

ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

Problems and Guidelines for Developing A Basic Medical Interpreter Guide. For Chinese Tourist Patients

สุกัญญา แซ่โก | Sukanya Saeko¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของล่ามทางการแพทย์ที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน และเพื่อพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรทางการแพทย์ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปาง ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรทางการแพทย์ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปางเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน

ปัญหาการและอุปสรรคในการทำงานของล่ามภาษาจีน พบว่า ล่ามมีความกดดันหลายทางโดยที่ล่ามต้องมีคุณสมบัติหลายด้านในการให้บริการผู้ป่วยและสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ เมื่อล่ามถูกขอให้แปลคำต่อคำโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่รู้เกี่ยวกับการใช้สำนวนภาษาของอีกฝ่ายหนึ่ง บางครั้งล่ามไม่สามารถแปลตรงตัวได้ เพราะในการแปลไม่ควรแปลคำต่อคำ แต่ต้องแปลความหมายต่อความหมาย จึงต้องพัฒนาด้านคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า ร้อยละ 80 ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน คือ ผู้ที่ไม่สามารถสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษได้และบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ขาดความรู้เรื่องการสื่อสารภาษาจีนแนวทางในการพัฒนาคำนี้ถึง หลักในการแปล 3 ข้อ ได้แก่ 1. แปลไม่ผิด 2. แปลไม่ขาด 3. แปลไม่เกินในคู่มือไม่จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานล่ามเพื่อให้บุคลากรด้านอื่นมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นคู่มือส่วนรวม การพัฒนาคู่มือล่ามจึงช่วยให้ล่ามและบุคลากรทางการแพทย์มีคู่มือรวบรวมคำศัพท์ไว้ใช้งานต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรูปแบบของคู่มือ อยู่ในระดับดี มีความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร ความถูกต้องของการพิมพ์และรูปแบบคู่มือน่าสนใจ น่าอ่าน ด้านเนื้อหาของคู่มืออยู่ในระดับปานกลาง เนื้อหา มีความเหมาะสม เนื้อหา มีความกระชับทำความเข้าใจ ได้ง่าย เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้แปลได้ชัดเจนด้านการนำไปใช้อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้จากคู่มือ สามารถนำไปใช้ได้ด้วยตนเองได้ และสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คำสำคัญ: คู่มือล่าม, ล่ามทางการแพทย์, ล่ามภาษาจีน, ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Abstract

The purpose of this research was to study the problems and obstacles faced by medical interpreters helping Chinese tourist patients. in order to develop guidelines for a manual for basic medical interpreters to help Chinese tourist patients. This mixed methodology research consisted of qualitative research, using a semi-structured interview, and quantitative research, using a satisfaction questionnaire. The sample consisted of 20 medical personnel with Chinese interpreters in Lampang Province selected by purposive sampling.

Regarding the problems and obstacles in the work of Chinese interpreters, it was found that the interpreter was under pressure such as when asked to translate word for word. This is especially true in situations where the interlocutor did not know about the other person's idioms. Sometimes the interpreter was unable to translate directly, as translation should not be done word for word. Interpretation of meaning, was necessary, requiring development of medical terminology. Problems related to the service of Chinese tourist patients found that 80 percent of Chinese tourist patients were those who could not converse in English, and most medical personnel. lacked knowledge of Chinese language. The development guideline takes into account three principles of translation, 1. The translation is not wrong; 2. The translation is not lacking; 3. The translation is not more than necessary. The manual does not need to have a code of ethics and working standards for interpreters so that personnel in other areas feel that it is a general guide. The development of an interpreter manual can therefore enable interpreters and medical personnel to have a collection of appropriate vocabulary for further use.

Satisfaction with the basic medical interpreter manual for Chinese tourist patient assistance was at a moderate level. The picture book side of the manual was at a good level and the font size was appropriate. The accuracy of the printing and the format of the manual was interesting and worth reading. The content of the manual was at a moderate level. The content was concise and easy to understand. The usability aspect was at a moderate level. Knowledge from the manual can be used on its own and be recommended to others.

Keywords: interpreter's manual, medical interpreter, Chinese interpreter, Chinese tourist patient

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐและเอกชนร่วมกันวางยุทธศาสตร์เชิงผสมผสานระหว่างบริการทางการแพทย์กับการท่องเที่ยว โดยผลักดันและส่งเสริมนโยบาย “ศูนย์กลางบริการสุขภาพในภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub)” ปัจจุบันประเทศไทยมีสถานพยาบาลถึง 42 แห่ง ที่ได้รับการรับรองในระดับมาตรฐานสากลจากองค์กร Joint Commission International (JCI) ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลรักษาพยาบาลให้กับสถานพยาบาลต่าง ๆ ซึ่งสูงกว่าประเทศคู่แข่งหลัก อาทิ อินเดีย สิงคโปร์ และมาเลเซีย ที่มีอยู่ 23 แห่ง 10 แห่ง และ 17 แห่ง ตามลำดับ (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2559) แพทย์ในโรงพยาบาลมักสื่อสารกับชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษแม้จะเป็นภาษาสากลแต่ผู้ป่วยต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้นั้นก็ยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งข้อมูลด้านสุขภาพและสาธารณสุข มักใช้ศัพท์เฉพาะและภาษาทางการซึ่งยากต่อความเข้าใจของชาวต่างชาติการเดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลของชาวจีนมีหลายรูปแบบ อาทิ มีถิ่นพำนักในประเทศไทย นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจเดินทางมารักษาพยาบาลในประเทศไทย และนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุขณะท่องเที่ยว

