

ความท้าทายทางภาษาและวัฒนธรรม ของนักบริหารชาวไทยในประเทศญี่ปุ่น

บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้นำเสนอผลศึกษา สถานการณ์การรับแรงงานบริษัทต่างชาติของประเทศไทย ญี่ปุ่น ผลการสำรวจอุปสรรคด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมการทำงานของนักบริหารชาวไทยในญี่ปุ่น รวมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไข และส่งเสริมความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นสำหรับนักบริหารชาวไทย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจากนักบริหารชาวไทยที่ทำงานในสถานบริบาลของญี่ปุ่นจำนวน 13 ราย เมื่อเดือนมิถุนายน 2023 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-39 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเตรียมความรู้ภาษาญี่ปุ่นมากกว่าทักษะบริบาลก่อนเดินทางไปญี่ปุ่นและมีระดับทักษะภาษาญี่ปุ่น JLPT อยู่ในระดับ N3-N4 อย่างไรก็ตาม นักบริหารชาวไทยยังคงมีความกังวลในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะด้านไวยากรณ์ การอ่าน การเขียน การพูด การฟังและคำศัพท์ ตามลำดับ ทักษะภาษาญี่ปุ่นที่ต้องการศึกษาพัฒนาเพิ่มเติมคือคำศัพท์เฉพาะทางด้านบริบาลและการสนทนาโดยใช้ภาษาสุภาพตามบริบทสังคม ในด้านทักษะวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานบริบาลแบบญี่ปุ่นได้ แม้บางครั้งจะเกิดความขัดแย้งในที่ทำงานจากปัญหาการสื่อสารและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่วนด้านการดำรงชีวิตในญี่ปุ่นไม่มีปัญหาใหญ่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนของไทยและญี่ปุ่นควรส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและหลักสูตรบริบาลแบบญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความสามารถในการทำงานของนักบริหารชาวไทยในอนาคต

คำ

สำคัญ

นักบริหารชาวไทย, การบริหารผู้สูงอายุ, ภาษาญี่ปุ่น, วัฒนธรรมการทำงาน, ประเทศญี่ปุ่น

Linguistic and Cultural Challenges of Thai Caregivers in Japan

Abstract

This research article presents a study on Japan's acceptance of foreign workers in the caregiving sector, focusing on communication and cultural challenges experienced by Thai caregivers working in Japan. It also proposes strategies to improve and promote Japanese language proficiency and cultural understanding among Thai caregivers. Data were collected through observation and questionnaire-based interviews with 13 Thai caregivers working in Japanese care facilities in June 2023. The findings reveal that most participants were female, aged between 25 and 39 years, and held a bachelor's degree. They reported preparing more in Japanese language skills than in caregiving techniques prior to working in Japan, with Japanese Language Proficiency Test (JLPT) levels ranging from N3 to N4. However, Thai caregivers expressed concerns regarding Japanese communication skills, particularly in grammar, reading, writing, speaking, listening, and vocabulary. The specific areas they wished to improve further were caregiving-related vocabulary and the use of polite expressions appropriate to different social contexts. In terms of cultural adaptation, most respondents reported being able to adjust to the Japanese caregiving style. However, occasional conflicts arose in the workplace due to communication barriers and cultural differences. No significant problems were found regarding daily living in Japan. The study therefore recommends that relevant governmental and private organizations in both Thailand and Japan should continuously promote Japanese language education and Japanese-style caregiving training to enhance the work efficiency of Thai caregivers.

Key words

Thai Caregivers, Elderly Care, Japanese Language, Working Culture, Japan

1. ที่มาและความสำคัญ: นโยบายรับแรงงานต่างชาติเข้ามาสู่สถานบริบาลผู้สูงอายุในญี่ปุ่น

เมื่อประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปเกินร้อยละ 7 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ญี่ปุ่นได้เข้าสู่สังคมสูงวัย (Aging Society) ในปี 1970 ต่อมาสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นร้อยละ 14 ญี่ปุ่นเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี 1994 และเมื่อสัดส่วนประชากรสูงวัยเกินร้อยละ 20 ญี่ปุ่นได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ในปี 2007 ส่งผลให้ญี่ปุ่นกลายเป็นประเทศที่มีสัดส่วนประชากรสูงอายุมากที่สุดในโลก โครงสร้างจำนวนประชากรยังแสดงให้เห็นแนวโน้มการลดลงของจำนวนประชากรโดยรวมอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างในปี 1990 ญี่ปุ่นมีประชากร 123.61 ล้านคน ปี 2020 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็น 126.15 ล้านคน แต่คาดว่าจะลดลงเหลือเพียง 112.84 ล้านคนในปี 2040 และเหลือเพียง 87.00 ล้านคนในปี 2070 เมื่อพิจารณาสัดส่วนประชากรตามกลุ่มอายุ พบการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน ดังนี้ ประชากรสูงอายุ (อายุ 65 ปีขึ้นไป) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 12 -> 29 -> 35 -> 39 ประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15-64 ปี) ลดลงจากร้อยละ 70 -> 60 -> 55 -> 52 และประชากรวัยเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) ลดลงจากร้อยละ 18 -> 12 -> 10 -> 9 ตามลำดับ นอกจากนี้ โครงสร้างครัวเรือนของญี่ปุ่นก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดเช่นกัน โดยในปี 1990, 2020 และคาดการณ์ในปี 2040 ครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่เพียงลำพัง เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4 -> 13.2 -> 18.6 ครัวเรือนที่มีสามีภรรยาและบุตรอาศัยอยู่ร่วมกันลดลงจากร้อยละ 37.3 -> 25.2 -> 21.5 (厚生労働省, 2025) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร สัดส่วนประชากรวัยสูงอายุ วัยแรงงานและวัยเด็ก และสัดส่วนครัวเรือน ปี 1990 ปี 2020 ปี 2040 และปี 2070

จำนวนประชากรชาวญี่ปุ่น	ปี 1990	ปี 2020	ปี 2040	ปี 2070	แนวโน้ม
ทั้งหมด (ล้านคน)	123.61	126.15	112.84	87	ลดลง
วัยสูงอายุ (ร้อยละ)	12	29	35	39	เพิ่มขึ้น ประมาณ 3 เท่า
วัยแรงงาน (ร้อยละ)	70	60	55	52	ลดลง
วัยเด็ก (ร้อยละ)	18	12	10	9	ลดลง ประมาณ 2 เท่า
สัดส่วนครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุลำพัง (ร้อยละ)	4	13.2	18.6	-	เพิ่มขึ้น
สัดส่วนครัวเรือนที่มีสามีภรรยาและลูกอาศัยอยู่ด้วยกัน (ร้อยละ)	37.3	25.2	21.5	-	ลดลง

ที่มา: 厚生労働省 (2025)

คนญี่ปุ่นมีอายุขัยเฉลี่ยเพศหญิง 87.2 ปี และเพศชาย 81.7 ปี หมายความว่าชาวญี่ปุ่นมีช่วงเวลากลับเกษียณยาวนานเกือบ 20 ปี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอายุขัยที่มีสุขภาพดี เฉลี่ยพบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 74.8 ปี และเพศชายที่ 71.9 ปี ซึ่งหมายความว่าช่วงท้ายของชีวิตอย่างน้อย 10 ปี เป็นช่วงที่สุขภาพไม่สมบูรณ์และมีความจำเป็นต้องได้รับการบริบาลมากขึ้น เมื่อสัดส่วนของผู้สูงอายุกลายเป็นหนึ่งในสามของจำนวนประชากรทั้งหมด แนวโน้มค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการทางสังคมของรัฐบาลญี่ปุ่นจึงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล

และค่าใช้จ่ายบริการบริบาลหรือการดูแลระยะยาว (Long term care: LTC) ซึ่งเป็นระบบสวัสดิการที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2000 ค่าใช้จ่ายปี 2001 จำนวน 3.6 ล้านล้านเยน ขณะที่ในปี 2024 มีผู้ที่ขอรับบริบาลในกลุ่มที่ 1 (ผู้มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป และเข้าเงื่อนไขรับบริการบริบาล) จำนวน 6.81 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 19 ของผู้สูงอายุทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นผู้สูงอายุมากกว่า 75 ปี ถึงร้อยละ 31.3 ทั้งนี้คาดการณ์ว่าในปี 2025 ค่าใช้จ่ายด้าน LTC จะเพิ่มขึ้นเป็น 21 ล้านล้านเยน หรือมากขึ้นเกือบ 7 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2001 (厚生労働省, 2013)

นอกจากนี้งาน LTC ต้องการแรงงานจำนวนมาก ในปี 2025 ญี่ปุ่นขาดแคลน 380,000 คน แล้วยังประสบปัญหาแรงงานลาออกจากงานบริบาล โดยมี 5 สาเหตุหลักคือ 1) เหตุผลส่วนตัว อาทิ แต่งงาน คลอดบุตร เลี้ยงบุตร 2) การจ้างงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน อาทิ ค่าตอบแทนต่ำเมื่อเทียบกับภาระงาน งานหนัก ปัญหาการใช้ความรุนแรง การล่วงละเมิด และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) โอกาสในการเติบโตในอาชีพ ภาวลักษณะของอาชีพที่ด้อยกว่าเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น และค่าตอบแทนต่ำ 4) ปัญหาสุขภาพกาย อาทิ ปวดเอว จากการยกของหนัก และ 5) ปัญหาสุขภาพทางจิต เช่น มีความเครียดสูง มีภาวะซึมเศร้า (Takeda, 2023; The Nippon Foundation, 2023; Yating et al., 2023; Tsukuda, 2021) รัฐบาลญี่ปุ่นรับมือด้วยการออกมาตรการต่างๆ อาทิ เพิ่มค่าแรงและสวัสดิการ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะแรงงาน กำหนดมาตรการป้องกันการออกจากสายงาน สร้างเส้นทางงานบริบาล รวมถึงปรับสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อเพิ่มแรงงานบริบาลชาวญี่ปุ่น เป็นต้น

