหน้าที่ล่ามก่อนที่จะปฏิบัติงานจริงว่า ได้มีการจัดหลักสูตรที่เป็นข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการรักษาที่มีอยู่ให้กับเจ้าหน้าที่ล่ามที่ทำงานในนี้ ซึ่งจะเน้นในส่วนของสำนวน หรือคำศัพท์เฉพาะทางที่พบบ่อย ในส่วนของ การแสดงความคิดเห็น ซาพิรายังได้กล่าวในส่วนของเรื่องที่ยังมีการถกเถียงกันอยู่คือเรื่องมาตรฐานของการอบรมและ การประเมินผล ซึ่งการอบรมในปัจจุบันนั้นเริ่มตั้งแต่ การประมวลผลการใช้ภาษา ทักษะการล่าม คำศัพท์เฉพาะทาง และจรรยาบรรณอาชีพ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้เผยให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นช่วงการอบรมล่ามใหม่ หรือการทำงานของล่ามเมื่ออาชีพก็ตาม ประสิทธิภาพของล่ามจะตกลงเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่แพทย์ใช้ประโยคยาวหลายประโยคติดต่อกัน ใช้คำศัพท์เฉพาะทาง หรือคำที่ไม่คุ้นเคยแก่ล่าม ซาพิรายังได้อ้างถึงสิ่งที่ ลูบราโน, บราวน์, ไบลุนด์ และคณะ (B.Lubrano, R.Brown, C.Bylund et al., ได้ให้สัมภาษณ์ไว้กับซาพิรา) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานกับล่ามให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรจะมีการอธิบายรายละเอียดอย่างคร่าวๆ ให้แก่ล่ามก่อน เพื่อที่ล่ามจะได้เตรียมตัวล่วงหน้า ทั้งยังกล่าวถึงตำแหน่งที่ล่าม แพทย์และ ผู้ป่วยควรจะอยู่ในเวลาที่มีการสนทนากันซึ่งเป็น ตำแหน่งที่สามารถมองเห็นกันและกันได้ เพื่อที่จะได้สังเกตว่าผู้ป่วยเข้าใจหรือไม่ ทั้งยังควรหลีกเลี่ยงการใช้ประโยคยาวและคำศัพท์ทางการแพทย์ และเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ป่วยว่าถูกต้องหรือไม่ ควรจะมีการถามผู้ป่วยกลับว่าเข้าใจว่าอย่างไร แล้วให้ล่ามแปลกลับ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องกับแพทย์อีกครั้งหนึ่ง ซึ่ง ซิลเวีย เอส ซราเก (Silvia S.

Schrage) ล่ามภาษาสเปนและผู้จัดการด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของโรงพยาบาลเซอร์แมน (Sherman) เขตตะวันตกกล่าวในซิกาโกเรียพอร์ทเตอร์ดอทคอมว่า ล่ามที่ได้รับการอบรมแล้ว ก็ยังอาจเกิดการแปลติดขัดได้ เพราะฉะนั้นเวลาที่เธอทำงานจะนำพจนานุกรมศัพท์แพทย์ภาษาสเปน-อังกฤษติดตัวไปเสมอ และยังคงกล่าวอีกว่าเมื่อไม่สามารถนึกถึงคำศัพท์ที่สำคัญมากได้ ก็จะสามารถเปิดดูได้ทันที

จากการศึกษาเอกสารยังพบอีกว่าในปัจจุบันล่ามที่มีอยู่ในโรงพยาบาลนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการอีกต่อไปแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่แผนกอื่นเพื่อให้ช่วยแบ่งเบาภาระในการดูแลผู้ป่วย ซึ่ง อีวอน อาร์เกโล (Yvonne Arguello) กล่าวใน หนังสือพิมพ์ เดอะ กาสเซทท์ โคโรราโด สปริง (Gazette, the (Colorado Springs)) ซึ่งเขียนโดย แคร์รี่ ไรเดอร์ (Cary Leider) เมื่อเดือนมกราคม ๒๐๐๗ ว่าในปัจจุบันมีล่ามอยู่ในโรงพยาบาล ๑๒ ชั่วโมงและมีทางโทรศัพท์ในเวลากลางวัน แต่เนื่องจากความต้องการล่ามมีเป็นจำนวนมาก อาร์เกโลจึงเห็นว่าการสอนบทสนทนาหรือคำถามที่มักพบในโรงพยาบาลเช่น เกิดวันที่เท่าไร หิวน้ำหรือไม่ ให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลนั้นมีประโยชน์มาก และสอนวลีที่จำเป็นในทางการแพทย์ให้กับพยาบาล เพื่อที่จะได้เอาไว้ใช้แนะนำหรือสอบถามผู้ป่วยเช่น เคยมีการผ่าตัดมาหรือไม่ ไม่ควรทานยาปฏิชีวนะกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

#### ๒.๔ วัฒนธรรม

รานา ซินฮา (Rana Sinha) ผู้ซึ่งเป็นผู้เขียนและจัดอบรมหลักสูตรการข้ามวัฒนธรรม (cross cultural) ได้กล่าวไว้ในอีซีนอาร์ติเคิลดอทคอม (Ezinearticles.com) ว่า ต้นกำเนิดของคำว่า “culture” หรือวัฒนธรรม มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “colere” แปลว่า เลี้ยงดู (tend) ปกป้อง (guard) ปลูกฝัง (cultivate) ซึ่งเป็นมนทัศน์ที่มนุษย์สร้างขึ้นเอง ไม่ได้เกิดมาจากสิ่งที่ธรรมชาติสร้าง

วัฒนธรรมประกอบด้วย ภาษา ความคิด ความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ข้อห้าม ประมวลกฎหมาย (codes) สถาบัน เครื่องมือ (tools) วิธีการ (techniques) งานศิลปะ พิธีกรรม งานพิธี (ceremonies) และสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวิวัฒนาการของมนุษย์ ให้มนุษย์นำสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ให้เข้ากับจุดประสงค์ที่ตนเองต้องการ แทนที่จะให้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ธรรมชาติจัดสรรให้เพียงอย่างเดียว ในทุกสังคมมนุษย์มีวัฒนธรรมหรือ ระบบวัฒนธรรมสังคม (sociocultural) เฉพาะของแต่ละสังคม

วัฒนธรรมสามารถดูได้จากองค์ประกอบ ๓ อย่าง

๑. ค่านิยม (Values) คือ ความคิดที่เห็นว่าสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต
๒. บรรทัดฐานทางสังคม (Norms) ประกอบด้วย ความคาดหวังต่างๆที่คนในสังคมนั้นๆ จะประพฤติปฏิบัติต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง
๓. ประดิษฐกรรม / วัตถุทางวัฒนธรรม (Artefacts) คือ สิ่งของหรืออุปกรณ์ทางวัฒนธรรมที่สะท้อนถึง ค่านิยมและ สิ่งที่ประพฤติปฏิบัติกันในสังคม แต่สามารถจับต้องหรือผลิตได้โดยมนุษย์

ความหลากหลายทางภาษาที่มีเพิ่มมากขึ้นทั้งในชุมชนและเมืองใหญ่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อ หรือวิถีชีวิตของคนในชุมชนนั้นไม่มากนักน้อย ล่ามที่ให้บริการกับผู้ป่วยในโรงพยาบาล จำเป็นที่จะต้องเข้าใจในวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้ นอกเหนือจากการเรียนรู้ภาษาที่จะใช้ในการล่าม และคำศัพท์เฉพาะทางเป็นอย่างดี เนื่องจากว่า วัฒนธรรม และความเชื่อต่างๆมักจะเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของผู้ป่วยทำให้ล่ามสามารถเข้าใจได้ง่าย และเร็วขึ้นในเวลาของผู้ป่วยพูดหรือต้องการจะเล่าอะไรให้แพทย์ฟัง และจะมีประโยชน์ต่อแพทย์เพื่อเป็นข้อมูลในทางการรักษาได้มากขึ้น หรือแม้แต่แพทย์เองก็ควรที่จะรู้ในเรื่องของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม หรือความเชื่อของผู้ป่วยในแต่ละชาติ แต่ละภาษาเพื่อเป็นการง่ายต่อการวินิจฉัยโรค และการรักษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นในงานวิจัยหลายชิ้นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการล่ามในโรงพยาบาล

เอลิซาเบท คีทติง (Elizabeth Keating) ผู้จัดการด้านการบริการในวัฒนธรรมที่หลากหลาย (manager of multicultural services) ที่ โรงพยาบาลกลางดูปอง (Central DuPage Hospital) ในเขตตะวันตกของชานเมืองวินฟิลด์ กล่าวไว้ในซิกาโกรีฟอर्टเตอร์ดอทคอม ว่าเห็นด้วยในเรื่องที่ว่า วัฒนธรรมนั้นเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการสื่อสารพอกับภาษา และ อaida แอลจาเคลโล (Aida L. Giachello) ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย อบรม และนโยบายด้านสุขภาพชาวเชื้อสายละตินอเมริกาแถบตะวันตกกลาง ที่มหาวิทยาลัยอิลลินอยด์ รัฐชิคาโก (Midwest Latino Health Research, Training, and Policy Center at the University of Illinois at Chicago) ได้เสริมว่า ล่ามที่ดีควรที่จะต้องรู้ถึงวัฒนธรรมของชาติของผู้ป่วย เพื่อช่วยในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การที่เราทราบว่าคนเชื้อสายละตินอเมริกันเป็นโรคเบาหวานกันมาก จะช่วยให้เราวินิจฉัยโรคได้ง่ายขึ้น ไบดาร์ ซีลาฟ (Bidar-Sielaff) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน (University of Wisconsin) กล่าวว่านอกจากภาษาแล้ว ผู้ป่วยยังมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน

ออกไปเนื่องมาจากการมีวัฒนธรรม ศาสนา และภูมิหลังที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ผู้ให้บริการจะต้องแน่ใจว่าเราเคารพในความเชื่อ และวัฒนธรรมของผู้ป่วย เช่น คำว่าครอบครัว คนส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาจะหมายถึงแค่ พ่อ แม่ และลูก แต่สำหรับประเทศอื่น ความหมายของคำนี้อาจกว้างกว่านั้น อาจหมายรวมถึง ปู่ ย่า ลูกพี่ลูกน้อง ป้า ลุง หรือแม่กระทั่งครอบครัวของเพื่อนสนิท เราจะต้องพยายามเข้าใจและเคารพในสิ่งนั้นด้วย ที่โรงพยาบาลนิวยอร์กเพรสไบทีเรียน (New York-Presbyterian) ได้มีหลักสูตรอบรมเรื่องของวัฒนธรรม ชื่อว่า “Creating an Oasis of Respect” หรือ การสร้างพื้นฐานแห่งความเคารพ ซึ่งหลักสูตรนี้สอนในเรื่องของการเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในบริบทของการดูแลสุขภาพ ซึ่งเน้นในเรื่องของการเห็นอกเห็นใจและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดร.เอมิลิโอ คาร์ริลโล (Dr. Emilio Carrillo) รองประธานฝ่ายพัฒนาสุขภาพชุมชน (vice president of community health development) ที่โรงพยาบาลนิวยอร์ก เพรสไบทีเรียน กล่าวว่า เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับผู้ให้บริการที่จะต้องสร้างการสื่อสารที่แสดงถึงความเข้าใจต่อผู้ป่วยที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตน รวมไปถึงการที่จะต้องเข้าใจถึงความเชื่อหรือประสบการณ์ที่ผู้ป่วยได้ประสบมา ซึ่งอาจส่งผลต่อการรักษาได้ ตัวอย่างเช่น ในบางวัฒนธรรม การผ่าตัดเปิดหัวใจ (open-heart surgery) นั้นขัดต่อความเชื่อทางศาสนา ในกรณีเช่นนี้ แพทย์ไม่ควรที่จะบอกผู้ป่วยว่าผู้ป่วยมีความเชื่อที่ผิด แต่ควรที่จะพูดคุยถึงแผนการรักษาที่เคารพในความเชื่อของผู้ป่วย ในขณะเดียวกันก็อธิบายถึงวิธีการรักษาและผลการรักษาของวิธีทางฝ่ายแพทย์ด้วยเพื่อให้ผู้ป่วยได้เห็นถึงข้อแตกต่างและสามารถเลือกวิธีที่ดีที่สุดให้กับตัวผู้ป่วยเองได้

มิกเคิลสัน (Mikkelsen, 1995) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความเชื่อพื้นบ้านมากมาย เช่น เชื่อในเรื่องภูตผี เชื่อเรื่องการรักษาด้วยสมุนไพรซึ่งบางชนิดแพทย์แถบตะวันตกก็ไม่รู้จัก การรักษาตามวัฒนธรรมแบบนี้ บางทีก็เป็นประโยชน์หรืออาจจะมีโทษน้อย และมีหลายครั้งที่ขัดกับการรักษาแผนปัจจุบัน เพราะฉะนั้นเวลาทำการรักษาก็ควรที่จะต้องสอบถามผู้ป่วยด้วยว่าได้ทำการรักษาแผนพื้นบ้านมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยต้องถามด้วยว่าใช้สมุนไพรชนิดใดบ้าง เพื่อที่แพทย์จะได้ทราบประวัติการรักษาทั้งหมดอย่างชัดเจนก่อนที่จะทำการรักษา เพราะเนื่องจากสมุนไพรบางชนิดอาจมีฤทธิ์ที่ขัดกับยาแผนปัจจุบันที่จะใช้รักษาได้

