

ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ
ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

พรพรรณฯ ฟ้ากระจ่าง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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

EXPECTATIONS ON QUALITY AND ROLE OF INTERPRETERS
IN PROTECTION OF AND ASSISTANCE FOR TRAFFICKED PERSONS

PAWNPANSA FARGRAJANG

A Special Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Translation and Interpretation (Interpretation)

Chalermprakit Center of Translation and Interpretation

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

พรพรรณษา ฟ้ากระจ่าง: ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์. (Expectations on Quality and Role of Interpreter in Protection and Assistance for Victim of Human Trafficking) อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร. หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์, ๕๑ หน้า.

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในกลุ่มผู้ใช้ล่าม ๑๕ คนและล่าม ๕ คนซึ่งเกี่ยวข้องในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ล่ามคาดหวังให้ล่ามมีบทบาทมากกว่าการแปลภาษาและเห็นว่าล่ามไม่ควรทำสิ่งที่จะส่งผลกับความซื่อสัตย์ต่อเนื้อหา ล่ามก็มีมุมมองที่คล้ายคลึงกัน หากแต่ล่ามเห็นว่าตนไม่ควรมีบทบาทเป็น "ผู้แทน" ของผู้เสียหาย ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบทแปลนั้นผู้ใช้ต้องการให้เข้าใจง่าย มีความถูกต้องครบถ้วน ล่ามให้ความสำคัญกับความถูกต้องและสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษาเพราะมีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้ล่าม คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของล่ามในการศึกษาชั้นนี้พบว่าสอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพที่ถือปฏิบัติกันอยู่ในวงการล่ามสากล ผลการศึกษาเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปสร้างหลักสูตรการอบรมล่ามเกี่ยวกับการทำงานในบริบทการค้ามนุษย์ในประเทศไทยที่เหมาะสม

5280176522 : MAJOR INTERPRETATION

KEYWORD: interpreters for trafficked persons

PAWNPANSA FARGRAJANG: EXPECTATIONS ON QUALITY AND ROLE OF INTERPRETERS IN PROTECTION OF AND ASSISTANCE FOR TRAFFICKED PERSONS. ADVISOR: NUNGHATAI RANGPONSUMRIT, 51 pp.

The objective of this research is to identify expectations about users' views of the quality and role of interpreters in relation to protection and assistance for human trafficked persons in Greater Bangkok. Results from this study show that users/clients expect interpreters to perform more than just translating i.e. *converting* one language into another, but they do not want interpreters to do anything that will affect the accuracy or truthfulness of what is being said. In fact, and perhaps unsurprisingly, interpreters share a similar view, but they do not wish to assume the role of *representing* trafficked persons. User/client expectations about quality appear to be quite straightforward: ease of understanding, accuracy and completeness. Again, there is little difference between the position of user/client and interpreter here: but interpreters also note the importance of accuracy and native accent as key factors in gaining trust. This study found that desirable *qualifications* are compliance with professional ethics and standards as generally apply to interpreters working in the international arena.

The results of this study also provide important information for developing an improved and effective interpreter training in the field of human trafficking in Thailand.

๔.๒ ความคาดหวังด้านคุณภาพและคุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์	๒๒
๔.๒.๑ แบบสอบถามชนิดมีตัวเลือก	๒๒
๔.๒.๑.๑ ความคาดหวังด้านคุณภาพของบทแปล	๒๒
๔.๒.๑.๒ คุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์	๒๔
๔.๒.๒ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ	๒๖
๔.๓ ความพึงพอใจต่อผลงานของล่าม	๒๗
๔.๓.๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบทแปล	๒๘
๔.๓.๒ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของล่าม	๒๙
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการวิจัย	๓๒
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๓๒
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๒
๕.๓ ข้อจำกัดของการวิจัย	๓๒
รายการอ้างอิง	๓๕
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้ล่าม	๓๗
ภาคผนวก ข แบบสอบถามล่าม	๔๓
ประวัติผู้วิจัย	๕๑

สารบัญตาราง

บทที่ ๒		หน้า
ตารางที่ ๑	ความคาดหวังด้านคุณภาพของล่ามโดยบุเลอร์ (Bühler, 1986) และชวิสเซินเบอ์เกอร์และคณะ (Zwischenberger et al. 2010)	๑๑
ตารางที่ ๒	ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทยโดยกุลศิริ (๒๕๕๑) เปรียบเทียบกับผู้ใช้ล่ามชาวตะวันตกโดยเคิร์ซ (Kurz, 1989)	๑๒
ตารางที่ ๓	ลำดับความสำคัญของคุณภาพของบทแปลโดยผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม	๒๓
ตารางที่ ๔	ความสำคัญของคุณลักษณะของล่ามโดยผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม	๒๕

สารบัญแผนภูมิ

บทที่ ๔		หน้า
แผนภูมิที่ ๑	การปฏิบัติที่ล่ามควรทำและทำได้ความเห็นของผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม	๑๙
แผนภูมิที่ ๒	การปฏิบัติที่ล่ามไม่ควรทำตามความเห็นของผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม	๒๑
แผนภูมิที่ ๓	ความพึงพอใจของผู้ใช้ล่ามต่อคุณภาพบทแปลของล่าม	๒๘
แผนภูมิที่ ๔	ความพึงพอใจของล่ามต่อคุณภาพบทแปลของตน	๒๙
แผนภูมิที่ ๕	ความพึงพอใจของผู้ใช้ล่ามต่อการปฏิบัติงานของล่าม	๓๐
แผนภูมิที่ ๖	ความพึงพอใจของล่ามต่อการปฏิบัติงานของตน	๓๑

บทที่ ๑

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเส้นทางคมนาคมและเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจอื่นๆ เจริญรุดหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว การเคลื่อนย้ายถิ่นฐานข้ามชาติของมนุษย์เพื่อแสวงหาโอกาสทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงทวีมากขึ้นตามลำดับ มีการนำเด็กและหญิงเข้าสู่กระบวนการเคลื่อนย้ายแรงงานมากขึ้น แต่เนื่องจากกลุ่มเด็กและหญิงหรือแรงงานข้ามชาติกลุ่มนี้มักเป็นกลุ่มที่ขาดโอกาสทางการศึกษา อยู่ในสภาวะด้อยกว่าทางเศรษฐกิจ และขาดโอกาสด้านการฝึกอบรมอาชีพ จึงกลายเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้แสวงหาผลประโยชน์ โดยแรงงานข้ามชาติกลุ่มนี้อาจถูกนำไปใช้เป็นแรงงานไร้ฝีมือ แรงงานราคาถูกรวมทั้งถูกนำเข้าสู่งานนอกระบบ และตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ในที่สุด อาทิเช่น การนำมาค้าบริการทางเพศ การนำมาใช้แรงงานอย่างผิดกฎหมายหรืออย่างไร้ความปราณี การนำมาใช้ทำงานบ้านอย่างถูกเอารัดเอาเปรียบ การนำมาเร่ร่อนขอทาน ตลอดจนการลักพาตัวเพื่อนำไปแสวงหาประโยชน์ในทางผิดกฎหมาย เป็นต้น

ประเทศไทยนั้น เป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหานี้อย่างมาก และนับวันปัญหาดังกล่าวยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น ความเจริญและความอุดมสมบูรณ์ของประเทศไทยเป็นสิ่งดึงดูดประชากรจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศที่อยู่ห่างไกล เพื่อหนีความยากจน การถูกกดขี่ และ ความไม่สงบภายในประเทศ เช่น ประเทศรัสเซีย พิจิ พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม สาธารณรัฐประชาชนจีน อุซเบกิสถาน เป็นต้น องค์การอาชญากรรมข้ามชาติได้ใช้ประเทศไทยเป็นแหล่งแสวงหาประโยชน์จำนวนมหาศาลจากการค้ามนุษย์ โดยประเทศไทยถูกใช้ใน ๓ สถานะ คือ สถานะประเทศต้นทาง โดยมีการแสวงหาประโยชน์จากผู้เสียหายการค้ามนุษย์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ขณะเดียวกันมีสถานะเป็นประเทศปลายทาง คือ มีการแสวงหาประโยชน์จากเหยื่อการค้ามนุษย์ที่มาจากต่างประเทศ และสถานะเป็นประเทศทางผ่าน คือ ใช้ประเทศไทยเป็นเส้นทางผ่านเพื่อส่งเหยื่อการค้ามนุษย์ออกไปยังประเทศอื่น

