

คุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย - กัมพูชา ในโรงพยาบาล
สรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี
PERFORMANCE QUALITY OF THAI-COMBODIAN
INTERPRETERS IN SAPPASITTHIPRASONG HOSPITAL UBON
RATCHATHANI PROVINCE

¹พร พุทธ, ²วิชัย ลุนสอน และ ³ไพศาล พากเพียร
¹Pon Put, ²Wichai Lunsron and ³Paisarn Phakphian

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย
Ubonratchathani Rajabhat University, Thailand

¹ponputgreennatural@mail.com

Received: September 15,2023; **Revised :**November 2, 2023; **Accepted :**December 31,2023

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และดึงดูดผู้ป่วยชาวต่างชาติจำนวนมาก โดยเฉพาะจากประเทศกัมพูชา อย่างไรก็ตาม การสนับสนุนของโรงพยาบาลสำหรับผู้ป่วยชาวกัมพูชายังไม่เพียงพอล่ามไทย-กัมพูชาก็ทำงานหนักเกินไป ส่งผลให้ขาดการดูแลและความอบอุ่นอย่างทั่วถึง ผู้วิจัย จึงได้ทำการศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามไทย-กัมพูชาในแผนกฟรีเมียมของโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล บุคลากร แพทย์ พยาบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ป่วยที่ต้องการบริการล่ามคุณภาพงานล่ามไทย-กัมพูชา แผนกฟรีเมียม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้รับการยกย่องแต่มีอุปสรรค เช่น ขาดแพทย์เจาะเลือด และความรู้ของล่ามไม่สอดคล้องกัน เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ โรงพยาบาลควรจ้างล่ามเพิ่มเติมและเลือกผ่านการทดสอบความรู้ ล่ามควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของโรงพยาบาล และมีความรู้ทั้งสองภาษา คนไข้จากกัมพูชามารักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เพราะชื่อเสียงและแพทย์เฉพาะทาง ล่ามควรอธิบายทุกอย่างให้ผู้ป่วยฟังและช่วยเหลือพวกเขาให้มากที่สุด แผนกฟรีเมียม โรงพยาบาลสรรพสิทธิ

¹นักศึกษา, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ดร.สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จัดทำแนวทางคุณภาพและการพัฒนามาไทย-กัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารกับผู้ป่วยมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดการเพื่อให้บริการผู้ป่วยอย่างทั่วถึง การหาห้องรับรองเพิ่มเติมเพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น และการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ โรงพยาบาลควรมีล่ามคอยให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยชาวต่างชาติ และควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น ห้อง EKG และ X-ray จำเป็นต้องมีอุปกรณ์วัดความดันโลหิตที่เพียงพอ รวมถึงการทำงานปกติและห้องพักผ่อนสำหรับล่ามด้วย ค่ารักษาเป็นที่ยอมรับได้ แต่ข้อร้องเรียนของล่ามควรได้รับการแก้ไขตามความเป็นจริง

คำสำคัญ : คุณภาพการปฏิบัติงาน, ล่ามภาษาไทย-กัมพูชา, โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี

Abstract

Sappasitthiprasong Hospital in Ubon Ratchathani Province, Thailand is famous for its efficient medical care. and attracts many foreign patients especially from Cambodia. However, hospital support for Cambodian patients is still insufficient. Thai-Cambodian interpreters are also overworked. Resulting in a lack of thorough care and warmth. The researcher therefore studied the quality of work performance of Thai-Cambodian interpreters in the premium department of the hospital. To improve the quality of service This study aims to benefit hospitals, personnel, doctors, nurses, and related agencies. and patients who require interpreter services. The quality of the Thai-Cambodian interpreter work at the premium department at Sappasitthiprasong Hospital has been praised, but there are obstacles such as a lack of doctors drawing blood. and the interpreter's knowledge is inconsistent. To solve these problems Hospitals should hire additional interpreters and select them through knowledge testing. The interpreter should have good communication skills. Follow hospital regulations. and have knowledge of both languages Patients from Cambodia come to Sappasitthiprasong Hospital for treatment because of its reputation and specialized doctors. The interpreter should explain everything to the patient and help them as much as possible. Premium department Sappasitthiprasong Hospital Ubon Ratchathani Province Create guidelines for the quality and development of Thai-Cambodian interpreters. To ensure effective communication with patients, suggestions include arranging shifts to provide thorough patient service. Finding additional lounges to accommodate the increased number of patients and the use of technology to