จากการค้นคว้างานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้นผลที่ได้ออกมาตรงกันในเรื่องของการต้องการล่ามในโรงพยาบาลที่มีเพิ่มมากขึ้นทุกปี และล่ามนั้นจะต้องได้รับการอบรมก่อนที่จะมีการปฏิบัติงานเพราะเนื่องจากการเป็นล่ามในโรงพยาบาลนั้น จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญทั้งเรื่องภาษาและคำศัพท์เฉพาะทางและยังต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมของผู้ป่วยอย่างมาก เพราะถ้าใช้

ล่ามที่ไม่ได้รับการอบรมหรือญาติแปลให้แก่ผู้ป่วยนั้น โอกาสผิดพลาดในเรื่องของการวินิจฉัยโรค และการรักษาที่ล่าช้าอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวผู้ป่วยเองได้ แต่สิ่งที่ทุกฝ่ายต้องคำนึงถึงมากที่สุด คือ ความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของการล่าม แต่ก็ยังมีการถกเถียงกันในเรื่องของมาตรฐาน การอบรมและการประเมินผลที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้

งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ได้สืบค้นมาแล้วนั้น มีเพียงการวิจัยในส่วนของทวีปอเมริกา และยุโรป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะค้นคว้าในส่วนของประเทศไทยถึงความต้องการล่ามในโรงพยาบาลของ ประเทศไทยว่ามีมากน้อยเพียงใด มีความต้องการภาษาใดบ้าง และความคิดเห็นของแต่ละภาค ส่วน ถึงความจำเป็นของล่ามว่าต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่ อย่างไรก็ตามไปถึงวิธีการที่ต้อง สื่อสารกับผู้ป่วยที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและการประเมินผลของล่าม เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อตัวผู้ป่วยเองและทางโรงพยาบาล

## บทที่ ๓

### ความเห็นเกี่ยวกับล่ามในโรงพยาบาลของผู้ที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยที่ต้องการทราบถึงความต้องการล่ามในงาน สาธารณสุขไทย ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอถึงการสัมภาษณ์และ ความคิดเห็น ที่ผู้วิจัยได้ไป สัมภาษณ์บุคลากรในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับล่าม เช่น เจ้าหน้าที่ที่ทำการรับล่ามเข้า ทำงาน หรือหัวหน้าทีดูแลล่าม และตัวล่ามเองจากโรงพยาบาลต่างๆ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึง ความ ต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทยว่ามีมากน้อยเพียงใด ภาษาใดเป็นที่ต้องการมาก ล่ามจะต้อง มีคุณสมบัติเช่นใด ปัญหาและวิธีการแก้ไข การประเมินผลทั้งจากโรงพยาบาลและตัวล่ามเอง เรื่อง วัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีปัญหาในการเป็นล่ามหรือไม่ อย่างไร

เนื่องจากโรงพยาบาลทั่วประเทศไทยที่มีการบริการล่ามนั้นมีเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้ เลือกโรงพยาบาลที่มีความโดดเด่นในเรื่องของการให้บริการล่ามมาเพียง ๓ แห่งในเขตกรุงเทพฯ เป็นกลุ่มตัวอย่าง

#### ๓.๑ โรงพยาบาลที่ได้ทำการวิจัย

##### ๓.๑.๑ โรงพยาบาลกรุงเทพ

โรงพยาบาลกรุงเทพเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานการบริการ ด้วยระบบคุณภาพ มอก./ISO 9002 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งเทียบเท่า มาตรฐานโลกและได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัล ISO 9002 ในปี ๒๕๔๔ และในปี เดียวกันนั้นยังได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) จากสถาบัน พัฒนา และรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และเป็น โรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัลผู้ประกอบการดีเด่นประเภทธุรกิจบริการ (สาขาโรงพยาบาล) Prime Minister's Export Award 2001 จากกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้ โรงพยาบาลกรุงเทพยังได้เปิดศูนย์บริการผู้ป่วยต่างประเทศ ในระบบ One Stop Service พร้อม ล่าม ๑๒ ภาษาได้แก่ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอารบิก ภาษาเวียดนาม ภาษาจีน ภาษาเขมร ภาษาสแกนดิเนเวีย ภาษาบังคลาเทศ ภาษาเกาหลี ภาษาอัมฮาริก (Amharic) ซึ่งเป็นภาษาของประเทศเอธิโอเปีย และภาษาอังกฤษ และมีศูนย์บริการผู้ป่วยชาว ญี่ปุ่นตั้งอยู่ในโรงพยาบาล



ในปี ๒๕๔๙ ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพได้รับรางวัล Prime Minister's Export Award 2006 ในฐานะที่เป็นธุรกิจบริการดีเด่นประจำปี ๒๕๔๙ ที่มีชาวต่างชาติประเทศมาใช้บริการ หรือ Most Recognized Service จากกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ และยังได้รับรางวัล Asian Hospital Management Awards 2006 จากประเทศสิงคโปร์ ทั้งนี้โรงพยาบาลกรุงเทพได้มีโรงพยาบาลในเครือทั้งในประเทศ และต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ได้แก่

ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ	โรงพยาบาลกรุงเทพพระประแดง
โรงพยาบาลกรุงเทพพญา	โรงพยาบาลกรุงเทพระยอง
โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี	โรงพยาบาลกรุงเทพตราด
คลินิกอินเตอร์เนชั่นแนลเกาะช้าง	โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต
โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่	โรงพยาบาลกรุงเทพสมุย
โรงพยาบาลกรุงเทพราชสีมา	โรงพยาบาลBNH
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์
โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา	

ต่างประเทศได้แก่

ประเทศกัมพูชา

โรงพยาบาลรอยัลอังกฤษอินเตอร์เนชั่นแนล

Bangkok Hospital Medical Center Office

Royal Rattanak Hospital

ประเทศบังคลาเทศ

Bangkok Hospital Medical Center Information Office, Dhaka

Bangkok Hospital Medical Center Information Office, Chittagong

ประเทศเวียดนาม

Bangkok Hospital Office, Ho Chi Minh City

Bangkok Hospital Office, Hanoi

ประเทศพม่า

BMCO Myanmar

### ๓.๑.๒ โรงพยาบาลพญาไท

โรงพยาบาลพญาไทได้เข้าร่วมโครงการตรวจสอบโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) จากองค์กรภายนอกด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นการตรวจสอบมาตรฐานโรงพยาบาลของประเทศไทยซึ่งมีพื้นฐานมาจากมาตรฐานของประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ของสถาบันพัฒนา และรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ในปี ๒๕๔๙ ได้รับรางวัล PM AWARD 2006 ประเภทธุรกิจบริการที่มีชาวต่างประเทศมาใช้บริการมาก จากกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์

ในปี ๒๕๕๐ เครือโรงพยาบาลพญาไทได้รับเลือกให้เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในประเทศไทยประจำปี ๒๕๕๐ จาก Reader's Digest Thailand

### ๓.๑.๓ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการประกาศรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) จากสถาบันพัฒนา และรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้จัดให้มีขึ้นในปี ๒๕๔๒ และได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องในปี ๒๕๔๕ และ ๒๕๔๘ และเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International: JCI) ตามมาตรฐานการรับรองของสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ๒๕๔๕ และได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องในปี ๒๕๔๘ และ ๒๕๕๑ ทั้งยังเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของไทยที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม ประเภทสถานพยาบาลที่ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากการประกาศรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ ๗ ประจำปี ๒๕๕๑ ที่จัดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และเป็นบริษัทอันดับ ๔ จาก ๑๐ บริษัทชั้นนำของไทยในภาพรวม จากผลสำรวจผู้อ่านหนังสือพิมพ์วอลล์สตรีท เจอร์นัล เอเชีย (Wall Street Journal Asia) ปี ๒๕๕๑ และเป็นบริษัทอันดับ ๑ ในด้านคุณภาพสินค้าและบริการ สำหรับการรักษายาบาลผู้ป่วยต่างชาติ

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีผู้ป่วยชาวต่างชาติมาใช้บริการกว่า ๓๐๐,๐๐๐ คนต่อปี จาก ๑๕๔ ประเทศทั่วโลก มีศูนย์บริการผู้ป่วยนานาชาติแบบครบวงจร มีล่ามภาษาอารบิก ภาษาบังคลาเทศ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาเกาหลี ภาษาจีนกลาง ภาษาเวียดนาม ภาษาญี่ปุ่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ยังมีสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศมากมายได้แก่

ประเทศกัมพูชา	ประเทศบังคลาเทศ	ประเทศออสเตรเลีย
ประเทศเอธิโอเปีย	ประเทศจีน (๒ แห่ง: มาเก๊า, ฮองกง)	ประเทศเยอรมนี
ประเทศคูเวต	ประเทศมองโกเลีย	ประเทศพม่า
ประเทศเนปาล	ประเทศไนจีเรีย	ประเทศโอมาน
ประเทศโปรตุเกส	ประเทศเซย์เชลส์	ประเทศศรีลังกา
ประเทศไต้หวัน	ประเทศอุกานดา	ประเทศยูเครน
ประเทศเวียดนาม (๒ แห่ง)	ประเทศเยเมน	

ผู้วิจัยจะได้นำเสนอการสัมภาษณ์และความคิดเห็น โดยการแยกแยะระหว่างบุคลากรผู้จ้าง  
 ล่าม และล่าม เพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจว่าแต่ละฝ่ายมีความเห็นอย่างไรในแต่ละ  
 ประเด็น (ดูรายละเอียดแบบสอบถามที่ภาคผนวก ข.)

### ๓.๒ ข้อมูลและความคิดเห็นของผู้จ้างล่าม

ผู้วิจัยขอเริ่มจากบุคลากรผู้จ้างล่าม เนื่องจากว่าบุคลากรเหล่านี้จะทราบดีถึงตลาดลูกค้า  
 ชาวต่างชาติ ว่ามีเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งประเด็นนี้เป็นจุดเริ่มต้นของงานวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยได้มีโอกาสสัมภาษณ์บุคลากรผู้จ้างล่าม ๓ คน

คนที่ ๑ ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทำงานในตำแหน่งนี้มา ๕ ปี

คนที่ ๒ ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าต่างประเทศอาวุโส ทำงานใน  
 ตำแหน่งนี้มา ๗ ปี

คนที่ ๓ ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าล่าม ทำงานในตำแหน่งนี้มา ๒ ปี

#### ๓.๒.๑ ความต้องการล่ามในโรงพยาบาล

ต่อคำถามที่ว่า “ล่ามที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ ภาษาใดมีผู้ใช้ล่าม  
 มากที่สุดและ ภาษาใดขาดแคลนล่าม” ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ว่า ในกรณีความเพียงพอของล่าม  
 ต่อความต้องการนั้นสามารถมองได้ ๒ ประเด็น ประเด็นที่ ๑ คือดูจากจำนวนผู้ป่วยเป็นที่ตั้ง ใน  
 ประเด็นนี้ถือว่าล่ามมีเพียงพอต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๒ คือดูจากจำนวนครั้งที่ล่ามต้องไป  
 แปล ถ้าดูจากประเด็นนี้ ถือว่าล่ามยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่  
 ต้องการให้ล่ามติดตามไปแปลด้วยทุกหนทุกแห่งเช่น เดินจากแผนกตรวจเพื่อไปชำระเงินหรือ  
 จนกระทั่งเสร็จจากระจากโรงพยาบาลรวมไปถึงการเรียกรถแท็กซี่ ก็อยากให้ล่ามไปด้วยซึ่งในความ  
 เป็นจริงนั้น ล่ามได้อธิบายทางและ ขั้นตอนการชำระเงินจนถึงการรอรับยาและได้แจ้งเจ้าหน้าที่

เพื่อให้เรียกรถแท็กซี่ให้แล้วก็ตาม แต่ผู้ป่วยหรือญาติมักไม่กล้าที่จะไปด้วยตัวเอง ซึ่งทางโรงพยาบาลได้มีเจ้าหน้าที่ดูแลในเรื่องนี้โดยที่ลாம்ไม่จำเป็นต้องไป และทางโรงพยาบาลไม่อนุญาตให้ลாம்ติดตามผู้ป่วยไปทุกหนทุกแห่ง เนื่องจากว่าอาจมีผู้ป่วยฉุกเฉินที่รอลாம்อยู่

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลคล้ายกับคนที่ ๑ แต่เพิ่มประเด็นในส่วนของฤดูกาลท่องเที่ยวว่า ลாம்จะยุ่งมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เป็นฤดูการพักผ่อนของชาวต่างชาติ นั่นคือช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคมของทุกปี เนื่องจากว่าผู้คนเหล่านั้นจะถือโอกาสมาตรวจสุขภาพประจำปีและพักผ่อนด้วย จึงทำให้ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยววนั้นคนไข้จะเยอะเป็นพิเศษและในช่วงนั้นจะต้องใช้ลாம்ที่จ้างแบบชั่วคราวมาเสริม

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันถือว่าลாம்ยังมีเพียงพอต่อความต้องการอยู่ แต่ในอนาคตลாம்ที่มีอยู่นั้น จะไม่เพียงพออย่างแน่นอน เนื่องจากว่ามีชาวต่างชาติเดินทางมาทำการตรวจสุขภาพหรือทำการรักษาที่ประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเท่าตัวในทุกปีอีกด้วย