แรงงานบริบาลต่างชาติจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายต่อมา ตั้งแต่ปี 2008 ญี่ปุ่นเริ่มรับแรงงานต่างชาติเข้าสู่สายงานบริบาลอย่างเป็นทางการด้วยการรับพยาบาลภายใต้กรอบความร่วมมือเศรษฐกิจระหว่างประเทศ หรือ Economic Partnership Agreement (EPA) จากประเทศฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียและเวียดนาม ตามลำดับ แต่จำนวนผู้ที่สอบผ่านได้รับใบประกอบวิชาชีพบริบาลจากรัฐบาลญี่ปุ่นนั้นมีจำนวนน้อยมาก ทำให้สถานบริบาลหลายแห่งยังคงขาดแคลนนักบริบาล ปี 2017 รัฐบาลได้อนุมัติให้มีวีซ่าประเภทฝึกงานด้านเทคนิคหรือ Technical Intern Training Program (TITP) เปิดสาขางานบริบาล (Care Worker) ซึ่งจำกัดระยะเวลา 5 ปี เมื่อครบกำหนดต้องเดินทางกลับประเทศ ไม่สามารถขอย้ายการพำนักได้ ทำให้สถานบริบาลต้องเปิดรับนักบริบาลใหม่ และเริ่มสอนเนื้อหาใหม่ซึ่งต้องลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริบาลได้ตามมาตรฐานและได้รับการบริบาลพึงพอใจ ทำให้มีต้นทุนทั้งเรื่องระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทักษะมากขึ้น (平井, 2022; Ogawa, 2017: 189) ต่อมาปี 2019 รัฐบาลญี่ปุ่นเปิดรับแรงงานต่างชาติภายใต้วีซ่าทักษะเฉพาะหมายเลข 1 และ 2 (Specified skill visa no.1 and no.2) จำนวนผู้ถือวีซ่าประเภทนี้ตั้งแต่ปี 2019 ถึง ปี2023 เพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ 20 คน 3,987 คน 22,567 คน 64,730 คน 154,864 คน 232,001 คน และช่วงต้นปี 2025 เพิ่มเป็น 287,882 คน งานบริบาลเป็น 1 ใน 14 สายงานที่ได้รับอนุญาตให้ถือวีซ่าทักษะเฉพาะหมายเลข 1

จากข้างต้นเห็นได้ว่าญี่ปุ่นออกวีซ่าหลายประเภทในการอนุญาตให้ชาวต่างชาติทำงานบริบาลที่ญี่ปุ่น อาทิ วีซ่าสำหรับ EPA TITP และ SSW ดังตารางที่ 2 นอกจากนี้ยังมีวีซ่าประเภทอื่น อาทิ วีซ่า Nursing Care เป็นวีซ่าสำหรับผู้ที่ย้ายจากโรงเรียนบริบาลที่ญี่ปุ่น และวีซ่าคู่สมรสที่ไม่ถูกระบุในตารางเนื่องจากเป็นบริบาลต่างชาติที่อาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่นก่อนแล้ว รวมถึงวีซ่านักเรียนที่เน้นการเรียนมากกว่าการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 2 เงื่อนไขของวีซ่าสำหรับ EPA TITP และSSW ในการรับแรงงานบริษัทต่างชาติของญี่ปุ่น

ประเภทการ ขออนุญาต	Economic Partnership Agreement (EPA)	Technical Intern Training Program (TITP)	Specified Skilled Worker (SSW)
เริ่มเมื่อ	ปี 2008	เปิดสาขางานบริษัท (Care Worker) ปี 2017	ปี 2019
วัตถุประสงค์ในการรับ	ส่งเสริมความร่วมมือทางเศรษฐกิจ แบบทวีประเทศให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น	ฝึกงานด้านเทคนิคเพื่อ นำความรู้กลับไปยัง ประเทศตนเอง	รับมือกับการขาดแคลนแรงงาน ในประเทศ
ประเภทวีซ่า	กิจกรรมพิเศษ	ฝึกงานด้านเทคนิค หมายเลข 1-3	ทักษะเฉพาะหมายเลข 1
ประเทศปลายทางที่รับ	จำนวน 3 ประเทศ คือฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียและเวียดนาม	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด นำร่อง 8 ประเทศ ปัจจุบัน
จำนวน	2008-2018 มี 4,265 คน	2017-2018 มี 247 คน	ตั้งแต่ปี 2019 รวม 5 ปี คาดว่า จะรับ 60,000 คน
เงื่อนไขก่อนเข้ามา ทำงานที่ญี่ปุ่น	ฟิลิปปินส์และอินโดนีเซียต้องมี ใบรับรองภาษาญี่ปุ่นระดับ N5 หรือ เทียบเท่า สำหรับเวียดนามต้องมี ใบรับรองภาษาญี่ปุ่นระดับ N3	มีใบรับรองภาษาญี่ปุ่น ระดับ N4 หรือเทียบเท่า	มีใบรับรองภาษาญี่ปุ่นระดับ N4 หรือเทียบเท่าและใบรับรอง ผ่านการทดสอบภาษาญี่ปุ่น สำหรับงานบริษัท
ระยะเวลาในการอาศัย อยู่ที่ญี่ปุ่น	4 ปี	5 ปี (เบื้องต้น 3 ปี ขอ ขยายต่อได้อีก 2 ปี)	5 ปี
เงื่อนไขการขอขยาย ระยะเวลา	ต้องมีใบประกอบวิชาชีพบริษัท ระดับชาติของญี่ปุ่นจึงจะขอ ขยายได้หากไม่ผ่านสามารถเปลี่ยน วิชาเป็นแบบ SSW ได้	ไม่สามารถขยายได้ ยกเว้นเปลี่ยนวีซ่าเป็น แบบ SSW	ต้องมีใบประกอบวิชาชีพบริษัท ระดับชาติญี่ปุ่นจึงจะขอขยาย ได้คราวละ 5 ปี โดยไม่จำกัด จำนวนครั้ง
การย้ายงาน	ไม่สามารถทำได้ แต่หลังจากได้ ใบประกอบวิชาชีพแล้วสามารถ ย้ายได้	ไม่สามารถทำได้	สามารถทำได้
เงื่อนไขการนำ ครอบครัวมาอยู่ใน ประเทศญี่ปุ่น	ไม่สามารถทำได้ เว้นแต่มีใบ ประกอบวิชาชีพบริษัทจึงสามารถ ทำได้	ไม่สามารถทำได้	ไม่สามารถทำได้ เว้นแต่มีใบ ประกอบวิชาชีพบริษัทระดับ ชาติของญี่ปุ่นจึงสามารถทำได้

ที่มา: ผู้เขียนดัดแปลงจาก Immigration Services Agency of Japan (2025)

นอกจากด้านนโยบายแล้ว รัฐบาลญี่ปุ่นยังจัดทำเว็บไซต์ประกาศหาแรงงานทักษะเฉพาะต่างๆ และมีแถบเมนูภาษาต่างประเทศด้วย อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษาคาตาล็อก ภาษาพม่า ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาเวียดนาม และภาษาไทยด้วย เพื่อแนะนำแรงงานต่างชาติให้เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นมากขึ้น (Immigration Services Agency of Japan, 2025)

สถิติปี 2024 จำนวนแรงงานต่างชาติ 10 อันดับแรกที่เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นส่วนใหญ่มาจากแถบเอเชีย อาทิ จากเวียดนาม 570,708 คน จีน 408,805 คน ฟิลิปปินส์ 245,565 คน เนปาล 187,657 คน อินโดนีเซีย 169,539 คน พม่า 114,618 คน ไทย 39,806 คนและอื่นๆ รวม 2,302,587 คน แรงงานไทยเป็นลำดับที่ 9 เมื่อเทียบกับปี 2023 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.9 หรือคิดเป็นร้อยละ 1.7 ของแรงงานต่างชาติทั้งหมด ลักษณะงานที่แรงงานไทยนิยมทำมาก ได้แก่ งานในอุตสาหกรรมการผลิต การเกษตร ก่อสร้าง ทำความสะอาด และบริการ ตามลำดับ (厚生労働省, 2025) ตั้งแต่ปี 2019 หลังจากที่ญี่ปุ่นออกนโยบายเปิดรับนักบริบาลต่างชาติโดยหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายลำดับแรกๆ คือนักบริบาลจากไทย จึงเป็นโอกาสให้แรงงานหญิงไทยจำนวนมากสนใจและตัดสินใจทำงานบริบาลที่ญี่ปุ่น เนื่องจากที่ผ่านมามีญี่ปุ่นมักเปิดรับเฉพาะแรงงานชาย จำกัดระยะเวลา 1-3 ปี และไม่อนุญาตให้นำครอบครัวมาพำนักที่ญี่ปุ่นด้วย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษานักบริบาลชาวไทยเนื่องจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบริบาลไทยยังมีไม่มาก จากการทบทวนวรรณกรรมก่อนหน้านี้พบว่าส่วนใหญ่วิจัยเกี่ยวกับแรงงานบริบาล EPA ซึ่งไม่เกี่ยวกับนักบริบาลชาวไทย และงานศึกษาแรงงานจากบราซิลและจีนในญี่ปุ่น แรงงานบริบาลจากไทยยังมีจำนวนไม่มาก เป็นแรงงานที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดบริบาลญี่ปุ่น รวมถึงอุปสรรคทางด้านภาษาในการเก็บข้อมูล จึงทำให้มีงานวิจัยที่ศึกษาบริบาลไทยน้อยมาก ดังนั้นบทความวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1. ศึกษาสถานการณ์การรับแรงงานต่างชาติด้านงานบริบาลผู้สูงอายุของญี่ปุ่น 2. วิเคราะห์อุปสรรคในการสื่อสารและวัฒนธรรมการทำงานของบริบาลไทยที่ดูแลผู้สูงอายุที่ประเทศญี่ปุ่น และ 3. เสนอแนะแนวทางแก้ไขและส่งเสริมด้านภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นสำหรับนักบริบาลชาวไทย เพื่อนำไปสู่การเตรียมความพร้อมกำลังคนโดยเฉพาะด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นแรงงานที่มีคุณภาพระดับสากลและเป็นที่ต้องการของตลาดต่อไป

2. กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมก่อนหน้า

กรอบแนวคิดและทฤษฎีของการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย 3 ประเด็นย่อย คือ บริบทการบริบาลผู้สูงอายุ ทักษะทางภาษาของแรงงานต่างชาติในญี่ปุ่น และทักษะทางวัฒนธรรมของแรงงานต่างชาติในญี่ปุ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพการทำงานบริบาลของแรงงานไทยที่ญี่ปุ่นนั้นมีสิ่งต่างๆ ที่ต้องปรับตัวและฝ่าฟันอุปสรรคด้านภาษาและวัฒนธรรมในการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่