facilitate service delivery Hospitals should have interpreters available to assist foreign patients. And medical equipment such as EKG and X-ray rooms should be added. Sufficient blood pressure measuring equipment is required. This includes regular work and a rest room for interpreters. The cost of treatment is acceptable. But the interpreter's complaints should be addressed truthfully

Keywords: Quality of work, Thai-Cambodian interpreters, Sappasitthiprasong Hospital, Ubon Ratchathani Province

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของเราเป็นโลกที่ไร้พรมแดน ทำให้การติดต่อธุรกิจหรือเดินทางไปไหนมาไหนสะดวกขึ้น จึงทำให้ลามีบทบาทมากขึ้น เช่น การช่วยเจรจาทางการค้า การศึกษาต่างในต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ หรือแม้แต่กระทั่งในศาล และเนื่องจากในปัจจุบันมีผู้คนอพยพย้ายถิ่นที่อยู่กันมากขึ้นโดยเฉพาะการย้ายไปอยู่ที่ต่างประเทศ ซึ่งอาจทำให้เกิดการติดขัดในการสื่อสาร หรือเกิดความไม่เข้าใจกันในวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ล่ามจึงเปรียบเสมือนคนกลางที่จะคอยทำให้ความเข้าใจของสองฝ่ายตรงกัน ทั้งในเรื่องของความต้องการภาษา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมต่างๆ ชาวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในประเทศไทยนั้น มีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน มีทั้งชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ชาวต่างชาติที่ตั้งใจเดินทางมาเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย หรือชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวแล้วเกิดประสบอุบัติเหตุ ชาวต่างชาติที่ตั้งใจเข้ามาทำการรักษาพยาบาลในประเทศไทยนั้น ไม่ว่าจะเป็นการผ่าตัด ทันตกรรม หรือตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในประเทศไทยนั้น ค่อนข้างต่ำกว่าประเทศอื่นที่มีการรักษาพยาบาลในมาตรฐานเดียวกัน เช่น สหรัฐอเมริกา หรือสิงคโปร์ ซึ่งมีอัตราค่ารักษาพยาบาลที่สูงกว่าประเทศไทยหลายเท่า รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในประเทศไทยค่อนข้างทันสมัยและเป็นที่ไว้วางใจจากผู้เข้ารับการรักษา แต่เนื่องจากผู้เข้ารับการรักษาที่เป็นชาวต่างชาติบางรายไม่ใช้ภาษาอังกฤษสามารถสื่อสารกับบุคลากรในโรงพยาบาลได้ อีกทั้งการรักษาพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำที่สุดเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วยเอง ล่ามจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาล และผู้เข้ารับการรักษาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถรับการตรวจรักษาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยชาวต่างชาติ ทางโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง จึงได้จัดให้มีการบริการด้านการล่ามขึ้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของล่ามที่ต้องเอาใจใส่ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และแพทย์ที่ทำการรักษา จึงได้ทำการค้นคว้าในส่วนของการล่าม ถึงความต้องการล่ามในงานสาธารณสุขไทย ผู้วิจัยได้เลือกโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงในเรื่องของการให้บริการผู้ป่วยชาวต่างชาติ มา 3 โรงพยาบาล เพื่อเป็นตัวอย่างในการวิจัยถึงความต้องการล่ามในโรงพยาบาล ว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด

ภาษาใดเป็นที่ต้องการมากที่สุด รวมไปถึงการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในส่วนของการเป็นล่าม และความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้เพื่อให้ทางโรงพยาบาลได้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ประเทศไทยได้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในสังคมภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งได้มีการดำเนินการจัดระบบบริการสาธารณสุขกับประเทศเพื่อนบ้าน และมีเป้าหมายการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งประกอบด้วย 10 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา บรูไนดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย เมียนมาร์ ไทย ฟิลิปปินส์ ลาว สิงคโปร์ และประเทศเวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคง ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้สนับสนุนการเป็นเมืองศูนย์กลาง บริการสุขภาพ ASEAN โดยมุ่งเน้นให้สถานบริการสุขภาพภาครัฐ พัฒนาระบบบริการจัดการ ด้านวิชาการ บริการ และพัฒนาคุณภาพบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ สำหรับผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงได้ดำเนินการตามนโยบาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลเอกชน เช่น โรงพยาบาลอุบลรักษ์ โรงพยาบาลร่มเกล้า และโรงพยาบาลราชเวช อุบลราชธานี กำลังทำการพัฒนาขยายตึกใหม่ และอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องพักรักษาโรค สถานที่จอดรถ ห้องพักรั่วไป ร้านอาหาร เพื่อรองรับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวกัมพูชา ที่เดินทางมาเที่ยว และทำการตรวจสุขภาพ รักษาโรคต่างๆ นอกจากที่การดูแลรักษามีประสิทธิภาพสูง น่าเชื่อถือ บริการดี และอัตราค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสม (ศูนย์บริการผู้ป่วยชาวต่างชาติ – โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์) มีปัญหามากมายมหาศาล ที่เราจะต้องรับมือ ทั้งในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว สุขภาพของเราถือเป็นกุญแจ ซึ่งนับว่าเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้ทุกอย่างสำเร็จได้ การละเลยการดูแลสุขภาพที่ดีของตนเอง สามารถทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยที่ส่งผลให้ร่างกายทรุดโทรม อาจส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยอย่างหนัก ส่งผลกระทบต่อทั้งการงานและชีวิตครอบครัว ดังนั้นถึงทำให้คนเราทุกคนให้ความสำคัญกับปัญหาสุขภาพเป็นอันดับหนึ่ง พยายามดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว วันใดวันหนึ่งคนในครอบครัวไม่สบายหรือป่วยหนักก็จะพยายามหาทุกวิถีทางเพื่อหาทางรักษาดูแลให้หาย ต่อให้มีหรือไม่มีทรัพย์สินก็จะพยายามหาเงินยืมญาติ เพื่อน หรืออาจถึงต้องขายทรัพย์สินเช่น ของใช้ต่างๆ ที่ดิน รถ บ้าน เป็นต้น เพื่อนำเงินไปรักษาให้กับคนในครอบครัวหรือตนเอง

โดยชื่อเสียงของโรงพยาบาลในประเทศไทย โรงพยาบาลในเทศบาลจังหวัดอุบลราชธานี มีประสิทธิภาพในการดูแลรักษาโรค อัตราค่าบริการที่เหมาะสม พนักงานให้บริการ พยาบาล และคุณหมอมีคุณธรรม วาจาดี ให้คำปรึกษาที่ดี ทำให้ผู้มารับบริการจากประเทศ ลาว โดยเฉพาะชาวกัมพูชา ที่เดินทางมาเที่ยว และทำการตรวจสุขภาพ รักษาโรคต่างๆ แต่โดยการมารักษานั้นการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อคนป่วยและคุณหมอ เนื่องจากคนละประเทศ คนละภาษา โดยเฉพาะคนป่วยมาจากประเทศกัมพูชาจำเป็นอย่างมาก ในการใช้ล่ามแปลภาษาเพื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่พนักงานให้บริการ โดยเฉพาะการสื่อสารกับคุณหมอ

