

สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อการบริการสุขภาพแรงงานข้ามชาติ

Intercultural Communication Competence for Health Care Services in Migrant Workers

นฤมล วงษ์เดียน (Narumon Wongduan)*ดร.ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์ (Dr. Kwanchit Sasiwongsaroj)**
ดร.นันทิยา ดวงกุ่มเมศ (Dr. Nuntiya Doungphummes) ** ดร.สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ (Dr. Siritorn Bhibulbhanuvat)***

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัจจัยเงื่อนไขด้านความรู้ แรงกระตุ้น และทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของทั้งผู้ให้บริการ ล่าม และผู้รับบริการ ศึกษาผลของการสื่อสารในแง่ของประสิทธิผลและความเหมาะสม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม โดยใช้เวลา 1 เดือน และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพทั้งในส่วนกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยตรงในคลินิกแรงงานต่างด้าว พบว่าการใช้สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นปัจจัยที่ทำให้ผลการสื่อสารมีประสิทธิภาพคือการใช้ทักษะการสื่อสารที่ต้องมีความรู้ด้านวัฒนธรรมเป็นตัวช่วยที่ทำให้เกิดความตระหนักและความเข้าใจ นอกจากนี้แรงจูงใจในการสื่อสารเกิดจากความตั้งใจมาทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยมีความไว้วางใจ ไม่กังวลเมื่อต้องสื่อสารกับแรงงานข้ามชาติผู้รับบริการที่ต่างวัฒนธรรมเนื่องจากมีล่ามคอยเป็นตัวกลางประสานทางวัฒนธรรมให้จึงทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถึงแม้ว่าในบางครั้งอาจไม่เหมาะสม

ABSTRACT

The purposes of this research were to study condition factors in Intercultural Communication Competence involves the knowledge, motivation and skills effected to effective communication and the interactive result of effectively and appropriately between healthcare providers , interpreters and migrants workers. The data collecting is qualitative methodology with non-participant observation for 1 month and in-depth interview both health care providers and also clients during healthcare services in Migrants service department. According to the finding the use of Intercultural Communication Competences skills factor is the way to communicate effectively with the awareness and understanding of cultural knowledge. Moreover, motivation in intercultural communication established by attention in the duty to give the migrant worker healthcare services with the trust to interpreter as a cultural mediator interpreter.

คำสำคัญ: สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การบริการสุขภาพ แรงงานข้ามชาติ

Key Words: Intercultural communication competence, Healthcare service, Migrant workers

* นักศึกษา หลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

***อาจารย์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

บทนำ

จำนวนแรงงานข้ามชาติจากประเทศเพื่อนบ้านที่อพยพเข้ามาทำงานประเภทไร้ฝีมือจากประเทศพม่า ลาว และกัมพูชามีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งแรงงานเหล่านี้มีบทบาทอย่างมากในการขับเคลื่อนและช่วยกระตุ้นการเจริญเติบโตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจภายในประเทศและประเทศต้นทางของแรงงาน ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมามีความต้องการแรงงานในสัดส่วนที่สูงขึ้นเพื่อเป็นแรงงานทดแทนที่ขาดแคลนและยังมีแนวโน้มที่จะต้องจ้างแรงงานต่างชาติดอกไปอีก 10 ปี (มาร์ติน, 2550) จึงอาจกล่าวได้ว่า แรงงานเหล่านี้เป็นกระดูกสันหลังสำคัญของระบบเศรษฐกิจส่งออกของประเทศไทย (สุชาดา และอุมาภรณ์, 2554) หากมองในเชิงบวกแรงงานข้ามชาติเข้ามาเป็นส่วนเสริมและทดแทนแรงงานไทย แต่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ว่า แรงงานข้ามชาติส่งผลกระทบเชิงลบหลายด้านต่อประเทศไทยเช่น ด้านประชากร ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ปัญหาการละเมิดสิทธิแรงงาน ปัญหาด้านการศึกษา และปัญหาทางสาธารณสุข (ภัสสร และนริศรา, 2553)