2.1 บริบทการบริบาลผู้สูงอายุ

คำนิยามของการบริบาล หรือการดูแลระยะยาวแบ่งตามสากล ญี่ปุ่น และไทย ตามลำดับดังนี้

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) (2022) ได้ให้คำจำกัดความของ “การดูแลระยะยาว (Long-term care: LTC)” ในการประชุมใหญ่ ณ กรุงเจนีวา ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบทางสุขภาพและระบบสังคมซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้การดูแลแก่ผู้ที่มีความต้องการรับการดูแลระยะยาว ระบบดังกล่าวมีการบูรณาการระหว่างระดับบุคคล สังคม และสาขาวิชาทางการแพทย์หลายด้าน โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียความสามารถในการดำรงชีวิตจากอาการเจ็บป่วยทางร่างกายและ

จิตใจ ทั้งนี้การดูแลระยะยาวต้องสอดคล้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ ในทำนองเดียวกัน McCall (2001) ได้ให้ความหมายของ LTC ว่าเป็นการบริการด้านสุขภาพและสังคมที่จัดขึ้นเพื่อให้การดูแลบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างต่อเนื่อง รองรับความต้องการของบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพเรื้อรังซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน แตกต่างจากการให้บริการแบบเฉียบพลันที่เป็นการมุ่งเน้นการรักษา LTC มุ่งเน้นการป้องกันการเสื่อมถอยของร่างกายและการคงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง การดูแลในลักษณะนี้จึงถูกออกแบบมาให้มีความต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งการดูแลทางการแพทย์และการให้บริการทางสังคม

ประเภทการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวสามารถแบ่งได้กว้างๆ 2 ประเภท คือการดูแลแบบทางการ ได้แก่ การดูแลในสถาบัน (Institute or residential long-term care) การดูแลที่บ้าน (home care) และชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแล (community-based care) โดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มิวิชาชีพ อาทิ แพทย์ พยาบาลและนักสังคมสงเคราะห์ และการดูแลแบบไม่เป็นทางการเป็นการดูแลโดยสมาชิกของครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้านในชุมชน เป็นต้น (World Health Organization, 2022; McCall, 2001)

การบริหารแบบญี่ปุ่น มอง LTC เป็นส่วนหนึ่งที่รัฐบาลให้สวัสดิการสังคมด้านการดูแลระยะยาวแก่ประชาชน โดยขอรับการบริการผ่านสถานบริบาลทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน การให้บริการแบ่งตามระดับความสามารถในการพึ่งพาตนเองอย่างชัดเจน ประกอบด้วย 2 ระดับ คือ ระดับช่วยเหลือตนเองได้ และระดับต้องรับการบริบาล ดังนี้

- ระดับช่วยเหลือตนเองได้ แบ่งออกเป็น 2 ระดับย่อย คือ

- ระดับ 1: สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่ต้องการความช่วยเหลือบางส่วน เช่น อาบน้ำ ทำความสะอาด
- ระดับ 2: สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่บางส่วนต้องการการดูแลบางครั้ง เช่น เวลาลุกยืน เดิน การเคลื่อนไหว หรือระดับความสามารถในการเข้าใจเสื่อมลงอย่างเห็นได้ชัด

- ระดับต้องรับการบริบาล (ไคโงะ) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 1: สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่บางส่วนต้องการการดูแลบางครั้ง เช่น เวลาลุกยืน เดิน การเคลื่อนไหว หรือความเข้าใจเสื่อมลงอย่างเห็นได้ชัด
- ระดับ 2: ต้องการการดูแลเล็กน้อย ในด้านช่วยเหลือเตรียม ป้อนอาหาร ขับถ่าย ลุกยืน เดิน สวมและถอดเสื้อผ้า และมีอาการหลงลืมบ้าง
- ระดับ 3: ต้องการการดูแลปานกลางในด้านช่วยเหลือเตรียม ป้อนอาหาร ขับถ่าย ลุกยืน เดิน สวมและถอดเสื้อผ้า และมีอาการหลงลืมอย่างเห็นได้ชัด
- ระดับ 4: ต้องการการดูแลมาก เนื่องจากไม่สามารถทานอาหาร ขับถ่าย ลุกยืน เดินด้วยสองเท้า สวมและถอดเสื้อผ้าได้เอง และมีปัญหาความสามารถในการเข้าใจอย่างเห็นได้ชัด
- ระดับ 5: ต้องการการดูแลมากที่สุด เนื่องจากไม่สามารถทานอาหาร ขับถ่าย ลุกยืน เดินด้วยสองเท้า สวมและถอดเสื้อผ้าได้เอง ไม่ค่อยรู้ตัว รวมถึงแทบจะไม่สามารถสื่อสารได้

นอกจากนี้สถานบริบาลยังแบ่งเป็นประเภทต่างๆ และระบุเงื่อนไขบริการตามระดับการพึ่งพาตนเองของผู้รับบริการ ได้แก่ บ้านดูแลผู้สูงอายุพิเศษ (特別養護老人ホーム) บ้านพักผู้สูงอายุเอกชน (有料老人ホーム) และบริการดูแลผู้สูงอายุรายวัน (デイサービス) สามารถให้บริการตั้งแต่ระดับช่วยเหลือตนเองได้จนถึงระดับต้องรับการบริบาล 5 สถานดูแลด้านสุขภาพระยะยาวบริการระดับต้องรับการบริบาล 1-5 และ Group home บริการระดับต้องรับการบริบาล 2-5 (介護福祉養成講座編集委員会, 2022)

ส่วน LTC แบบไทย สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ (2559) ได้ให้คำนิยามระบบ LTC คือ การจัดบริการสาธารณสุขและบริการสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการความช่วยเหลือของผู้ที่ประสบภาวะยากลำบากโดยมีสาเหตุมาจากภาวะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การประสบอุบัติเหตุ ความพิการต่างๆ ตลอดจนผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในชีวิตประจำวัน ผ่านทั้งรูปแบบที่เป็นทางการคือดูแลโดยบุคลากรด้านสาธารณสุข และสังคมและรูปแบบไม่เป็นทางการ คือดูแลโดยครอบครัว อาสาสมัคร เพื่อน เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งบริการทดแทนดังกล่าวมักเป็นบริการสังคมเพื่อมุ่งเน้นในด้านการฟื้นฟู บำบัด รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพให้แก่กลุ่มคนเหล่านี้ สมาชิกและต่อเนื่อง เพื่อให้เขามีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถดำเนินชีวิตได้เป็นอิสระเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยอยู่บนพื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การดูแลสุขภาพผู้ป่วยของหน่วยบริการสาธารณสุขอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะเฉียบพลัน (Acute Care) ระยะกึ่งเฉียบพลัน (Intermediate Care หรือ Subacute Care) และระยะยาว (Long Term Care: LTC) หัวใจความสำเร็จของการบริการทั้งสามระยะจะต้องมีความประสานเชื่อมโยง และสอดคล้องกันทั้งข้อมูลและการบริการ กล่าวคือ การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวเป็นการบริการด้านสาธารณสุขและการบริการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยที่นอนติดเตียง การบริการด้านสาธารณสุขจะช่วยดูแลด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ การพยาบาล ในขณะที่ความต้องการทางสังคมเช่น การช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน อาทิกิจกรรมอาหาร การขับถ่าย งานบ้าน การเตรียมพร้อมสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ เป็นต้น

ด้านสถิติจำนวนประชากรไทย ปี 2016 มี 68,980,000 คน เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปประมาณ 7,250,000 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 และในปี 2030 คาดว่าจะมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 25 ซึ่งเป็นการเพิ่มอย่างรวดเร็ว คนไทยนิยมให้สถาบันครอบครัวเป็นผู้ดูแลบริบาลและเนื่องจากรายได้มีความเหลื่อมล้ำกันมาก ทำให้มีผู้สูงอายุบางส่วนเท่านั้นที่สามารถรับบริการบริบาลได้ พื้นที่ส่วนภูมิภาคของไทยมีความผูกพันกับท้องถิ่นและชุมชนอย่างเหนียวแน่นส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจึงได้รับการบริบาลที่บ้านตนเอง แต่สำหรับพื้นที่ในเมืองนั้นผู้สูงอายุทำงานนอกบ้าน สัดส่วนประชากรวัยเด็กลดลง สัดส่วนการไม่แต่งงานและการหย่าร้างที่เพิ่มขึ้น มีผลให้สัดส่วนการอยู่ร่วมกันกับผู้สูงอายุและเด็กลดลง การบริบาลในครอบครัวจึงยาก จำนวนนักบริบาลนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการและกำลังกลายเป็นปัญหาสังคมในอนาคต ค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์ของภาครัฐเพิ่มขึ้นในการดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีประเด็นโครงสร้างภาระค่าใช้จ่ายและคุณภาพในการให้บริการคนไทยที่ฐานะดีจึงหลีกเลี่ยงการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเลือกใช้บริการสุขภาพเอกชนในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนเพราะบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (国際協力機構 (JICA) とエフビー介護サービス株式会社, 2018)

จากข้างต้นเห็นภาพการบริบาลในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชน โดยผู้สูงอายุสามารถขอรับการบริบาลตามระดับที่ได้รับการประเมิน บริบาลมีมาตรฐานวิชาชีพรวมถึงระบบการบริหารสถานบริบาล ขณะที่ไทยนั้นการบริบาลผู้สูงอายุยังเป็นการดูแลจากสมาชิกในครอบครัวมากกว่าในสถาบันเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับสวัสดิการด้านการรักษาและสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุยังคงพึ่งพารายได้จากลูกหลาน แต่ไม่รวมถึงการส่งเสริมการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นทัศนคติในการบริบาลไทยกับบริบาลแบบญี่ปุ่นจึงมีความแตกต่างกัน บริบาลไทยจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจบริบทเหล่านี้

2.2 ทักษะภาษาของแรงงานต่างชาติในญี่ปุ่น

บทบาทและหน้าที่หลักของภาษามี 6 ประการ (1) สื่อสารอารมณ์สู่ผู้ฟัง (2) กำกับการตอบรับ (3) ด้านอ้างอิง