ล่ามก็เป็นปัจจัยและมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการให้บริการคนป่วย โดยล่ามคือผู้ประสานงานด้านภาษาที่จะเข้ามาเป็นสะพานเชื่อมไปสู่การให้บริการที่เป็นมิตรสำหรับประชากรข้ามชาติ ร่วมกับบุคลากรเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (ในบริบทภาษาและวัฒนธรรมแรงงาน) การส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคในชุมชน การรณรงค์ความรู้สาธารณสุขมูลฐาน การให้ความรู้สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก การเฝ้าระวังและควบคุมโรค การค้นหาและติดตามผู้ป่วย (สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพเลขที่ 4 ถ.อิทธิเดช ต.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000) โดยการสื่อสารของล่ามก็จะมาทำหน้าที่ทำการติดต่อคนป่วยตั้งแต่เดินทางมา การคัดกรองโรค อาการคนป่วย การซักประวัติคนป่วยกับพยาบาล การสื่อสารกับคุณหมอ การสื่อสารวิธีรับประทานยา ฯลฯ ดังนั้นบทบาทที่จะมีต่อคนป่วยจากล่าม เป็นสิ่งที่สำคัญมากเพื่อการศึกษาและล้วนส่งผลบวกถึงสุขภาพของประชากรไทยในชุมชนเดียวกัน ฯลฯ โดยเฉพาะบทบาทการสื่อสาร ผู้ประสานงานด้านภาษาจะมีบทบาทจำเป็นอย่างยิ่งในการแปลความ (Translator) ด้วยวาจาและการตีความหมาย (Interpreter) ในงานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แต่เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยแต่ละปีมีการเพิ่มขึ้น ทำให้ล่ามบางคนต้องรับคนป่วยมาดูแลจำนวนมาก ทำให้การสื่อสารและดูแลได้ไม่ดีเท่าที่ควร จึงมีข้อเสนอแนะหลายอย่างจากคนป่วยและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล เพื่อให้ล่ามมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดค้นคว้าวิจัยนี้ขึ้นมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการการปฏิบัติงานของล่ามภาษากัมพูชา-ไทย แผนกผู้ป่วยนอก ฟรีเมียมในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษากัมพูชา-ไทย แผนกผู้ป่วยนอก-ฟรีเมียมในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่องคุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย-กัมพูชา ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ใช้ทั้งวิธีการสัมภาษณ์ (Qualitative research) ด้วยวิธีการสำรวจการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักไว้อย่างชัดเจน เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ล่ามภาษาไทย กัมพูชา คนไข้ที่มาใช้บริการ ด้านทางการแพทย์จากโรงพยาบาล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งหมด 32 คน

กลุ่มที่ 1. กลุ่มผู้ให้บริการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล สรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบไปด้วย แพทย์ จำนวน 3 คน และพยาบาล จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 2. ล่ามแปลภาษาไทย กัมพูชาที่ทำงานให้บริการโรงพยาบาลสรรพสิทธิ ประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 3. กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มลูกค้าชาวกัมพูชาที่มารับบริการ จำนวน 16 คน โดย ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูล ที่มาสรุปและวิเคราะห์โดยแยกเป็นหัวข้อสำคัญๆ เช่น ข้อดีของการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย- กัมพูชา ในแผนกฟรีเมียม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ขอควรปรับปรุง ปัญหาและอุปสรรค วิธีแก้ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงานของล่าม ภาษาไทย-กัมพูชาและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายจำนวน 12 หัวข้อเหมือนกัน แล้ว ได้ผลอย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้ทำการแยกผลการสัมภาษณ์เป็น 5 กลุ่มสำคัญๆเช่น ข้อดี ข้อควร ปรับปรุง ปัญหาอุปสรรค วิธีแก้ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับงานต่อไปดังนี้

1. ข้อดี และ ข้อควรปรับปรุง

ข้อดี	ข้อควรปรับปรุง
-รวมๆ แล้วดี เช่นบริการคนไข้ดี -การปฏิบัติงานทำได้ดีมาก -ช่วยเหลือคนไข้ได้ดี -มีความน่าเชื่อถือ -มีการยิ้มแย้มแจ่มใสต่อคนไข้ -มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	-รับคนไข้พอดีกับตนเอง -ใส่ชุดให้เรียบร้อย -พูดจาให้สุภาพ ยิ้มแย้ม -ต้องพร้อมในการทำงาน -ไม่เมา มีสติพร้อม -สามารถ พูดเขียน ได้ดี