ทั้งนี้ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) คาดการณ์ตัวเลขผู้เสียหายที่ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์ในปี พ.ศ. 2553 นี้อยู่ที่ประมาณ 2.5 ล้านคนทั่วโลก จึงนับว่าเป็นปัญหาที่ประชาคมโลกล้วนตระหนักและเห็นพ้องว่าจำเป็นต้องหามาตรการเพื่อแก้ไขป้องกัน ด้วยถือว่าเป็นปัญหาการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรง อันก่อให้เกิดอาชญากรรมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ซึ่งมีผล

ต่อการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีของมนุษย์และกระทบต่อความมั่นคงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของ แต่ละประเทศและประชาคมโลก

ด้วยเหตุนี้เอง องค์การสหประชาชาติ จึงได้มีการจัดทำอนุสัญญา ปฏิญญาและพิธีสาร ต่างๆ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานโลกในการขจัดปัญหาการค้ามนุษย์ และกระตุ้นให้มีการดำเนินการ เสริมสร้าง ความร่วมมือทั่วโลกเพื่อต่อสู้กับการค้าทาสสมัยใหม่ โดยให้แต่ละประเทศเร่งปรับปรุง ตัวบทกฎหมาย และมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งประเทศไทยเอง มิได้ละเลยต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้มีความพยายามทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และ องค์การระหว่างประเทศหลายหน่วยงานในการดำเนินงานต่อต้านการค้ามนุษย์ การช่วยเหลือ และ คุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ รวมถึงการที่รัฐบาลไทยได้ประกาศพ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ฉบับใหม่ ทั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ออก ระเบียบว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือ แก่บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้า มนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๒

อย่างไรก็ตาม ในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายฯ ซึ่งส่วนมากเป็น ชาวต่างชาติ ส่งผลให้เกิดอุปสรรคทางด้านภาษา ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยกับเจ้าหน้าที่ได้ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดหาล่ามให้กับผู้เสียหาย อันเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือ แก่บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งระบุว่า “หาก ผู้เสียหายไม่เข้าใจภาษาไทยหรือไม่สามารถพูด ไม่ได้ยิน ไม่สามารถสื่อสารได้ ให้เจ้าหน้าที่จัดหา ล่ามหรือล่ามภาษามือให้

เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหา และสามารถให้การช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหาย ซึ่งเป็นชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความร่วมมืออย่างดี จำเป็นต้องมีผู้ที่สามารถ สื่อสารในภาษาของผู้เสียหายได้ดี การสื่อสารผ่านล่ามซึ่งเป็นสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องและผู้เสียหายจึงมีความสำคัญยิ่ง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของล่ามและระบบจัดหาล่าม เพื่อการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ จำเป็นต้องมีข้อมูล พื้นฐานเกี่ยวกับ ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่าม รวมถึงความคาดหวังด้านคุณสมบัติ และ จริยธรรมของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ระหว่างผู้ใช้ล่ามและตัวล่ามเอง รวมถึงความต้องการการฝึกอบรมของล่าม จึงเกิดชุดโครงการวิจัย เรื่อง ล่ามในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทย

โครงการวิจัยนี้ได้แบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ และดำเนินการโดยผู้วิจัย ๔ คน ดังนี้

๑. ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่ามในกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการวิจัยโดย นางสาวศิริพร ศิริธนชัย
๒. ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่าม โดย นางสาวพรพรรณ ฟ้ากระจ่าง
๓. การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมล่าม โดย นางสาวรัตนา แซ่เฮ็ง
๔. บทบาทและลักษณะการทำงานของล่าม ในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดย พลตำรวจตรีณัฐธร เพราะสุนทร

โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาในหัวข้อที่ ๒ คือ ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่าม

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยชิ้นนี้มุ่งหาคำตอบเรื่องล่ามในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ความคาดหวังด้านคุณภาพการล่าม
๒. ความคาดหวังด้านบทบาทของล่าม
๓. คุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์
๔. ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ

๑.๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกวิธีการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยจัดทำแบบสอบถามเฉพาะแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดีที่สุด กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยได้แก่ ล่ามชาวไทย ๕ คน ผู้ใช้ล่ามชาวไทยที่มาจากหน่วยงาน/องค์กรรัฐของบาล ๖ คน องค์กรเอกชน ๕ คน และผู้ใช้ล่ามชาวต่างชาติ (ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์) ๔ คน

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การได้รับทราบถึงความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์เพื่อเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามและตัวล่ามเองในด้านคุณภาพการแปลภาษาและบทบาท รวมถึงคุณสมบัติของล่ามที่พึงประสงค์ ข้อมูลนี้สามารถนำไปปรับวิธีการทำงานร่วมกันในพื้นที่อื่นๆให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในงานเพื่อมนุษยธรรมนี้

ผลของการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้จัดหลักสูตรอบรมล่ามและผู้ฝึกอบรมล่ามในเรื่องการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

๑.๕ คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

การค้ามนุษย์ หมายถึง การกระทำต่อบุคคลอื่นโดยเจตนาเพื่อแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณี หรือแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น หรือแสวงหาประโยชน์จากการเอาคนลงเป็นทาสหรือให้มีฐานะคล้ายทาส การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การแสวงหาประโยชน์จากเด็กโดยทุจริต การตัดอวัยวะหรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกัน อันเป็นการขูดรีดบุคคลไม่ว่าบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม

การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ หมายถึง การข่มขืนใจให้ทำงานหรือให้บริการโดยทำให้กลัวว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของบุคคลนั้นเองหรือของผู้อื่น โดยขู่เชือดด้วยประการใดๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือโดยทำให้บุคคลนั้นอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้

การล่าม หมายถึง การแปลคำพูดจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งโดยทันที

คู่ภาษา หมายถึง ภาษาที่ล่ามมีความถนัดในการล่ามจากภาษาต้นทางไปภาษาปลายทาง โดยมากภาษาต้นทางมักเป็นภาษาแม่ของล่าม

ประเทศต้นทาง หมายถึง ประเทศที่มีการส่งผู้ใช้แรงงานไปค้าต่างประเทศ

ประเทศทางผ่าน หมายถึง ประเทศที่ใช้เป็นเส้นทางผ่านของการนำผู้ใช้แรงงานไปค้าต่างประเทศ

ประเทศปลายทาง หมายถึง ประเทศที่มีการนำผู้ใช้แรงงานเข้ามาค้าหรือแสวงหาประโยชน์ หรือมีการล่องละเมิดสิทธิ

ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ หมายถึง บุคคลผู้ถูกกระทำตามความหมายของการค้ามนุษย์

ล่าม หมายถึง ผู้แปลคำพูดจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งโดยทันที

ภาษาต้นฉบับ หมายถึง ภาษาที่คู่สนทนาพูดออกมาเพื่อให้ล่ามทำการแปล

ภาษาปลายทาง หมายถึง ภาษาที่ล่ามแปลออกมาเพื่อให้คู่สนทนาฟังเข้าใจ

ล่ามชุมชน (Community interpreter, Public service interpreter) หมายถึง ล่ามที่ทำงานในบริบทของการบริการสังคม และเป็นคนกลางในการสื่อสาร

ล่ามติดตาม (Escort interpreter) หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ติดตามผู้ใช้ล่ามไปในที่ต่างๆ เพื่อทำล่ามให้ เช่น ในกรณีการดูงานการเยี่ยมชมสถานที่ การติดต่อธุรกิจ หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ล่ามประชุม (Conference interpreter) หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ล่ามในการประชุมขนาดใหญ่ การสัมมนา และการอบรมต่างๆ

ล่ามศาล (Court interpreter) หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ล่ามในศาล

แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หมายถึง การแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณีการผลิตหรือเผยแพร่วัตถุหรือสื่อลามก การแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น การเอาคนลงเป็นทาส การนำคนมาขอยา การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การบังคับตัดอวัยวะเพื่อการค้าหรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกันอันเป็นการขูดรีดบุคคล ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม

องค์กรอาชญากรรม หมายถึง คณะบุคคลซึ่งมีการจัดโครงสร้างโดยสมคบกันตั้งแต่สามคนขึ้นไปไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง และไม่ว่าจะเป็นการที่ชัดเจนมีการกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างแน่นอนหรือ มีความต่อเนื่องของสมาชิกภาพหรือไม่ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกระทำความผิดฐานใดฐานหนึ่งหรือหลายฐานที่มีอัตราโทษ จำคุกชั้นสูงตั้งแต่สี่ปีขึ้นไปหรือกระทำความผิดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทางทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดอันมิชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม

ทีมสหวิชาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้มีทักษะ และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งการแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการโดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องในการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะทบทวนวรรณกรรมเรื่องล่ามชุมชน ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาท

การศึกษาเรื่องล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ยังมีไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงเลือกทบทวนวรรณกรรมเรื่องล่ามชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากล่ามที่ทำงานในประเด็นการค้ามนุษย์มีลักษณะเป็นล่ามชุมชนประเภทหนึ่ง

๒.๑ ล่ามชุมชนคืออะไร

ล่ามชุมชน คือ นักวิชาชีพที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เขาเหล่านี้ส่งผ่านข้อมูลที่สื่อสารด้วยวจนภาษาและอวจนภาษาอย่างมั่นใจที่สุดและใช้ภาษาที่เหมาะสม พวกเขาปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและพยายามวางตนให้เป็นกลางที่สุดในการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการและนักวิชาชีพต่างๆ ให้เข้าใจถึงค่านิยม แนวความคิดและการปฏิบัติตามวัฒนธรรมของกันและกัน แต่ที่จริงแล้วสิ่งที่สำคัญที่สุดของล่ามคือ ความรู้ที่หลากหลายและความสามารถในการเป็นตัวเชื่อมระหว่างวัฒนธรรม (Agence des services de santé et de services sociaux de Montréal 2003-2004 report)

อย่างไรก็ตามคำอธิบายข้างต้นสามารถใช้ได้กับล่ามทุกประเภท เพ็ชแฮคเคอร์ (Pöchhacker, 2004) ระบุความแตกต่างระหว่างล่ามที่ประชุมกับล่ามชุมชนโดยพิจารณาจากบริบททางสังคมในการทำงานของล่าม ล่ามที่ประชุมทำงานในบริบทระหว่างสังคม(inter-social setting) คือการทำงานล่ามธุรกิจ หรือการทูตซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดต่อระหว่างบุคลากรต่างสังคม ในขณะที่ล่ามชุมชนจะทำงานในบริบทภายในสังคม (intra-social setting) นั่นคือสังคมหนึ่งๆที่ประกอบด้วยประชากรหลายชาติพันธุ์ซึ่งใช้ภาษาที่หลากหลาย สถานที่ในการทำงานของล่ามอาจจะเป็นในศาล สถานีตำรวจ โรงพยาบาล เป็นต้น ในสถานการณ์การที่ล่ามชุมชนทำงานนั้น มักจะเป็นการสื่อสารระหว่างนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ กับคนธรรมดาที่เป็นสมาชิกของกลุ่มภาษาของชนกลุ่มน้อยในสังคม (Jacobsen, 2009)

เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ในการทำงานข้างต้นแล้ว ทำให้เห็นว่าล่ามชุมชนนั้นทำงานในบริบทที่หลากหลาย แน่นอนว่าความคาดหวังต่อคุณภาพและบทบาทของล่ามชุมชนย่อมเปลี่ยนไปตามบริบทที่แตกต่าง

๒.๒ ความคาดหวังด้านบทบาทของล่ามชุมชน

๒.๒.๑ งานวิจัยของเพ็ชแฮคเคอร์ (Pöchhacker, 1998)

ในปี ๑๙๙๘ เพ็ชแฮคเคอร์ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการงานสาธารณสุขและประชาสงเคราะห์แก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อยที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาเยอรมันได้ในเมืองเวียนนา ประเทศออสเตรีย ว่านอกเหนือจาก “แปล” แล้ว พวกเขาคาดหวังให้ล่ามทำบทบาทอื่นใดอีกหรือไม่ ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลและศูนย์ครอบครัวกลุ่มนี้ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักบำบัด และนักสังคมสงเคราะห์มากกว่า ๖๐๐ คน และในบริบทเดียวกันนั้นสำรวจความคิดเห็นของล่ามภาษาพูด ๑๖ คนและล่ามภาษามือ ๑๖ คน ว่ามีมุมมองต่อหน้าที่ของตนอย่างไร

ในแบบสอบถามเพ็ชแฮคเคอร์ได้ระบุพฤติกรรม ๙ ประการ นอกเหนือจากหน้าที่พื้นฐานในการแปลอย่างถูกต้องและชื่อตรงต่อภาษาต้นฉบับ ผู้ตอบเลือกว่าพวกเขาคิดว่าการกระทำเหล่านี้เป็นงานของล่ามหรือไม่ การปฏิบัติ ๙ ประการนั้น นั้นประกอบด้วย

- การปฏิบัติซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ๒ ข้อ
 - ปรับภาษาต้นฉบับจากผู้ให้บริการให้ง่ายขึ้น
 - อธิบายคำศัพท์เฉพาะทางให้แก่ผู้รับบริการ
- การปฏิบัติซึ่งเรียบเรียงภาษาต้นฉบับของผู้ให้บริการเพื่อให้การสนทนามีประสิทธิภาพ ๒ ข้อ
 - แปลคำพูดของผู้รับบริการโดยสรุป
 - ละเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสนทนา
- การปฏิบัติซึ่งลักษณะเป็นตัวแทนของผู้ให้บริการ ๒ ข้อ
 - ถามคำถามผู้รับบริการโดยตรงและการให้ข้อมูลซ้ำๆตามที่คุณผู้ให้บริการร้องขอ
 - ช่วยผู้รับบริการกรอกแบบสอบถาม
- การอธิบายความเชื่อและการกระทำตามวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้รับบริการให้ผู้ให้บริการเข้าใจ
- การแนะนำตนเองให้ผู้รับบริการทราบว่าเป็นล่าม
- การเตือนเมื่อมีความเข้าใจผิดเกิดขึ้นในบทสนทนา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการคาดหวังให้ล่ามทำหน้าที่นอกเหนือจากการแปลภาษา สอดคล้องกับมุมมองของล่ามเองที่มีความเห็นว่าหน้าที่อื่นๆที่ระบุในแบบสอบถามนั้นสามารถทำได้ โดยสรุปแล้วในการล่ามชุมชนนั้นทั้งล่ามและผู้ให้บริการคาดหวังให้ล่ามมีบทบาทเป็น “ผู้ให้ความกระจ่าง” “ผู้อธิบาย” “สื่อกลางระหว่างวัฒนธรรม” “ผู้ช่วยเหลือ” หรือ “ตัวแทน”

๒.๒.๒ มาตรฐานวิชาชีพล่าม

หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่มีการทำงานร่วมกับล่าม หรือเป็นแหล่งจัดหาล่ามต่างตั้งเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติตนของล่ามไว้เพื่อดำรงมาตรฐานในการบริการ หากจะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังก็คงไม่ผิดนัก จากการศึกษาหลักจรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพของล่ามในที่ประชุมของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (AIIC, 2009) ล่ามในกระบวนการสาธารณสุขของประเทศแคนาดา (HIN, 2007) ล่ามศาลรัฐบาลกลาง (USA Federal Court, 2010) และสถาบันความร่วมมือล่ามและนักแปลแห่งออสเตรเลีย (AUSIT, n.d.) สามารถสรุปความคาดหวังที่องค์กรเหล่านี้มีต่อผู้ประกอบอาชีพล่ามไว้ดังนี้

- ล่ามต้องแปลอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อภาษาต้นฉบับให้มากที่สุด โดยไม่มีการเติม ละ หรือบิดเบือน
- ล่ามต้องรักษาความลับ ไม่นำข้อมูลที่ได้รับรู้จากการทำงานไปเปิดเผยและแสวงหาผลประโยชน์
- ล่ามต้องวางตนเป็นกลาง ไม่รับผลประโยชน์อื่นใดนอกจากค่าจ้างตามที่ได้ตกลงไว้
- ล่ามต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและเคารพศักดิ์ศรีเสมอ
- ล่ามต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในขอบข่ายงานของตน ไม่ทำงานเกินหน้าที่ที่ได้ตกลงไว้ ไม่แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำและตอบคำถามเอง
- ล่ามต้องรับผิดชอบต่อความน่าเชื่อถือของผลงานของตน รับเฉพาะงานที่มั่นใจว่าตนสามารถทำผลงานเป็นที่น่าพอใจได้ เตรียมตัวและศึกษาข้อมูลของงานที่รับเป็นอย่างดี และต้องรายงานอุปสรรคใดๆที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน
- ล่ามต้องทำงานอย่างมืออาชีพและปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพเสมอ
- ล่ามต้องเป็นผู้รู้และพัฒนาตนเองตลอดชีวิตเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ๆเสมอ อันเป็นสิ่งสำคัญต่อดำรงคุณภาพของการล่าม
- ล่ามต้องไม่รับงานซ้อน ส่งต่องานของตนให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง
- ล่ามต้องให้การสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ

๒.๓. ความคาดหวังด้านคุณภาพ

เอกสารงานวิจัยเรื่องความคาดหวังด้านคุณภาพของกลุ่มชุมชนยังมีไม่มากนัก ส่วนมากแล้วในการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มชุมชนมักจะรวมความคาดหวังทั้งด้านบทบาทและคุณภาพของบท แปลไว้ด้วยกัน โดยมักจะให้ความสำคัญกับการแปลที่ถูกต้องและชื่อตรงต่อภาษาต้นฉบับว่าเป็นหนึ่งในความคาดหวังเท่านั้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจบททวนวรรณกรรมเรื่องความคาดหวังด้านคุณภาพของกลุ่มในที่ประชุม ซึ่งได้มีการศึกษากันมาอย่างยาวนานและกว้างขวาง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการกลุ่มชุมชนได้

๒.๓.๑ งานวิจัยของซวิสเซินเบอร์เกอร์และเพิชแฮคเคอร์ (Zwischenberger and Pöchhacker, 2010)

ในฤดูใบไม้ร่วงปี ๒๐๐๘ ซวิสเซินเบอร์เกอร์และเพิชแฮคเคอร์ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มการประชุมในสมาคมกลุ่มการประชุมนานาชาติ (AIC) ๗๐๔ คน เรื่องความคาดหวังและความคิดเห็นต่อตนเองด้านคุณภาพและบทบาท การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการศึกษาคุณภาพของการล่ามพูดพร้อมโดยศูนย์ศึกษาการแปล มหาวิทยาลัยเวียนนา ประเทศออสเตรีย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คำถามทั้งหมด ๔๑ ข้อ ครอบคลุม ๓ ประเด็นคือ ส่วนที่หนึ่งเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สองให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้นำหนักกับคุณลักษณะการล่าม ๑๑ ข้อซึ่งนำมาจากการศึกษาเรื่องคุณภาพในกลุ่มล่ามการประชุมซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมกลุ่มการประชุมนานาชาติ (AIC) ของฮิลเดอ์กันด์ บูลเลอร์ (Hildegund Bühler) ในปี ๑๙๘๖ ในส่วนที่สองนี้ยังมีตัวอย่างเสียงการล่ามพูดพร้อมความยาวหนึ่งนาที ให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังแล้วแสดงความคิดเห็น ส่วนที่สามเป็นเรื่องของบทบาทของล่ามในที่ประชุม โดยให้ล่ามระบุว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับคำบรรยายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของล่าม

ผลการสำรวจ ค่อนข้างสอดคล้องกับผลการศึกษาของบูลเลอร์พบว่าล่ามให้ความสำคัญกับคุณลักษณะสองข้อที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหามากที่สุด คือ *แปลความหมายตรงตามต้นฉบับ* และ *คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน* นอกจากนี้ล่ามยังให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านรูปแบบมากกว่าผลการศึกษาเดิม นั่นคือ *ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง* *ไวยากรณ์ถูกต้อง* และ *ลีลาเหมาะสม (appropriate style)* ส่วนคุณลักษณะที่เกี่ยวกับการพูดนั้นล่ามให้ความสำคัญในระดับต่ำกว่า ยกเว้นเพียงอย่างเดียวคือ *การแปลอย่างได้ลื่นไหล* อย่างไรก็ตามระดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆนั้นแปรไป เมื่อมีการกำหนดสถานการณ์การประชุมและหัวข้อการประชุม

ข้อมูลจากการฟังตัวอย่างเสียงการกล่าวมพูดพร้อมแสดงให้เห็นว่า ทำนองเสียงมีชีวิตชีวานั้นลุ่มหนึ่งในสามเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่ “สำคัญ” (ร้อยละ ๒๘.๒) การเปรียบเทียบผลการวิจัยทั้งสองขึ้นแสดงอยู่ในตารางที่ 1

ตารางที่ ๑: ความคาดหวังด้านคุณภาพของลุ่มโดยบูเลอร์ (Bühler 1986) และซวิสเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Zwischenberger et al. 2010)

ความคาดหวังด้านคุณภาพโดยลุ่ม	บูเลอร์ 1986 ร้อยละ	ซวิสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ 2010 ร้อยละ
แปลความหมายตรงตามต้นฉบับ	๙๖	๘๓.๓
คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน	๘๓	๗๔.๘
มีความลื่นไหลในการแปล	๔๙	๗๐.๗
ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง	๔๙	๖๑
ไวยากรณ์ถูกต้อง	๔๘	๕๔.๔
มีความครบถ้วนในการแปล	๔๗	๔๗.๗
ลีลาที่เหมาะสม	๒๘	๓๖.๒
น้ำเสียงน่าฟัง	๒๓	๒๗.๕
สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา	๑๗	๑๔.๑
ทำนองเสียงมีชีวิตชีวา	-	๒๘.๒

ในการสำรวจความคิดเห็นของลุ่มที่มีต่อบทบาทของตนนั้น ซวิสเซนเบอร์เกอร์และเพิชแสดเคอร์ได้ใช้คำบรรยายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของลุ่มซึ่งออกแบบจากแนวคิดพื้นฐานสี่ประการคือ “การแทรกแซง” “ความซื่อสัตย์” “ปฏิกริยาต่อสภาพการทำงาน” และ “การไม่ลำเอียง/การไม่เกี่ยวข้อง” พบว่าลุ่มของสมาคมการประชุมนานาชาติมีความเห็นสอดคล้องกันเรื่องลักษณะพื้นฐานทางวิชาชีพอย่างชัดเจน ทั้งการที่พวกเขาพร้อมใจกันบอกว่าตนเป็น “ผู้ทำให้เกิด/ผู้อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร” “ผู้เป็นสื่อกลาง” หรือ “สะพาน/ตัวเชื่อม” และมีทัศนคติทางพฤติกรรมที่เป็นไปในทางเดียวกัน สิ่งนี้แสดงให้เห็นกระบวนการเข้าสู่สังคมวิชาชีพที่มีประสิทธิผล การค้นพบที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ ระดับความพร้อมที่จะ “แทรกแซง” ต้นฉบับเพิ่มขึ้นตามอายุและประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น

๒.๓.๒. งานวิจัยของกุลศิริ (๒๕๕๑)

กุลศิริทำการศึกษาผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวไทยว่ามีความคาดหวังอย่างไรต่อคุณภาพของล่าม และทัศนคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่าม โดยได้นำแบบสอบถามของโมเซอร์ (Moser, 1995) มาใช้สอบถามประกอบการสัมภาษณ์รายบุคคลกับผู้เข้าร่วมประชุมชาวไทย ๒๔ คนจากการประชุม ๒ ครั้งในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ การประชุมเป็นการฝึกอบรมเฉพาะทางโดยวิทยากรชาวอังกฤษเพื่อสร้างระบบความปลอดภัยให้กับนักมนุษยชนในประเทศไทยที่ทำงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อันได้แก่จังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส

กุลศิริเปรียบเทียบความคาดหวังด้านคุณภาพในกลุ่มผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวไทยกับการศึกษาของอิงกริด เคิร์ช (Ingrid Kurz, 1989) ซึ่งนำเอาชุดคุณลักษณะของบุเลอร์มาตัดทอนจนเหลือเพียง ๘ คุณลักษณะแล้วนำไปใช้สอบถามผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวตะวันตก การเปรียบเทียบการศึกษาทั้งสองขึ้นแสดงอยู่ในตารางที่ ๒ ผลที่ได้พบว่าผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวไทยมีความคาดหวังคล้ายคลึงกับผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวตะวันตก โดยให้ความสำคัญกับการแปลความหมายตรงตามต้นฉบับเป็นอันดับแรก รองลงมาคือคำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผล

ตารางที่ 2 ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทยโดยกุลศิริ (2008) เปรียบเทียบกับผู้ใช้ล่ามชาวตะวันตกโดยเคิร์ช (Kurz 1989)

ความคาดหวังด้านคุณภาพโดยล่าม	เคิร์ช(1989) % ผู้ใช้ล่าม	กุลศิริ(๒๕๕๑) ลำดับความสำคัญ
กลุ่มความคาดหวังหลัก		
แปลความหมายตรงตามต้นฉบับ	๘๑	๑
คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน	๗๒	๒
กลุ่มความคาดหวังรอง		
ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง	๔๕	๔
มีความครบถ้วนในการแปล	๓๖	๒
มีความสั้นไหลในการแปล	๒๘	๓
กลุ่มความคาดหวังอันดับท้าย ๆ		
นำเสียงนำฟัง	๑๗	๕
ไวยากรณ์ถูกต้อง	๑๑	๖
สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา	๑๑	๗