(4) ด้านความงามกวีศิลป์ (5) สื่อสัมพันธ์ และ(6) ยืนยันความเข้าใจ (พัชรพร แก้วกฤษฎาภรณ์, 2564, น.2) ดังนั้นสำหรับบริบาลต่างชาติแล้ว ภาษาญี่ปุ่นคือกำแพงในการสื่อสารกับผู้รับการดูแลกับเพื่อนร่วมงานโดยตรง การสื่อสารให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น Luckmann ได้เสนอ 8 อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในการบริบาล (1) ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภูมิหลังและความเชื่อของผู้รับการบริบาล (2) ความกลัวและไม่เชื่อใจในตัวนักบริบาล (3) ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ (4) ความอคติและให้คุณค่าจากตัวนักบริบาลและผู้รับการบริบาลเอง (5) การมองสิ่งต่างๆ ในรูปแบบเดียว (6) พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน (7) ความแตกต่างทางภาษา และ (8) ความแตกต่างด้านมุมมองและความคาดหวัง และอีกผลการสำรวจกล่าวถึงสิ่งที่ปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรกของบริบาลต่างชาติ (เป็นแรงงาน EPA ร้อยละ 76.4) ว่าเป็น ทักษะภาษาญี่ปุ่นที่ต้องมีในระดับสามารถสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพบริบาลระดับชาติของญี่ปุ่น การดูแลที่ต้องการความรู้ด้านการแพทย์ และการดูแลในระยะสุดท้าย ขณะเดียวกันยังพบว่าสถานบริบาลหลายแห่งในญี่ปุ่นยังไม่ต้อนรับแรงงานต่างชาติเนื่องจากไม่มั่นใจและเกรงว่ามีปัญหาการสื่อสารกับผู้รับบริการและครอบครัว การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และการเข้าใจวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ตามลำดับ (三菱UFJリサーチ&コンサルティング, 2020)

งานศึกษาก่อนหน้ากล่าวถึงอุปสรรคการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของนักบริบาลต่างชาติ ตัวอย่างเช่น พยาบาลอาชีวจากอินโดนีเซียมาทำงานบริบาลที่ญี่ปุ่นซึ่งใช้ทักษะการทำงานต่ำกว่างานพยาบาล ต่อมาเมื่อสอบใบประกอบวิชาชีพบริบาลซึ่งเป็นข้อสอบเป็นภาษาญี่ปุ่นไม่ผ่าน จึงไม่สามารถทำงานต่อได้ นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจบริบททางสังคมและวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นอีกด้วย (Iskandar, 2020; Imelda, 2024) ต่อมา Takamoto (2011) ศึกษาแรงงาน EPA ประเด็นภาษาและวัฒนธรรม ระบุว่าบริบาลต่างชาติจำเป็นต้องรู้ทั้งภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวันและภาษาญี่ปุ่นสำหรับทำงานบริบาล รวมถึงภาษาท้องถิ่นที่ต้องเรียนรู้เองจากที่ทำงาน ปัญหาด้านภาษาและวัฒนธรรมส่วนหนึ่งมาจากการขาดการสนับสนุนการเรียนรู้บริบาลแบบญี่ปุ่นและการเตรียมตัวสอบใบวิชาชีพบริบาล สถานบริบาลที่รับแรงงานต่างชาติต้องจัดหาคอร์สอบรมภาษาญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นอีก 6 เดือน แม้จะมีจัดเรียนแบบออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายแต่ตัวผู้เรียนเองไม่ค่อยพอใจกับการเรียนผ่านระบบออนไลน์งานบริบาลเป็นการให้บริการลูกค้าโดยตรง สถานบริบาลจึงต้องการแรงงานต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ดี เพราะมีแนวคิดว่าการที่จะให้บริการที่ดีนั้น นายจ้างญี่ปุ่นเชื่อว่าหากบริบาลต่างชาติไม่รู้ไม่เข้าใจภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ทักษะการโต้ตอบกับลูกค้าญี่ปุ่นย่อมจะไม่สามารถมอบบริการที่ยอดเยี่ยมให้แก่ลูกค้าได้ สถานบริบาลพยายามแก้ไขเรื่องการสื่อสารโดยจ้างล่ามทางแพทย์แต่กระนั้นประสบปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ และกังวลใจเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าด้วย สถานบริบาลยังคงเผชิญทัศนคติที่แตกต่างระหว่างนักบริบาลชาวญี่ปุ่นกับบริบาลชาวต่างชาติ หน้าที่ยังมีความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรมของบริบาลต่างชาติที่มาจากหลากหลายประเทศด้วย 長 (2022) กล่าวถึงช่องว่างการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชาวญี่ปุ่นกับแรงงานจากเอเชีย (จีน เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียและไทย) โดยเสนอให้ชาวญี่ปุ่นสื่อสารโดยใช้ท่าทางร่างกายประกอบการพูด หลีกเลี่ยงคำกำกวม เช่น 分かり、ていふに、やさしく ให้พูดทบทวนในสิ่งที่พึงอธิบายแทนการถามว่าเข้าใจไหม เพราะบริบาลต่างชาติมักจะติดตอบว่า わかりました (เข้าใจแล้ว) ทั้งที่อาจจะไม่เข้าใจจริง และให้พูดขึ้นชมเมื่อบริบาลต่างชาติสามารถทำงานขึ้นใหม่ได้ดี เป็นต้น ส่วนงานนักวิชาการชาวไทย อาทิ สุพรรณษาและวิไลภรณ์ (2564) พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการบริบาลผู้สูงอายุมีปัญหาและมีความต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานพัฒนาหลักสูตรการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานเพื่อการบริบาลผู้สูงอายุ

2.3 ทักษะทางวัฒนธรรมของแรงงานต่างชาติในญี่ปุ่น

ในสถานบริบาลที่ญี่ปุ่น เมื่อมีการรับนักบริบาลต่างชาติเข้ามาทำงาน มักพบว่านักบริบาลต่างชาติเผชิญกับประเด็นทางวัฒนธรรมในการทำงานด้วย Burchum (2002) ได้แบ่งบริบทการบริบาลข้ามวัฒนธรรมไว้ 5 ประการ ได้แก่ (1) การตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (2) มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม (3) ความเข้าใจวัฒนธรรม (4) มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อวัฒนธรรม และ (5) การมีทักษะต่างๆ ในวัฒนธรรมนั้น สำหรับการปรับตัวของแรงงานที่ทำงานด้านพยาบาลในต่างประเทศ ดังงานของ Yi และ Jezewski (2000) ได้สรุปผลการศึกษาว่าการปรับตัวของพยาบาลชาวเกาหลีที่ทำงานในสหรัฐอเมริกาประกอบด้วย 5 ลำดับขั้น โดย 3 ขั้นแรกคือ การบรรเทาความเครียด การก้าวข้ามอุปสรรคภาษาอังกฤษ การได้รับการยอมรับจากพยาบาลชาวอเมริกัน มีผลต่อประสบการณ์พยาบาลเกาหลีในช่วง 2-3 ปีแรกของการทำงาน ส่วนขั้นที่ 4 และ 5 คือการประยุกต์ใช้กลยุทธ์แก้ไขปัญหาสโตรลอเมริกัน และการปรับตัวให้เข้ากับสังคมอเมริกันมีผลต่อพยาบาลเกาหลีที่ทำงานมาแล้ว 5-10 ปี ขณะเดียวกันงานของ Liou และ Cheng (2011) ได้ศึกษาพยาบาลอาชีพชาวไต้หวันที่ทำงานในสหรัฐอเมริกา พบว่าพยาบาลกลุ่มนี้เผชิญกับกำแพงภาษาอังกฤษและความแตกต่างวัฒนธรรมในการดูแลผู้ป่วย อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเชิงบวกที่ทำให้พยาบาลไต้หวันสามารถทำงานต่อได้คือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและระบบสวัสดิการที่ดี 長 (2022) กล่าวถึงวัฒนธรรมบริบาลของญี่ปุ่นว่าเปรียบเสมือนภูเขาหิมะ ซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรมส่วนที่มองเห็นได้ อาทิ การแต่งกายสิ่งก่อสร้าง ภาพวาด อาหาร วิธีการบริบาล และวิธีการรายงานผลการทำงาน และวัฒนธรรมที่มองไม่เห็น อาทิ ทัศนคติต่อธรรมชาติ มุมมองเรื่องความเป็นและความตาย ทัศนคติต่อการบริบาล และทัศนคติต่อการทำงาน สิ่งที่สถานบริบาลญี่ปุ่นคาดหวังจากบริบาลต่างชาติ นอกจากต้องมีทักษะด้านการบริบาลและความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สื่อสารเพื่อการทำงานบริบาลได้แล้ว ยังจำเป็นต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น อาทิ การตรงต่อเวลา การทำงานเป็นทีม การจดบันทึกข้อมูล การสอบถามทันทีเมื่อไม่เข้าใจ การไม่ใช้โทรศัพท์มือถือขณะสนทนาหรือทำงาน และปฏิบัติตามหลักการ “การรายงาน-แจ้ง-ปรึกษา (Horenso)” ต่อหัวหน้างาน นอกจากนี้ Ogawa (2017) ยังกล่าวถึงคุณสมบัติอื่นๆ ที่สถานบริบาลคาดหวังจากนักบริบาลต่างชาติ อาทิ ทักษะด้านซอฟต์แวร์สกิล (soft skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นภาพรวมของอุปสรรคและความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงานบริบาลข้ามวัฒนธรรม ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่างๆ อาทิ ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาญี่ปุ่นในด้านการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ความรู้เฉพาะทางด้านงานบริบาล ระเบียบและวินัยในการทำงาน การแต่งกาย ตลอดจนวิธีการรับประทานอาหาร เป็นต้น ปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้มีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานตามแบบฉบับของญี่ปุ่น โดยเฉพาะการบริบาลแบบญี่ปุ่นซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวสูงทั้งในด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและวิธีการปฏิบัติงานด้านบริบาล

3. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การรับแรงงานต่างชาติในด้านงานบริบาลผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่น
2. เพื่อวิเคราะห์อุปสรรคด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมการทำงานของนักบริบาลชาวไทยที่ปฏิบัติงานบริบาลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขและส่งเสริมความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นสำหรับนักบริบาลชาวไทย

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์ในสถานบริบาลผู้สูงอายุที่ประเทศญี่ปุ่น รวมถึงรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองการวิจัยในคนจากสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2022/281.1810