ด้วยจำนวนที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นของแรงงานข้ามชาติปัญหาสำคัญประการหนึ่งของแรงงานข้ามชาติคือ การเข้าไม่ถึงระบบบริการสุขภาพซึ่งอาจส่งผลกระทบกับสุขภาพของคนไทยที่อาศัยอยู่ร่วมกันในสังคมด้วย กระทรวงสาธารณสุขจึงปรับนโยบายโดยผนวกแรงงานเหล่านี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งในระบบบริการสุขภาพ เพื่อช่วยให้ระบบโครงสร้างเศรษฐกิจไทยเติบโตไปพร้อมกับการคำนึงถึงสุขภาพของแรงงาน ข้อยกจำกัดและปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพมีอุปสรรคจากหลายสาเหตุ สถานภาพเป็นแรงงานผิดกฎหมาย ฐานะยากจน มีรายได้น้อยต้องใช้ชีวิตอย่างอดออม ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยกับบุคลากรทางการแพทย์ได้ ทำให้แรงงานไม่กล้ามาใช้สิทธิการรักษาตามที่ควรมี รวมทั้งอุปสรรคจากการถูกกดขี่จากนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และปัญหาจาก

นโยบายรัฐ จึงเห็นได้ว่าแม้จะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจในระดับประเทศแต่แรงงานข้ามชาติก็ถูกละเลยเรื่องการเข้าถึงสิทธิต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิการบริการสุขภาพด้านการรักษาพยาบาล (กฤตยา, 2545; ภัสสร และนริศรา, 2553) ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นปัญหาด้านสุขภาพของแรงงานข้ามชาติเท่านั้นยังเป็นปัญหานี้ยังมีผลต่อเศรษฐกิจและสุขภาพของคนไทยด้วยเช่นกัน

ในการให้บริการสุขภาพนั้นไม่ใช่เป็นเพียงแต่การตรวจวินิจฉัยโรคอย่างเดียว แต่ต้องให้การดูแลทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคมและวัฒนธรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ (ภัสสร และนริศรา, 2553) ด้วยการอธิบายอาการของโรค การรับรู้ด้านสุขภาพ สาธารณสุขที่ต่างกันของแรงงานข้ามชาติกับบุคลากรสาธารณสุข การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีความตระหนัก และเข้าใจถึงสถานะความต่างทางวัฒนธรรมความสามารถทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย การศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสุขภาพของแรงงานข้ามชาติที่ผ่านมาเน้นเรื่องสิทธิด้านกฎหมาย ด้านความมั่นคง ด้านนโยบาย ยังไม่เข้าถึงความตระหนักถึงการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการบริการสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจว่าในการสื่อสารนั้นควรมีสิ่งใดและมีปัจจัยใดบ้างในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผลและมีความเหมาะสมกับบริบทการบริการสุขภาพโดยจะศึกษาด้วยการใช้แนวคิดเรื่อง “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารและการบริการให้กับแรงงานข้ามชาติที่มีความต่างทางภาษาและวัฒนธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเงื่อนไขด้านความรู้ แรงกระตุ้น และทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของทั้งผู้ให้บริการ ล่าม และผู้รับบริการ

2. เพื่อศึกษาผลของการสื่อสารในแง่ของ
ประสิทธิผลและความเหมาะสม

วิธีการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม(non-participant observation) ในระหว่างการบริการสุขภาพให้กับแรงงานข้ามชาติ ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก(in-depth interview) ทั้งผู้ให้บริการด้านสุขภาพและผู้รับบริการสุขภาพที่เป็นแรงงานข้ามชาติจากประเทศพม่า เนื่องจากมีอัตราส่วนของแรงงานจากประเทศพม่ามีจำนวนมากที่สุดจาก 3 ประเทศเพื่อนบ้านที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย

โดยเลือกพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสมุทรสาครซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรที่เป็นแรงงานข้ามชาติมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรชาวไทยทั้งหมดในจังหวัดสมุทรสาคร ข้อมูลตัวเลขของประชากรแรงงานข้ามชาติจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครข้อมูลเดือนตุลาคม 2555ระบุจำนวนแรงงานข้ามชาติมีทั้งสิ้น 257,375 คน จากจำนวนประชากรไทยในจังหวัดจำนวน 499,843 คน และเจาะจงเลือกสถานบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐประจำจังหวัด เป็นสถานพยาบาลที่มีบริการรองรับสำหรับแรงงานข้ามชาติที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน มีการจัดแผนก หน่วยงานเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะ อาทิเช่น ป้ายบอกทาง ป้ายคำแนะนำเป็นภาษาพม่า เป็นต้น นอกจากนี้มีการจัดสัดส่วนของการบริการด้านสุขภาพสำหรับแรงงานข้ามชาติ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ ที่แยกให้บริการกับหญิงตั้งครรภ์ที่เป็นแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะ เปิดให้บริการทุกวันพฤหัสบดี จุดบริการตรวจสุขภาพ เพื่อขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพ และ

การตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน คลินิกวัดโรค
เคาน์เตอร์บริการล่าม มีล่ามประจำเคาน์เตอร์จำนวน 2-3 คนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการโรงพยาบาล คลินิกแรงงานต่างด้าว นอกจากการบริการภายในโรงพยาบาลแล้วยังมีการออกชุมชนโดยกลุ่มงานเวชกรรมสังคมของโรงพยาบาลร่วมกับอาสาสมัครแรงงานต่างด้าว (อสต.) ตรวจเยี่ยมแรงงานต่างด้าว ในพื้นที่ที่แรงงานอาศัยและเป็นเขตความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นต้น โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลที่ คลินิกแรงงานต่างด้าวเท่านั้น เนื่องจากเป็นแผนกให้บริการสุขภาพ ตรวจโรคทั่วไปสำหรับแรงงานข้ามชาติเท่านั้น แรงงานข้ามชาติที่เข้ามารักษาและรับบริการเกือบทุกคนจะต้องเข้ารับการตรวจวินิจฉัยจากแผนกนี้ก่อนนำส่งไปยังแผนกเฉพาะทางอื่นๆต่อไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉินหรือฝากครรภ์ที่มีการเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง และบริการเฉพาะวันที่กำหนดเท่านั้น ซึ่งคลินิกแรงงานต่างด้าวนี้นับเปรียบเสมือนแผนกผู้ป่วยนอกที่การให้บริการนั้นต้องวินิจฉัยก่อนที่จะนำไปสู่การรักษาเฉพาะทางอื่นๆต่อไปแล้วแต่กรณี

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากจำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ฝ่ายดังนี้

(1) แพทย์ประจำคลินิกแรงงานต่างด้าวจำนวน 2 คน พยาบาลจุดซักประวัติปฏิบัติหน้าที่ในคลินิกแรงงานต่างด้าวจำนวน 2 คน นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติหน้าที่ประจำในคลินิกแรงงานต่างด้าวจำนวน 1 คน

(2) ล่ามประจำคลินิกแรงงานต่างด้าว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นตัวกลางการสื่อสาร

ระหว่างการบริการสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และ
ผู้รับบริการ จำนวน 2 คน

2) ผู้รับบริการ ได้แก่ แรงงานข้ามชาติ
ผู้ติดตาม ที่มาเข้ารับบริการ เจาะจงเลือกแรงงานชาว
พม่า มอญ โดยไม่คำนึงว่าเป็นแรงงานถูกกฎหมายหรือ
ผิดกฎหมาย สามารถให้ข้อมูลได้ อารมณ์ไม่สับสน และ
สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เพื่อความสะดวกในการ
เก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **สังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation)** โดยสังเกตการณ์ขั้นตอน
และวิธีการระหว่างการให้บริการในจุดบริการภายใน
คลินิกแรงงานต่างด้าวซึ่งประกอบด้วย จุดซักประวัติ
และ จุดพบแพทย์ เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านการสื่อสาร/
ลำดับขั้นตอนการให้บริการ ทักษะพฤติกรรม และความ
มีสมรรถนะการสื่อสาร ความบรรลุผลของการสื่อสาร
และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนการ
ให้บริการ โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตการณ์ สังเกต
พฤติกรรมการสื่อสาร ปัจจัยการสื่อสาร และ
ประสิทธิผลของการสื่อสาร การเก็บข้อมูลแบบ
สังเกตการณ์มีการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลโดย
ใช้เวลาในการสังเกตเพื่อหาความแม่นยำในการปฏิบัติ
ซ้ำระหว่างการให้บริการสุขภาพนาน 4 สัปดาห์แต่พบ
อุปสรรคการเก็บข้อมูลในจุดพบแพทย์ที่มีโอกาสได้เข้า
ไปเพียงหนึ่งครั้งช่วงระยะเวลาเพียงสั้นๆเท่านั้น ไม่
สามารถเข้าสังเกตการณ์ได้อย่างเต็มที่

2. **สัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)**
แพทย์ที่ให้บริการตรวจรักษาจำนวน 2 คน พยาบาลจุด
ซักประวัติ จำนวน 2 คน ล่าม 2 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิง
ลึกเพื่อยืนยันและเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์
ของความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
ของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่ควรมีในการ