กุลศิริยังได้ศึกษาประเด็นอื่นๆเกี่ยวกับล่าม พบว่าผู้ใช้ล่ามมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพล่าม โดยมองว่าเป็นอาชีพที่ช่วยพัฒนาศักยภาพ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นอาชีพที่มีความยากและท้าทาย ผู้จะเป็นล่ามได้ต้องมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่าม ๑. เป็นผู้ช่วยให้เกิดการสื่อสารข้ามภาษาและวัฒนธรรม ๒. เป็น “ผู้สื่อสาร” ซึ่งล่ามถูกต้อง ฟังเข้าใจง่าย ครบถ้วน ชัดเจน น่าฟัง ๓. แปรเน้นการสื่อความหมายมากกว่าคำพูด นอกจากนี้ผู้ใช้ล่ามยังคาดหวังการเตรียมตัวพร้อมของล่ามมาเป็นอันดับแรก โดยมองว่าการศึกษาเนื้อหาการประชุมมีความสำคัญมากกว่าการมีความรู้ด้านภาษาชั้นดีมาก อย่างไรก็ตาม กุลศิริระบุว่า คุณภาพการล่ามไม่อาจวัดได้โดยองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพรวมของการล่าม

ถึงแม้การศึกษาชิ้นนี้จะเป็นการศึกษาขนาดเล็กและศึกษากับการประชุมซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวคือ มีการสนทนาข้ามภาษา(อังกฤษ-ไทย) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการค่อนข้างมาก แต่ก็นับได้ว่าเป็นการริเริ่มการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่ประชุมชาวไทย

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในเรื่องล้ามนในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ได้แบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 4 หัวข้อ และดำเนินการโดยผู้วิจัย 4 คน ดังนี้

๑. บทบาทและลักษณะการทำงานของล้ามนด้านสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการวิจัยโดย นางสาวศิริพร ศิริธนชัย
๒. ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล้ามน โดย นางสาวพรพรรณ ฟ้ากระจ่าง
๓. ความต้องการในการฝึกอบรมล้ามน โดย นางสาวรัตนา แซ่เฮ็ง
๔. บทบาทและลักษณะการทำงานของล้ามน ในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดย พลตำรวจตรีณัฐธร เพราะสุนทร

ซึ่งในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาประเด็นที่ ๒ คือความคาดหวังด้านคุณภาพ และบทบาทของล้ามนในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

อนึ่ง รายละเอียดวิธีการวิจัยในสารนิพนธ์ของผู้วิจัยผู้วิจัยในหัวข้อที่ ๑, ๒ และ ๓ มีความคล้ายคลึงกัน เนื่องจากผู้วิจัยทั้งสามคนได้เลือกเก็บข้อมูลเรื่องล้ามนในกระบวนการสังคมสงเคราะห์จากกลุ่มเป้าหมายกลุ่มเดียวกัน คณะผู้วิจัยตระหนักถึงจรรยาบรรณในการวิจัยและได้ปฏิบัติตามคู่มือแนะนำการปฏิบัติด้านจริยธรรมและสิทธิมนุษยชนในการต่อต้านการค้ามนุษย์ (UNIAP, 2008) นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังตระหนักดีว่าประเด็นการค้ามนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่อ่อนไหว มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย รวมถึงคดีของผู้เสียหายที่ให้ข้อมูลก็ยังคงอยู่ระหว่างการดำเนินการ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงจำกัดผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์โดยทำการเก็บข้อมูลพร้อมกันทั้งสามคนในแต่ละครั้ง และใช้แบบสอบถามที่มีคำถามครอบคลุมเนื้อหา ๓ ข้อแรกทั้งหมดเพียงหนึ่งชุดต่อผู้ให้ข้อมูล ๑ ท่าน

๓.๑ กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้ล้ามน และ ล้ามนที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทย ผู้วิจัยไม่ได้ควบคุมตัวแปรในการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ผู้ใช้ล้ามนและล้ามนในการศึกษานี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์การค้ามนุษย์ในกรณีเดียวกันมาก่อน จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ล้ามนที่เคยรับบริการล้ามนและเลือก

ล่ามที่เคยมีประสบการณ์การทำงานด้านการค้ามนุษย์เท่านั้น การสำรวจและการวิเคราะห์ผลจึงกระทำโดยใช้ประสบการณ์โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเป็นพื้นฐาน กลุ่มผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากล่ามภาษาไทย-พม่า และล่ามภาษาไทย-เขมร เนื่องจากเป็นคู่ภาษาหลักที่มีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จำนวนมากในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างต่างๆ ดังนี้

- ล่ามชาวไทย จำนวน ๕ คน โดยมีคู่ภาษา ประสบการณ์ และสังกัด ดังนี้
 - พม่า-ไทย ประสบการณ์ทำงานล่าม 5 ปี ประสบการณ์ล่ามเรื่องค้ามนุษย์ 5 ปี สังกัด องค์กรเอกชน
 - พม่า-ไทย ประสบการณ์ทำงานล่าม 4 ปี ประสบการณ์ล่ามเรื่องค้ามนุษย์ 4 ปี สังกัด อิสระ
 - เขมร-ไทย ประสบการณ์ทำงานล่ามมากกว่า 5 ปี ประสบการณ์ล่ามเรื่องค้ามนุษย์ 2 ปี สังกัด องค์กรเอกชน
 - เขมร-ไทย ประสบการณ์ทำงานล่าม 3 ปี ประสบการณ์ล่ามเรื่องค้ามนุษย์น้อยกว่า 1 ปี สังกัด องค์กรเอกชน
 - เขมร-ไทย ประสบการณ์ทำงานล่าม 2 ปี ไม่มีประสบการณ์ล่ามเรื่องค้ามนุษย์ สังกัด องค์กรเอกชน
- ผู้ใช้ล่าม จำนวน ๑๕ คน ได้แก่
 - องค์กร / หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ
 - นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ 1 คน
 - เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่บ้านคุ้มครอง 2 คน
 - เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน 3 คน
 - องค์กรพัฒนาเอกชน
 - เจ้าหน้าที่องค์กร 3 คน
 - สำนักงานกฎหมาย
 - ทนายความ 2 คน
 - ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์สัญชาติพม่า 4 คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลในการวิจัยใช้แบบสอบถามชนิดมีตัวเลือกประกอบการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

แบบสอบถามชนิดมีตัวเลือก ประกอบด้วยคำถามครอบคลุม ๓ ประเด็น คือความคาดหวังด้านบทบาทและคุณภาพ ความต้องการการอบรมและข้อมูลทั่วไป คณะผู้วิจัยได้จัดทำชุดแบบสอบถาม ๓ ชุดตามกลุ่มตัวอย่าง โดยแต่ละชุดมีการปรับเปลี่ยนคำถามให้เหมาะสมคือ

- แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ล่ามที่เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐและเอกชน
- แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ล่ามที่เป็นผู้เสียหายชาวพม่า โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้รับการแปลเป็นภาษาพม่าโดยนักศึกษพม่าซึ่งกำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
- แบบสอบถามสำหรับล่าม

เนื่องจากคณะผู้วิจัยไม่ต้องการรบกวนเวลาของผู้ให้ข้อมูลมากเกินไป จึงรวมคำถามของการวิจัยทั้งสามชิ้นเข้าไว้ในแบบสอบถามชุดเดียวกัน อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยพบข้อจำกัดในการขอให้ผู้ใช้ล่ามชาวต่างชาติซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์กรอกแบบสอบถามดังที่จะแสดงรายละเอียดในบทที่ ๕ ผู้วิจัยจึงเลือกวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนี้เฉพาะจากการสัมภาษณ์ผ่านล่ามเท่านั้น ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจึงเป็นข้อมูลจากล่าม ผู้ใช้ล่ามชาวไทยที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนและทนายความเท่านั้น

ในการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์คำตอบของคำถามข้อ ๗, ๘ และ ๑๐ ในแบบสอบถามของผู้ใช้ล่าม และ ข้อ ๑๐, ๑๑ และ ๑๒ ในแบบสอบถามของล่าม ตัวอย่างแบบสอบถามปรากฏอยู่ในภาคผนวก ก และ ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์ เป็นการถามเพิ่มเติมจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อเก็บรายละเอียดและเก็บข้อมูลในประเด็นต่างๆเพิ่มเติม

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดังที่ได้กล่าวไปเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำร่วมกันโดยผู้วิจัยสามคน วิธีการคือ คณะผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม จากนั้น คณะผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์พร้อมกันในครั้งเดียว โดยผู้วิจัยแต่ละคนสัมภาษณ์เพิ่มเติมในหัวข้อของตนเองพร้อมบันทึกเสียง เวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยคือประมาณ ๑ ชั่วโมงต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ๑ คน การสัมภาษณ์เป็นการใช้คำถามแบบ