พื้นที่ที่ใช้ในการสังเกตการณ์และเก็บข้อมูล อาทิ โรงพยาบาลจำนวน 1 แห่งและสถาบันดูแลเอกชนจำนวน 3 แห่ง รวมทั้งหมด 4 แห่ง ตั้งอยู่ในจังหวัดนารา ฟุคุอิ โตเกียว และชิบะ สถานบริบาลทั้ง 4 แห่งนี้มีผู้สูงอายุที่อยู่ในระดับต้องการบริบาลทั้ง 5 ระดับ แต่ทั้งนี้การทำงานสาขาใด ดูแลผู้สูงอายุระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับกรมอบหมายงานของนายจ้างชาวญี่ปุ่น ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือเพื่อขอเข้าสังเกตการณ์ในแผนกที่มีบริบาลไทยปฏิบัติงานและขอสัมภาษณ์นักบริบาลชาวไทยในสถานบริบาลดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยคือ ผู้ที่มีสัญชาติไทยอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานด้านการบริบาลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น จำนวน 13 คน โดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสอบถาม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 15-20 นาที ระหว่างวันที่ 1-10 มิถุนายน 2023 ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้คือ การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมสามารถดำเนินการได้เฉพาะพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่ญี่ปุ่นมีจำกัด และช่วงเวลาที่ได้รับการอนุญาตให้สัมภาษณ์ค่อนข้างสั้นเนื่องจากต้องสัมภาษณ์ในเวลาทำงานของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง (2) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานด้านบริบาลผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าใจภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักบริบาลชาวไทยที่ทำงานในญี่ปุ่น (3) ทักษะด้านภาษา โดยแบ่งเป็นหมวดคำศัพท์ ไวยากรณ์ การพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ตามลำดับตั้งแต่ระดับจากง่ายไปยาก และ (4) ทักษะด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วยหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการปรับตัวต่อวัฒนธรรมการทำงานในสถานบริบาลและการดำเนินชีวิตประจำวันในญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามข้อมูลที่ได้จากแต่ละเครื่องมือวิจัย คือส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปลผลเพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 คือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปมาน (Analytic Induction) เพื่อบรรยายลักษณะร่วมกันของข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Constant Comparison) โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูลลงในตาราง แบ่งกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายเปรียบเทียบความเหมือนความแตกต่าง นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ปรากฏซ้ำบ่อยครั้ง วิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ตลอดจนแนวโน้มของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

5. ผลการวิจัย

ผลจากการเก็บข้อมูลนักบริบาลชาวไทยที่ญี่ปุ่น จำนวน 13 ราย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างและการทำงานบริบาลผู้สูงอายุ ทักษะด้านภาษา และทักษะด้านวัฒนธรรม ดังนี้

5.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างและการทำงานดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 13 ราย มีรายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างโดยแสดงจำนวนร้อยละ (จำนวนคน)

เพศ:	เพศหญิง 84.6 (11 คน)	เพศชาย 15.4 (2 คน)		
อายุ:	ช่วง 25-29 ปี 30.8 (4 คน) ช่วง 45-49 ปี 7.7 (1 คน)	ช่วง 35-39 ปี 30.8 (4 คน) ช่วง 50-54 ปี 7.7 (1 คน)	ช่วง 30-34 ปี 15.3 (2 คน) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป 7.7 (1 คน)	
สถานภาพ:	โสด 84.6 (11 คน)	สมรส 15.4 (2 คน)		
ระดับการศึกษา:	ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับอนุปริญญา/ปวส ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับประถมศึกษา	15.4 (2 คน) ประกอบด้วยจบสาขาบริหารธุรกิจและวิทยาศาสตร์ 53.8 (7 คน) ประกอบด้วยจบสาขาภาษาญี่ปุ่น 2 คน นิเทศศาสตร์ รัฐศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ครุศาสตร์ นิติวิทยาศาสตร์ อย่างละ 1 คน 7.7 (1 คน) จบสาขาด้านบัญชี 7.7 (1 คน) เรียนแผนกศิลป์-อังกฤษ 15.4 (2 คน)		
ประสบการณ์การทำงานที่ไทย:	มีประสบการณ์มาก่อน ไม่มีประสบการณ์	69.2 (9 คน) 30.8 (4 คน)		
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่น:	มากกว่า 10 ปี มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี น้อยกว่า 6 เดือน	15.4 (2 คน) 38.5 (5 คน) 15.4 (2 คน)	มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	15.4 (2 คน) 15.4 (2 คน)
ช่องทางการหางานที่ญี่ปุ่น:	ผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านองค์กร เช่น บริษัท โรงเรียน	61.5 (8 คน) 7.7 (1 คน)	เพื่อนหรือคนรู้จักชักชวน	30.8 (4 คน)
ระยะเวลาเตรียมความพร้อมด้านภาษาญี่ปุ่นก่อนไปญี่ปุ่น:	มากกว่า 1 ปี มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี มากกว่า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน น้อยกว่า 3 เดือน	38.4 (5 คน) 15.4 (2 คน) 23.1 (3 คน) 23.1 (3 คน)		
ประเภทวิชา:	วิชาผู้ฝึกงาน วิชานักเรียน วิชาทำงาน	38.8 (4 คน) 15.4 (2 คน) 7.6 (1 คน)	วิชาทักษะเฉพาะ วิชาคู่สมรสชาวญี่ปุ่น	30.8 (4 คน) 15.4 (2 คน)
ระดับภาษาญี่ปุ่น:	ระดับ N2 ระดับ N4	7.7 (1 คน) 38.4 (5 คน)	ระดับ N3 ไม่แน่ใจ	38.4 (6 คน) 7.7 (1 คน)

5.2 ทักษะด้านภาษา

ทักษะด้านภาษาประกอบด้วย 6 หมวด คือคำศัพท์ ไวยากรณ์ การพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน รวมกันได้ 17 ข้อย่อย และมีการให้คะแนนประเมินระดับปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในแต่ละทักษะ (กรณีมีปัญหามากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 และไม่มีปัญหาเลยมีค่าเท่ากับ 0 โดยคะแนนเต็มสูงสุดอยู่ที่ 65 คะแนนหรือเท่ากับร้อยละ 100 กล่าวคือระดับร้อยละ 100-80 หมายความว่ามีความรู้ปัญหาที่มากที่สุด ร้อยละ 79-60 หมายความว่ามีความรู้ปัญหาที่ ร้อยละ 59-40 หมายความว่ามีความรู้ปัญหามากน้อย ร้อยละ 39-20 หมายความว่ามีความรู้ปัญหาน้อย และต่ำกว่าร้อยละ 19 หมายความว่ามีความรู้ปัญหาน้อยที่สุด) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในแต่ละกลุ่มทักษะ จำนวน 17 ข้อ

ข้อ	กลุ่มทักษะ	รายละเอียด	คะแนน (จากคะแนนเต็ม 65)	คิดเป็นร้อยละ	แปลความหมาย
1	คำศัพท์	คำศัพท์พื้นฐานทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	27	30.8	มีปัญหาน้อย
2	คำศัพท์	คำศัพท์เฉพาะทาง (บริบาล) ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	34	52.3	มีปัญหাপานกลาง
3	คำศัพท์	เสียงอ่านและความหมายของอักษรคันจิในชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อ-นามสกุล ชื่อสถานที่ ชื่ออุปกรณ์	39	60.0	มีปัญหามาก
4	ไวยากรณ์	การเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม	50	76.9	มีปัญหามาก
5	ไวยากรณ์	การเลือกใช้รูปประโยคที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม	31	47.7	มีปัญหাপานกลาง
6	การพูด	การสนทนาได้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน	18	27.7	มีปัญหาน้อย
7	การพูด	การสนทนาได้ตอบกับลูกค้าผู้สูงอายุ	30	46.2	มีปัญหাপานกลาง
8	การพูด	การสนทนาได้ตอบกับหัวหน้า / ผู้อาวุโสกว่า	35	53.8	มีปัญหাপานกลาง
9	การพูด	การสนทนาได้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน	27	41.5	มีปัญหাপานกลาง
10	การพูด	การรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับการทำงาน	40	61.5	มีปัญหามาก
11	การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน	25	38.5	มีปัญหาน้อย
12	การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน	34	52.3	มีปัญหাপานกลาง
13	การฟัง	การฟังภาษาถิ่น	28	43.1	มีปัญหাপานกลาง
10	การพูด	การรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับการทำงาน	40	61.5	มีปัญหามาก
11	การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน	25	38.5	มีปัญหาน้อย
12	การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน	34	52.3	มีปัญหাপานกลาง
13	การฟัง	การฟังภาษาถิ่น	28	43.1	มีปัญหাপานกลาง
14	การอ่าน	การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของป้ายป้ายประกาศ จดหมายต่างๆ ในชีวิตประจำวัน	42	64.6	มีปัญหามาก
15	การอ่าน	การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	48	73.8	มีปัญหามาก
16	การเขียน	การเขียนข้อความบันทึกอย่างง่ายเพื่อติดต่อภายในที่ทำงาน	38	58.5	มีปัญหাপานกลาง
17	การเขียน	การเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เอกสารประชุม รายงาน	48	73.8	มีปัญหามาก

จากตารางทักษะภาษาญี่ปุ่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก คือ

- (1) ไวยากรณ์: การเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม (ข้อ 4)
- (2) การอ่าน: การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของเอกสารที่เกี่ยวกับการทำงาน (ข้อ 15)
- (3) การเขียน: การเขียนเอกสารที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น เอกสารประชุม รายงาน (ข้อ 17)
- (4) การอ่าน: การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของป้าย ป้ายประกาศ จดหมายต่างๆ ในชีวิตประจำวัน (ข้อ 14) และ
- (5) การพูด: การรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับการทำงาน (ข้อ 10)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่ว่าจะมีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับใดก็ตาม ยังคงเผชิญหน้ากับการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นหลายทักษะ โดยเฉพาะการสนทนาโดยใช้ภาษาสุภาพและคำศัพท์เฉพาะทาง (แทนชื่อตัวอักษรแรกด้วย A-M อักษรลำดับถัดมาแสดงเพศ โดยเพศหญิงแทนด้วย F เพศชายแทนด้วย M) ดังต่อไปนี้

- กรณีของ AF มีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับ N4 กล่าวว่ามีปัญหาฟังไม่ค่อยทันเนื่องจากคนญี่ปุ่นพูดเร็ว โดยเฉพาะการฟังจับประเด็นเรื่องงาน และมีการใช้ภาษาถิ่นซึ่งไม่คุ้นเคย การปรับระดับความสุภาพของภาษาตามสถานการณ์ยังติดขัด ยังไม่เคยได้เขียนรายงาน

- กรณี BF มีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับ N3 ทำงานในสถานบริบาลในเครือโรงพยาบาล พบปัญหาช่องว่างของสิ่งที่เรียนกับการนำไปใช้จริง กล่าวคือตอนเรียนใช้ภาษาญี่ปุ่นกลางแต่ในการทำงานจริงทั้งเพื่อนร่วมงานและลูกค้าเองใช้ภาษาถิ่นคันไซ เมื่อต้องอ่านชื่อลูกค้าที่เขียนด้วยตัวอักษรคันจิก็พบว่าค่อนข้างยาก ยังไม่สามารถใช้ภาษารูปสุภาพได้จึงมักสื่อสารด้วยภาษารูปธรรมดา BF สามารถฟังเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้าสื่อสารได้แต่การพูดได้ตอบยังพูดไม่เป็นประโยค ฝ่ายคนญี่ปุ่นเองก็พยายามทำความเข้าใจจึงมักจะถามกลับมาว่าต้องการสื่อสารแบบนี้ใช่หรือไม่ ยังไม่เคยได้รับมอบหมายให้เขียนรายงาน หากต้องเขียนคงมีปัญหาการเขียนตัวคันจิ