ในประเทศไทย ล่ามจึงเป็นกุญแจเชื่อมทำสำคัญคุณสมบัติของล่ามภาษาไม่ใช่มาจากพรสวรรค์ แต่เกิดจากการ “ฝึกฝน” อย่างจริงจัง คลุกคลี และตีความหมายของภาษาให้เข้าถึงแก่นแท้ของความหมาย หมั่นแสวงหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ล่ามจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป ในการมีล่ามและการกำหนด คุณสมบัติล่ามของประเทศไทย ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของล่าม หรือกำหนดทักษะ ความสามารถในด้านภาษา อย่างเจาะจง แม้จะมีประมวลจริยธรรมล่ามซึ่งมีการกำหนดหน้าที่ของล่ามไว้ในหลาย ๆ ข้อ แต่หน้าที่ที่กำหนดไว้ เหล่านั้นต่างเป็นการกำหนดที่ไม่ชัดเจนและไม่เป็นรูปธรรมอย่างเพียงพอ (ตามใจ บุญยรัตพันธุ์ และอัจฉริยา ชูตินันท์, 2560)

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านภาษาหลายคนมีความสนใจในงานล่ามภาษาในสถานพยาบาล เป็นจำนวนมากหากแต่ควรจะศึกษาหาข้อมูลและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงในเรื่องแรงกดดันปัจจุบันยังพบ ปัญหาการขาดแคลน “บุคลากรล่ามภาษาจีนทางการแพทย์” ในโรงพยาบาลหลายแห่ง ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความเสี่ยงในการรับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย เพื่อต้องการทราบว่าโรงพยาบาลในจังหวัดลำปางมีความต้องการล่ามภาษาจีนมากน้อยเพียงใด การคัดเลือก และความแตกต่างของวัฒนธรรมระหว่างเชื้อชาติ อย่างไรก็ตาม สถานพยาบาลเอกชนในจังหวัดใหญ่ ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางไปเที่ยวอย่างไม่ขาดสาย มีการเตรียมความพร้อมในการรับสมัครเจ้าหน้าที่ ล่ามภาษาจีนประจำโรงพยาบาลเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน ส่วนโรงพยาบาลในจังหวัด ตะเข็บชายแดนแม้ว่าจะมีความหลากหลายของชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ในการอาศัยที่สั้นหรือยาว ทั้งที่เป็นแรงงานหรือเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยก็แทบไม่พบปัญหา เนื่องจากบุคลากร ในสถานพยาบาลเหล่านี้เป็นคนในพื้นที่ที่จบด้านพยาบาลและมีทักษะทางภาษาต่าง ๆ เป็นอย่างดีมีล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานจะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ ล่ามภาษาจีน ในการช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปาง

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของล่ามทางการแพทย์ที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาฝีมือล่ามทางการแพทย์เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ในจังหวัดลำปาง
3. เพื่อพัฒนาฝีมือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปาง

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรทางการแพทย์ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปาง

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบุคลากร ทางการแพทย์ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปางได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือก กลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย จำนวน 10 คน

กลุ่มการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปางได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งตามรูปแบบการวิจัย เป็น 2 ประเภท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งตามรูปแบบการวิจัย เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป 2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1. ศึกษาเอกสารตำราทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรปสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

3. ดำเนินการสร้างเครื่องมือประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรปและพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. นำเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความเหมาะสม

5. ปรับปรุงเครื่องมือและนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ร่างคู่มือคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

1. จัดประชาพิจารณ์ล่ามทางการแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อรวบรวมศัพท์ทางการแพทย์ ประโยคที่ใช้บ่อย ในการ ให้บริการการรักษา เพื่อจัดทำร่างคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

2. สรุปผลการประชาพิจารณ์ รวบรวมศัพท์ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน ประโยคในการ ให้บริการการรักษา โดยสรุปได้เป็นหัวข้อหลักดังนี้

1. การถามประวัติเจ็บป่วย โดยทั่ว ๆ ไป

2. การถามประวัติด้านการผ่าตัด

3. การถามเกี่ยวกับอุบัติเหตุโดยทั่ว ๆ ไป

4. การถามเกี่ยวกับประวัติครอบครัว

5. ประวัติเกี่ยวกับการใช้ยาโรค

6. การตรวจร่างกายโดยทั่ว ๆ ไป

7. ประวัติเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย

8. ประวัติเกี่ยวกับอาการปวด

9. การแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

10. ประวัติเกี่ยวกับการเจาะเลือดในโรงพยาบาล

11. ประวัติเกี่ยวกับห้องเภสัชกรรม

12. ประวัติเกี่ยวกับห้องตรวจพิเศษ (X-ray)

3. นำข้อมูลร่างคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนมาเป็นภาษาจีน

4. จัดพิมพ์ (ร่าง) คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

5. นำร่างคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานที่ได้สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความเหมาะสมโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเป็นรายข้อว่า แต่ละคำถามมีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์กำหนดคะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ที่ต้องการนั้นหรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ ที่ต้องการ

6. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

7. จัดพิมพ์คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานฉบับสมบูรณ์และประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

1. ศึกษาเอกสารตำราทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

3. ดำเนินการสร้างเครื่องมือประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. นำเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความเหมาะสมโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเป็นรายข้อว่า แต่ละคำถามมีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์กำหนดคะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ที่ต้องการนั้นหรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องตามจุดประสงค์ ที่ต้องการ