ให้บริการสุขภาพ พร้อมทั้งอุปสรรคปัญหาและ
แนวทางเพื่อการพัฒนาเรื่องการสื่อสารระหว่าง
วัฒนธรรมเพื่อการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อัน
ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความรู้ ด้านแรงจูงใจ และ
ด้านทักษะเพื่อทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและ
เหมาะสม ในการให้บริการสุขภาพการสื่อสารมี
เป้าหมายเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งสองฝ่ายเพื่อให้การ
รักษาได้อย่างถูกต้องตรงจุด การสื่อสารที่เหมาะสมและ
มีประสิทธิภาพในบริบทการบริการสุขภาพผู้สื่อสาร
และผู้สื่อสารควรมีสมรรถนะหรือความสามารถการ
สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการสร้างความหมาย
ร่วมกัน การแสดงออกเพื่อให้มีประสิทธิภาพและ
เหมาะสม โดยที่ประสิทธิภาพ (effective) สะท้อนถึง
มุมมองแบบ “etic” คือการมองจากคนที่อยู่นอก
วัฒนธรรม(outsider's view of host culture) การบรรลุ
และทำตามกลวิธีการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถ
คาดการณ์การตอบสนองของกลุ่มสื่อสารได้ ส่วนความ
เหมาะสม (appropriate) นั้นเชื่อมโยงการรับรู้ถึงการ
แสดงออกมาทางพฤติกรรมในมุมมองของแบบ “emic”
หรือคนที่อยู่ในวัฒนธรรม(insider's view) (Fantini,
2005) สามารถสื่อสารได้เข้ากับบริบท สถานการณ์ที่ถูก
คาดหวัง ซึ่งประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับคำตอบสนองต่อสิ่ง
รอบตัว และความพึงพอใจของผู้มาใหม่ต่อ
สภาพแวดล้อมที่ต่างไปจากวัฒนธรรมเดิมของตน คือ
การนำเอาความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความสบาย
ใจ (Comfort) ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการมาเป็นตัววัด
ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพคือการที่ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลการเจ็บป่วย อาการที่ผู้เข้ารับบริการกำลังประสบ สามารถสื่อสารให้คำแนะนำ และทำการรักษาได้อย่างตรงจุด ตามอาการที่เป็น จากการเก็บข้อมูลในแต่ละปัจจัยของสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของผู้ให้บริการที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกันเป็นดังนี้ ปัจจัยด้านความรู้ อันประกอบไปด้วย ความรู้เรื่องทั่วไป ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบไปด้วยความรู้ลึกที่มีต่อแรงงานข้ามชาติ ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ความสนใจและความจำเป็นในการสื่อสาร ปัจจัยด้านทักษะ ประกอบไปด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมการสื่อสาร ในระหว่างการให้บริการสุขภาพกับแรงงานข้ามชาติ

ปัจจัยด้านความรู้

ความรู้ของผู้ให้บริการ

1) ความรู้ทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์แรงงานข้ามชาติ การเมือง ศาสนา และชาติพันธุ์ ความตระหนักถึงและความเข้าใจถึงข้อมูลที่สำคัญต้องใช้ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของผู้ให้บริการนั้นเป็นข้อมูลความรู้พื้นฐานทั่วไปเพียงผิวเผินไม่สามารถให้รายละเอียดได้ชัดเจน ผู้ให้บริการทราบว่าในประเทศพม่าประกอบไปด้วยหลายกลุ่มชาติพันธุ์แต่ไม่สามารถระบุได้ว่ามีชาติพันธุ์ใดบ้าง และมีอัตลักษณ์ความแตกต่างอย่างไร ข้อมูลในด้านสถานการณ์การเข้ามาทำงานและวิถีชีวิตในประเทศไทยของแรงงานข้ามชาตินั้นผู้ให้บริการทุกคนทราบว่ามีจำนวนมากที่เข้ามาทำงานประเทศไทยและอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร นอกจากนั้นยังมีการคาดการณ์ว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอีก จากข้อมูลอัตราการเกิดของแรงงานข้ามชาติในโรงพยาบาล

2) ความรู้ด้านภาษา

ข้อมูลความรู้ด้านภาษานั้นผู้ให้บริการมีความรู้ในระดับที่แตกต่างกันไป ซึ่งแพทย์จะเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาพม่าเนื่องจากเป็น