ในเรื่องของภาษาที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ ของทุกโรงพยาบาลคือ ภาษาอารบิก ซึ่งทั้ง ๓ คนได้ให้เหตุผลถึงความต้องการภาษาอารบิกที่มีมากที่สุดไว้เหมือนกันว่า ค่ารักษาพยาบาลที่ประเทศแถบนั้น แพงกว่าการรักษาในแถบเอเชียหลายเท่าตัว และเหตุผลที่เลือกประเทศไทยแทนที่จะเป็นประเทศอื่นในแถบเอเชีย เนื่องจากมีเครื่องมือที่มีความทันสมัยทัดเทียมกันกับประเทศอื่น เช่น สิงคโปร์แต่ค่ารักษาพยาบาลที่ประเทศไทยนั้นมีราคาต่ำกว่าที่ประเทศสิงคโปร์ และกิตติศัพท์เรื่องการบริการที่ดีของประเทศไทย ส่วนอันดับที่ ๒ คือภาษาญี่ปุ่น และอันดับที่ ๓ มีสามภาษาคือ ภาษาจีนกลาง ภาษาพม่า และภาษาอังกฤษ

สำหรับภาษาที่ขาดแคลนลாம்ในปัจจุบันนั้น มีผู้ให้ความเห็นเพียง ๒ คนซึ่ง

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า ภาษาจีนกวางตุ้งก็ยิ่งขาดแคลนลாம்อยู่ แต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยการให้ลாம்ภาษาจีนกลางไปก่อน แต่ทางที่ดีควรจะมีลாம்ภาษาจีนกวางตุ้ง เนื่องจากภาษาจีนกลางและภาษาจีนกวางตุ้งนั้น มีความแตกต่างกันอยู่

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า ภาษาสแกนดิเนเวียและ ภาษาเอธิโอเปียยังขาดแคลนอยู่ เนื่องจากในปัจจุบันมีชาวสแกนดิเนเวียเดินทางเข้ามารักษาในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น จึงควรที่จะมีลാംภาษานี้ไว้รองรับด้วย

### ๓.๒.๒ วิธีการรับสมัครและการคัดเลือกเข้ามาทำงาน

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า การรับสมัครล่านั้น สามารถทำได้หลายทาง ปกติแล้วทางโรงพยาบาลจะเปิดรับสมัครผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล จากลุ่มอิสระหรือนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษา ถ้าไม่สามารถหาได้ก็จะสอบถามจากทางสถานทูตของประเทศนั้นๆว่า มีผู้ทำงานและมีคุณสมบัติที่ตรงตามที่ทางโรงพยาบาลต้องการอยู่หรือไม่ หลังจากที่ได้ผู้สมัครที่ตรงตามคุณสมบัติมาแล้ว วิธีการคัดเลือกก็จะเหมือนกับแผนกอื่นๆ แต่จะมีการทดสอบภาษาที่ ๑ ภาษาที่ ๒ และภาษาที่ ๓ เพิ่มขึ้นมา

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลเหมือนกับคนที่ ๑ แต่ได้เพิ่มประเด็นในเรื่องภาษาอารบิกว่า สามารถหาล่ามภาษาอารบิกได้จากสถานทูต โรงเรียนอิสลาม อาจารย์หรือคนที่เคยไปเรียนหรืออยู่ที่เมืองใดโร ประเทศอียิปต์มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง เพราะเนื่องจากภาษาพูดและภาษาเขียนของภาษาอารบิกนั้นไม่เหมือนกัน ล่ามที่เรียนภาษาอารบิกแต่ในประเทศไทยจะไม่สามารถเข้าใจภาษาอารบิกจากเจ้าของภาษาได้ทั้งหมด

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นเรื่องการรับสมัครล่านั้นว่า สามารถสอบถามล่ามที่ทำงานอยู่ว่ามีเพื่อนที่เป็นล่ามสนใจหรือไม่ และได้เพิ่มเติมถึงเรื่องการสอบภาษาที่ ๓ ว่า จะใช้เจ้าของภาษาเป็นผู้ทดสอบ โดยใช้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหรือ ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นได้ ก็จะใช้คุณอาจารย์จากมหาวิทยาลัยหรือเจ้าหน้าที่สถานทูตมาทำการสอบให้ ในกรณีที่เป็นล่ามชาวต่างชาติ จะมีการทดสอบภาษาไทยด้วยเหมือนกัน

### ๓.๒.๓ ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาล

ต่อคำถามที่ว่า “ล่ามในโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลหรืองานสาธารณสุขมาก่อนหรือไม่ และการจะมาเป็นล่ามในโรงพยาบาลนั้น จำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่”

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามในโรงพยาบาลนั้นควรที่จะมีประสบการณ์ในการทำงานในโรงพยาบาลหรืองานที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขมาก่อน แต่ก็ไม่จำเป็นมากนัก สิ่งที่เป็นมากคือต้องมีประสบการณ์ในการแปลประมาณ ๑-๓ ปีก่อนที่จะมาทำงานล่ามได้ ส่วนในเรื่องของความรู้เฉพาะทางนั้น ถ้ามีก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวล่ามเอง แต่เรื่องนี้ทางโรงพยาบาลมีการอบรมให้และสามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์การทำงาน

คนที่ ๒ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามในโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในด้านสาธารณสุขหรือมีความรู้เฉพาะทางมาก่อนที่จะมาเป็นล่ามในโรงพยาบาล แต่สิ่งที่ทาง

โรงพยาบาลเน้นคือ เรื่องของภาษาซึ่งล่ามจะต้องพูดได้คล่อง เรื่องการมีใจบริการ เพราะว่าในปัจจุบันผู้ป่วยชาวต่างชาติ ถือเป็นผู้ป่วยที่สำคัญต่อธุรกิจโรงพยาบาล

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามจำเป็นต้องมีประสบการณ์ในงานโรงพยาบาลหรือด้านสาธารณสุขอย่างน้อย ๑ ปี และจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางบ้างไม่มากก็น้อย

### ๓.๒.๔ การอบรม

ต่อคำถามที่ว่า “ได้มีการจัดอบรมก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงหรือไม่ โดยใช้วิธีใด อบรมเรื่องใดบ้าง มีการสอนคำศัพท์เฉพาะทางหรือไม่”

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมล่ามโดยเฉพาะที่นอกเหนือจากการปฐมนิเทศ โดยใช้วิธีเรียนรู้ไปพร้อมกับการปฏิบัติงานคือ ให้เดินตามรุ่นพี่ประมาณ ๑-๒ สัปดาห์ดูว่ารุ่นพี่ทำงานอย่างไร แปลอย่างไร ลักษณะการพูด ท่าทาง การวางตัว แล้วดูศักยภาพว่าสามารถปล่อยให้ทำงานเองได้เมื่อไหร่ก็จะให้ลองทำดูโดยที่ยังมีรุ่นพี่ติดตามอยู่ด้วย เมื่อเวลาที่แปลติดขัด หรือตกอะไรไปรุ่นพี่จะสามารถช่วยเหลือได้ทัน การอบรมนั้นมีการอบรมในเรื่องคำศัพท์ทางการแพทย์ ด้วย เช่น เครื่องมือแพทย์ อวัยวะต่างๆในร่างกายคนเรา โครงสร้างร่างกาย ซึ่งจะใช้เวลาในการอบรม ๔ เดือน การอบรมเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษจะไม่มีภาษาที่ ๓ แต่ทางโรงพยาบาลได้จัดหาพจนานุกรมภาษาที่ ๓ หรือคู่มือแพทย์ไว้ให้บริการแก่ล่าม ทั้งยังมีคอมพิวเตอร์ให้ล่ามสามารถสืบค้นข้อมูลใหม่ๆเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า การอบรมที่ทางโรงพยาบาลเพิ่มเติมให้กับล่ามนั้นจะเป็นในส่วนของคำศัพท์เฉพาะทาง โดยดูจากสถิติของทางโรงพยาบาลว่า ผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามาทำการรักษาที่ทางโรงพยาบาลนั้น มาด้วยอาการใดมากที่สุด ก็จะนำคำศัพท์ที่เกี่ยวกับโรคนั้นมาอบรมให้กับล่าม ส่วนรายละเอียดของแต่ละโรคนั้น ล่ามจะต้องเก็บประสบการณ์เอง และยังมีการอบรมในเรื่องของการบริการเพิ่มเติมให้กับล่ามด้วย

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า นอกจากการปฐมนิเทศของทางโรงพยาบาลแล้ว แผนกล่ามจะมีการอบรมในส่วนของคำศัพท์เฉพาะทางและความรู้ทั่วไปทางการแพทย์ให้แก่ล่ามด้วย ทั้งยังได้มีการทดสอบหลังจากที่การอบรมสิ้นสุดลงด้วย และก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริงจะมีรุ่นพี่ติดตามขณะทำงานด้วย ๓ เดือนหลังจากนั้นจะมีการสัมภาษณ์และประเมินผลก่อนที่จะให้เริ่มงานจริง และแต่ละภาษายังได้มีการประชุมทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ คำศัพท์กันระหว่างล่ามด้วยกันเอง

### ๓.๒.๕ ปัญหาและการแก้ไข

ต่อคำถามที่ว่า “เมื่อล่ำมประสบปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ มีวิธีช่วยแก้ไขอย่างไร”

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า ต้องดูเป็นกรณีไป ถ้าล่ำมสามารถแก้ไขเองได้เช่น การร้องเรียนของผู้ป่วยว่ารพพบแพทย์หรือรอรับยานานเกินไป ล่ำมจะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงระบบหรือมีสาเหตุอื่น เช่นมีคนไข้มาก ก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าล่ำมไม่สามารถแก้ไขได้ต้องรายงานหัวหน้าทีมของภาษานั้นๆ ให้ช่วยแก้ไขให้ ปัญหาที่ล่ำมส่วนใหญ่พบจะเป็นเรื่องของการที่ไม่มีเวลาดูติดตามข่าวสารของโรงพยาบาลมากกว่า เนื่องจากมีงานยุ่ง ซึ่งทางแผนกได้จัดการเรื่องนี้โดยการที่ให้หัวหน้าทีมแต่ละทีมเป็นผู้รับผิดชอบกระจายข่าวสารให้กับลูกทีมเอง

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล่ำมไม่สามารถแก้ไขเองได้ มักเป็นปัญหาเรื่องความต้องการของผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยต้องการอย่างหนึ่งแต่ทางโรงพยาบาลไม่สามารถจัดหาให้ได้ เรื่องเหล่านี้หัวหน้าล่ำมมักจะต้องเข้ามาช่วย เนื่องจากมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่า

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า การแก้ปัญหาเหล่านั้นจะมีเป็นลำดับขั้นขึ้นมา เช่น ถ้าล่ำมแก้ไขไม่ได้จะต้องส่งเรื่องต่อให้หัวหน้าทีม แต่ทุกปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องมีการรายงานไม่ว่าล่ำมจะสามารถแก้ไขได้เองหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้ล่ำมคนอื่นๆ ได้ทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปปรับใช้ได้ในอนาคต

### ๓.๒.๖ การติดตามและการประเมินผลล่ำม

ต่อคำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ที่รับล่ำมเข้าทำงาน มีการประเมินผลการทำงานของล่ำมอย่างไร”

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า ล่ำมนั้นมีการทำงานที่คล้ายกับแผนกลูกค้าสัมพันธ์ จึงใช้เกณฑ์ในการประเมินเดียวกัน แต่จะเพิ่มเติมในส่วนของภาษาที่ ๓ ขึ้นมา ในช่วงทดลองงานจะมีการประเมิน ๒ ครั้งคือ เดือนที่ ๒ และเดือนที่ ๔ หลังจากที่ผ่านมาการทดลองงานแล้ว จะมีการประเมินผลทุกปีโดยที่หัวหน้าทีมของแต่ละภาษาและเจ้าของภาษา ในกรณีที่มีเจ้าของภาษาเป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล เป็นผู้ประเมิน ทั้งยังมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า รวมไปถึงการร้องเรียนจากแพทย์หรือแผนกอื่นๆ

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า แผนกล่ำมจะมีการประเมินทุก ๓ เดือน โดยให้รุ่นพี่ หรือหัวหน้าทีมติดตามขณะการทำงานของล่ำมว่าล่ำมสามารถทำได้มากน้อยเพียงใด รวมไปถึงดูปฏิกริยาของผู้ป่วยหรือญาติในขณะที่ล่ำมแปลว่ามีความเข้าใจหรือไม่ รวมไปถึงตรวจสอบด้วยว่าล่ำมแปล

ถูกต้องหรือไม่ มีการเสริมหรือตัดอะไรออกไปมาน้อยแค่ไหน และยังดูจากการแสดงความคิดเห็นของผู้ป่วยหรือญาติจากแบบฟอร์มที่ได้กรอกไว้ก่อนออกจากโรงพยาบาลด้วย

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า ทางแผนกلامจะมีการประเมินทุก ๖ เดือน โดยมีการทำแบบทดสอบรวมทั้งการสอบปากเปล่าด้วย โดยให้หัวหน้าทีมกับเจ้าของภาษาช่วยกันประเมิน รวมไปถึงเสียงสะท้อนที่ได้รับจากภายนอก โดยผู้ป่วยหรือญาติ และภายใน โดยแพทย์หรือเพื่อนร่วมงาน และในปลายปีทางโรงพยาบาลจะมีการประเมินทั่วๆไป

### ๓.๒.๗ วัฒนธรรม

ต่อคำถามที่ว่า “ความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีผลกระทบต่ออย่างไรกับลამ”