2. ปัญหาอุปสรรค และ วิธีแก้ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรค	วิธีแก้ปัญหาอุปสรรค
- มีล้าบางคนไม่ถูกกฎหมาย ทำให้มีปัญหาบ่อย - เวลา มี ต.ม ลงมาตรวจ หรือลงมาจับ - มีล้าบางคนที่ทะเลาะกันเรื่องคนไข้ เรื่องจับคิว - หลงคนไข้กัน เนื่องจากคนไข้บางคน ติดต่อมาหา - ล้าหลายคน - รอคิว ทำ CT scan นาน - ขาดหมอเฉพาะทาง - คนไข้ต้องตื่นมาเจาะเลือดแต่เช้าเกิน - ล้าบางคนรับคนไข้เยอะ ทำให้บริการล่าช้า - ล้าลำบากในการนัดหมาย - ล้าบางคนตามตัวยาก - ล้าใหม่คุยกันไม่ค่อยรู้เรื่อง	- ได้จำกัดล้าทุกคนไม่ให้รับคนไข้เกิน หรือ ต้อง มีผู้ช่วย - จัดการให้ล้าของโรงพยาบาล มีชุดปฏิบัติงานตามวัน - ล้านอกระบบ ต้องมีชุด การแต่งกาย ให้เรียบร้อย - มีการจัดระบบให้คนออนไลน์ได้ - จะเป็นเวลาที่ล้าต้องรับผิดชอบตามวัน - ให้ล้าแจ้งเบอร์ โลน์ เพื่อติดต่อ - เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เปิดรับสมัครล้าเพิ่ม - จัดระบบล้าให้มีความเรียบร้อย

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับล้า

- ขอให้ล้ารับคนไข้ให้พอเหมาะ
- ขอเพิ่มจำนวนล้าที่ถูกกฎหมาย
- ขอให้ล้าทุกคนแต่งตัว ให้เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือทุกคน
- ขอให้ล้าทำงานด้วยความสุข ไม่ทะเลาะกัน ต้องรักกัน ช่วยเหลือกัน
- ขอล้าทุกคนเคารพกฎระเบียบของโรงพยาบาล
- ขอให้ล้าทุกคนต้องเข้าใจ คนไข้ พยายามเข้าใจ คนไข้
- ขอให้เข้าร่วมกิจกรรมอาสา หรือประโยชน์ส่วนร่วมมากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโรงพยาบาล

- ขอให้รับสมัครล้าที่ถูกกฎหมายเพิ่มเติม
- ขอให้โรงพยาบาลขยายเวลาในการตรวจมากขึ้น
- ขยายเวลาในการทำ x-ray
- ขยายเวลาในการเจาะเลือด
- ขยายเวลาในการขึ้นบัตร
- ขยายเวลาในการพบหมอได้ทั้งวัน
- ขอให้จัดออฟฟิศสำหรับล้า

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิจัยต่อไป

- ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากโรงพยาบาลเอกชนด้วย
- ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจาก กลุ่มคนส่งด้วย
- ศึกษาค้นคว้าปัจจัยแตกต่างกันระหว่างสาธารณสุขกัมพูชาและไทย
- ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่คนไข้กัมพูชาเข้ามารักษาโรคที่ประเทศไทย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย - กัมพูชา ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย-กัมพูชา ในแผนกพรีเมียมโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมในแผนกพรีเมียมอยู่ในเกณฑ์ดี งานล่าม พวกเขาทำงานได้ดีมากและให้ความช่วยเหลือดีมากโดยไม่มีข้อตำหนิ การเลือกโดยรวมควรเลือกสรร ส่วนการแต่งตั้งก็ถือว่าดีกว่า แต่ก็ยังมีบางคนที่ยังแต่งตัวไม่สุภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่ามไทย-กัมพูชาในแผนกพรีเมียม คือ ล่ามพยาบาลแต่ละคนมีความรู้ไม่เท่ากัน ขาดแพทย์เจาะเลือดเมื่อมีคนไข้จำนวนมาก ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่ามไทย-กัมพูชาในแผนกพรีเมียม ได้แก่ ล่ามบางส่วนไม่ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานของโรงพยาบาล ปัญหาคือการให้คนไข้มาตรวจแต่เช้า