แพทย์ประจำหน่วยงานที่รับผิดชอบแรงงานข้ามชาติโดยตรง มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับแรงงานข้ามชาติบ่อยครั้งเป็นประจำความรู้ด้านภาษาของแพทย์นั้นจะเน้นไปทางภาษาพม่ามากกว่าภาษามอญ สามารถแยกแยะระบุภาษาพม่าออกจากภาษากลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ซึ่งต่างจากพยาบาลที่ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีความรู้ด้านภาษาอยู่บ้างเล็กน้อย รู้จักคำศัพท์ที่ใช้เป็นประจำเป็นคำศัพท์ที่ใช้ถามอาการบ่อยๆเท่านั้น แต่ในขณะที่ทำการซักประวัติโดยส่วนใหญ่แล้วก็ยังใช้ภาษาไทยไม่กล้าใช้คำศัพท์ที่ตัวเองทราบสื่อสารออกมา เพราะกังวลว่าจะสื่อสารผิดหรือสื่อสารกันไม่เข้าใจหากผู้รับบริการตอบมาเป็นประโยคหรือใช้คำศัพท์ที่นอกเหนือจากที่รู้มา

3) ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

แรงงานข้ามชาติมีวัฒนธรรมความเชื่อของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป การตระหนักถึงวัฒนธรรมพฤติกรรมความเชื่อของแรงงานข้ามชาติที่ส่งผลต่อสุขภาพและความเจ็บป่วยเพื่อเกิดความเข้าใจถึงสาเหตุของโรคและอาการเพื่อหาแนวทางการรักษาอย่างตรงจุด ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ไม่ขัดต่อความเชื่อ เป็นสิ่งที่ทั้งแพทย์และพยาบาลมีความตระหนักถึงโดยให้เหตุผลว่าหากแนะนำหรือบอกในสิ่งที่ขัดกับวัฒนธรรมความเชื่อก็ไม่เชื่อฟังหรือไม่ให้ความร่วมมือ แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลที่มีนั้นก็ยังไม่ทราบแน่ชัดหรือเป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ แต่สำหรับแพทย์ที่มีประสบการณ์ข้อมูลดังกล่าวเกิดจากการสังเกตการณ์ มีประสบการณ์โดยตรงจากการลงพื้นที่ ออกตรวจในชุมชน ได้พบเห็นสถานการณ์ และสภาพจริงมากกว่าพยาบาลที่มีข้อมูลจากการซักประวัติและการสังเกตอาการ

ผู้ให้บริการรู้ว่ามี ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมอยู่ แต่ไม่สามารถให้รายละเอียดได้มากนัก โดยความรู้ด้านภาษานั้น แพทย์ พยาบาลผู้ให้บริการ

สุขภาพเรียนรู้มาจากผู้ที่เข้ารับบริการและล่ามที่ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งล่ามเป็นคนพม่าที่มีเชื้อสายทั้งพม่าและมอญ โดยใช้เวลาวางจากการทำงานมาสนทนาและสอบถาม หรือในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ช่วงที่ผู้รับบริการมีจำนวนไม่มากนัก หรือจากผู้ที่เข้ารับบริการ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ นั้นมีน้อยมากเนื่องด้วยข้อจำกัดด้านเวลา และความสนใจของผู้ให้บริการเพราะต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายพื้นที่ หลายแผนก

ความรู้ของล่าม

ล่ามต้องมีความรู้ความสามารถทั้งภาษาไทยและภาษาพม่า มอญ ความรู้ของล่ามที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นไม่เพียงแต่ทำหน้าที่แปลอย่างเดียวเท่านั้น ยังเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรมให้กับแพทย์และพยาบาลอีกด้วย นอกจากนั้นแล้วล่ามยังต้องมีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพและแผนกที่ให้บริการภายในโรงพยาบาล เพื่อให้มีข้อมูลที่สามารถให้บริการอำนวยความสะดวกให้กับทั้งแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการและแรงงานข้ามชาติที่มารับบริการอีกด้วย ล่ามถูกมองว่าเป็นคนบ้านเดียวกันกับแรงงานข้ามชาติ แต่หากถูกมองจากมุมมองของแรงงานข้ามชาติจะถือว่าเป็นคนของโรงพยาบาล ไม่ใช่พวกเดียวกับแรงงานเหล่านั้น