ปลายเปิด (Open-end interview) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้ให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

อนึ่ง การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมซึ่งเป็นผู้เสียหายชาวต่างชาติ ๔ คนนั้นได้สัมภาษณ์พร้อมกันเป็นกลุ่มเนื่องจากข้อจำกัดที่จะได้อภิปรายในบทที่ ๕

๓.๔ สถานที่และช่วงเวลาในการสัมภาษณ์

คณะผู้วิจัยได้เดินทางไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ณ ที่ทำการขององค์กรภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และที่บ้านพักคุ้มครองที่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์พักอยู่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ใช้ภาษาไทยโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นกลุ่มผู้เสียหายชาวพม่าที่ใช้แบบสอบถามซึ่งแปลเป็นภาษาพม่าและสัมภาษณ์ผ่านล่ามภาษาพม่า-ไทย

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในรายประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ความคาดหวังด้านคุณภาพและคุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์
๒. ความคาดหวังต่อบทบาทของล่าม
๓. ความพึงพอใจต่อผลงานของล่าม
๔. ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ

๔.๑ ความคาดหวังต่อบทบาทของล่าม

ผู้วิจัยทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ล่ามและล่ามต่อลักษณะการปฏิบัติของล่าม ๑๐ ประการนอกเหนือจากการแปลว่าสิ่งใดที่ล่ามควรทำ ทำได้และไม่ควรทำ แบบสอบถามได้นำแบบสอบถามของเพิชแฮคเคอร์ (Pöchhacker, 1998) มาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทย การวิเคราะห์ผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็นกลุ่มการปฏิบัติที่ล่ามควรทำและทำได้ กับกลุ่มการปฏิบัติที่ล่ามไม่ควรทำ ทั้งนี้ผู้ล่ามและล่ามได้เพิ่มเติมการปฏิบัติบางประการในทั้งสองกลุ่มหากแต่เป็นการกล่าวถึงการปฏิบัติเหล่านั้นเพียงหนึ่งครั้ง ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นเหล่านั้นรวมเข้าไว้ในช่วงอภิปรายของแต่ละหัวข้อ

อนึ่ง ผู้วิจัยทำการสำรวจความคิดเห็นในบริบทนี้จากกลุ่มตัวอย่างผู้ล่ามชาวไทยและล่ามเท่านั้น

๔.๑.๒ การปฏิบัติที่ควรทำและทำได้

มุมมองของผู้ใช้ล่าม

ผู้ล่ามเห็นว่าลักษณะการปฏิบัติของล่าม ๖ จาก ๑๐ ประการเป็นสิ่งที่ล่ามควรทำ/ทำได้ บทบาทที่ผู้ล่ามทุกคนเห็นพ้องกันว่าล่ามควรทำคืออธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเห็นว่าอาจเกิดความไม่พอใจขึ้น (ร้อยละ ๑๐๐) บทบาทที่ได้รับความคาดหวังรองลงมาคือ การแปลภาษาทั้งสองประการ การปรับภาษาทางการ/เฉพาะทางของต้นฉบับให้ง่ายขึ้นต่อความเข้าใจของผู้ฟังและอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ (ร้อยละ ๙๐) ตามในสี่ของผู้ล่าม (ร้อยละ ๗๓) เห็นว่าล่ามควรเตือนให้ทราบว่าจะมีความเข้าใจผิดในเรื่องเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อเกิดขึ้น

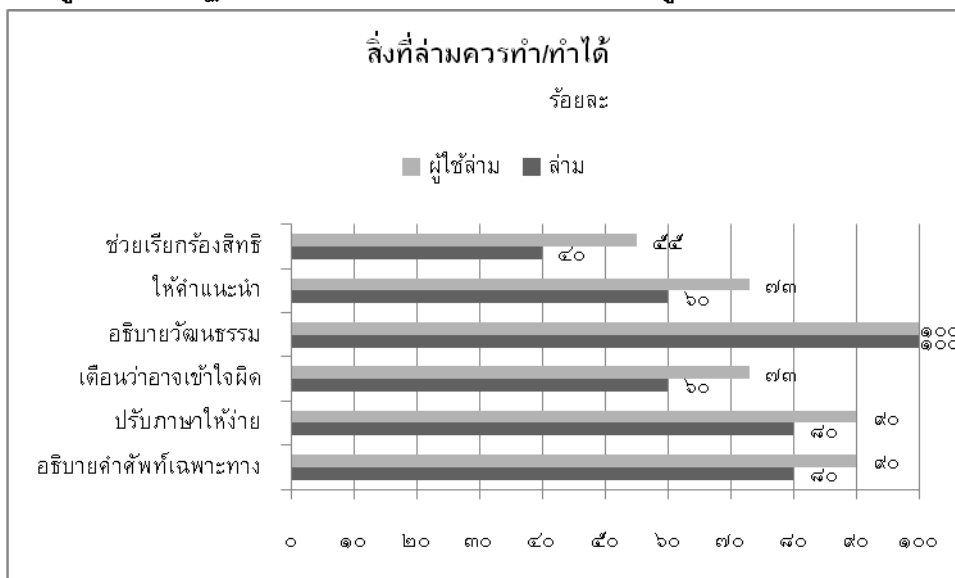
เช่นเดียวกันกับ การให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้ล่ามร้องขอ ผู้ใช้ล่ามร้อยละ ๕๕ เห็นว่าล่ามสามารถเรียกร่องลิตีต่างๆให้ผู้ใช้ล่ามได้

มุมมองของล่าม

ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าล่ามมีมุมมองต่อการปฏิบัติต่างๆคล้ายคลึงกับผู้ใช้ล่าม โดยลำดับความคาดหวังนั้นเหมือนกันแต่มีสัดส่วนความคาดหวังที่ต่ำกว่าผู้ใช้ล่าม ล่ามทั้งหมดเห็นว่าการอธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเห็นว่าคุณอาจเกิดความไม่พอใจขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ควรทำ เช่นเดียวกัน ล่ามร้อยละ ๘๐ เห็นว่าควรปรับภาษาทางการ/เฉพาะทางของต้นฉบับให้ง่ายขึ้นต่อความเข้าใจของผู้ฟังและอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ ส่วนการเตือนให้ทราบว่าอาจมีความเข้าใจผิดในเรื่องเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อเกิดขึ้น และการให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้ล่ามร้องขอนั้น ล่ามเห็นว่าการทำร้อยละ ๖๐ เท่ากัน

การปฏิบัติที่ล่ามมีความเห็นแตกต่างจากผู้ใช้คือ การเรียกร่องลิตีต่างๆให้ผู้ใช้ล่าม ซึ่งล่ามเพียงร้อยละ ๔๐ เห็นว่าควรทำ/ทำได้ ซึ่งน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม (ร้อยละ ๕๕) ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติของล่ามได้แสดงเปรียบเทียบอยู่ในแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ การปฏิบัติที่ล่ามควรทำและทำได้ความเห็นของผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม



เนื่องจากสถานการณ์การทำงานของกลุ่มชุมชนเป็นการทำงานกับนักวิชาชีพที่ให้บริการแก่คนธรรมดาที่เป็นสมาชิกของกลุ่มภาษาของชนกลุ่มน้อยในสังคม(Jacobsen, 2004) แน่นอนว่าทั้งสองฝ่ายย่อมมีพื้นเพทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ใช้ล่ามจึงคาดหวังให้ล่ามทำบทบาทนอกเหนือจากการแปลภาษา โดยเห็นว่าล่ามควรเป็น”สื่อกลางวัฒนธรรม” ช่วยลดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ใช้ล่ามจากต่างวัฒนธรรม ล่ามเองก็เห็นว่าการปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผล

ผู้ใช้ล่ามซึ่งทั้งหมดเป็นนักวิชาชีพเห็นว่า ล่ามควรอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ และปรับภาษาทางการ/เฉพาะทางของตนฉบับให้ง่ายขึ้นต่อความเข้าใจของผู้ฟัง การค้นพบนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชแฮคเคอร์(Pöchhacker,1998) ซึ่งผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่มองว่าล่ามมีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจในสารที่ผู้ให้บริการต้องการจะสื่อ แม้ว่าการกระทำเช่นนั้นจะนอกเหนือจากการแปลก็ตาม ผู้ใช้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่า หน้าที่ของล่ามคือการช่วยให้การสื่อสารบรรลุผล ดังนั้นจึงถือว่าการอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางและ/หรือการปรับระดับภาษาเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเป็นสิ่งที่สมควรทำ ล่ามภาษาพม่าสองท่านระบุว่าจากประสบการณ์การทำงานพบว่าผู้เสียหายชาวพม่ามักจะมีพื้นเพเป็นคนชนบทซึ่งวิถีชีวิตยังไม่ได้พัฒนาเท่ากับเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ๆ และไม่ได้รับการศึกษาในชั้นสูง ทำให้พวกเขามีข้อจำกัดในการอ่าน เขียน สิ่งนี้เป็นอุปสรรคในการเข้าใจภาษาทางการเมื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐและเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้นล่ามจึงต้องอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางและใช้ภาษาเรียบง่ายเพื่อให้พวกเขาเข้าใจ