- กรณี CF มีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับ N3 เรียนภาษาญี่ปุ่น 7 เดือนก่อนเดินทางมาญี่ปุ่น ปัจจุบันทำงานในโรงพยาบาลญี่ปุ่น 3 ปีครึ่งแล้ว มีเพื่อนร่วมงานเป็นชาวฟิลิปปินส์ จีน และญี่ปุ่น ติดขัดด้านคำศัพท์บริบาล บางครั้งเจอคำศัพท์ยากจึงทำให้ฟังไม่เข้าใจ ไม่มีปัญหาเรื่องภาษาถิ่นเพราะที่ใดก็พูดภาษากลาง

- กรณี DM มีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับ N3 ทำงานในเครือโรงพยาบาล 2 ปี พอสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพบริบาลของญี่ปุ่น บริษัทจึงปรับให้เป็นพนักงานประจำ ทักษะที่ยังเป็นปัญหาคือการอ่าน ตัวอักษรคันจิที่เป็นชื่อเฉพาะไม่ค่อยเข้าใจภาษาถิ่น

- กรณี GF ยังไม่เคยสอบวัดระดับแต่คิดว่าตนเองมีทักษะภาษาญี่ปุ่นระดับ N3 เนื่องจากอาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่นมานานกว่า 30 ปี อ่านคันจิได้บ้าง ในที่ทำงานมีตัวคันจิจำนวนมากแต่มีตัวอริระงะนะกำกับไว้ทำให้เข้าใจง่าย ไม่เคยได้รับมอบหมายให้เขียนรายงาน ที่ผ่านมาเขียนเป็นแต่ตัวอริระงะนะ อยากฝึกเขียนตัวคันจิให้มากขึ้น

- กรณี JF เรียนจบวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นระดับมหาวิทยาลัย ระดับภาษาญี่ปุ่น N2 ทำงานสถานบริบาลแบบ Day service (แบบไป-กลับ) มาที่ฟุคุอิเพื่อต้องการพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่น เล่าว่า “การฟังพัฒนาขึ้นมากจากแต่ก่อนอยู่ที่ไทยฟังแทบไม่ออก แต่พอมายู่ที่ญี่ปุ่นสามารถฟังออกและสื่อสารได้โดยใช้เวลาคิดไม่นาน รวมถึงภาษาถิ่นด้วย”

- กรณี MF อาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่นนานกว่า 20 ปี ฟังภาษาญี่ปุ่นออกแต่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้เป็นประโยคได้ และไม่เคยสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นจึงไม่แน่ใจระดับภาษาญี่ปุ่นตนเอง กล่าวถึงประสบการณ์ในการสื่อสารกับเพื่อนบริบาลชาวญี่ปุ่น “พอเวลาเราพูด บางที่เราไม่รู้ว่ ระดับถ่มตนอะไร เราพูดไม่เป็น แต่พอเราสื่อสารไป

เขาเข้าใจผิด เขาคิดว่าเราพูดไม่รู้จักรากศัพท์ แต่ไม่ใช่ทุกคน เฉพาะบางคนที่เขาอาจจะแอนตี้ คนญี่ปุ่นที่เขาแอนตี้ต่างชาติ ตัวอย่างเช่น เราใช้คำง่าย ๆ 「どこですか」 (ที่ไหน) ชาวญี่ปุ่นบอกว่าพูดแปลกๆ ต้องพูด 「どこに行きますか」 (จะไปที่ไหน) ซึ่งบางครั้งเรานึกไม่ออกว่าต้องใช้คำยาวๆ แบบนี้”

ส่วนทักษะภาษาญี่ปุ่นที่กลุ่มเป้าหมายต้องการเรียนมากที่สุด (เลือกได้ 2 คำตอบ) คือ คำศัพท์เฉพาะทาง 8 ครั้ง การสนทนาโดยใช้ภาษาสุภาพ 7 ครั้ง การฟัง 4 ครั้ง การเขียน 4 ครั้ง ไวยากรณ์ 2 ครั้ง และการอ่าน 1 ครั้ง สรุปได้ว่าไวยากรณ์ในด้านการเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจหรือการใช้ภาษาสุภาพนั้นเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายมีความกังวลและต้องการพัฒนามากที่สุด ดังกรณี GF อธิบายไว้ว่าทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือไวยากรณ์โดยเฉพาะการใช้คำสุภาพเพราะอยากสื่อสารอย่างนุ่มนวล เพื่อนร่วมงานฟังแล้วให้ความร่วมมือในการทำงาน หากพูดด้วยคำศัพท์ธรรมดาอาจฟังไม่เพราะ สร้างความหงุดหงิดได้ หากสำนวนการพูดสุภาพก็จะเป็นการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานได้ดีขึ้น ส่วนหมวดคำศัพท์แม้ว่ากลุ่มเป้าหมายมีความกังวลน้อย เนื่องจากเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน แต่หากเป็นคำศัพท์เฉพาะด้านบริบาลนั้นมีความกังวลปานกลางถึงมาก และมีการใช้ในการงานบ่อยครั้งจึงส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายต้องการเรียนเป็นอันดับสอง

5.3 ทักษะด้านวัฒนธรรม

ทักษะด้านวัฒนธรรมประกอบด้วย 7 หัวข้อ และมีการให้คะแนนประเมินระดับการปรับตัวทางวัฒนธรรม (กรณีเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 และไม่เห็นด้วยมีค่าเท่ากับ 0 โดยคะแนนเต็มสูงสุดอยู่ที่ 65 คะแนนหรือเท่ากับร้อยละ 100 กล่าวคือ ร้อยละ 100-80 หมายความว่าเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 79-60 หมายความว่าเห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 59-40 หมายความว่าเห็นด้วย ร้อยละ 39-20 หมายความว่าไม่ค่อยเห็นด้วย และต่ำกว่าร้อยละ 19 หมายความว่าเห็นด้วยน้อยที่สุด) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การปรับตัวทางวัฒนธรรม

ข้อ	รายละเอียด	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปลความหมาย
1	ท่านรับรู้ว่าวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นมีความแตกต่าง	56	86.2	เห็นด้วยมากที่สุด
2	ท่านสามารถทำตามระเบียบขั้นตอนการทำงานแบบญี่ปุ่นได้	61	93.8	เห็นด้วยมากที่สุด
3	ท่านเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่แตกต่างได้	57	87.7	เห็นด้วยมากที่สุด
4	ท่านเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างได้	60	92.3	เห็นด้วยมากที่สุด
5	ท่านเรียนรู้การทำงานบริบาลแบบญี่ปุ่นและพยายามเข้าใจลูกค้า	60	92.3	เห็นด้วยมากที่สุด
6	ท่านสามารถสื่อสารโดยปรับระดับความสุภาพของภาษาตามสถานการณ์ได้	43	66.2	เห็นด้วยอย่างมาก
7	ท่านสามารถปรับตัวความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันที่ญี่ปุ่นได้	62	95.4	เห็นด้วยมากที่สุด
8	ท่านปรับใช้วัฒนธรรมญี่ปุ่นเข้ากับชีวิตประจำวันของตน	51	78.5	เห็นด้วยอย่างมาก

ด้านวัฒนธรรม กลุ่มเป้าหมายสามารถปรับตัวให้เข้ากับการใช้ชีวิตและการทำงานที่ญี่ปุ่นได้ระดับมาก มีเพียง 2 หัวข้อที่มีความกังวลอยู่บ้าง คือ (1) การสื่อสารโดยปรับระดับความสุภาพของภาษาตามสถานการณ์ได้ (ข้อ 5) และ (2) การปรับใช้วัฒนธรรมญี่ปุ่นเข้ากับชีวิตประจำวันของตน (ข้อ 7)

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประกอบ ดังนี้

- กรณี AF ทำงานในเครือโรงพยาบาล โดยมีเพื่อนร่วมงานเป็นคนญี่ปุ่นประมาณ 10 คน ไม่มีชาวไทย หรือชาวต่างชาติอื่นเลย จึงพยายามเรียนรู้วิธีการบริหารแบบญี่ปุ่น และพยายามทำความเข้าใจลูกค้า (ผู้รับการบริหาร) ส่วนการใช้ชีวิตประจำวันก็ปรับวิถีชีวิตตนเองให้เข้ากับสังคมญี่ปุ่นได้

- กรณี BF ประทับใจกฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุที่ญี่ปุ่น และตระหนักถึงข้อควรระวังในการไม่กระทำ หรือกล่าวละเมิดสิทธิผู้สูงอายุ สามารถปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการทำงานแบบญี่ปุ่นได้ ยอมรับและเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่แตกต่างจากวัฒนธรรมไทย ตัวอย่างวัฒนธรรมที่เข้าใจแต่นำมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน อาทิ วัฒนธรรมแช่น้ำร้อน นอกจากนี้ยังเคยได้ยินเรื่องราวการบริหารไทยที่ทำงานแล้วเครียด รวมถึงมีผู้หนีกลับประเทศไทย

- กรณี CF พบความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมการกิน เคยถูกเตือนว่า “อย่าเดินกิน” ใช้ตะเกียบในการรับประทานอาหารไม่ถนัด เวลาชดน้ำชุปคนญี่ปุ่นมักจะทำเสียงดัง และมักถูกถามว่า “ทำไมถึงไม่ทำเสียงชุดดังล่ะ” เพราะในวัฒนธรรมไทย การรับประทานอาหารเสียงดังถือว่าไม่มีมารยาท จึงไม่ยอมรับประทานแบบมีเสียง และวัฒนธรรมการอาบน้ำ อาทิ การที่ไม่อาบน้ำทุกวัน