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

แรงจูงใจของผู้ให้บริการ

แรงจูงใจคือ ความรู้สึก ความตั้งใจ ความสนใจ ความจำเป็น ในการปฏิสัมพันธ์กับแรงงานข้ามชาติที่มาใช้บริการคลินิกแรงงานต่างด้าว ในการสื่อสารของแพทย์ พยาบาลนั้นเกิดจากภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานให้บริการสุขภาพ ซึ่งพยาบาลที่ทำงานในแผนกคลินิกแรงงานต่างด้าวนี้ เป็นการทำงานนอกเวลาของพยาบาลปฏิบัติหน้าที่หลากหลายแผนกในโรงพยาบาลทุกคนมาด้วยความสมัครใจ ตั้งใจมาทำงานปฏิบัติหน้าที่ให้บริการกับแรงงานข้ามชาติ จากการชักชวนโดยคนที่รู้จัก กันเคยกันบ้าง หรือรับทราบว่คลินิกแห่งนี้ต้องการรับสมัครเนื่องจากคลินิกแห่งนี้

เป็นแผนกที่เปิดให้บริการได้ไม่นานนัก จึงยังไม่มีบุคลากรประจำ จะมีแพทย์เพียง 1 ท่านที่ดูแลเป็นหลักปฏิบัติงานอยู่ในแผนกที่เกี่ยวข้องกับแรงงานโดยตรง อย่างไรก็ตามแพทย์ที่เวียนมาปฏิบัติหน้าที่นั้นยังมีแพทย์ฝึกหัด แพทย์จากหน่วยอื่นๆบ้างหมุนเวียนมาให้บริการเช่นกันเนื่องจากปัญหาแพทย์ไม่เพียงพอในการให้บริการที่คลินิกแรงงานต่างด้าว เนื่องจากภาระงานและจำนวนของผู้เข้ารับบริการ แรงจูงใจที่มีความตั้งใจ สนใจอยากเรียนรู้เกิดจากความตระหนัก และความต้องการที่จะสื่อสารกับแรงงานข้ามชาติโดยตรงเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเวลาที่ล่ามไม่เพียงพอหรือล่ามไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงเป็นต้น ความรู้สึกของแพทย์ พยาบาลที่มีต่อแรงงานข้ามชาตินั้นมีทั้งความเห็นใจ เข้าใจในสถานการณ์ เช่นเมื่อต้องใช้เวลาในการรอนาน ไม่สามารถสื่อสารอธิบายอาการ หรือโรคที่เป็นได้เนื่องจากอุปสรรคด้านภาษา แต่ยังมีมุมมองที่ไม่เข้าใจถึงพฤติกรรมและการแสดงออกบางอย่างของแรงงานที่มาเข้ารับบริการเช่น การกอดออกของแรงงานชาวพม่าที่แสดงถึงความเคารพ มิใช่เป็นไปในทางหมิ่นเหม่หรือทำทนายเช่นในบริบทของสังคมไทย

แรงจูงใจของล่าม

ล่ามที่มาทำงานในคลินิกแรงงานต่างด้าวนี้เป็นผู้ที่มาจากประเทศพม่าโดยตรง อาศัยอยู่ในจังหวัดมระยะหนึ่ง ก่อนหน้าที่เคยทำงานในโรงงานและแหล่งอื่นๆมาก่อน เมื่อได้เห็นโอกาสการทำงานและได้ช่วยเหลือคอยอำนวยความสะดวกให้กับทั้งแพทย์ พยาบาลผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มาจากประเทศเดียวกัน นอกจากนั้นล่ามยังมีความรู้ ความสนใจ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุข สุขภาพ และยังนำความรู้ทักษะที่มีไปใช้ประโยชน์ให้กับเพื่อนแรงงานคนอื่นๆได้อีกด้วย ในการให้บริการล่ามเป็นฝ่ายที่ต้องประสานงานรองรับอารมณ์กับทั้งสองฝ่าย ไม่สามารถโน้มน้าวไปยังทางฝ่ายใดหนึ่งได้

ปัจจัยด้านทักษะ

ทักษะของผู้ให้บริการ

ทักษะคือการแสดงทางพฤติกรรมที่คิดว่าเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในบริบทการสื่อสาร การเลือกใช้คำพูด การแสดงออก แพทย์และพยาบาลแต่ละคนมีทักษะความรู้ด้านภาษาแตกต่างกันออกไป แต่สามารถสื่อสารได้ด้วยการใช้ทักษะการสื่อสารที่มีเช่น ในกรณีที่ไม่อยู่หรือไม่ว่าง จะหาผู้ที่สามารถทำหน้าที่เป็นล่ามชั่วคราวโดยการถามผู้ที่มารับบริการที่สามารถพูดภาษาไทยได้มาเป็นช่วยเป็นล่ามให้ หรือการใช้ภาษามือ ภาษาท่าทางช่วยสื่อสารทำซ้ำ ซ้ำๆ ประกอบการอธิบาย หรือแม้กระทั่งการวาดรูปเพื่ออธิบายการใช้ยาเป็นต้น พยาบาลจะมีความกังวลเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารมากกว่าหมอ กล่าวว่าจะเมื่อสื่อสารไปแล้วแรงงานจะตอบข้อมูลกลับที่ทำให้ไม่เข้าใจทั้งหมดได้ การใช้ภาษาพม่าสื่อสารกับแรงงานนั้นจะเป็นถามคำถามที่ต้องเพียงใช่หรือไม่ หรือคำสั่ง ที่ใช้เป็นคำๆเท่านั้น มิได้เป็นประโยค