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า การที่ลามเป็นคนละเชื้อชาติกับผู้ป่วยนั้น อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดในเรื่องของวัฒนธรรมได้ แม้ว่าลามจะได้มีการเรียนรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมของชาตินั้นมาแล้วก็ตาม แต่ถ้าลามเป็นคนประเทศนั้นหรือเคยไปใช้ชีวิตอยู่ที่ประเทศนั้นมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง จะมีความเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมของชาตินั้นได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงทักษะทางด้านภาษาเพราะเนื่องจากภาษาที่เรียนที่โรงเรียนนั้น จะไม่เหมือนกับเวลาที่เจ้าของภาษาใช้จริง รวมถึงลักษณะการพูดของเจ้าของภาษาด้วยเหมือนกัน เช่น การเรียนภาษาจีนที่โรงเรียนได้นั้น ไม่ได้หมายความว่าจะสามารถเป็นลามหรือโต้ตอบกับเจ้าของภาษาได้ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจาก เราจะไม่ชินกับสำเนียงและลักษณะการพูดของเจ้าของภาษา ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลได้มีการจัดทำเอกสารเรียนในเรื่องของวัฒนธรรมของแต่ละชาติแต่ละภาษาส่งให้กับทุกแผนกในโรงพยาบาล เพื่อให้แผนกอื่นสามารถเข้าใจได้ถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปของผู้ป่วยแต่ละชาติ

คนที่ ๒ ได้ให้ความเห็นว่า ความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรมมีผลต่อการแปลอย่างมาก เช่น ถ้าเราไม่รู้ว่แต่ละชาติมีขนบธรรมเนียมอย่างไร เราอาจไปละเมิดขนบธรรมเนียมของผู้ป่วยได้ ซึ่งเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก ดังนั้นเรื่องของวัฒนธรรมจึงถือเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งนอกเหนือจากภาษาที่ลามต้องเก่งแล้ว ลามยังต้องมีความเข้าใจเรื่องของวัฒนธรรมเป็นอย่างดีอีกด้วย

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญ ช่วยให้ลามเข้าใจและสื่อสารกับผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น การที่มีลามที่เป็นเจ้าของภาษาก็จะได้เปรียบตรงที่ลามคนนั้นสามารถบอกเล่าถึงวัฒนธรรมของประเทศตนเองให้แก่เพื่อนลามคนอื่น ๆ ได้ การที่มีอบรมเรื่องวัฒนธรรมนั้นก็พอช่วยได้บ้าง แต่ต้องเข้าใจว่าวัฒนธรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในความเป็นจริงแล้ว ลามจะต้องสังเกตพฤติกรรมหรือเวลาที่ผู้ป่วยกับญาติพูดคุยกัน หรือการแสดงปฏิกิริยาเองมากกว่า



เพราะสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมได้ง่าย การสอนเรื่องวัฒนธรรมนั้น เป็นได้เพียงแค่กรอบหรือแนวความคิดให้ลุ่มได้เห็นคร่าวๆว่าจะต้องวางตัวอย่างไรเท่านั้น

### ๓.๒.๘ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องคุณสมบัติของล่าม

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามในโรงพยาบาลนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ การพูดภาษาที่ ๑ และภาษาที่ ๒ หรือภาษาที่ ๓ ได้คล่องและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากว่าต้องมีการแปลทั้งภาษาไทยเป็นภาษาที่ ๒ และภาษาที่ ๓ และการแปลภาษาที่ ๒ หรือภาษาที่ ๓ กลับเป็นภาษาไทย และในกรณีที่ล่ามเป็นเจ้าของภาษา ล่ามคนนั้นจะต้องพูดและสื่อสารภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

คนที่ ๒ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามที่ทำงานในโรงพยาบาลสิ่งที่ต้องมีคือ หัวใจในการบริการ เนื่องจากว่าต้องเจอผู้คนมากมาย ทั้งยังต้องเผชิญกับคนไข้ซึ่งอารมณ์แปรปรวนและ ญาติที่ต้องการให้ผู้ป่วยหายจากอาการไม่สบายอีก การที่ล่ามมีใจบริการจะช่วยให้งานของตนเองนั้นผ่านไปได้อย่างดี

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามต้องเป็นคนที่มีทักษะหลายอย่างประกอบกัน เพราะเนื่องจากว่าล่ามต้องทำงานหลายอย่างนอกเหนือจากการล่ามให้แก่แพทย์และผู้ป่วยแล้ว ล่ามยังต้องคอยประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาลเช่น บริษัทประกัน ในต่างประเทศ หรือสถานทูตของผู้ป่วยในกรณีที่วีซ่าของผู้ป่วยใกล้หมดอายุหรือผู้ป่วยจำเป็นต้องพักรักษาตัวอยู่ที่ประเทศไทยนานเกินกว่าที่วีซ่าอนุญาต

จากการสัมภาษณ์ผู้จ้างล่ามทั้ง ๓ คนนี้ จะเห็นได้ว่าล่ามที่มีความต้องการมากที่สุดในงานสาธารณสุขไทยในตอนนี้เป็นคือ ล่ามภาษาอารบิก และภาษาที่ขาดแคลนอยู่ในปัจจุบันนี้คือ ภาษาจีนกวางตุ้ง แม้จะสามารถใช้ภาษาจีนกลางทดแทนได้ แต่ในบางคำภาษาท้องถิ่นจะสื่อได้ดีกว่า ภาษาสแกนดิเนเวีย และภาษาเอธิโอเปีย

การรับสมัครล่ามส่วนใหญ่จะมีการประกาศทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเอง แต่ในกรณีที่ไม่สามารถหาผู้มาสมัครได้ หรือมีผู้มาสมัครแต่คุณสมบัติไม่เพียงพอ จะสอบถามจากสถานทูตของประเทศนั้นๆ ในกรณีที่เป็นการล่ามภาษาอารบิกจะสอบถามเพิ่มเติมจากโรงเรียนอิสลาม เนื่องจากว่าภาษาพูดและภาษาเขียนของภาษาอารบิกนั้นมีความแตกต่างกัน

แม้ว่าทางโรงพยาบาลได้มีการจัดอบรมให้แก่ล่ามก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ล่ามนั้นควรที่จะต้องมีพื้นฐานความรู้พื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลมาก่อนไม่มากนักน้อย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตัวล่ามเอง แพทย์และผู้ป่วย ในการทำงานเพื่อให้ได้ความรวดเร็วและถูกต้อง

ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล่ามประสบและสามารถแก้ไขเองได้จะเป็นเรื่องของกรร้อเรียนเช่น การที่ผู้ป่วยต้องรอพบแพทย์นานเกินไป ส่วนปัญหาใหญ่ๆที่ล่ามไม่สามารถแก้ไขเองได้เช่น ความต้องการของผู้ป่วยที่ล่ามไม่สามารถตัดสินใจเองได้ จะต้องรายงานต่อหัวหน้าทีมภาษาของแต่ละภาษาเพื่อให้ช่วยแก้ไขและมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงต่อไป

การประเมินผลจะมีของแผนกล่ามซึ่งจะเป็นการประเมินภาษาที่ใช้ล่ามและการแปลว่าแปลได้ถูกต้องหรือไม่ และมีการประเมินผลจากทางโรงพยาบาลซึ่งจะเป็นการประเมินทุกๆไปเช่น บุคลิกภาพ การดูแลลูกค้า การวางตัว และการประเมินผลนี้ยังรวมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นจากแผนกอื่น ใบแสดงความคิดเห็นจากผู้ป่วยหรือแพทย์ ส่วนระยะเวลาในการประเมินจะขึ้นอยู่กับแต่ละโรงพยาบาล เช่น บางโรงพยาบาลอาจจะประเมินทุก ๓ เดือน หรือ ๖ เดือน

วัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและสำคัญต่อการล่ามเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ป่วยบางชาติจะยึดถือความเชื่อ หรือวัฒนธรรมอย่างเคร่งครัด ซึ่งล่ามต้องศึกษามาอย่างดีและต้องคอยเรียนรู้อยู่เสมอ เพราะเนื่องจากวัฒนธรรมจะเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละยุคแต่ละสมัย การที่มีเจ้าของภาษาเป็นเจ้าหน้าที่หรือล่ามอยู่ในโรงพยาบาลด้วยนั้น จะช่วยในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าของภาษาจะสามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมประเทศของตนเองได้ดีกว่าการที่ล่ามเรียนรู้มาจากข้างนอกเช่น หนังสือ หรือสื่อโทรทัศน์ ซึ่งอาจจะมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้

คุณสมบัติของล่ามที่นอกเหนือไปจากการใช้ภาษาที่จะล่ามได้คล่องนั้น ล่ามยังต้องมีใจรักในการบริการ เนื่องจากล่ามต้องเจอผู้คนมากมายซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ถ้าล่ามมีใจรักในการบริการ ล่ามจะสามารถทำงานผ่านไปได้ด้วยดี และล่ามควรที่จะต้องมีทักษะหลายอย่างประกอบกัน เพราะนอกจากจะล่ามแล้วยังต้องทำการประสานงานกับแผนกต่างๆในโรงพยาบาลหรือ ประสานงานกับบริษัทประกันต่างประเทศในเรื่องของการเคลมประกัน

### ๓.๓ ข้อมูลและความคิดเห็นของล่าม

ส่วนต่อไปนี้เป็นข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นของล่ามที่ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งหมด ๘ คนจากโรงพยาบาลทั้ง ๓ แห่งซึ่งได้สัมภาษณ์ล่ามในหลายๆภาษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

- คนที่ ๑ เป็นล่ามภาษาพม่า (เจ้าของภาษา) เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๒ ปี  
 คนที่ ๒ เป็นล่ามภาษาเยอรมัน เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๓ ปี  
 คนที่ ๓ เป็นล่ามภาษาอังกฤษ เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๒ ปี  
 คนที่ ๔ เป็นล่ามภาษาอารบิก เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๔ ปี  
 คนที่ ๕ เป็นล่ามภาษาเขมร (เจ้าของภาษา) เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๗ ปี  
 คนที่ ๖ เป็นล่ามภาษาเยอรมัน เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๔ ปี  
 คนที่ ๗ เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่น (เจ้าของภาษา) เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๑๐ ปี  
 คนที่ ๘ เป็นล่ามภาษาอังกฤษ เป็นล่ามในโรงพยาบาลมา ๓ ปี

### ๓.๓.๑ ล่ามในโรงพยาบาลกับความรู้เฉพาะทาง

ต่อคำถามที่ว่า “ล่ามในโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่”

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามที่จะมาทำงานในโรงพยาบาลนั้น ไม่ค่อยจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางมาก่อนหรือไม่จำเป็นต้องรู้ลึกแค่รู้บ้าง เพราะว่าความรู้เหล่านี้สามารถเรียนรู้ได้หลังจากการทำงานไปแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่ง

คนที่ ๒ ได้ให้ความเห็นว่า ควรจะมีพื้นฐานในเรื่องของการรักษาพยาบาลบ้าง เพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน เนื่องจากว่าแพทย์จะไม่ค่อยพอใจหากล่ามต้องให้แพทย์อธิบายเพิ่มเติมตลอดเวลา

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า จำเป็น เพราะเนื่องจากว่าเราทำงานอยู่กับความเสี่ยงของคนไข้ ดังนั้นการที่ล่ามมีความรู้เฉพาะทางจะช่วยให้ล่ามทำงานได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คนที่ ๔ ได้ให้ความเห็นว่า จำเป็น เพราะภาษาอารบิกนั้นเป็นภาษาที่ยากอยู่แล้ว ยิ่งถ้าไม่มีความรู้ในเรื่องที่จะแปลด้วยแล้วยิ่งยากเข้าไปใหญ่ ดังนั้นการที่รู้ขั้นตอนหรือคำศัพท์เฉพาะทางของการรักษาพยาบาลนั้นจะช่วยให้การล่ามง่ายขึ้นมาก

คนที่ ๕ ได้ให้ความเห็นว่า จำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทาง อย่างตัวล่ามเองก็ได้เคยทำงานในสถานพยาบาลที่ประเทศกัมพูชามาก่อนที่จะมาเป็นล่ามอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ซึ่งงานเหล่านั้นจะช่วยให้ล่ามเข้าใจถึงขั้นตอนการรักษาและ วิธีการที่จะอธิบายให้ผู้ป่วยฟังอย่าง que ผู้ป่วยจะสามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ตกใจมากหากเกิดสิ่งที่ร้ายแรงแก่ตัวผู้ป่วยเอง

คนที่ ๖ ได้ให้ความเห็นว่า ควรจะต้องมีบ้าง เพราะถ้าล่ามไม่มีความรู้เฉพาะทางในเรื่องนี้ เลยก็เป็นเรื่องที่ยากมากที่ล่ามจะสามารถแปลได้อย่างถูกต้อง และเนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญต่อชีวิตคนทุกคน ล่ามจึงต้องหมั่นหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

คนที่ ๗ ได้ให้ความเห็นว่า ล่ามควรที่จะมีความรู้ในเรื่องนี้บ้าง เพราะจะสะดวกต่อการทำงานและ ไม่เป็นการรบกวนแพทย์มากจนเกินไป

คนที่ ๘ ได้ให้ความเห็นว่า ต้องมีความรู้อย่างน้อยขั้นพื้นฐานในการรักษาพยาบาล เพราะจะสามารถเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆได้อย่างรวดเร็ว และเข้าใจในสิ่งที่แพทย์หรือผู้ป่วยสื่อสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