- กรณี DM เข้าใจความแตกต่างระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น โดยยกตัวอย่างว่า “คนที่นี่ เวลาเขาจะดี เขาจะไม่ดีเราตรงๆ ชอบยกตัวอย่าง ข้ามไปข้ามมา ว่าถ้าเป็นแบบนี้ก็หน้าจะดีกว่านะ เขาที่เราแต่เราฟังไม่รู้เรื่อง รู้ตัวอีกทีก็เอ๊ะ รู้สึกเจ็บๆ” กล่าวถึงลักษณะนิสัยชาวญี่ปุ่น อาทิ ความละเอียด “การทำงานบางอย่างความละเอียดเป็นเรื่องดี แต่บางทีไม่ละเอียดให้ตรงจุด ละเอียดทุกเรื่อง เราเลยรู้สึกว่ามันเยอะไป” และความกระตือรือร้นในการทำงาน “เขา รู้สึกว่าต้องทำงานตลอดเวลา กระตือรือร้นกับตัวเองตลอดเวลา เขาจะว่างไม่ได้ ต้องหาโน่นหานี้ทำ” ทั้งนี้สามารถปรับตัวตามวัฒนธรรมได้ จึงไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน

- กรณี FF พบสถานการณ์ผู้สูงอายุไม่ยอมรับประทานอาหารและยา นักบริหารชาวญี่ปุ่นจะพยายามให้รับประทานอาหารครั้งหนึ่ง หากยังถูกปฏิเสธอีกก็จะไม่บังคับและมักกล่าวว่า “しょうがない (จันทช่วยไม่ได้)” ในกรณีผู้สูงอายุชายไม่ยอมให้โกนหนวด ก็จะไม่พยายามบังคับเช่นกัน ซึ่งต่างจากแนวทางของไทย ดังเช่นในโรงพยาบาล หากผู้ป่วยไม่ยอมทานยา พยาบาลอาจเสนอวิธีอื่น อาทิ การฉีดยาทางเส้นเลือด หรือให้น้ำเกลือ เพื่อเป็นการชดเชยเล็กน้อยให้ผู้สูงอายุยอมรับประทานอาหารและยา

- กรณี GF ไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบการทำงานแบบญี่ปุ่นได้ทั้งหมด ตัวอย่างเช่น วิธีการป้อนอาหารที่แตกต่างจากวิธีป้อนข้าวแบบไทย รวมทั้งพฤติกรรมบางอย่างที่ยอมรับไม่ได้ อาทิ การใช้เท้าชี้ของ หรือการล้อเลียนเรื่องเพศสภาพ

- กรณี JF ในที่ทำงานเคยประสบปัญหาพี่เลี้ยงชาวญี่ปุ่นสองคนที่มีวิธีการสอนไม่ตรงกัน ตัวอย่าง การอาบน้ำผู้สูงอายุ ซึ่งต้องเข็นรถเข็นและจัดทำทางให้เหมาะสมโดยไม่เกาะผู้อื่นซึ่งไม่เหมือนกัน วิธีแก้ปัญหาคือจำให้ได้ว่าพี่เลี้ยงแต่ละคนสอนอย่างไร แล้วปฏิบัติตามแนวทางของแต่ละคนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง นอกจากนี้ยังสังเกตว่าคนญี่ปุ่นมักไม่พูดตรงไปตรงมา แต่จะพูดอ้อมๆ ต่างจากคนไทยที่มักพูดกันตรงๆ ดังกรณีผู้สูงอายุอยากเข้าห้องน้ำแต่เกรงใจจึงบอกว่า “ไม่เป็นไร” อย่างไรก็ตาม เมื่อสังเกตจากสีหน้าและท่าทางแล้วสามารถเดาได้ว่าอยากเข้า

ห้องน้ำจริงๆ พอพาไปเข้าห้องน้ำก็ปัสสาวะทันที ด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวสามารถปรับตัวได้ดี มักซื้อวัตถุดิบมาประกอบอาหารไทยรับประทานเองในที่พัก

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากโครงสร้างจำนวนประชากรสูงอายุมากถึงหนึ่งในสามของจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ประกอบด้วยผู้สูงอายุเพียงลำพังเพิ่มขึ้น และขาดแคลนนักบริบาลชาวญี่ปุ่น ส่งผลให้ญี่ปุ่นต้องการนักบริบาลต่างชาติ จนกระทั่งปี 2019 ได้ออกวีซ่าทักษะเฉพาะหมายเลข 1 ให้กับชาวต่างชาติเข้ามาทำงานบริบาลในญี่ปุ่น ซึ่งสถานบริบาลต้องการนักบริบาลจำนวนมากและไม่จำกัดเรื่องเพศอย่างเช่นเคย ทำให้แรงงานหญิงไทยสามารถเดินทางไปทำงานที่ญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้อง แรงงานไทยถือว่าเป็นแรงงานที่มีคุณภาพเนื่องจากส่วนใหญ่มีการศึกษาสูง คือจบระดับปริญญาตรี ซึ่งสูงกว่าเงื่อนไขที่รัฐบาลญี่ปุ่นกำหนดไว้ คือรับตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่า สาขาที่นักบริบาลชาวไทยเรียนมาส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริบาล จึงเป็นการทำงานไม่ตรงกับคุณวุฒิที่เรียนมา เพราะฉะนั้นแรงงานไทยจึงต้องเตรียมตัวทั้งความรู้บริบาลและภาษาญี่ปุ่นก่อนเดินทางไปญี่ปุ่น นักบริบาลชาวไทยมองว่าการทำงานบริบาลที่ญี่ปุ่นเป็นโอกาสเปลี่ยนสายอาชีพ นำไปสู่การค้นพบตัวเองในทักษะใหม่ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ ญี่ปุ่นเป็นประเทศปลายทางที่แรงงานไทยอยากไปสัมผัสสักครั้งในชีวิตเนื่องจากอิทธิพลการ์ตูนญี่ปุ่นและสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมญี่ปุ่น แรงจูงใจนี้สอดคล้องกับงานของ Nishikito (2021) บางรายทำงานเป็นพยาบาลอาชีพที่ไทยแต่ต้องการปรับรูปแบบการใช้ชีวิตและใช้เวลาว่างท่องเที่ยวที่ญี่ปุ่น จึงได้ตัดสินใจลาออกมาเป็นนักบริบาลที่ญี่ปุ่นเพราะใกล้เคียงกับทักษะพยาบาลที่ตนมีอยู่ แต่ยังจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับบริบทการบริบาลแบบญี่ปุ่น (สุดปรารถนา, 2565) ขณะเดียวกันบริบาลไทยที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาขั้นต้นทั้งผู้ได้สมรสกับชาวญี่ปุ่น อาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่นโดยถือวีซ่าคู่สมรสชาวญี่ปุ่น เมื่ออายุมากขึ้นบริษัทหลายแห่งปฏิเสธการจ้างงาน จึงหันมาทำงานบริบาลเนื่องจากไม่มีข้อกำหนดเรื่องอายุ และเป็นงานที่คุ้นเคยในสังคมไทยอยู่แล้ว

ในการทำงานบริบาลที่ญี่ปุ่น พบว่านักบริบาลชาวไทยทุกคนประสบปัญหาด้านภาษา โดยประเมินทักษะที่ตนเองมีปัญหามากที่สุด คือด้านไวยากรณ์โดยเฉพาะการเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจหรือภาษาสุภาพ อีกทั้งเป็นทักษะที่นักบริบาลชาวไทยส่วนใหญ่ต้องการพัฒนา คือการสนทนาโดยใช้ภาษาสุภาพที่สามารถปรับระดับความสุภาพได้เหมาะสมตามบริบท นักบริบาลหาทางออกโดยการเรียนภาษาญี่ปุ่นเพิ่มช่วงเวลารว่างจากการทำงาน สถานบริบาลแห่งหนึ่งที่มีศิษย์มีครูสอนภาษาญี่ปุ่นที่มีทักษะบริบาลช่วยจัดคอร์สเรียนในจุดที่บริบาลต่างชาติมักผิดพลาดบ่อย แต่ยังไม่พบว่ามีคอร์สที่บริบาลไทยต้องการคือการเรียนไวยากรณ์โดยเฉพาะภาษาสุภาพและการสื่อสารภาษาสุภาพ ปัญหารองลงมาอันดับ 2 และอันดับ 4 เป็นการอ่านเอกสารที่ทำงานและป้ายต่างๆ อาทิ ชื่อ-สกุลผู้สูงอายุที่รับบริบาล ชื่อยา ชื่ออุปกรณ์ ป้ายประกาศ และข้อความที่สื่อสารกันผ่านแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งมักจะเขียนเป็นตัวอักษรคันจิทำให้นักบริบาลชาวไทยอ่านไม่ออกทำให้ไม่เข้าใจ ทางสถานบริบาลรับรู้ถึงปัญหานี้จึงปรับให้มีการใส่ตัวคะตะคะนะตัวฮิระงานะ และมีภาพประกอบรวมอยู่ด้วย ปัญหาอันดับ 3 คือการเขียนภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากที่ผ่านมามีไม่ค่อยฝึกเขียนโดยเฉพาะตัวคันจิ ฝั่งสถานบริบาลก็ไม่มอบหมายให้นักบริบาลต่างชาติเขียนสรุปรายงาน เพื่อแก้ปัญหานี้สถานบริบาลนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้บริบาลต่างชาติสามารถกรอกข้อมูลลงในแท็บเล็ต (Tablet) ได้โดยง่าย อาทิ หลังตรวจสอบปริมาณอาหารที่ทานมื้อเช้า มื้อกลางวัน มื้อเย็น และปริมาณอุจจาระ แล้วเลือกคลิกลงใน

ช่องว่างตามระดับมาก ปกติ น้อย บางแห่งแสดงเป็นร้อยละให้เลือก และปัญหาอันดับ 5 เรื่องการพูดโดยเฉพาะ การพูดแบบทางการ อาทิ ในสถานการณ์รายงานผลการบริหาร เป็นต้น เมื่อสำรวจทักษะที่นักบริหารชาวไทยต้องการ เรียนมากที่สุด คือการสนทนาโดยใช้ภาษาสุภาพและคำศัพท์เฉพาะทาง แม้ทุกวันมีการสื่อสารได้ตอบกับทั้ง เพื่อนบริบาลด้วยกันและผู้สูงอายุ แต่ยังไม่สามารถพูดโดยใช้ไวยากรณ์ได้อย่างคล่องแคล่ว ยังไม่เป็นประโยค ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งบางรายเพื่อนร่วมงานพยายามเข้าใจและคอยอธิบาย แต่สำหรับบางรายมีแนวโน้ม ไปสู่ความขัดแย้งกันในที่ทำงานเนื่องจากนักบริหารชาวไทยไม่สามารถปฏิบัติตามธรรมเนียมญี่ปุ่นเฉกเช่นคนญี่ปุ่น