5. ปรับปรุงเครื่องมือและนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์ ล่ามภาษาจีนที่เคยให้บริการผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปาง

2. รวบรวมแบบสัมภาษณ์แล้วนำคำตอบแต่ละข้อคำถาม วิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้บุคลากรทางการแพทย์ล่ามภาษาจีนที่เคยให้บริการผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ในจังหวัดลำปางจำนวน 20 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 แบบ

1. แบบสอบถามปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย นักท่องเที่ยวชาวจีน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์คำตอบ จัดกลุ่มคำตอบตามประเด็นที่ต้องการศึกษา แล้วตีความ กลุ่มคำตอบนั้น สรุปและนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนาเนื้อหา

2. แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบ แบบสอบถาม มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่น่ามาใช้วิเคราะห์นั้น นำมาจากแบบสอบถามที่เป็นฉบับที่ สมบูรณ์ โดยนำคำตอบของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนและพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัย คือ ผู้มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน มีความคุ้นเคย และใกล้ชิดกับผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เข้ามาใช้บริการใน โรงพยาบาล จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงพยาบาลและคลินิกเอกชนในจังหวัดลำปาง คือ บุคลากรทางการแพทย์ได้แก่ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ต้อนรับผู้ป่วยจำนวน 8 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจากการทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยตรง คือ ล่ามภาษาจีนในจังหวัดลำปาง จำนวน 2 คน

จากนั้นใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ถามข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ส่วนนำ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของโครงการที่อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

2. ส่วนผู้สัมภาษณ์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์และสภาพทั่วไปของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุลของผู้สัมภาษณ์ วัน/เวลา/สถานที่ ที่ใช้สัมภาษณ์

3. ส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ชื่อ สกุล ของผู้ถูกสัมภาษณ์ (ในกรณีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ยินยอม) หรือสถานะของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน

4. ส่วนคำถามและเนื้อหาที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อการจัดบันทึกผลการสัมภาษณ์

ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มที่ 1 มีอายุ ตั้งแต่ 25 ถึง 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป และ กลุ่มที่ 2 มีอายุ 26 และ 29 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 2 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนและปัญหาในการช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ไปปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ งานวิจัยเรื่องนี้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคลจำนวน 2 ครั้ง จากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 10 รายครั้งที่ 1 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงพยาบาลและคลินิกเอกชน ในจังหวัดลำปาง จำนวน 8 คน ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์ล่ามภาษาจีน จำนวน 2 คน นักวิจัยใช้ชุดคำถามเดียวกันกับการสัมภาษณ์ครั้งแรก และมีการถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำถามเฉพาะล่ามภาษาจีนทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเรื่องนี้มี ความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 2 ชั่วโมง นักวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ และนักศึกษาที่จ้างเก็บข้อมูลเป็นผู้บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูล ที่ได้จากการ

สัมภาษณ์ทั้งหมดมาสรุปคำตอบทีละคน จากนั้นนำมาจัดกลุ่มคำตอบ วิเคราะห์ และสรุปผลวิจัยตามประเด็นที่ศึกษา (Thematic Analysis) แล้วนำมาสรุป และอภิปรายผลในรูปของความเรียงจากการสัมภาษณ์ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ใช้คำถามปลายเปิดโดยถาม เกี่ยวกับ

1. พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ได้แก่

1.1. ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ พบว่าผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนมารับบริการเป็นครอบครัวใหญ่มีทั้งเด็ก พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย หากไม่ได้มาเป็นครอบครัวก็จะมากับคู่ครอง

1.2. ประเภทของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์พบว่าส่วนมากเป็นประเภทที่มีความพร้อมที่จะชำระค่าใช้จ่าย และเลือกสถานที่เข้ารับการรักษาด้วยตนเอง ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มนี้มีฐานะปานกลางถึงรวย มีความพร้อมทางการเงิน

1.3. ประเภทของการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกใช้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรคที่มีความซับซ้อนหรือโรค เรื้อรังที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแพทย์ ผู้รักษาเช่น จากอุบัติเหตุทางรถยนต์ โรคกระดูก กระดูกเสื่อม กระดูกทับเส้นประสาท รองลงมา คือ โรคแทรกซ้อน เช่น เบาหวาน ความดัน และโรคหัวใจ เป็นต้น

2. อุปนิสัยของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการใช้บริการด้านการแพทย์พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวัง จากการบริการสูง ชอบให้คนบริการในทุกด้าน เสียดัง หากต้องจ่ายแพงก็จะเรียกร้องการบริการเต็มที่ มีนิสัยชอบขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ (แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล) ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยถึงเรื่องใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น จัดอาหาร รับ-ส่ง แนะนำโรงพยาบาล/แพทย์เฉพาะทาง จัดทำประวัติคนไข้ และทำนัดหมายเพื่อพบแพทย์ เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า ร้อยละ 80 ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนคือ ผู้ที่ไม่สามารถสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษได้และบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ขาดความรู้เรื่องการสื่อสาร