### ๓.๓.๒ การอบรมล่าม

ต่อคำถามที่ว่า “ล่ามได้รับการอบรมก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงหรือไม่ โดยวิธีใด อบรมเรื่องใดบ้าง มีการสอนคำศัพท์เฉพาะทางหรือไม่ และควรมีการอบรมเรื่องใดเพิ่มเติม”

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมให้แก่ล่ามก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงโดยให้มีการเรียนคำศัพท์และ ให้ติดตามรุ่นพี่ก่อน คอยสังเกตว่าต้องวางตัวอย่างไร ควรแปลเมื่อใด คำศัพท์ที่ใช้ควรใช้คำลักษณะใด มีเรื่องที่อบรมหลายเรื่องเช่น คำศัพท์ต่างๆที่เกี่ยวกับแพทย์ การรักษาพยาบาล โรคต่างๆ ทั้งนี้ทั้งนั้นล่ามยังต้องค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆเสมอ ทางโรงพยาบาลจึงได้มีเอกสาร หนังสือ หรือ คอมพิวเตอร์ไว้ให้แก่แผนกล่าม เพื่อให้ล่ามได้ค้นคว้าได้อย่างสะดวก” ล่ามคนนี้ไม่มีความเห็นในเรื่องของการอบรมเพิ่มเติม

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมโดยวิธีการสอนคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ให้ และมีพจนานุกรมของแต่ละภาษาไว้ให้ล่ามสามารถค้นคว้าได้ตลอดเวลา และในขณะที่อบรมนั้นก็จะต้องติดตามรุ่นพี่เพื่อให้ล่ามได้คอยสังเกตการทำงาน และนำไปปรับใช้กับตนเอง เรื่องที่ควรอบรมเพิ่มเติมคือเทคนิคในการปลอบโยนผู้ป่วยหรือญาติ เพราะบางครั้งผู้ป่วยหรือญาติก็จะมาปรับทุกข์กับล่าม ซึ่งล่ามก็จะทำได้แค่รับฟังแต่ไม่สามารถปลอบหรือให้คำแนะนำอะไรได้

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการจัดการอบรมให้แก่ล่าม โดยการสอนเรื่องต่างๆเช่น เรื่องการให้บริการ คำศัพท์ทางการแพทย์ที่พบบ่อยๆ โรคต่างๆ อาการของโรค เพราะสิ่งเหล่านี้เมื่อล่ามเข้าใจแล้วจะสามารถแปลได้อย่างรวดเร็ว เรื่องที่ยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมคือ เรื่องวัฒนธรรม เพราะว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สามารถเชื่อมโยงความเข้าใจต่างๆได้เป็นอย่างดี

คนที่ ๔ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมให้แก่ล่าม โดยรุ่นพี่ของแต่ละภาษาจะเป็นผู้ที่ทำการอบรมให้เอง เรื่องที่อบรมได้แก่ คำศัพท์ที่ล่ามพบบ่อยๆ การวางตัว การแก้ปัญหาเบื้องต้น ในช่วงแรกของการอบรมจะมีรุ่นพี่ติดตามเวลาที่เราทดลองทำงาน เมื่อเวลาที่เราแปลขาดหรือผิด รุ่นพี่จะได้แก้ไขได้ทัน ทั้งยังได้มีการทดสอบหลังจากที่การอบรมสิ้นสุดลงด้วย เรื่องที่ได้รับการอบรมนั้นครอบคลุมดีแล้ว

คนที่ ๕ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมให้แก่ล่ามก่อนที่จะเริ่มงานโดยรุ่นพี่ ซึ่งล่ามจะได้รับคำแนะนำในเรื่องต่างๆ เช่น คำศัพท์เฉพาะทาง การเลือกใช้คำแปลสำหรับคำบางคำที่มีความหมายหลายอย่าง สิ่งที่ยอยากจะเสนอแนะในเรื่องของการอบรมคือ ควรที่จะมีการประเมินก่อนและหลังการอบรม เพื่อให้ได้ทราบถึงความก้าวหน้าของล่าม เรื่องที่ยอยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมคือ วิธีการพูดคุย เพราะเนื่องจากล่ามที่สัมภาษณ์นี้เป็นคนค่อนข้างเงิบ จึงไม่ทราบถึงวิธีการเข้าไปพูดคุยหรือพบปะผู้คน

คนที่ ๖ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมโดยที่มีรุ่นพี่เป็นผู้ที่อบรมให้ มีการอบรมเรื่องโรคต่างๆ ชื่อเฉพาะและรุ่นพี่จะเล่าประสบการณ์ให้ฟัง เพื่อที่ล่ามใหม่จะได้นำไปปรับใช้กับตนเอง หรือการแก้สถานการณ์ต่างๆ ในห้องพักของล่ามนั้นก็จะมีเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์หรือพจนานุกรมของแต่ละภาษาไว้ให้ล่ามสามารถค้นคว้าได้ แต่รายละเอียดในบางเรื่อง ล่ามต้องค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ตเอาเอง ซึ่งทางโรงพยาบาลมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ และคิดว่าเรื่องที่ได้รับการอบรมมานั้นครอบคลุมแล้ว

คนที่ ๗ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการอบรมโดยที่รุ่นพี่เป็นผู้ที่อบรมให้ เรื่องที่อบรมได้แก่ ภาษาที่ใช้ในทางการแพทย์ คำศัพท์เฉพาะทาง วัฒนธรรม ซึ่งล่ามใหม่จะต้องเดินตามรุ่นพี่ เพื่อคว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไร เรื่องที่ยอยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา การให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติ

คนที่ ๘ ได้ให้ข้อมูลว่า นอกจากการปฐมนิเทศแล้ว ล่ามยังได้รับการอบรมจากรุ่นพี่ในเรื่องต่างๆ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพราะข้อมูลที่รุ่นพี่ให้เรานั้น ก็เป็นข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นเราจึงต้องทำการค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ซึ่งทางโรงพยาบาลก็มีเอกสารต่างๆไว้ให้เราสามารถค้นคว้าได้ตลอดเวลา เรื่องที่ยอยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมคือ เรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหา

### ๓.๓.๓ ปัญหาที่ล้ามประสบบอย และวิธีการแก้ไข

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า คนไข้บางคนไม่ยอมเข้าใจโรคที่ล้ามอธิบาย เนื่องจากว่าตรวจที่ประเทศของตนเองแล้วแพทย์แจ้งว่าเป็นโรคหนึ่ง แต่พอมาตรวจที่ประเทศไทยแพทย์บอกว่าเป็นอีกโรคหนึ่งซึ่งไม่เหมือนกับโรคที่ผู้ป่วยได้รับทราบจากประเทศของตนเอง จึงไม่เชื่อแพทย์และล้ามวิธีแก้ปัญหาคือ ต้องพยายามอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจไม่ว่าจะต้องใช้เวลาานเท่าไรก็ตาม อีกปัญหาหนึ่งที่พบบอยคือ เรื่องที่ผู้ป่วยมีเงินไม่เพียงพอต่อการรักษา ล้ามต้องประสานงานกับทางสถานทูตเพื่อตรวจสอบถึงข้อเท็จจริง และช่วยผู้ป่วยหาหนทางแก้ไขต่อไป

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า ไม่ค่อยประสบปัญหาในด้านการแปล เนื่องจากว่าชาวเยอรมันที่เข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นชาวเยอรมันที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมาเป็นเวลานานพอสมควร เนื่องจากมาทำงานหรือเกษียณอายุจึงมาอยู่ที่ประเทศไทย จึงรู้วัฒนธรรมของประเทศไทย และเข้าใจถึงเรื่องที่ล้ามสื่อสารออกไป ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล้ามประสบจะเป็นปัญหาในด้านการสื่อสารกับบริษัทประกันที่ต่างประเทศ เพราะว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๖๐ จะรับการรักษาโดยการใช่ประกันซึ่งการรักษาบางอย่าง หรือยาบางชนิดนั้น ประกันจะไม่ครอบคลุม ล้ามจึงต้องตรวจสอบกับบริษัทประกันเสมอ รวมไปถึงเรื่องการเงินประกันด้วย ซึ่งบางครั้งผู้ป่วยต้องจ่ายให้กับทางโรงพยาบาลก่อน แล้วนำใบเสร็จไปเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลเอง

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่ล้ามมักประสบได้แก่การที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจคำศัพท์ทางการแพทย์ หรือไม่รู้จักรักการทำงานของอวัยวะต่าง สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการอธิบายขยายความหรือแสดงการเปรียบเทียบการทำงานของอวัยวะกับสิ่งของที่มีการทำงานเหมือนกับอวัยวะเหล่านั้น อีกปัญหาที่ล้ามพบบอยคือ ปัญหาเรื่องความเข้าใจในคำศัพท์ที่ไม่ตรงกันระหว่างล้ามและผู้ป่วยเช่น ผู้ป่วยคนหนึ่งเป็นชาวแคนาดาที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส เวลาที่พูดคำศัพท์หนึ่งคำ แต่คำนั้นมีความหมายแตกต่างไปจากความหมายที่ล้าม หรือนักเรียนที่เรียนภาษาฝรั่งเศสในประเทศไทยเข้าใจ เช่น ผู้ป่วยใช้คำว่า “เท้า” ในภาษาฝรั่งเศสที่ล้ามหรือนักเรียนเข้าใจ แต่ว่าแท้จริงแล้วที่ประเทศของผู้ป่วยคำนี้หมายถึง “ขาทั้งท่อน” กว่าที่จะรู้เรื่องกันพูดกันก็นานพอสมควร และล้ามยังประสบปัญหาในเรื่องของความต้องการของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งปัญหาเหล่านี้บางครั้งล้ามก็ไม่สามารถแก้ไขเองได้

คนที่ ๔ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่ล้ามมักประสบคือการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจคำศัพท์เทคนิค หรือชื่อโรค ดังนั้นสิ่งที่ล้ามต้องทำคือการอธิบายชื่อโรค รวมถึงอาการของโรคว่าผู้ป่วยจะต้องมีอาการใดบ้าง ให้ผู้ป่วยเข้าใจ แต่ปัญหาที่ตามมาต่อจากนั้นคือ ความหวาดกลัวอาการของผู้ป่วยหรือ

ญาติ ล่ามอาจต้องปลอบใจบ้าง หรือแพทย์อาจช่วยพูดให้ผู้ป่วยคลายกังวลลงได้บ้าง เรื่องวัฒนธรรมที่ต่างกันก็เป็นปัญหาที่ประสบบ่อย เนื่องจากผู้ป่วยเป็นชาวมุสลิมจะมีข้อบัญญัติที่เคร่งครัดในบางเรื่อง ล่ามจะต้องแจ้งกับทางแพทย์ล่วงหน้า หรือสอบถามแพทย์ว่ามีการตรวจอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะทำการตรวจได้หรือไม่ หรือต้องเปลี่ยนวิธีการตรวจ

คนที่ ๕ เล่าให้ฟังว่าไม่ค่อยได้ประสบปัญหาใดมากนัก เนื่องจากตนเองได้เคยทำงานในด้านนี้มาก่อนเลยรู้ว่าเวลาล่ามควรทำอย่างไร ใช้คำแบบไหนเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติไม่เป็นกังวลมากนัก

คนที่ ๖ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่ล่ามประสบบ่อยคือ เรื่องอารมณ์ของผู้ป่วย และญาติ เนื่องจากการไม่สบายนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ยิ่งต้องผ่าตัดหรือโรคเรื้อรังยิ่งหนักมากขึ้นไปอีก ล่ามจะต้องคอยรับมือกับอารมณ์ของผู้ป่วยและญาติที่มักจะขึ้นๆลงๆเสมอ อาจเนื่องมาจากการที่ต้องรักษาเป็นเวลานานหรือ การที่ญาติไม่เข้าใจโรคหรืออาการที่แท้จริงของผู้ป่วย ซึ่งล่ามต้องคอยบอกถึงพัฒนาการของอาการของผู้ป่วยอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นทั้งทางที่ดีขึ้นหรือทางที่แย่ลง วิธีแก้ไขปัญหานี้คือ ล่ามต้องใจเย็น และค่อยๆอธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ อีกปัญหาที่พบบ่อยคือเรื่องสำเนียงที่แตกต่างกัน เนื่องจากภาษาเยอรมันใช้ในหลายประเทศ จึงมีหลายสำเนียง เช่น สำเนียงสวิส หรือสำเนียงออสเตรเลีย บางครั้งล่ามฟังไม่เข้าใจก็ต้องขอให้ผู้ป่วยพูดซ้ำอีกครั้งหนึ่ง แต่เมื่อล่ามทำงานไปได้ซักระยะหนึ่งจะเริ่มคุ้นกับสำเนียงนั้นๆแล้วก็ไม่จำเป็นต้องขอให้ผู้ป่วยพูดซ้ำ