3. วิธีแก้ปัญหาล่ามและ อุปสรรค คือ การเลือกล่ามโรงพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องผ่านการทดสอบความรู้เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โรงพยาบาลควรพยายามหาทางจ้างล่ามไทย-กัมพูชาให้มากขึ้น เพื่อให้ทุกท่านได้รับการบริการที่ดี เราควรให้คนไข้เจาะเลือดในช่วงเย็น แจ้งผู้ป่วยล่วงหน้าว่าพวกเขาจะต้องมีล่ามเพื่อให้แน่ใจว่าการสื่อสารถูกต้องและการใช้ภาษาที่ถูกต้องเพื่อรับการรักษาที่ดี

4. แนวทางการปฏิบัติงานล่ามไทย-กัมพูชาสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนระหว่างผู้ป่วย พยาบาล หรือแพทย์ งานล่ามไทย-กัมพูชา ติดตามตารางกะที่ชัดเจน แบ่งระหว่าง เจ้าหน้าที่พยาบาลและเจ้าหน้าที่แผนกตามจุดต่างๆ พยายามอธิบายทุกอย่างให้คนไข้ฟังทั้งตอนไปพบแพทย์และตอนรับยากลับบ้านเพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัยในภายหลัง ควรช่วยเหลือคนป่วยที่มารับการรักษาให้มากที่สุด

5. คุณลักษณะของการเป็นล่ามภาษาไทย-กัมพูชาที่ ล่ามควรปฏิบัติตามระเบียบของโรงพยาบาล ลักษณะของล่ามไทย-กัมพูชาควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการแปล มีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับภาษาต้นฉบับและภาษาที่แปล มีความรู้ ทักษะในการพูด การแต่งกาย ความรู้ และความเยียบแหลมในการทำงานของตนเอง

6. ปัจจัยที่ทำให้มีคนไข้จากประเทศกัมพูชาเข้ามารักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี คือโรงพยาบาลมีล่ามที่สามารถช่วยประสานงานและช่วยให้ผู้ป่วยสื่อสารกับพยาบาลและแพทย์ได้ ชื่อเสียงไปทั่วกัมพูชาทำให้ผู้ป่วยหรือชาวกัมพูชาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญการรักษาคนไข้ มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญการรักษา

7. มีข้อเสนอแนะ ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย- กัมพูชาในแผนกพรีเมียมโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี คือล่ามไทย-กัมพูชาควรใช้งานได้และมีทักษะในการแปลให้เข้าใจความหมายและสรุปเนื้อหาในการแปลได้ครบถ้วนเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรทำอย่างถูกต้อง เมื่อรับผู้ป่วยแล้ว เราควรดูแลและให้บริการที่ดี นพ.อมรรัตน์มีแนวคิดนี้และเสนอแนะว่าควรจัดให้มีกะเพื่อให้บริการผู้ป่วยอย่างทั่วถึง ดูแลผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

คุณภาพหลักของล้ามคือ ในอุตสาหกรรมล้าม เราไม่ต้องการให้ผู้ป่วยถูกเอารัดเอาเปรียบ

8. แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงานของล้ามภาษาไทย - กัมพูชา ในแผนก ฟรีเมียมโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี หากในอนาคตจำนวนผู้ป่วยยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เราจะพิจารณาหาห้องรับรองเพิ่มเติมและขยายห้องรับรองโดยเพิ่มห้องรับรองเพิ่มเติมที่ชั้น 2 หรือ 3 สถานประกอบการล้ามไทย-กัมพูชา มีห้องเจาะเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องรับรองและชุด ห้องน้ำคร่ำชุด บางคนให้บริการดีมาก ในแผนกฟรีเมียม มีเส้นทางการพัฒนาที่ดี

9. แนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ เทคโนโลยีเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ได้แก่ เครื่องวัดความดันโลหิต ผมคิดว่าในอนาคตระบบการดูแลผู้ป่วยชาวต่างชาติไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยจากประเทศกัมพูชา ลาว หรือประเทศในยุโรป เราควรมีผู้ดูแลหรือคนสแตนด์บายที่เป็นล้ามเพื่อรองรับเวลานัดหมายสำหรับผู้ป่วยเหล่านี้ แม้ว่าพวกเขาจะติดต่อเราเพื่อทำงานก็ตาม ซึ่งน้ำหนัก ส่วนสูง และน้ำหนักหมายเพื่อตรวจ ขอให้ติดต่อล้ามทุกคนได้ตลอดเวลา ควรมีระบบนัดหมายทางออนไลน์ล่วงหน้าได้ก่อน 1 อาทิตย์ มีล้ามสแตนด์บายเพื่อรองรับ สอบถามเป็นภาษากัมพูชาจากเพจของโรงพยาบาล ควรมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น ห้อง EKG ห้องเอกซเรย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในการเจาะเลือด อยากให้มีไบนัดออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ควรมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น ห้อง EKG, ห้อง X-ray, อุปกรณ์ทางการแพทย์ เราควรมีผู้ดูแลหรือล้ามคอยอำนวยความสะดวกในการนัดหมายสำหรับผู้ป่วยเหล่านี้

10. แนวทางการพัฒนาคุณภาพและอุปกรณ์ ควรมีอุปกรณ์วัดความดันโลหิตเพียงพอเพื่อลดความแออัดในแถวรอวัดความดันโลหิต ฉันไม่คิดว่าจะมีวิธีใดที่จะพัฒนาอุปกรณ์หรืออุปกรณ์เพิ่มเติมได้ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือเพิ่มเติม ควรประเมินข้อดีข้อเสียเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

11. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของล้าม ผู้ป่วยชาวกัมพูชาที่มาเพื่อรับการตรวจจำนวนมากขนาดนี้ คนไข้คงจะพอใจกับค่ารักษา การผ่าตัด การสแกน หรืออย่างอื่น ต้นทุนเป็นที่ยอมรับได้ ค่ารักษาพยาบาลที่คนไข้สามารถรับได้ แต่ในส่วนของล้ามหากคนไข้มีเรื่องร้องเรียน กรุณาขอให้ล้ามยอมรับความจริง

12. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นสถานที่จอดรถ สถานที่ปฏิบัติงานล้าม ควรมีล้ามประจำการในโรงพยาบาลเพื่อช่วยประสานงาน ควรมีห้องทำงานประจำหรือห้องพักผ่อน ห้องทำงานรวม มีผู้สแตนด์บายคอยรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ โดยเฉพาะห้องฟรีเมียม เช่น ห้องตรวจ และห้องเอกซเรย์ และมีที่นั่งสำรองสำหรับผู้ป่วย

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ทราบถึงคุณภาพบริการการปฏิบัติงานของล่ามภาษากัมพูชา-ไทย แผนกผู้ป่วยนอก ฟรีเมียมในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ข้อดี ข้อควรปรับปรุง ปัญหา อุปสรรควิธีแก้ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะสำหรับล่าม โรงพยาบาล และงานวิจัยต่อไป

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของล่ามกัมพูชา-ไทย แผนกผู้ป่วยนอกฟรีเมียมในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี

สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการแก้ปัญหา และเพื่อเป็นแนวทาง พัฒนาการปฏิบัติงานของล่ามภาษาไทย - กัมพูชา ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

สมิต สัณณกร. (2554). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สายธาร.

จิตตินันท์ นันทไพบุย. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.

สุมาลี จักรไพศาล. (2541). *การพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพบริการ*.

วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 10(1-3), 49-57.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 20.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สืบชาติ อันทะไชย. (2556). *Marketing Management*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