ภาษาจีนและล่ามอาจไม่แปลสิ่งที่ตัวเองไม่เข้าใจหรือเปลี่ยนข้อความไปเนื่องจากไม่มีความรู้เพียงพอ เช่น ไม่รู้ศัพท์ หรือไม่รู้ความแตกต่างระหว่างหัวใจวายหัวใจล้มเหลว ฯลฯ จึงแปลไปว่าโรคหัวใจเฉย ๆ หรืออาจไม่กล้าบอกว่าตัวเองไม่เข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่บอก เนื่องจากกลัวเสียหน้า ส่วนล่ามที่ได้รับการอบรมแล้วควรจะถามทันทีถ้าไม่แน่ใจความหมายหรือคำที่ควรใช้อีก สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ล่ามแปลสื่อความได้ไม่ตรงต้นฉบับ คือ การที่ล่ามไม่ระมัดระวังพอและแปลเอาตามความเข้าใจหรือการตีความของตัวเอง เช่น แปลประโยคที่ว่า ช่วงหลังนี้ไม่ปวดแล้ว เป็นสองสามอาทิตย์นี้ไม่ปวดแล้วซึ่งอาจไม่ตรงกับที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ คำว่าช่วงหลังนี้ ผู้พูดอาจจะหมายถึงสองสามวันนี้ หรือสองสามเดือนนี้ ซึ่งการแปลตีความแบบไม่ระมัดระวังนี้อาจมีผลต่อการวินิจฉัยโรคของแพทย์ที่ตรวจอาการของคนไข้ได้

4. ปัญหาการและอุปสรรคในการทำงานของล่ามภาษาจีน พบว่า ล่ามมีความกดดันหลายทางโดยที่ล่ามต้องมีคุณสมบัติหลายด้านในการให้บริการผู้ป่วยและสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การรับมือกับสถานการณ์ยุ่งยากเมื่อล่ามถูกขอให้แปลคำต่อคำสำหรับการแปลความที่อธิบายประโยคง่าย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่รู้เกี่ยวกับการใช้สำนวนภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งบางครั้งล่ามไม่สามารถแปลตรงตัวได้ เพราะในการแปลไม่ควรแปลคำต่อคำแต่ต้องแปลความหมายต่อความหมาย จึงต้องพัฒนาด้านคำศัพท์ เฉพาะทางการแพทย์ จึงต้องมีความรู้เฉพาะทางมีพื้นฐานในเรื่องของการรักษาพยาบาลเพื่อให้ช่วยต่อการทำงาน เนื่องจากว่าแพทย์จะไม่ค่อยพอใจหากล่ามต้องให้แพทย์อธิบายเพิ่มเติมตลอดเวลาเพราะเนื่องจากว่าเราทำงานอยู่กับความเสี่ยงของคนไข้ ดังนั้นการที่ล่ามมีความรู้เฉพาะทางจะช่วยให้ล่ามทำงานได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จะสามารถเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจในสิ่งที่แพทย์หรือผู้ป่วยสื่อสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขึ้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย

สรุปจากการสัมภาษณ์ ในด้านแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขึ้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของการมีคู่มือล่ามทางการแพทย์ขึ้นพื้นฐาน โดยคำนึงถึง เนื้อหาหลักในคู่มือและ หลักในการแปล 3 ข้อดังนี้

เนื้อหาหลักในคู่มือ

1. การถามประวัติเจ็บป่วย โดยทั่ว ๆ ไป
2. การถามประวัติด้านการผ่าตัด
3. การถามเกี่ยวกับอุปนิสัยโดยทั่ว ๆ ไป
4. การถามเกี่ยวกับประวัติครอบครัว
5. ประวัติเกี่ยวกับการใช้ยารักษาโรค
6. การตรวจร่างกายโดยทั่ว ๆ ไป
7. ประวัติเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย
8. ประวัติเกี่ยวกับอาการปวด
9. การแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล
10. ประวัติเกี่ยวกับการเจาะเลือดในโรงพยาบาล
11. ประวัติเกี่ยวกับห้องเภสัชกรรม
12. ประวัติเกี่ยวกับห้องตรวจพิเศษ (X-ray)

เนื่องจากผู้ที่เป็นล่ามทางภาษาถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญ ดังนั้นล่ามควรมีทักษะการแปลในระดับหนึ่ง และทำความเข้าใจกับคำศัพท์เฉพาะด้านให้ดีที่สุด พร้อมทั้งรักษาคุณภาพการสื่อสารให้เกิดประสิทธิผลต่อผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยพิจารณาสามประเด็นด้วยกัน คือ

1. แปลไม่ผิด รักษาความหมายตรงตามต้นฉบับทุกประการ ไม่จำเป็นต้องคำตรงกันเสมอไปเพราะวิธีคำในแต่ละภาษาไม่เหมือนกัน คู่มือจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ล่ามมีความรู้ทางภาษาทั้งสองภาษาในระดับดีมาก

และมีความเข้าใจเนื้อหาและเรื่องราวที่จะแปล มีความละเอียดอ่อนในด้านความหมาย เข้าใจเจตนาและเป้าหมาย การสื่อสารของผู้พูดในกรณีของภาษาที่ศัพท์คล้ายคลึงกันนั้น ล่ามพึงระวังเป็นพิเศษว่าศัพท์ที่คล้ายคลึงกันนั้น มีความหมายเหมือนกันหรือเท่ากันจริง ๆ เช่น

2. แปลไม่ขาด ไม่ละทิ้งเนื้อความที่ผู้พูดพูดให้หายไปคู่มือจะช่วยเรื่องการหลีกเลี่ยงการแปลตก แปลขาด และทำความเข้าใจความหมายติดตามเรื่องราว จะช่วยทำให้ล่ามสามารถจำข้อมูลได้มากขึ้นล่าม