นอกเหนือจากลักษณะการปฏิบัติของล่าม ๑๐ ประการที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แล้ว ผู้ใช้ล่ามที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐยังคาดหวังให้ล่าม อธิบาย/ให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญเกี่ยวกับผู้เสียหายหากว่าล่ามได้รับรู้นอกเหนือเวลาที่ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากหลายๆครั้งการทำงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในเวลาทำงานหรือสถานการณ์ที่เป็นทางการนั้นไม่เอื้ออำนวยให้นักวิชาชีพได้ข้อมูลที่ครบถ้วน/เป็นจริง

ในส่วนของล่ามก็ได้เพิ่มเติมบทบาทที่เห็นว่าตนสามารถทำได้ ได้แก่การเป็นผู้ประสานงาน ผู้รับฟังเมื่อผู้เสียหายปรับทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ และไกล่เกลี่ยหากเกิดข้อโต้แย้งรุนแรง โดยบทบาทสุดท้ายนี้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่า เป็นสิ่งที่ต้องทำเพราะในสถานการณ์เช่นนั้นการสื่อสารไม่อาจเกิดขึ้นได้

๔.๑.๒ การปฏิบัติที่ไม่ควรทำ

จากการศึกษาพบว่าทั้งผู้ใช้ล่ามและล่ามเห็นว่าลักษณะการปฏิบัติทั้งสี่ประการซึ่งมีแนวโน้มจะกระทบกับความเชื่อถือต่อนื่อนั้นเป็นสิ่งที่ล่ามไม่ควรทำ ดังจะได้อภิปรายในรายละเอียดดังนี้

มุมมองของผู้ใช้ล่าม

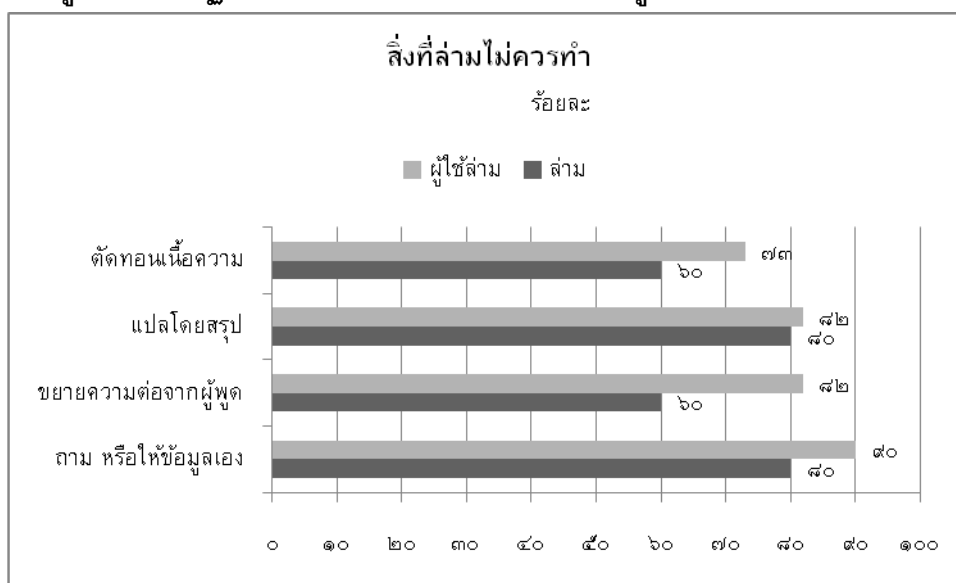
ร้อยละ ๙๐ ของผู้ใช้ล่ามเห็นว่าล่ามไม่ควรถาม ตอบ อธิบายหรือให้ข้อมูลเอง สิ่งที่ล่ามไม่ควรทำรองลงมา (ร้อยละ ๘๒) มีสองประการ คืออธิบายขยายความต่อจากผู้พูด และแปลโดยสรุป ปรับข้อความให้กระชับและตัดทอนเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนออก ถัดมาคือล่ามไม่ควรตัดทอนเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนาออก (ร้อยละ ๗๓)

มุมมองของล่าม

การถาม ตอบ อธิบาย หรือให้ข้อมูลเองและการแปลโดยสรุป ปรับข้อความให้กระชับและตัดทอนเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนออกเป็นการปฏิบัติสองประการที่ล่ามเห็นว่าไม่ควรทำมากที่สุด (ร้อยละ ๘๐) การปฏิบัติที่ล่ามไม่ควรทำรองลงมา (ร้อยละ ๖๐) คือ การอธิบายขยายความต่อจากผู้พูด และการตัดทอนเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนาออก

ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติที่ล่ามไม่ควรทำระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้ล่ามและล่ามแสดงไว้ในแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ การปฏิบัติที่ล่ามไม่ควรทำตามความเห็นของผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม



ลำดับของการปฏิบัติที่ไม่ควรทำในความเห็นของล๋ามนั้นใกล้เคียงกับความเห็นของผู้ใช้ แต่ระดับคะแนนร้อยละนั้นค่อนข้างแตกต่างกัน เห็นได้ชัดว่าผู้ใช้ล๋ามมีความกังวลต่อความเชื่อตรงต่อเนื้อหามากกว่าล๋าม จากการสอบถามเพิ่มเติมพบว่าล๋ามมีแนวโน้มจะแทรกแซงเนื้อหาเมื่อเห็นว่าจะทำให้การทำงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์บรรลุผล อย่างไรก็ตาม ล๋ามสองคนซึ่งทำหน้าที่ล๋ามศาลด้วยกล่าวว่าหากเป็นการทำงานในศาลจะแปลเฉพาะสิ่งที่ผู้ใช้ล๋ามพูดอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการตัดทอน เพิ่มเติมใดๆทั้งสิ้น

ผู้ใช้ล๋ามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าล๋ามควรวางตนเป็นกลางและไม่แสดงอารมณ์ร่วมไปกับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์เช่น ร้องให้ โกรธ เป็นต้น ล๋ามคนหนึ่งที่เคยทำงานในสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างประเทศกล่าวว่า ล๋ามไม่ควรแปลในสิ่งที่จะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศซึ่งเป็นผลต่อความมั่นคง หรือสะเพื่อนใจทั้งสองฝ่ายอย่างตรงไปตรงมา ควรจะละไว้ไม่แปลหรือเลือกสื่อสารโดยลดความรุนแรงของเนื้อหา ล๋ามผู้นี้ให้เหตุผลว่าการเชื่อสัตย์ต่อเนื้อหานั้นเป็นสิ่งที่ล๋ามควรทำอย่างเคร่งครัด แต่ทว่าการทำเช่นนั้นในบางบริบทก็ไม่ก่อให้เกิดผลดีแก่ฝ่ายใดทั้งสิ้น หรืออาจจะส่งผลให้การสื่อสารสิ้นสุดลง

๔.๒ ความคาดหวังด้านคุณภาพและคุณลักษณะของล๋ามที่พึงประสงค์

ความคาดหวังด้านคุณภาพและคุณลักษณะของล๋ามที่พึงประสงค์สำรวจโดยแบบสอบถามชนิดมีตัวเลือก โดยผู้วิจัยได้แสดงรายการการปฏิบัติต่างๆของล๋ามให้ผู้ใช้ล๋ามและล๋ามพิจารณาเลือกทำเครื่องหมายแสดงระดับความสำคัญ โดยกำหนดให้ใส่ระดับคะแนน ๑ – ๕ (๑ = สำคัญน้อยที่สุด – ๕ = สำคัญมากที่สุด) ผลการสำรวจได้ถูกแปลงให้อยู่ในรูปของร้อยละเพื่อความสะดวกในการเข้าใจ คำถามในส่วนนี้ปรากฏอยู่ในข้อ ๘ ในแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ล๋าม (ภาคผนวก ก) และข้อ ๑๑ ในแบบสอบถามสำหรับล๋าม (ภาคผนวก ข) ส่วนในการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้ล๋ามที่เป็นชาวต่างชาตินั้นใช้การสัมภาษณ์