ทักษะของล่าม

ทักษะของล่ามนั้นต้องมีความเข้าใจถึงบริบทสถานการณ์และวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย เพื่อเป็นตัวกลางประสานระหว่างวัฒนธรรมของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในบางกรณีล่ามต้องแบกรับอารมณ์ของทั้งสองฝ่าย รู้จักการสื่อสารที่จะทำให้เกิดผลที่ดี มีทักษะการล่ามเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความบาดหมาง

ปัจจัยเงื่อนไขด้านความรู้ แรงกระตุ้น และทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของทั้งผู้ให้บริการ ล่าม และผู้รับบริการ

จากการวิจัยพบว่าสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของผู้ให้บริการในกลุ่มแพทย์และพยาบาลนั้นแม้ว่าไม่ได้ใช้ครบทุกองค์ประกอบ โดยในด้านความรู้ นั้นแม้จะไม่มีความรู้ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานการณ์ ผู้คน กลุ่มชาติพันธุ์ และวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพแต่ก็มีแรงจูงใจที่ดี ตั้งใจมาทำงาน ให้ความสนใจเรียนรู้สอบถาม และใช้ทักษะการสื่อสารทำ

การสื่อสารให้เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสามารถเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการสื่อสารผ่านล่าม ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความรู้ด้านภาษานั้นยังมีไม่มากนักแต่ยังสามารถใช้ทักษะการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาควบคู่ไปด้วย ซึ่งมีแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะสื่อสารให้ได้ตามวัตถุประสงค์คือการซักประวัติ การให้การรักษา และการแนะนำ โดยมีความรู้ด้านวัฒนธรรมที่เกิดจากการสังเกตและการสอบถาม ทำให้เกิดแรงจูงใจจากภาระหน้าที่ที่ต้องให้การรักษา และแนะนำการดูแลปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง

ผลของการสื่อสารในแง่ของประสิทธิผลและ

ความเหมาะสม

การสื่อสารที่เกิดประสิทธิผลมากที่สุดคือการสื่อสารผ่านล่าม ซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีความเชื่อมั่นในล่าม มีความสามารถทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม แต่เมื่อต้องสื่อสารโดยไม่ผ่านล่ามผู้ให้บริการนั้นก็ยังมีทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษามือ ภาษาท่าทาง การทำซ้ำๆ และทวนซ้ำเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจยิ่งนอกจากนั้นการวาดรูปยังสามารถช่วยอธิบายให้เกิดความเข้าใจได้ ในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารผ่านล่ามได้ ผู้เข้ารับบริการสามารถรับทราบข้อมูล รับสารที่ผู้ให้บริการต้องการสื่อได้ นอกจากนั้นแพทย์พยาบาลยังมีการสังเกตผลของการสื่อสารจากสีหน้าของผู้รับเพื่อให้การสื่อสารแต่ละครั้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถรับข้อมูลทั้งหมดที่สื่อออกไปได้ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การทวนซ้ำ การหาผู้ช่วย การใช้อวัจนภาษา นอกจากนั้นการทราบข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ไม่ขัดต่อความเชื่อ ประเพณี ของแรงงาน โดยจะเป็นการแนะนำข้อมูลอีกทางหนึ่งให้