3. แปลไม่เกิน ไม่ต่อเติม ขยายความ หรือเสริมความคิดเห็นของตัวเองลงไปในการแปลของตน

การจัดทำคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรปมีความสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วย โดยเนื้อหา/รายละเอียด คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน ควรครอบคลุมคำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานจริง เป็นประโยชน์ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ล่ามที่มักจะแปล ตามที่ตนเองเข้าใจและไม่ระมัดระวังในการรักษาเนื้อความให้มีความหมายเท่ากับต้นฉบับที่พูด หลายครั้งล่ามมีการ ต่อเติมเสริมแต่งเพื่อบรรยายสิ่งที่ตนเข้าใจ เช่น ประโยคว่า “คุณมีปัญหาสุขภาพหรือปัญหาอื่น ๆ ที่ทำให้ คุณไม่สามารถทำงานได้หรือไม่ ล่ามแปลว่า คุณมีปัญหาสุขภาพหรือปัญหาอื่น ๆ ที่ทำให้คุณไม่สามารถทำงาน ได้หรือไม่ เช่น ปวดหลังขาไม่มีแรง อะไรแบบนี้” การเพิ่มตัวอย่างเข้าไปนี้อาจเป็นการขึ้นนำคำตอบ และอาจเป็น สิ่งที่ผู้ถามพยายามหลีกเลี่ยง แต่ล่ามที่ไม่ได้ระวังในการแปลทำให้ผู้พูดไม่สามารถสื่อสารได้อย่างที่ต้องการ อย่างมีคุณภาพที่ดีขึ้น และในคู่มือไม่จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานล่ามเพื่อให้บุคลากร ด้านอื่นมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นคู่มือส่วนรวม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรมีการเพิ่มคุณลักษณะที่เห็นว่าเป็นจุดแข็งจุดเด่นจุดที่ควรปรับปรุงในการจัดทำคู่มือล่ามทางการแพทย์ ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป
แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 20 ราย เป็นหญิง 12 ราย ชาย 8 ราย มีอายุ ตั้งแต่ 25 ถึง 45 ปี ตำแหน่ง ระดับ ผู้ปฏิบัติการ การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 2 ปี ถึง 8 ปี

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยุโรป

ความพึงพอใจต่อคู่มือ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านรูปลักษณ์ของคู่มือ			
1.1 รูปแบบคู่มือน่าสนใจ น่าอ่าน	3.6	0.52	ปานกลาง
1.2 ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	4.3	0.67	ดี
1.3 ความถูกต้องของการพิมพ์	4	0.67	ดี
2. ด้านเนื้อหาของคู่มือ			
2.1 เนื้อหามีความกระชับทำความเข้าใจได้ง่าย	3.5	0.71	ปานกลาง
2.2 เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการของท่าน	3.2	0.42	ปานกลาง
2.3 เนื้อหามีความเหมาะสม	3.6	0.52	ปานกลาง
2.4 เนื้อหาสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้แปลได้ชัดเจน	3.2	0.42	ปานกลาง
3. ด้านการนำไปใช้			
3.1 ความรู้จากคู่มือ สามารถนำไปใช้ได้ด้วยตนเองได้	3.4	0.52	ปานกลาง
3.2 ความรู้จากคู่มือ สามารถแนะนำผู้อื่นได้	3.3	0.48	ปานกลาง
รวม	3.57	0.52	ปานกลาง

จากตาราง แสดงผลการประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย นักท่องเที่ยวชาวจีน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรูปเล่มของคู่มือ อยู่ในระดับดี มีความเหมาะสม ของขนาดตัวอักษร ความถูกต้องของการพิมพ์และรูปแบบคู่มือน่าสนใจ น่าอ่าน ด้านเนื้อหาของคู่มืออยู่ในระดับ ปานกลาง เนื้อหาที่มีความเหมาะสม เนื้อหาที่มีความกระชับทำความเข้าใจ ได้ง่าย เนื้อหาของคู่มือตรงกับ ความต้องการสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้แปลได้ชัดเจนด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้จากคู่มือ สามารถนำไปใช้ได้ด้วยตนเองได้และสามารถแนะนำผู้อื่นได้

อภิปรายผล

ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยว ชาวจีนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า ร้อยละ 80 ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน คือ ผู้ที่ไม่สามารถสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษได้และบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ขาดความรู้เรื่องการสื่อสาร ภาษาจีนและล่ามอาจไม่แปลสิ่งที่ตัวเองไม่เข้าใจหรือเปลี่ยนข้อความไป

แนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนคำนึงถึง หลักในการแปล 3 ข้อ ได้แก่ 1. แปลไม่ผิด 2. แปลไม่ขาด 3. แปลไม่เกิน ซึ่งสอดคล้องกับลินดา ชาพิรา (Linda Schapira, 2008) ได้นำบทสัมภาษณ์ของล่าม หัวหน้าล่าม และ แพทย์หรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ใช้ล่าม มาถ่ายทอดถึงความสำคัญและความยากของล่ามเนื่องจากไม่มีความรู้เพียงพอสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลน ฟลอเรส (Glenn Flores, 2005) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริการล่ามในทางการแพทย์ ต่อคุณภาพของการดูแลรักษาสุขภาพว่ามีการศึกษาหลายชิ้นได้ กล่าวถึงคุณภาพของการรักษาที่ลดลง อันเนื่องมาจาก การที่ผู้ป่วยที่มีความจำกัดทางภาษาซึ่ง จำเป็นต้องมีล่าม แต่ที่สถานพยาบาลนั้นไม่มีหรือ มีการบริการล่ามที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงอาจก่อให้เกิดผลร้ายแรงทางด้านสภาพจิตใจของผู้ป่วยได้ดังนั้น เมื่อผู้ป่วยที่มีความจำกัดทางภาษามีโอกาสได้ใช้ล่ามที่ได้รับการอบรม หรือมีผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้ง 2 ภาษาจะ ส่งผลดีต่อการรักษาผู้ป่วยและเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้และสอดคล้องกับ แครอล พรายเยอร์ (Carol Pryor) ได้กล่าวไว้ในชิคาโกรีพอร์เตอร์คอม (chicagoreporter.com) ว่า การที่ผู้ป่วย ที่มีความจำกัดทางภาษามารับการรักษาที่โรงพยาบาล แล้วไม่ได้รับบริการล่ามนั้น สิ่งเหล่านี้จะติดไปในใจ ของผู้ป่วยตลอด ซึ่งอาจส่งผลเสียให้แก่สุขภาพ ของผู้ป่วยได้ เนื่องจากผู้ป่วยจะจำได้ว่าถึงแม้จะมารักษา ที่โรงพยาบาล แต่ก็ไม่สามารถพูดคุยกับ แพทย์อย่างเข้าใจได้ ออสกา อโรชา (Oscar Arocha) ผู้อำนวยการ สวนการบริการล่ามของศูนย์การแพทย์ บอสตัน (Boston Medical Center) กล่าวไว้กับเอดูอาร์โด เอ เดอ โอลิเวียรา (Eduardo A. de Oliveira) ซึ่งลงในเอทนิคนิวส์ดอทโอบีอาร์จี (EthnicNewz.org) วันที่ 29 พฤษภาคม 2008 ว่า เมื่อผู้ป่วยรู้ว่าแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพสามารถสื่อสารกับตนได้ พวกเขาจะกลับมาใช้บริการอีก รายงานของรอยเตอร์ (Reuters) วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2008ชี้ให้เห็นว่าในประเทศ สหรัฐอเมริกาจากปี 2006 - 2007 มีการใช้ล่ามเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 19.8 เช่น บอสตัน นิวยอร์ก หรือชิคาโก จะมีอัตราการใช้ล่ามเพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 41, 34, และ 31ตามลำดับซึ่งสิ่งเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงจำนวนประชากรที่เดินทางหรืออพยพย้ายถิ่น ที่มีเพิ่มมากขึ้น และเมื่อมีประชากรที่ไม่สามารถใช้ภาษากลางเพิ่มมากขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ความต้องการล่าม จึงมี เพิ่มขึ้นไปด้วย และหนึ่งในงานบริการที่ต้องการล่ามเพิ่มขึ้นก็คือ งานด้านการรักษาพยาบาล

การสรุปผลและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1.1. ข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามข้อคำถามสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มที่ 1 มีอายุตั้งแต่ 25

ถึง 45 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปและกลุ่มที่ 2 มีอายุ 26 และ 29 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์การทำงาน 2 ปีขึ้นไป

1.2. พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนและปัญหาในการช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบบันทึกการสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ไปปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ งานวิจัยเรื่องนี้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคลจำนวน 2 ครั้ง จากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 10 รายครั้งที่ 1 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงพยาบาลและคลินิกเอกชน ในจังหวัดลำปาง จำนวน 8 คน ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์ล่ามภาษาจีน จำนวน 2 คน นักวิจัยใช้ชุดคำถาม เดียวกันกับการสัมภาษณ์ครั้งแรก และมีการถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำถามเฉพาะล่ามภาษาจีนครั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเรื่องนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 2 ชั่วโมง นักวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ และนักศึกษาที่จ้างเก็บข้อมูลเป็นผู้บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดย

นำข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดมาสรุปคำตอบทีละคน จากนั้นนำมาจัดกลุ่มคำตอบ วิเคราะห์ และสรุปผลวิจัย ตามประเด็นที่ศึกษา (Thematic Analysis) แล้วนำมาสรุป และอภิปรายผลในรูปของความเรียงจากการสัมภาษณ์ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ใช้คำถามปลายเปิดโดยถาม เกี่ยวกับ

1. พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ได้แก่

1.1. ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ พบว่าผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนมารับบริการเป็นครอบครัวใหญ่มีทั้งเด็ก พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย หากไม่ได้มาเป็นครอบครัวก็จะมากับคู่ครอง

1.2. ประเภทของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์พบว่าส่วนมากเป็นประเภทที่มีความพร้อม ที่จะชำระค่าใช้จ่าย และเลือกสถานที่เข้ารับการรักษาด้วยตนเอง ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มนี้มีฐานะปานกลางถึงรวย มีความพร้อมทางการเงิน

1.3. ประเภทของการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกใช้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรคที่มีความซับซ้อนหรือโรค เรื้อรังที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแพทย์ ผู้รักษาเช่น จากอุบัติเหตุทางรถยนต์ โรคกระดูก กระดูกเสื่อม กระดูกทับเส้นประสาท รองลงมา คือ โรคแทรกซ้อน เช่น เบาหวาน ความดัน และโรคหัวใจ เป็นต้น

2. อุปนิสัยของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการใช้บริการด้านการแพทย์พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวัง จากการบริการสูง ขอให้คนบริการในทุกด้าน เสียดัง หากต้องจ่ายแพงก็จะเรียกร้องการบริการเต็มที่ มีนิสัยชอบขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ (แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรง พยาบาล) ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยจนถึงเรื่องใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ เช่น จัดหารถ รับ-ส่ง แนะนำโรงพยาบาล/แพทย์เฉพาะทาง จัดทำประวัติคนไข้ และทำนัดหมายเพื่อพบแพทย์ เป็นต้น

3. เนื่องจากทักษะภาษาอังกฤษของผู้ป่วยที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สามารถสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่ได้พูดภาษาเดียวกันแบบโดยตรงได้ จึงเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ต้องหาทรัพยากรบุคคลที่มีความทักษะภาษาจีนในระดับดีมาก จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลหลายแห่งไม่อาจจะสังกัดภาครัฐหรือเอกชน กำหนดคุณสมบัติระดับความรู้ภาษาจีนของผู้สมัครล่ามทางการแพทย์ภาษาจีนอยู่ที่ระดับ 5 (HSK 5) เพื่อลดอุปสรรคในการเป็นสื่อกลางระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วย อีกทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการสื่อสารก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง หากผู้แปลใช้เวลาในการคำศัพท์พร้อมรูปประโยคเกิดเวลาอันสมควร ก็อาจส่งผลกระทบต่อ การวินิจฉัยโรคหรือทำให้ผู้ป่วยมีอาการที่ไม่ดีเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับหัวใจ ระหว่างคำว่า ยาแก้ปวด (止痛药) กับยาแก้อักเสบ (消炎药) หรือโรคตับแข็ง (肝炎) กับโรคตับอักเสบ (肝硬变) เป็นต้น ผู้แปลอาจแปลเพียงยาแก้ปวด หรือ โรคตับอักเสบ หรือไม่กล้าบอกว่าตัวเองไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่แจกแจง

รายละเอียดให้กับคนไข้ได้รับทราบถึงอาการที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือเกรงเสียหน้า หากผู้ที่เป็นล่ามภาษาเหล่านั้น ได้ผ่านการฝึกอบรมพร้อมปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ บุคคลเหล่านั้นจะสามารถแก้เหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่ง อีกประเด็นที่ควรให้ความสำคัญยิ่งคือ การสื่อสารที่ไม่ตรงตามต้นฉบับ หรือขาดความรอบคอบ ในการเก็บรายละเอียด หากผู้แปลไม่ใส่ใจในส่วนนี้ หรือคิดเดาเองตามความรู้สึก จะส่งผลกระทบต่อการรักษาผู้ป่วย เช่น แปลประโยคที่ว่าช่วงหลังนี้ไม่ปวดแล้ว เป็นสองสามอาทิตย์นี้ไม่ปวดแล้ว ซึ่งอาจไม่ตรงกับที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ ช่วงหลังนี้ผู้พูดอาจจะหมายถึงสองสามวันนี้หรือสองสามเดือนนี้ ซึ่งการแปลตีความแบบไม่ระมัดระวังนี้อาจมีผลต่อการวินิจฉัยโรคของแพทย์ที่ตรวจอาการของคนไข้ได้ อย่างไรก็ตามผู้ป่วยจะรู้สึกมั่นใจมากกว่าเมื่อสื่อสารกับแพทย์ โดยผ่านล่ามที่ใช้ ภาษาจีนได้ดี (สิริขวัญ สงวนผล, 2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง ญี่ปุ่นกับการให้บริการล่ามทางการแพทย์ เพื่อผู้ป่วยชาวต่างชาติ ผลการวิจัย พบว่าเมื่อชาวต่างชาติมีอาการเจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล ในญี่ปุ่น ปัญหาแรกที่เป็นอุปสรรคคือภาษาที่จะใช้สื่อสารในการรักษาพยาบาล ระบบล่ามทางการแพทย์จึงเกิดขึ้น เพื่อเป็นสื่อกลางให้ผู้ป่วยต่างชาติและบุคลากรทางการแพทย์สื่อสารกันได้อย่างเข้าใจดังนั้น ล่ามจึงมีบทบาทสำคัญที่สุดในการสื่อสารกับผู้ป่วย เป็นตัวกลางที่เชื่อมระหว่างแพทย์และผู้ป่วยเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและแนวทางการรักษา ในกรณีผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน เข้ามารับบริการพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้ล่ามไม่เพียงพอ ในการให้บริการ และพบว่าล่ามต้องเข้าใจคำศัพท์ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นศัพท์เฉพาะทางอีกด้วย

4. จากการสำรวจการทำงานของล่ามทางการแพทย์ พบมีปัญหาและอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นแรงกดดันจากการแข่งขันกับเวลา ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การแปลให้ตรงประเด็น กระชับ เพื่อให้ อีกฝ่ายเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่คู่สนทนาไม่รู้เกี่ยวกับการใช้สำนวนภาษาของอีกฝ่ายหนึ่ง ที่บางครั้งล่ามไม่สามารถแปลตรงตัวได้เพราะในการแปลไม่ควรแปลคำต่อคำแต่ต้องแปลความหมายต่อความหมาย จึงต้องพัฒนาด้านคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ จึงต้องมีความรู้เฉพาะทางมีพื้นฐานในเรื่องของการรักษาพยาบาล มาบ้าง เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานเนื่องจากว่าแพทย์จะไม่ค่อยชอบใจหากล่ามต้องให้แพทย์อธิบายเพิ่มเติม ตลอดเวลาเพราะเนื่องจากว่าเราทำงานอยู่กับความเสี่ยงของคนไข้ (ปัญญา นาวงษ์, 2561) งานวิจัยเรื่องปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพล่ามภาษาอาหารับด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของล่ามภาษาอาหารับเพื่อการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์แบ่งออกเป็น ปัญหาระดับมากของล่ามภาษาอาหารับ คือ ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาหารับถิ่น ศัพท์วิชาการทางการแพทย์ และปัญหาอุปนิสัยของอาหารับ ปัญหาระดับ ปานกลางคือ ความเข้าใจภาษาอาหารับมาตรฐานและวัฒนธรรมอาหารับ และปัญหาระดับน้อยคือการร่วมงาน กับฝ่ายอื่น การไม่สู้งานหนัก มารยาทของล่าม การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า วิธีการแปล และการให้ญาติแปลภาษาถิ่น อาหารับให้

แนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยจากการสัมภาษณ์ ในด้านแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการ ทำวิจัยในครั้งนี้ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของการมีคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานโดยคำนึงถึง หลัก ในการแปล 3 ข้อ ได้แก่ 1. แปลไม่ผิด รักษาความหมายตรงตามต้นฉบับทุกประการ ไม่จำเป็นต้องคำตรงกันเสมอ ไปเพราะวิธีคำในแต่ละภาษาไม่เหมือนกัน คู่มือจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ล่ามมีความรู้ทางภาษาทั้งสองภาษาใน ระดับดีมากและมีความเข้าใจเนื้อหาและเรื่องราวที่จะแปล มีความละเอียดอ่อนในด้านความหมาย เข้าใจเจตนา และเป้าหมายการสื่อสารของผู้พูด เนื่องจากการคำศัพท์ที่นำมาใช้มีความคล้ายคลึงกันนั้น ดังนั้น ผู้ที่ดำเนินการ เป็นล่ามพึงระวังเป็นพิเศษ สำหรับคำศัพท์ที่มีความคล้ายคลึงกันนั้นมีความหมายเหมือนกันหรือมีความเสมอกัน 2. แปลไม่ขาด ไม่ละทิ้งเนื้อความที่ผู้พูดพูดให้หายไปคู่มือจะช่วยเรื่องการหลีกเลี่ยงการแปลตก แปลขาดและทำความเข้าใจความหมายติดตามเรื่องราว จะช่วยทำให้ล่ามสามารถจำข้อมูลได้มากขึ้นล่าม 3. แปลไม่เกิน ไม่ต่อเติม ขยาย ความ หรือเสริมความคิดเห็นของตนเองลงไปใน การแปลของตนการจัดทำคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อ ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความสำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรมีการเพิ่มคุณลักษณะที่เห็นว่าเป็นจุดแข็งจุดเด่นจุดที่ควรปรับปรุงในการจัดทำคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยาวจีนไว้ด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยาวจีน

1. แบบประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด ผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 20 ราย เป็นหญิง 12 ราย ชาย 8 ราย มีอายุ ตั้งแต่ 25 ถึง 45 ปี ตำแหน่ง ระดับผู้ปฏิบัติการ การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 2 ปี ถึง 8 ปี ผลการประเมินความพึงพอใจคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวยาวจีน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรูปเล่มของคู่มือ อยู่ในระดับดี มีความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร ความถูกต้องของการพิมพ์และรูปแบบคู่มือน่าสนใจ น่าอ่าน ด้านเนื้อหาของคู่มืออยู่ในระดับปานกลาง เนื้อหาที่มีความเหมาะสม เนื้อหาที่มีความกระชับ ทำความเข้าใจ ได้ง่าย เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้แปลได้ชัดเจน ด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้จากคู่มือ สามารถนำไปใช้ได้ด้วยตนเองได้และสามารถแนะนำผู้อื่นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการพัฒนาคู่มือล่ามให้เป็นแบบ e-book หรือฐานข้อมูลคำศัพท์ออนไลน์
2. ควรมีการติดตามการใช้ประโยชน์ของคู่มือล่ามทุกปีและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงเพิ่มคำศัพท์เกี่ยวกับอาการและโรคใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย นักท่องเที่ยวยาวประเทศอื่น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้คู่มือล่ามการแพทย์ขั้นพื้นฐาน
3. ควรเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้คู่มือล่ามและการไม่ใช้คู่มือ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ตามใจ บุญยรัตพันธุ์ และอัจฉริยา ชูตินันท์. (2560). การกำหนดคุณสมบัติล่าม : ศึกษากรณีของเด็กและเยาวชนตก อยู่ในฐานะผู้ถูกกล่าวหา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 5(2).
ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2559). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2559-61 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2562, จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/c1c6a542-0fad-440f-bd4b2bad5501378d/IO_Hospital_2016_TH.aspx
ปัญญา นางวงษ์. (2561). ปัญหาและแนวทางพัฒนาคุณภาพล่ามภาษาอาหรับด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ในประเทศไทย. วิทยาลัยอิสลามศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนัก ทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
สิริขวัญ สงวนผล. (2555). ญ่ปุ่บกับการให้บริการล่ามทางการแพทย์เพื่อผู้ป่วยชาวต่างชาติ. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาษาอังกฤษ

Glenn Flores. (2005). **The Impact of Medical Interpreter Services on Health Care Quality: A Systematic Review.** *Medical care research and review* 62 (3), 255-299. Retrieved December 22, 2019, from <https://scholar.google.co.in>

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