คนที่ ๗ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ ผู้ป่วยไม่ยอมเข้าใจโรคที่ตนเองเป็น ผู้ป่วยเอาแต่ใจตัวเอง สิ่งที่ล่ามสามารถทำได้คือ การบอกแพทย์ให้แพทย์อธิบายให้ผู้ป่วยฟัง สื่อสารให้แพทย์ได้ทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ การพูดคุยกับแผนกต่างๆในเรื่องที่มีการไม่เข้าใจกันเกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการระวังไม่ให้เกิดซ้ำอีก อีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญมากคือ การที่แพทย์ไม่ไว้วางใจล่าม เนื่องจากว่าแพทย์กลัวว่าล่ามจะแปลไม่ถูก แล้วจะทำให้การรักษาแน่นล่าช้าหรือผิดไป บางครั้งแพทย์จะแสดงออกมาเลยว่าไม่ไว้วางใจล่าม ดังนั้นวิธีแก้ไขคือ ล่ามต้องคุยกับแพทย์เพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ป่วยอย่างคร่าวๆก่อน เพื่อที่จะได้มีเวลาเตรียมตัวและสอบถามแพทย์ในกรณีที่มีข้อสงสัย เช่น คำศัพท์ หรือวิธีการรักษา ต้องใช้วิธีไหนบ้าง เพื่อให้แพทย์เห็นว่าล่ามมีการเตรียมพร้อมเป็นที่ไว้วางใจได้

คนที่ ๘ ได้ให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่ประสบส่วนใหญ่จะมาจากตัวล่ำเองคือ บางครั้งนึกศัพท์ไม่ออก หรือคิดไม่ทัน ก็ต้องพยายามคิดให้ออกแต่ถ้าคิดไม่ออกจริงๆก็จะใช้วิธีอธิบายศัพท์คำนั้นด้วยรายละเอียด ปัญหาอื่นๆไม่ค่อยพบ

### ๓.๓.๔ การประเมินผลตนเอง

คนที่ ๑ ได้ให้ข้อมูลว่า ล่ำสามารถประเมินตนเองได้โดยดูจากสีหน้าของผู้ป่วยในขณะที่เราล่ำ ว่าเข้าใจหรือไม่ สงสัยเรื่องใดบ้าง และในบางครั้งก็จะมีกรณี/ชมจากผู้ป่วยโดยตรง โดยเวลาที่ผู้ป่วยตีนั้น ล่ำควรจะตั้งอธิบายถึงเหตุผลและน้อมรับคำตินั้นไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตนเองไม่ทำผิดแบบเดิมเป็นครั้งที่ ๒

คนที่ ๒ ได้ให้ข้อมูลว่า ล่ำจะดูจากผู้ป่วยและญาติโดยตรง ดูว่าบุคคลเหล่านั้นเชื่อถือเราหรือไม่ เวลาที่เราล่ำสนใจฟังหรือเปล่า หรือว่าพยายามฟังในสิ่งที่แพทย์พูดเอง เพราะถ้าล่ำไม่ได้รับการเชื่อถือจากผู้ป่วยหรือญาตินั้น ก็เป็นเรื่องที่ต้องกลับมาพิจารณาว่าเป็นเพราะเหตุใด อาจจะเป็นที่บุคลิกของล่ำ หรือการใช้คำศัพท์ที่ทำให้ผู้ป่วยไม่เข้าใจ เมื่อทราบแล้วต้องแก้ไขทันที

คนที่ ๓ ได้ให้ข้อมูลว่า ไม่ค่อยได้ประเมินตนเองสักเท่าไร เพราะเนื่องจากว่าทางโรงพยาบาลมีการประเมินอยู่บ่อยครั้งแล้ว

คนที่ ๔ ได้ให้ข้อมูลว่า ล่ำต้องประเมินตนเอง โดยดูจากท่าทีของผู้ป่วย ทั้งยังดูการประเมินจากการบริการและใบแสดงความคิดเห็นจากผู้ป่วยหรือญาติ บางครั้งก็ได้รับการตอบรับโดยตรงจากผู้ป่วยเลยก็มี เช่น ชมหรือติ ต่อหน้าแพทย์เลยก็เคยเจอ

คนที่ ๕ ได้ให้ข้อมูลว่า ปกติจะดูจากสีหน้าของผู้ป่วยว่าเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจก็ต้องอธิบายจนกว่าจะเข้าใจ แล้วล่ำยังต้องดูในส่วนของแพทย์ด้วยว่าเข้าใจที่ล่ำแปลหรือไม่ เนื่องจากว่าการไม่เข้าใจกันจะทำให้การรักษาล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ และยังมีการประเมินจากแผนกประเมินโดยตรงในทุกๆ ๒ เดือนด้วย

คนที่ ๖ ได้ให้ข้อมูลว่า ดูจากปฏิกิริยาของผู้ป่วยหรือญาติ โดยปกติล่ำเป็นคนพูดเร็ว มักจะได้รับการบอกกล่าวจากผู้ป่วยหรือญาติเสมอ ซึ่งจะลดระดับความเร็วลงแต่เวลาเผลอก็จะกลับไปพูดเร็วอีก ต้องคอยเตือนตัวเองบ่อยๆ การประเมินก็มีจากทั้งหัวหน้าแผนก รุ่นพี่ประเมินรุ่นน้อง ซึ่งในส่วนที่รุ่นพี่ประเมินนั้นจะดูองค์ประกอบหลายๆอย่างรวมกัน เช่น บุคลิกท่าทาง การแปลการวางตัวกับผู้ป่วย ญาติ และแพทย์ คำศัพท์ที่ใช้ เป็นต้น



คนที่ ๗ ได้ให้ข้อมูลว่า ปกติจะมีการประเมินบ่อยครั้งอยู่แล้ว ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วย และญาติ หรือแม้กระทั่งระหว่างแผนกกัน ส่วนการประเมินตนเองนั้นก็ดูจากแพทย์และผู้ป่วยว่า เข้าใจที่เราสื่อสารไปหรือไม่ ในกรณีที่ผู้ป่วยหรือญาติไม่ดูหรือจู้จี้มากเกินไปนัก ก็จะสามารถถามจากผู้ป่วยได้โดยตรงว่ามีอะไรที่ผู้ป่วยอยากให้เราปรับปรุง หรือมีอะไรที่ไม่เข้าใจก็สามารถถามเป็นการส่วนตัวได้

คนที่ ๘ ได้ให้ข้อมูลว่า มีการประเมินตนเองโดยดูทุกด้าน เช่น การวางตัว การใช้คำศัพท์ โดยสังเกตจากสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยและแพทย์ว่าเข้าใจหรือไม่ ถ้าสนิทกับแพทย์หรือผู้ป่วยก็จะสอบถามโดยตรง เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไข ให้การล้ามนั้นเป็นไปด้วยดี

### ๓.๓.๕ วัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานของล่าม

ต่อคำถามที่ว่า “วัฒนธรรมส่งผลต่อการล่ามมากน้อยเพียงใด อย่างไร”

คนที่ ๑ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนและส่งผลต่อการล่ามเป็นอย่างมาก เนื่องจากแต่ละชาติก็จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป ล่ามต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของผู้ป่วย ถ้าล่ามไม่รู้หรือไม่ทำความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมให้เพียงพออาจทำสิ่งที่ขัดต่อวัฒนธรรมของผู้ป่วยได้

คนที่ ๒ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ขึ้นอยู่กับล่าม ถ้าล่ามเป็นเจ้าของภาษาก็จะไม่มี ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมมากนัก แม้จะมาอยู่ที่ต่างประเทศนานแล้ว แต่ยังมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่สามารถสื่อสารกับคนชาตินั้นๆได้อย่างเข้าใจ แต่ถ้าล่ามเป็นคนละชาติกับผู้ป่วยแล้ว อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ ดังนั้นล่ามต้องพยายามศึกษาเรื่องวัฒนธรรมทั้งดั้งเดิม และที่มีการวิวัฒนาการแล้ว ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้

คนที่ ๓ ได้ให้ความเห็นว่า วัฒนธรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อนมาก ทั้งยังมีความแตกต่างกันค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนละภูมิภาค บางครั้งล่ามก็ไม่สามารถตามการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมได้ทัน เนื่องจากไม่ได้ติดตามเรื่องของวัฒนธรรมของชาตินั้นๆตลอด และเพราะล่ามอยู่ที่ประเทศไทยแต่คนไข้เพิ่งมาจึงอาจมีความแตกต่างกันบ้างไม่มากนักน้อย

คนที่ ๔ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ส่งผลกระทบบ้าง เราต้องศึกษาวัฒนธรรมตลอดเวลา โดยการสอบถามจากเพื่อนชาวต่างชาติ ทั้งทางอีเมลหรือติดตามข่าวสารบ้านเมืองนั้นๆ รวมไปถึงการพูดคุยแลกเปลี่ยนจากผู้ป่วยหรือญาติ

คนที่ ๕ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อมากนัก เนื่องจากว่าประเทศเราอยู่ใกล้กัน วัฒนธรรม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่จึงไม่แตกต่างกันมากนัก จึงไม่ค่อยเกิดปัญหาในเรื่องนี้สักเท่าไร แต่สำหรับประเทศที่ห่างกันมาก วัฒนธรรมก็แตกต่างกันอาจมีปัญหาก็ได้ ถ้าล้ามนไม่เข้าใจวัฒนธรรมหรือขนบธรรมเนียมของชาตินั้นๆ

คนที่ ๖ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ถือว่าละเอียดอ่อนมาก เป็นเรื่องที่ล้ามนต้องระวัง เพราะวัฒนธรรมที่ต่างกันทำให้คนคิดต่างกัน บางทีล้ามนไม่ได้ตั้งใจ แต่ทางผู้ป่วยหรือญาติเห็นว่าเป็นเรื่องใหญ่ ก็จะสามารถทำให้เกิดปัญหาได้หรืออาจผิดใจกันไปก็ได้ แต่ชาวต่างชาติที่มาอาศัยอยู่ที่ประเทศไทยนานๆแล้ว จะเข้าใจวัฒนธรรมไทยบ้าง เพราะฉะนั้นบางเรื่องผู้ป่วยหรือญาติก็จะไม่ได้ถือว่าเป็นเรื่องใหญ่อะไรมากมาย ยกเว้นเป็นเรื่องที่ร้ายแรงจริงๆ

คนที่ ๗ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ถือเป็นเรื่องใหญ่สำหรับบางชาติ ศาสนา และการที่ล้ามนรู้วัฒนธรรมของชาตินั้นๆดีแล้วก็จะช่วยให้ล้ามนทำงานได้สะดวก และง่ายยิ่งขึ้น เช่น ถ้าล้ามนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาได้มีโอกาสไปอยู่ที่ประเทศนั้นๆเป็นระยะเวลาหนึ่งจะช่วยให้เข้าใจวัฒนธรรมชาตินั้นได้ดียิ่งขึ้นกว่าการที่เรียนหรือรับรู้จากสื่อภายนอก เช่น ชาวญี่ปุ่นไม่ชอบรับประทานยา หรือมียาบางชนิดที่ประเทศญี่ปุ่นไม่นิยมใช้กัน เรื่องเล็กๆน้อยๆแบบนี้จะไม่สามารถหาได้จากหนังสือหรือสื่อต่างๆ

คนที่ ๘ ได้ให้ความเห็นว่า เรื่องนี้ไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อเท่าใดนัก เพราะประเทศไทยได้รับอิทธิพลวัฒนธรรมมาจากประเทศอังกฤษค่อนข้างมาก ทำให้ล้ามนรู้ว่าต้องทำอะไร อย่างไร ดังนั้นเรื่องวัฒนธรรมจึงไม่ค่อยเป็นปัญหาสำหรับล้ามนภาษาอังกฤษมากนัก จะมีก็แต่ชาวอังกฤษที่อยู่ชานเมืองเพราะวัฒนธรรมในแถบชานเมืองจะค่อนข้างล้าหลังจากในเมืองบ้างไม่มากนัก

จากการสัมภาษณ์ล้ามนทั้ง ๘ คนจากโรงพยาบาลทั้ง ๓ แห่งพบว่า

ล้ามนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าล้ามนที่จะมาทำงานในโรงพยาบาลนั้นควรที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลบ้างไม่มากนักน้อย เนื่องจากความรู้เหล่านี้จะช่วยให้ล้ามนทำงานได้สะดวกและง่ายขึ้น ส่วนการอบรมของล้ามนนั้นมีการอบรมคำศัพท์เฉพาะทาง และให้ล้ามนใหม่ติดตามรุ่นพี่เพื่อศึกษาวิธีการทำงานและนำมาปรับใช้กับตนเอง

เรื่องปัญหาที่ล่ามมักประสบคือ เรื่องอารมณ์ของผู้ป่วยและญาติ เนื่องจากการไม่สบายกายจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจทำให้เกิดอารมณ์แปรปรวนได้ ล่ามจึงจำเป็นต้องมีวิธีการรับมือกับอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอของผู้ป่วย

การประเมินตนเองของล่ามนั้น ส่วนใหญ่ดูปฏิกิริยาจากของผู้ป่วยและแพทย์ ว่าเข้าใจที่ล่ามพูดหรือไม่ ถ้าผู้ป่วยแสดงสีหน้าไม่เข้าใจ ล่ามต้องรีบอธิบายหรือขยายความทันที

วัฒนธรรมเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความละเอียดอ่อนมากต่อตัวผู้ป่วย การที่มีล่ามที่เป็นเจ้าของภาษาจะช่วยในเรื่องของวัฒนธรรมได้มาก เนื่องจากเข้าใจถึงวัฒนธรรมของประเทศตนเองได้อย่างถ่องแท้และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาบอกเล่าให้กับเพื่อนล่ามฟังได้ ซึ่งล่ามทั่วไปจำเป็นต้องรู้วัฒนธรรมพื้นฐานของแต่ละชาติ แต่ละภาษาอยู่แล้ว และเนื่องจากวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ล่ามจึงควรที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วยเช่นกัน