แรงงานได้พิจารณาเป็นตัวเลือกและเห็นความสำคัญกับปัญหานี้

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การให้บริการสุขภาพกับผู้ที่ต่างภาษาและวัฒนธรรม สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ ด้านแรงจูงใจ และทักษะนั้น ความรู้ความเข้าใจในความต่างทางวัฒนธรรมเกิดจากภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แต่การเรียนรู้เพิ่มเติมทั้งภาษาและวัฒนธรรมความเชื่อนั้นทำได้เพียงการพูดคุยสอบถามซึ่งบางครั้งไม่อาจได้ข้อมูลที่เป็นจริงหรือสมบูรณ์จากผู้เข้ารับบริการ การเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และการมีประสบการณ์การลงพื้นที่เห็นถึงวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ เพื่อทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจมากยิ่งขึ้น การเตรียมตัวเตรียมความพร้อมในการสื่อสารผู้ให้บริการไม่มีความกังวลเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษามากนัก เนื่องจากยังมีความวางใจว่ามีล่ามเป็นผู้ประสานตัวกลางทางวัฒนธรรมอยู่แล้ว แม้ในกรณีที่ไม่มีย่ามประสานให้ก็ยังสามารถมองหาผู้ที่มีความสามารถสื่อสารสื่อสารทั้ง 2 ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิผลได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามเมื่อไม่มีตัวกลางประสานทางวัฒนธรรมการสื่อสารนั้นไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นความจำเป็นของความรู้ด้านภาษานั้นแม้จะมีน้อยแต่ก็ยังทำให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพไปได้โดยมีแรงจูงใจที่จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น ด้วยการใช้ทักษะการสื่อสารอื่นๆ และเป็นวิธีที่เหมาะสมมีความพยายามที่จะทำให้เกิดความเข้าใจกันทั้งสองฝ่าย โดยความรู้ด้านวัฒนธรรมมีความจำเป็นเพื่อให้ได้ตระหนักถึงความต่างมีแนวทางที่เหมาะสมกับการรักษาหรือการให้ข้อมูลคำแนะนำการปฏิบัติตัวกับแรงงาน ทักษะการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จมากกว่า ทักษะด้านภาษา สังเกตได้จากกรณีที่ไม่สามารถพูดภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งได้ แต่ก็ยังไม่

การใช้ภาษามือ ภาษาท่าทางประกอบการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้

ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารในการให้บริการสุขภาพกับแรงงานข้ามชาติสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในด้านทักษะจึงเป็นสิ่งสำคัญ การมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อการให้บริการสุขภาพและต่อแรงงานข้ามชาติเพื่อให้ได้รับการบริการสุขภาพที่ดี เล็งเห็นถึงผลกระทบด้านสุขภาพของทั้งแรงงานข้ามชาติและคนในสังคมเดียวกันจะทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อการบริการสุขภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการรักษาและการให้คำแนะนำ

กิตติกรรมประกาศ

บทความที่จัดขึ้นฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูล แม้จะไม่มีเวลาทันได้ตรวจทานบทความฉบับนี้ แต่ก็ทำให้มีแรงบันดาลใจในการทำบทความฉบับนี้ขึ้นมาให้ทันสำเร็จลุล่วง และขอขอบพระคุณผู้ประสานงานของโรงพยาบาลที่ทำให้สามารถเก็บข้อมูลในหน่วยงานที่เวลามีจำกัด ไม่สามารถคาดเดาหรือนัดหมายล่วงหน้าได้ต้องติดตามสถานการณ์กันวันต่อวัน และขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา อาชวนิจกุล. 2545. สถานะความรู้เรื่องแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยและทิศทางการวิจัยที่พึงพิจารณา. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฟิลิป มาร์ติน. 2550. คุณูปการของแรงงานข้ามชาติต่อประเทศไทย: แนวทางสู่การพัฒนานโยบาย (ฉบับภาษาไทย). องค์การแรงงานระหว่างประเทศ.
- กัสสร ลิมานนท์ และนริศรา พิงโพธิ์สก (ดำเนินงาน). 2553. รายงานการทบทวนและสังเคราะห์

นโยบายเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสุขภาพและ
การประกันสุขภาพภายใต้โครงการส่งเสริมการ
ป้องกันเอดส์ในแรงงานข้ามชาติ ประเทศไทย.
กรุงเทพฯ : มูลนิธิริักษ์ไทย.

สุชาดา ทวีสิทธิ์ และอุมาภรณ์ ภัทราวาณิชย์.2554.

รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์แบบมีส่วน
ร่วมประเด็นการละเมิดสิทธิในแรงงานข้ามชาติ
และข้อเสนอแนะต่อสังคมไทย. กรุงเทพฯ :
บริษัท ทีคิวพี จำกัด

Alvino E. Fantini. 2005. About Intercultural Communicative
Competence: A Construct. Retrived April 27, 2012, from
http://www.sit.edu/SITOccasionalPapers/feil_appendix_epdf

.