ด้านวัฒนธรรมในการทำงานบริบาลแบบญี่ปุ่น ทักษะคิดในการทำงานที่แตกต่างกันในด้านความละเอียด ความกระตือรือร้นในการทำงาน วิถีปฏิบัติในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน อาทิ คนญี่ปุ่นนิยมอาบและแช่น้ำในอ่าง ไม่อาบน้ำต่อนเช้า และไม่อาบน้ำทุกวัน และวิธีการป้อนอาหาร ซึ่งนักบริหารชาวไทยยังมีความรู้สึกลัวว่าการทำแบบ คนไทยน่าจะเหมาะสมกว่า แต่การไม่ทำตามแบบที่บริบาลที่เลี้ยงชาวญี่ปุ่นสอนมาอาจถูกตำหนิได้ บางครั้ง รายละเอียดการทำงานเล็กๆ น้อยๆ มีความแตกต่างกันจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้ตรงกับที่ที่เลี้ยง ชาวญี่ปุ่นแต่ละคนสอนมา และพยายามไม่สร้างปัญหาในที่ทำงานหรือกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนในแง่การปรับตัว ให้เข้ากับสังคมญี่ปุ่นนั้นในภาพรวมไม่มีปัญหา รู้สึกพึงพอใจที่ได้มาทำงานและอาศัยอยู่ที่ญี่ปุ่น บริบาลไทยเลือกรับปรับบางวัฒนธรรมเข้ามาใช้หรือเลือกไม่รับนำมาใช้ อาทิ บริบาลไทยสวมหมวกกันน็อกขณะปั่นจักรยาน ซื้อวัตถุดิบและนำมาปรุงอาหารไทยทานเอง และไม่แช่น้ำร้อนเพราะไม่คุ้นเคย เป็นต้น

ช่องว่างระหว่างทางภาษาและวัฒนธรรม ยังคงเป็นอุปสรรคที่ทำนายแรงงานไทย จึงขอเสนอให้ภาครัฐหรือ องค์กรที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นและวัฒนธรรมญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมานักบริหาร ชาวไทยเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อสอบภาษาญี่ปุ่นระดับ N4 ซึ่งไม่มีการทดสอบทักษะการพูด หลังจากนักบริหารชาวไทย เดินทางถึงที่ญี่ปุ่นแล้วเงื่อนไขต่อมาของรัฐบาลญี่ปุ่นคือสถานบริบาลที่รับบริบาลต่างชาติวิชาชีพเฉพาะ หมายเลข 1 ต้องจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นอย่างน้อย 1 เดือน แต่ไม่มีข้อกำหนดนี้สำหรับนักบริหารที่มาจาก วิชาประเภทอื่น เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับแรงงานไทย ผู้วิจัยเสนอแนวทางจัดทำคู่มือสำหรับผู้สนใจงานบริบาลที่ ญี่ปุ่น รวมถึงจัดอบรมคอร์สภาษาญี่ปุ่นสำหรับงานบริบาลและสอดแทรกเนื้อหาวัฒนธรรมการบริบาลแบบญี่ปุ่น พัฒนาบทเรียนให้นักบริหารสามารถพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับที่ Hoshino (2024) เสนอไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของนักบริหารจากประเทศแถบเอเชียที่ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นเชื้อสาย อเมริกาที่สหรัฐอเมริกา ว่านักบริหารต้องการให้รัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และภาษาอังกฤษระดับที่สูงขึ้นหลังจากที่สอบผ่านและได้รับใบประกอบวิชาชีพบริบาล ดังนั้นการส่งเสริมทักษะภาษาญี่ปุ่นและวัฒนธรรมจะช่วยเพิ่มทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ทักษะการบริหาร แบบญี่ปุ่น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การปรับตัวในที่ทำงานดีขึ้น และส่งเสริมการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริบาลซึ่งเป็นผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น หัวหน้างานชาวญี่ปุ่น และเพื่อนร่วมงานจากนานาประเทศ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเรียนบริบาล ภาษาญี่ปุ่น และค่า อำนวยความสะดวกให้กับองค์กรคนกลาง บางรายจำเป็นต้องกู้เงินเรียนและเดินทางไปทำงานที่ญี่ปุ่น เมื่อทำงาน ได้รับเงินเดือนแล้วส่วนใหญ่จะเก็บออมเงินและบางรายต้องส่งเงินเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ไทย อาทิ มารดา และบุตรที่กำลังอยู่ในวัยเรียน บางครั้งนักบริหารชาวไทยเองมีปัญหาเกี่ยวกับนายจ้างชาวญี่ปุ่น ส่วนหนึ่งมาจากการ ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากปัญหาระดับความสุภาพของภาษาแล้ว บางครั้งความแตกต่าง ทางวัฒนธรรมทำให้เกิดความไม่เข้าใจมุมมองหรือทัศนคติของอีกฝ่าย ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บางครั้งนักบริหารชาวไทยอยากย้ายที่ทำงานแต่ในความเป็นจริงทำได้ยากมากเพราะต้องหาสถานบริบาลใหม่เอง รวมถึงการย้ายหาที่อยู่อาศัย และบางกรณีเคยได้ยินเรื่องราวของนักบริหารชาวไทยหนีไปทำงานที่อื่นในญี่ปุ่นรวมถึงเดินทางกลับไทยเองโดยไม่แจ้งล่วงหน้า สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่รับการบริบาล เพื่อนร่วมงานบริบาลและนายจ้าง เพื่อได้องค์ความรู้รอบด้านทั้งจากภายในและบริบทแวดล้อมของนักบริหารชาวไทย แล้วนำไปสู่แนวทางให้ในการพัฒนาทักษะแรงงานต่อไป



เอกสารอ้างอิง (References)

- พัชรพร แก้วกฤษณ์. (2564). *ภาษาญี่ปุ่นเชิงสังคมและวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2559). *คู่มือระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Long Term Care) ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2559*. สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- สุตปรารถนา ดวงแก้ว. (2565). *การศึกษาคุณภาพชีวิตแรงงานไทยในภาคบริการในประเทศญี่ปุ่นยุคสังคมสูงวัย* (รายงานผลการวิจัย).
- สุพรรณษา สภาชัย และวิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์. (2564). การพัฒนาหลักสูตรการพึ่งและการพูดภาษาญี่ปุ่นเพื่อการบริการผู้สูงอายุ. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ*, 15(1), 11-21.
- Burchum J. L. (2002). Cultural competence: an evolutionary perspective. *Nursing forum*, 37(4), 5–15. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2002.tb01287.x>
- Nishikito, E. (2021). Thai Young Adults' Motivations for Pursuing a Care Worker Career in Japan. *JSN Journal*, 11(2), 2-18.
- Hoshino, K. (2024). Asian Transnational Care Workers for Older Japanese Americans in the United States and Older Japanese in Japan. *Bulletin of Asia-Pacific Studies*, 16(2), 61-72.
- Immigration Services Agency of Japan. (2025). *Initiatives to Accept Foreign Nationals and for the Realization of Society of Harmonious Coexistence*. <https://www.moj.go.jp/isa/content/930004452.pdf>
- Iskandar, K. (2020). Japan Aging Issues, Long Term Care Insurance (LTCI) and The Migration of Indonesian Nurses to Enter the Japanese Labor Market. *Journal of Strategic and Global Studies*, 2(2), 18-39.
- Takamoto, K. (2011). Intercultural Care and Communication: Issues on the EPA and Foreign Care Workers. *Reitaku Journal of Interdisciplinary Studies*, 19(1), 33-43.
- Liou, S. R., & Cheng, C. Y. (2011). Experiences of a Taiwanese nurse in the United States. *Nursing forum*, 46(2), 102–109. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2011.00211.x>
- McCall, N. (2001). *Who Will Pay for Long Term Care? : Insights from the Partnership Programs*. Health Administration Press.
- M.Pd, Imelda. (2024). The Depiction of Intercultural Communication Of Care Givers From South Sulawesi Working in Japan. *International Conference on Japanese studies, Language, Education 2023*, 106-119.

- Ogawa, R. (2017). Intersectionality and differentiated citizenship: migrant care workers in Japan. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 27(3–4), 187–194. <https://doi.org/10.1080/02185385.2017.1406821>
- Takeda, S. (2023). Factors related to turnover and intention to leave the care working profession in Japan: A review. *Yonago Acta Medica*, 66(2), 196–201. <https://doi.org/10.33160/yam.2023.05.001>
- The Nippon Foundation. (2023). *Labor shortage, shortage of medical personnel, rising social security costs – what is the looming problem?*?. https://www.nippon-foundation.or.jp/journal/2023/89142/health_aging
- Tsukuda, N. (2021). ‘A New Era for Policies for Care Workers in Japan: Current Status and Future Directions’, in Komazawa, O. and Y. Saito (eds.), *Coping with Rapid Population Ageing in Asia*, Jakarta: *ERIA*, pp.85-95.
- World Health Organization. (2022). *What is long-term care?*. <https://www.who.int/europe/news-room/questions-and-answers/item/long-term-care>
- Yating, Y., Seiko, T., Shuyu, L., Masato, T., Masaru, K., Tetsuo, Y., & Ji, C. (2023). Occupational Stress Suffered by Long-term Care Workers in Nursing Care Facilities: A Comparative Case Study in Japan and China, *Innovation and Supply Chain Management*, 17(1), 31-41.
- Yi, M., & Jezewski, M. A. (2000). Korean nurses' adjustment to hospitals in the United States of America. *Journal of advanced nursing*, 32(3), 721–729. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01533.x>
- 厚生労働省(2013). 介護保険制度を取り巻く状況等. https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000018735.pdf
- 厚生労働省(2025). 「我が国の人口について」. https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21481.html
- 厚生労働省(2025). 「外国人雇用状況の届出状況まとめ（令和6年10月末時点）」. https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21481.html
- 国際協力機構(JICA)とエフビー介護サービス株式会社(2018). 「タイ国介施設運営・福祉用具事業・人材教育事業に関する有効性」, 採算性の基礎調査. <https://openjicareport.jica.go.jp/pdf/12308094.pdf>
- 介護福祉養成講座編集委員会 (2020). 『最新介護福祉養成講座3介護の基本1』 東京：中央法規.
- 平井達也(2022). 「外国人か いご労働者受け入れの現況について『受入れ制度と日本語教育の観点から』」 『日本語教育』 182, 1-15.

三菱UFJリサーチ&コンサルティング(2020).「外国人介護人材の受入れ実態等に関する調査研究事業」. https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2022/11/houkatsu_07_1-03.pdf
渡辺長(2022).『外国人介護士と働くための異文化理解』大阪：大阪大学出版会.

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Affiliation: Faculty of Liberal Arts, Mahidol University

Corresponding email: sutpratana.d@gmail.com

Received: 22/09/2025

Revised: 09/11/2025

Accepted: : 15/11/2025