#### ๓.๔ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าล่ามในงานสาธารณสุขของไทยนั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วย เว้นแต่ในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยวที่จะต้องมีการจ้างล่ามชั่วคราวเพิ่มขึ้น

ประเด็นเรื่องการอบรมก็สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้ามา คือ ก่อนที่ล่ามไม่ว่าจะเป็นในประเทศไทยหรือประเทศอื่นๆจะได้ทำงานจริงนั้น จะต้องมีการอบรมคำศัพท์เฉพาะทางก่อน เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความหมายของคำๆนั้นอย่างถูกต้อง แต่การอบรมก็แตกต่างกันออกไป บางโรงพยาบาลจัดการอบรมในรูปแบบการเรียนการสอน แต่บางโรงพยาบาลเป็นการติดตามรุ่นพี่ ดูว่ารุ่นพี่ทำอะไรแล้วนำมาปรับใช้กับตนเอง แต่ในส่วนของผลการสัมภาษณ์ไม่ได้พูดถึงเรื่องมาตรฐานของการอบรม ซึ่งจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนในเรื่องของการอบรมเหมือนกัน

ในเรื่องของวัฒนธรรม ผลการวิจัยที่ได้มานั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาว่า วัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก ล่ามควรที่จะต้องรู้และเข้าใจถึงวัฒนธรรมของผู้ป่วยแต่ละชาติเพราะว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ล่ามทำงานได้ง่ายขึ้น

ส่วนประเด็นเรื่องการประเมินนั้น จากการศึกษของผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีมาตรฐานในการประเมินผลล่าม แต่จากการวิจัยของผู้วิจัยนั้น พบว่าทางโรงพยาบาลได้ใช้เกณฑ์ของโรงพยาบาลเป็นเกณฑ์ในการประเมินล่าม ส่วนการประเมินภาษาของล่ามนั้น ให้เจ้าของภาษาหรือหัวหน้าทีม

ของแต่ละภาษาเป็นผู้ที่ประเมิน ในเรื่องมาตรฐานของการประเมินนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละโรงพยาบาล แต่ผู้วิจัยเห็นว่าไม่น่าจะแตกต่างกันมาก เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ในการประเมินภาษาของ ล่ามนั้นจะมีเจ้าของภาษาร่วมประเมินด้วย

การทำงานของล่ามในงานสาธารณสุขไทยนั้น นอกเหนือจากการการเป็นล่ามให้แก่แพทย์ และผู้ป่วยแล้ว ล่ามยังต้องติดต่อประสานงานกับบริษัทประกันที่ผู้ป่วยได้ทำประกันไว้ เพื่อ สอบถามถึงเรื่องการเคลมประกันให้กับทางโรงพยาบาล และล่ามยังต้องคอยตรวจสอบถึงวันหมดอายุของวีซ่าของผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องทำการรักษาตัวหรือพักฟื้นอยู่ที่โรงพยาบาลเป็น เวลานาน เพราะบางที่ผู้ป่วยไม่ได้คิดถึงในเรื่องนี้

ประเด็นเรื่องปัญหาที่ล่ามประสบบ่อย ซึ่งส่วนใหญ่จะแก้ไขได้เนื่องจากมักจะเป็นข้อ ร้องเรียนเล็กๆน้อยๆ อีกปัญหาหนึ่งที่ล่ามต้องเผชิญบ่อยคือ เรื่องอารมณ์ของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลง บ่อย ซึ่งล่ามจะต้องคอยหาวิธีแก้ไขใหม่ๆ เพราะบางที่ผู้ป่วยจะไม่ยอมเข้าใจเหตุผลเดิม ปัญหา สำคัญอีกหนึ่งปัญหาที่ล่ามคนหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า แพทย์ไม่ไว้ใจล่าม เนื่องจากว่าแพทย์กลัวว่าล่าม จะแปลผิด และจะส่งผลต่อการรักษานั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปัญหาเหล่านี้อาจเป็นผลมาจากการที่ล่าม และแพทย์ไม่เข้าใจการทำงานของกันและกัน ดังนั้นจึงควรที่จะให้มีการพูดคุยกันให้ทราบถึงการ ทำงานของแต่ละฝ่าย และร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ

### ๓.๕ ข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้สัมภาษณ์ผู้จ้างล่ามและตัวล่ามเองแล้วคุณสมบัติจำเป็นที่ล่ามใน โรงพยาบาลต้องมีนอกเหนือจากความรู้พื้นฐานทางการรักษาพยาบาลแล้ว คือการใช้ภาษาที่จะ ล่ามได้อย่างถูกต้อง และต้องสามารถทำงานได้หลายอย่าง เช่น การล่าม การประสานงานกับ แผนกอื่นๆและบริษัทประกันที่ผู้ป่วยชาวต่างชาติได้ทำประกันไว้ ส่วนเรื่องการอบรมที่ล่ามอยากให้มี การจัดเพิ่มเติมได้แก่ การวางตัว การพัฒนาบุคลิกภาพ การแก้ปัญหา การปลอบโยน

## บทที่ ๔

### สรุป

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารหรือเดินทางข้ามประเทศถือเป็นเรื่องที่ทำได้อย่างสะดวกสบาย ดังนั้นการสื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องมีภาษากลางที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ล่ามจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นคนกลางเพื่อช่วยให้การสื่อสารสะดวกยิ่งขึ้น

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพมากขึ้นทุกปี เนื่องจากมีเครื่องมือที่ทันสมัยและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าประเทศอื่น ดังนั้นล่ามในโรงพยาบาลจึงเป็นที่ต้องการสูง ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะค้นคว้าเรื่องความต้องการล่ามและประเด็นที่เกี่ยวข้องในงานสาธารณสุขไทย แต่จากการค้นคว้างานวิจัยและเอกสารที่ผู้วิจัยคนอื่นได้เคยเขียนไว้ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยหรือบทสัมภาษณ์มีแต่เฉพาะทางทวีปยุโรปและอเมริกา ไม่มีงานวิจัยที่สำรวจในประเทศไทยหรือประเทศอื่นในแถบเอเชีย ซึ่งงานวิจัยทั้งหมดเห็นตรงกันว่า ความต้องการล่ามนั้นมีเพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี และล่ามที่จะมาทำงานในโรงพยาบาลนั้นจะต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะทางทางการแพทย์ และควรที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านการรักษาพยาบาลเพื่อให้สะดวกต่อการทำงาน แต่ในเรื่องการอบรมและการประเมินผลนั้นยังมีข้อถกเถียงกันอยู่ ว่ายังไม่มีการจัดมาตรฐานให้กับการอบรมและการประเมินผลที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามเรื่องวัฒนธรรมก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ล่ามต้องใส่ใจ เพราะเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากสำหรับบางชาติ หรือบางศาสนา การที่ล่ามรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของผู้ป่วยได้ดีนั้น จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และล่ามจะทราบได้ถึงความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไปอันเนื่องมาจากวัฒนธรรมและภูมิหลังที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละชาติแต่ละภาษา

ผู้วิจัยได้เลือกทำการสำรวจจากโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการรองรับผู้ป่วยชาวต่างชาติมากเป็นอันดับต้นๆของประเทศทั้งยังมีโรงพยาบาลเครือข่ายในอีกหลายประเทศ ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลพญาไท๒ และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ดูแลล่ามทั้ง ๓ คนจาก ๓ โรงพยาบาล ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ล่ามภาษาอารบิกเป็นที่ต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาญี่ปุ่น อันดับที่ ๓ มีสามภาษาคือ ภาษาจีนกลาง ภาษาพม่า และภาษาอังกฤษ ซึ่งในช่วงเวลาที่ต้องการล่ามมากที่สุดคือ ช่วงฤดูการท่องเที่ยวซึ่งเป็นช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคมของทุกปี เนื่องจากชาวต่างชาติจะเข้ามาท่องเที่ยวและตรวจสุขภาพในคราวเดียวกัน ทำให้ช่วงนั้นล่ามมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่จึงต้องจ้างล่ามเพิ่มโดยเป็นการจ้างชั่วคราว การหาล่ามชั่วคราวนั้นสามารถ

หาได้จากเพื่อนของล่ามที่ทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลหรือ หาจากโรงเรียนสอนภาษาในกรณีที่เป็นภาษาอารบิกและไม่ว่าจะเป็นล่ามที่ประจำอยู่ในโรงพยาบาลหรือล่ามที่จ้างชั่วคราว ก็ควรที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการรักษาพยาบาล เนื่องจากจะช่วยแบ่งเบาภาระของล่ามเอง ของแพทย์และผู้ป่วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไม่ว่าจะเป็นล่ามชั่วคราวหรือล่ามประจำก็ต้องมีการทดสอบและอบรมก่อนที่จะให้เริ่มงานได้จริง เนื่องจากทางการแพทย์นั้นมีคำศัพท์ที่ค่อนข้างเฉพาะทางอยู่เป็นจำนวนมาก ถ้าไม่ทราบก็จะทำให้ทำงานได้ลำบาก และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ป่วยได้ และเนื่องจากโรคหรืออาการของโรคสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพภูมิอากาศ และเชื้อโรคสามารถพัฒนาให้มีภูมิต้านทานต่อยาได้มากขึ้น ดังนั้นล่ามต้องศึกษาหรือค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล่ามประสบคือ เรื่องอารมณ์และความต้องการของผู้ป่วยที่ไม่แน่นอน อันเนื่องมาจากสภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรงส่งผลให้สภาพจิตใจไม่แข็งแรงและอารมณ์ไม่คงที่ ดังนั้นล่ามจึงต้องรู้จักวิธีการที่จะจัดการกับอารมณ์และความต้องการของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และอีกปัญหาหนึ่งคือเรื่องของวัฒนธรรม ซึ่งล่ามต้องรู้และเข้าใจวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และต้องคอยติดตามตลอดเนื่องจากวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ที่ได้รับอิทธิพลมา การมีล่ามที่เป็นเจ้าของภาษาจะช่วยในเรื่องของวัฒนธรรมได้มาก เนื่องจากเจ้าของภาษาจะทราบได้ถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเรื่องเล็กๆน้อยๆที่ไม่แพร่หลายซึ่งไม่ได้มีในการอบรม และยังสามารถถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ให้แก่ล่ามคนอื่นได้อย่างถูกต้อง เรื่องวัฒนธรรมนี้ไม่ใช่แค่ล่ามเท่านั้นที่ต้องรู้ แต่เจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆรวมถึงแพทย์ก็ควรที่จะต้องทราบเรื่องเหล่านี้ด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้จะเอื้อประโยชน์ในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่และแพทย์

จากการวิจัยทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่า ล่ามในงานสาธารณสุขไทยนั้นยังเป็นที่ต้องการอยู่มากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว เนื่องจากชาวต่างชาติจะเข้ามาตรวจสุขภาพและท่องเที่ยวไปในคราวเดียวกัน แต่การเป็นล่ามในทางการแพทย์นั้นไม่ใช่ทุกคนที่สามารถพูด ๒ ภาษาจะเป็นได้ การเป็นล่ามในด้านนี้นั้นจะต้องมีพื้นฐานความรู้ทางการแพทย์มาบ้าง เพื่อจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น และยังคงต้องมีทักษะหลายด้านเช่น ด้านการบริการ การประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งยังต้องเผชิญกับปัญหาอีกมากมาย เช่น ปัญหาจากผู้ป่วย ปัญหาในการประสานงานกับแผนกต่างๆ หรือบริษัทประกันในต่างประเทศ หรือปัญหาเรื่องความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม และล่ามยังต้องคอยประเมินตนเองเพื่อที่จะได้

พัฒนาการทำงานทั้งในส่วนของการเป็นล่ามและกาารให้บริการแก่ผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจ

#### ๔.๑ ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในส่วนของผู้ป่วยหรือผู้ดูแล เนื่องจากว่าแพทย์นั้นมีงานมากจึงไม่สามารถให้สัมภาษณ์ได้ ส่วนทางผู้ดูแลนั้นถ้าจะทำการสัมภาษณ์จำเป็นต้องใช้ล่าม ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ผู้ป่วยอาจจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือติเรื่องการแปลของล่าม เพราะอาจจะเกรงใจล่ามหรือด้วยเหตุผลอื่นๆ และในกรณีที่ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นหรือติล่าม ล่ามอาจจะไม่แปลหรืออาจจะแปลบิดเบือนให้กับทางผู้วิจัยได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าไม่น่าจะได้ข้อมูลที่แท้จริง จึงเลือกที่จะไม่ทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วย

นอกจากนี้จำนวนผู้สัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้ไปสอบถามมาทั้งสิ้น ๑๑ คนจากโรงพยาบาล เอกชน ๓ แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ถือว่ายังเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากยังมีอีกหลายโรงพยาบาลที่มีบริการล่ามให้แก่ผู้ป่วย ซึ่งแต่ละโรงพยาบาลก็จะประสบปัญหาหรือมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้งานวิจัยชิ้นนี้ยังไม่สะท้อนถึงภาพที่แท้จริงของความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทยมากนัก

#### ๔.๒ ข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้ทำการสัมภาษณ์แพทย์หรือผู้ดูแลที่ใช้ล่าม เนื่องจากข้อจำกัดดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจจะศึกษาในเรื่องนี้ต่อไปควรที่จะต้องทำการสัมภาษณ์แพทย์หรือผู้ดูแลที่เคยใช้ล่ามเพิ่มเติม แต่เนื่องจากว่าแพทย์นั้นไม่ค่อยมีเวลาในการให้สัมภาษณ์ ผู้ที่ต้องการจะสัมภาษณ์จึงควรที่จะรู้จักแพทย์เป็นการส่วนบุคคล อาจให้เพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำให้ก็ได้ เนื่องจากจะสะดวกต่อการติดต่อขอสัมภาษณ์ ส่วนการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่ใช้ล่าม ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่วิจัยต่อไปนั้นควรที่จะเข้าใจภาษาที่จะสัมภาษณ์ผู้ป่วยด้วย เพราะถ้าไม่เข้าใจแล้วให้ล่ามแปลอย่างเดียวนั้นผู้วิจัยอาจจะไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งข้อมูลใน ๒ ส่วนนี้ คือความเห็นในส่วนของผู้ป่วยและผู้ดูแลจะเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้ล่ามโดยตรง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและข้อเท็จจริงซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งในการทำงานล่ามในโรงพยาบาล

## รายการอ้างอิง

- Bancroft, M. **The Interpreter's World Tour: An Environmental Scan of Standards of Practice for Interpreters** (Online). 2005. Available from: [www.ncihc.org](http://www.ncihc.org) (2005, March)
- Boddie, D. **Many residents physicians not trained in the use of medical interpreters** (Online). 2006. Available from: [www.naturalnews.com](http://www.naturalnews.com) (2006, October 25)
- Bower, C. 2004. **Hospital interpreters bridge language gaps, lower risks** (Online). 2004. Available from: [usatoday.com](http://usatoday.com) (2004, November 21)
- Demand for Language Assistance in U.S. Hospital Grows, Language Line Services Report 20 percent Increase in Call Volumes Nationwide** (Online). 2008. Available from: [www.reuters.com](http://www.reuters.com) (2008, February 11)
- Flores, G. **Medical Care Research and Review** The Impact of Medical Interpreter Services on the Quality of Health Care: A Systematic Review. Volume 62 No.3 (2005): 255-299
- Herndon, E. and Joyce, L. **Getting the Most from Language Interpreters** (Online). 2004. Available from: <http://www.aafp.org> (2004, June)
- Jacobs et al., **Journal of General Internal Medicine** Impact of Interpreter Services. Volume 16 (2001): 472
- Kaneya, R. **Ailing System: Hospitals, Clinics Lack Interpreters** (Online). 2002. Available from: [www.chicagoreporter.com](http://www.chicagoreporter.com) (2002, September)
- Kocian, L. and Globe Staff. **In an emergency, it can't be left open to interpretation** (Online). 2008. Available from: [www.boston.com](http://www.boston.com) (2008, June 5)
- Leider, C. **Gazette, The (Colorado Springs)** Hospital interpreters build bridges (Online). 2007. Available from: <http://findarticles.com> (2007, January 21)
- Mikkelson, H. **International Interpretation Research Center, Monterey Institute of International Studies: The Art of Working with Interpreters. A Manual for Health Care Professionals** (1995)
- Mikkelson, H. **The GSTI 30th Anniversary Conference: Interpreting Is Interpreting — Or Is It?**(1999, January)



**News release: Columbus Children's Hospital a Leader in National Medical Interpreter Training** (Online). 2006. Available from: <http://www.nationwidechildrens.org> (2006, April 20)

**NewYork-Presbyterian Launches Awareness Campaign for Interpreter Services Program** (Online). 2006. Available from: <http://nyp.org> (2006, March 17)

Oliveira, E. **Medical Interpreters Break Down Language Barriers for Hospitals and Patients** (Online). 2008. Available from: [EthnicNewz.com](http://EthnicNewz.com) (2008, May 29)

Schapiro, L. et al., **The Oncologist** Lost in Translation: Integrating Medical Interpreters into the Multidisciplinary Team. Volume 13, No.5 (2008): 586-592

Sinha, R. **How to Understand Cross-Cultural Analysis** (Online). 2007. Available from: <http://ezinearticles.com> (2007, January 3)

University of Wisconsin Hospital, **Interpreter Services, UW Hospital patient Guide** (Online). 2007. Available from: <http://www.uwhealth.org> (2007, October 18)

Vandervort, E. B., and Melkus, D. **Journal of Transcultural Nursing** Linguistic Services in Ambulatory Clinics. Volume 14 No.4 (2003): 358-366

Wingett, Y. **Hospital translators filling void; Need for interpreters is rising** (Online). 2007. Available from: <http://www.mihs.org> (2007, June 3)

ตารางแสดงจำนวนชาวต่างประเทศที่รับบริการในโรงพยาบาลเอกชนไทยปี 2550

ประเทศ	จำนวนคนไข้ชาวต่างประเทศ (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>อเมริกาเหนือ</b>		
- สหรัฐอเมริกา	136,248	9.93
- แคนาดา	22,907	1.68
- อื่น ๆ (เม็กซิโก)	600	0.08
รวม	139,755	11.69
<b>ยุโรป</b>		
- อังกฤษ	110,286	8.04
- เยอรมนี	41,313	3.02
- ฝรั่งเศส	37,251	2.72
- เนเธอร์แลนด์	14,218	1.05
- สวิสเซอร์แลนด์	12,395	0.90
- สวีเดน	21,056	1.54
- อื่น ๆ (อิตาลี สเปน นอร์เว ฟินแลนด์)	49,817	3.74
รวม	286,336	21.01
<b>ยุโรปตะวันออก</b>		
- รัสเซีย	9,293	0.69
- อื่น ๆ (ยูเครน คาซัคสถาน)	120	0.02
รวม	9,413	0.71
<b>เอเชียกลาง</b>		
	963	0.01
<b>เอเชียตะวันออก</b>		
- ญี่ปุ่น	233,389	16.99
- จีน	24,392	1.79
- เกาหลีใต้	26,259	1.95
- ไต้หวัน	5,391	0.39
- อื่น ๆ (ฮ่องกง เกาหลีเหนือ)	6,219	0.47
รวม	295,650	21.59
<b>โอเชียเนีย</b>		
- ออสเตรเลีย	42,688	3.15
- นิวซีแลนด์	8,774	0.65
- อื่น ๆ (ฟีจี)	401	0.04
รวม	51,863	3.84

ประเภท	จำนวนคนใช้ชาวต่างประเทศ (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ตะวันออกกลาง		
- สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	91,859	6.70
- โอมาน	34,356	2.52
- คูเวต	6,205	0.47
- บารห์เรน	3,304	0.25
- กาตาร์	18,709	1.39
- เยเมน	2,763	0.25
- อื่น ๆ (อิสราเอล อิหร่าน ซาอุดีอาระเบีย)	11,894	0.88
รวม	169,091	12.46
เอเชียใต้		
- บังกลาเทศ	32,313	2.35
- อินเดีย	36,645	2.67
- ปากีสถาน	3,826	0.28
- ศรีลังกา	1,660	0.12
- มัลดีฟส์	5,690	0.45
- อื่น ๆ (เนปาล ซัมบายนีสถาน)	3,278	0.39
รวม	85,412	6.26
อาเซียน		
- กัมพูชา	28,080	2.06
- พม่า	40,338	2.95
- เวียดนาม	5,080	0.38
- อินโดนีเซีย	7,448	0.56
- ฟิลิปปินส์	13,498	0.98
- อื่น ๆ (ลาว สิงคโปร์ มาเลเซีย)	21,116	1.55
รวม	115,561	8.48
อเมริกากลาง	1,278	0.13
อเมริกาใต้	1,026	0.11
แอฟริกา	1,948	0.18
อื่น ๆ	195,511	14.24
รวมทั้งสิ้น	1,373,807	100.00

ตารางแสดงจำนวนชาวต่างชาติที่พบในกิจการโรงพยาบาลเอกชนไทย

ลำดับที่	สัญชาติ	จำนวนผู้ป่วยชาวต่างประเทศในแต่ละปี										อัตราการรับยาตัว					สัดส่วน ร้อยละ				
		ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 45/44	ปี 46/45	ปี 47/46	ปี 48/47	ปี 45/44	ปี 46/45	ปี 47/46	ปี 48/47	ปี 45/44	ปี 46/45	ปี 47/46	ปี 48/47			
1	ญี่ปุ่น	118,170	131,584	162,909	247,238	185,016	11.35	23.81	51.76	-24.92	20.89	16.73	22.41	14.85							
2	สหรัฐอเมริกา	49,263	58,402	85,292	116,771	132,239	20.61	43.58	39.25	11.34	9.43	8.76	10.77	10.58							
3	เอเชียใต้	34,857	47,555	69,574	107,627	98,308	36.43	48.30	54.69	-8.66	7.55	7.15	9.76	7.86							
4	อังกฤษ	36,778	41,598	74,856	95,941	108,158	13.11	70.95	28.17	12.73	6.60	7.59	8.70	8.65							
5	ตะวันออกกลาง	N/A	20,004	34,704	71,051	98,451	N/A	73.49	104.73	38.56	3.18	3.56	6.44	7.88							
6	อาเซียน	N/A	N/A	36,708	93,516	74,178	N/A	N/A	154.76	-20.68	N/A	3.77	8.48	5.93							
7	ไต้หวัน/จีน	26,880	27,438	48,824	57,051	67,279	2.03	69.92	22.36	0.40	4.36	4.79	5.17	4.58							
8	เยอรมนี	19,057	18,923	37,056	40,180	42,798	-0.7	95.82	8.43	6.52	3.00	3.81	3.42								
9	ออสเตรเลีย	14,285	16,479	24,228	35,082	40,161	15.52	47.02	44.84	14.44	2.62	2.49	3.16	3.21							
10	ฝรั่งเศส	16,102	17,679	25,582	32,409	36,175	9.79	44.70	26.69	11.62	2.81	2.63	2.94	2.89							
11	เกาหลีใต้	14,419	17,877	19,588	31,303	28,571	3.18	31.67	59.81	-15.12	2.36	2.01	2.84	2.13							
12	สแกนดิเนเวีย	N/A	N/A	19,851	20,990	22,921	N/A	N/A	5.74	9.20	N/A	2.04	1.83								
13	แคนาดา	N/A	N/A	12,909	18,144	18,177	N/A	N/A	40.56	0.16	N/A	1.33	1.64	1.45							
14	ยุโรปตะวันออก	N/A	N/A	8,634	6,728	6,120	N/A	N/A	-22.08	-9.04	N/A	0.89	0.61	0.49							
15	อื่นๆ	220,367	234,460	315,018	127,054	302,834	6.40	34.36	-59.67	138.25	37.22	32.38	11.52	24.23							
รวม		650,161	633,000	973,533	1,103,055	1,249,984	14.51	54.53	13.31	13.32	100.00	100.00	100.00	100.00							

ความต้องการล่ามในงานสาธารณสุข  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในกรุงเทพมหานคร

คำถามในการสัมภาษณ์ ผู้จ้างล่าม

ชื่อ-สกุล

เบอร์โทรฯ

อีเมล

ตำแหน่ง

โรงพยาบาล

ทำงานมา.....ปี

คำถาม

๑. ล่ามที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่
  ๑. ภาษาใดมีผู้ใช้ล่ามมากที่สุด
  ๒. ภาษาใดขาดแคลนล่าม
๒. มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกล่ามที่จะเข้ามาทำงานอย่างไร
  ๑. จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านสาธารณสุขมาก่อนหรือไม่
๓. ล่ามจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่
๔. มีการอบรมล่ามก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงหรือไม่
  ๑. อบรมเรื่องอะไรบ้าง มีการสอนเรื่องศัพท์เทคนิค (เฉพาะทาง) หรือไม่
๕. ปัญหาและวิธีการแก้ไข
  ๑. เวลาที่ล่ามมีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ มีวิธีช่วยแก้ไขอย่างไร
๖. มีการติดตามและประเมินผลอย่างไรบ้าง

ความต้องการล่ามในงานสาธารณสุข  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ๓ แห่งในกรุงเทพมหานคร

คำถามในการสัมภาษณ์ ล่าม

ชื่อ-สกุล

เบอร์โทรฯ

ตำแหน่ง

โรงพยาบาล

อีเมล

ทำงานมา.....ปี

คำถาม

๑. ล่ามจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางหรือไม่
๒. มีการอบรมล่ามก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงหรือไม่
  ๑. อบรมเรื่องอะไรบ้าง มีการสอนเรื่องศัพท์เทคนิค (เฉพาะทาง) หรือไม่
  ๒. ควรมีการอบรมเรื่องใดเพิ่มเติม
๓. ปัญหาและวิธีการแก้ไข
  ๑. ล่ามเจอปัญหาเฉพาะหน้า เช่นไม่รู้คำศัพท์คำนี้แปลว่าอะไร มีวิธีแก้ไขอย่างไร
๔. มีการประเมินผลตนเองอย่างไรบ้าง

## ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

สุนิตา สุวรรณกิตติ

วัน เดือน ปีเกิด

๑๑ มีนาคม ๒๕๒๖

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

## ประวัติการศึกษา

๒๕๕๐ – ๒๕๕๒

ปริญญาโท อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา  
การล่าม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๒๕๔๙

ประกาศนียบัตรการฝึกงานที่ The bilderburg  
Hotel 't Speulderbos, The Netherlands

๒๕๔๔ – ๒๕๔๘

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ เอกการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

## ประวัติการทำงาน

๒๕๕๐ – ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการปฏิรูประบบ  
บริการสาธารณสุข

๒๕๔๘

Banquet Coordinator, The Capital Club