๔.๒.๑ แบบสอบถามชนิดมีตัวเลือก

๔.๒.๑.๑ ความคาดหวังด้านคุณภาพของบทแปล

ผู้ใช้ล๋ามให้ความสำคัญกับการแปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ผู้พูดต้องการ สื่อ (ร้อยละ ๙๖) และแปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น (ร้อยละ ๙๔) กลุ่มคุณลักษณะด้านการพูดนั้นได้รับความสำคัญรองลงมาคือ แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก (ร้อยละ ๘๔) เข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง (ร้อยละ ๘๒) ตามด้วยกลุ่มคุณลักษณะด้านรูปแบบคือ การพูดถูกไวยากรณ์ และ การใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย ที่ได้รับความสำคัญเท่ากัน

(ร้อยละ ๗๔) แต่คุณลักษณะด้านการพูดอย่างการพูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยากนั้นได้รับความสำคัญน้อยที่สุด (ร้อยละ ๖๘)

ล่ามเองก็ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านเนื้อหาอย่างการแปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐) แต่มีความแตกต่างจากผู้ใช้ล่ามคือ ล่ามจะให้ความสำคัญกับกลุ่มคุณลักษณะด้านการพูดมากกว่าโดยเฉพาะการพูดโดยสำเนียงเจ้าของภาษาที่ได้รับความสำคัญเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ ๙๖) ตามด้วย การแปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก (ร้อยละ ๙๒) เข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง (ร้อยละ ๘๔) ส่วนคุณลักษณะด้านเนื้อหาอย่าง แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่นนั้นได้รับความสำคัญเท่ากับกับกลุ่มคุณลักษณะด้านรูปแบบคือ ร้อยละ ๘๐ การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญตามความเห็นของผู้ใช้ล่ามกับล่ามแสดงอยู่ในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓: ลำดับความสำคัญของคุณภาพของบทแปลโดยผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับล่าม

ความคาดหวังด้านคุณภาพของบทแปล	ลำดับความสำคัญ	
	ผู้ใช้ล่าม	ล่าม
คุณลักษณะด้านเนื้อหา		
แปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อ	1	1
แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น	2	5
คุณลักษณะด้านการพูด		
แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก	3	3
เข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง	4	4
พูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยาก	5	2
คุณลักษณะด้านรูปแบบ		
พูดถูกไวยากรณ์	6	5
ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย	7	5

ผลการสำรวจสอดคล้องกับการผลศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพในกลุ่มล่ามที่ประชุมโดยซวิสเซินเบอร์เกอร์และเพิชแฮคเคอร์ (Zwischenberger and Pöchhacker, 2010) และผู้ใช้ล่ามชาวไทยโดย กุลศิริ (๒๕๕๔) ที่พบว่าทั้งล่ามและผู้ใช้ล่ามต่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านเนื้อหามากที่สุดคือการแปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อ

ส่วนคุณลักษณะด้านการพูดทั้งสามประการ คือการพูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา การแปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก และการเข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง ล้วนมีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้ล่าม เนื่องจากผู้ฟังจะเกิดความไม่แน่ใจในตัวล่ามและสิ่งที่ล่ามแปลเมื่อล่ามไม่สามารถแปลได้อย่างลื่นไหล หรือพูดด้วยสำเนียงที่แตกต่าง/ฟังยาก ประเด็นที่น่าสนใจคือ การศึกษาชิ้นนี้พบว่าในบริบทของการล่ามชุมชนนี้กลุ่มผู้ใช้ล่ามชาวไทยซึ่งคำตอบจากตอบจากแบบสอบถามนำมาวิจัยในส่วนนี้กับล่ามเองให้ความสำคัญของสำเนียงแตกต่างกันอย่างมาก (ล่าม ร้อยละ ๙๖ / ผู้ใช้ล่าม ร้อยละ ๖๘) ความเห็นของผู้ใช้ล่ามนั้นคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของกุลศิริซึ่งสำเนียงเป็นเจ้าของภาษามีความสำคัญน้อยที่สุด แต่ความเห็นของล่ามในบริบทการค้ามนุษย์นั้นให้ความสำคัญกับประเด็นนี้เป็นอันดับที่สอง ตรงกันข้ามกับล่ามที่ประชุมซึ่งให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมทั้งผู้ใช้ล่ามที่เป็นชาวต่างชาติและล่ามให้ความเห็นคล้ายคลึงกันว่า การที่ล่ามสามารถพูดภาษาต่างประเทศได้เหมือนเจ้าของภาษานั้นทำให้ผู้เสียหายเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจล่าม สิ่งนี้ส่งผลให้การทำงานโดยรวมเป็นไปอย่างราบรื่น ส่วนผู้ใช้ล่ามชาวไทยให้เหตุผลเพิ่มเติมเมื่อสัมภาษณ์ว่าพวกเขาให้ความสำคัญเรื่องผู้ใช้ล่ามทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันหรือไม่มากกว่า สำเนียงของล่าม

การแปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น ก็ได้รับความสำคัญแตกต่างกัน (ผู้ใช้ล่าม ร้อยละ ๙๔ / ล่าม ร้อยละ ๘๐) ผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่ามแปลสิ่งที่ตนพูดอย่างตรงไปตรงมา ไม่ตัดทอน ตกหล่น แต่ล่ามกล่าวว่าบางครั้งก็ต้องละเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมอย่างเช่น คำพูดไม่สุภาพ เป็นต้น

ส่วนคุณลักษณะด้านรูปแบบอย่าง **พูดถูกไวยากรณ์ และ ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย** เป็นองค์ประกอบที่สำคัญน้อยกว่าด้านอื่นๆ ในความเห็นทั้งของล่ามและผู้ใช้ล่าม อย่างไรก็ตามผู้ใช้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่า ไม่จำเป็นต้องใช้คำศัพท์สละสลวย ที่สำคัญคือใช้คำศัพท์ถูกต้อง เพราะหากใช้คำผิดไปย่อมทำให้ความหมายบิดเบือน

๔.๒.๑.๒ คุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์

ผู้ใช้ล่าม

ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับการรักษาความลับและการมีความรับผิดชอบต่องานเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ร้อยละ ๙๘) คุณลักษณะที่สำคัญอันดับสองมีสองประการเช่นกันคือปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ และ เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน (ร้อยละ

๙๖) อันดับต่อไปคือ รู้จักบทบาทตัวเอง (ร้อยละ ๙๒) เข้าใจเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ ๙๐) และ มีการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ ๘๘)

ล๋าม

ล๋ามทุกคนให้ลำดับความสำคัญกับการรักษาความลับเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน แต่ลำดับของคุณลักษณะอื่นๆค่อนข้างแตกต่างจากผู้ใช้คือ ล๋ามให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับการรักษาความลับ ลำดับที่สองมีสองคุณลักษณะเช่นกันคือการมีความรับผิดชอบและการรู้จักบทบาทตัวเอง (ร้อยละ ๙๖) จากนั้นคือเข้าใจเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ ๘๘) การเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน (ร้อยละ ๘๔) และมีการเตรียมตัวก่อนทำงาน (ร้อยละ ๗๖) ตามลำดับการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้ล๋ามกับล๋ามแสดงไว้ในตารางที่ ๗

ตารางที่ ๔: ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะของล๋ามโดยผู้ล๋ามเปรียบเทียบกับล๋าม

คุณลักษณะของล๋าม	ลำดับความสำคัญ	
	ผู้ล๋าม	ล๋าม
รักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ	1	1
มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงาน	1	2
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด	2	1
เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน	2	4
รู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ล้าเส้นผู้อื่น	3	2
เข้าใจเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4	3
มีการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	5	5

ผลการสำรวจสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพล๋ามชุมชน ที่ระบุว่า**การรักษาความลับ**นั้นเป็นหลักจรรยาบรรณอันดับแรกๆ ที่ล๋ามพึงปฏิบัติตาม (AIC, 2009; HIN 2007; USA Federal Court 2010; AUSIT, n.d.) ทั้งนี้การทำงานของล๋ามในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการคุ้มครองนั้นเกี่ยวพันกับหลายฝ่าย มีทั้งผู้ที่เสียประโยชน์และ

ได้ประโยชน์ ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายจึงต้องการล่ามที่เชื่อถือได้ว่าจะรักษาความลับของตน คุณลักษณะอีกประการที่ผู้ใช้ล่ามเห็นว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ**การมีความรับผิดชอบตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงาน** เพราะหากล่ามไม่มาหรือมาสายก็จะทำให้การทำงานต่างๆต้องเลื่อนออกไป หากทว่าความคิดเห็นนี้แตกต่างจากล่ามซึ่งให้ความสำคัญกับการ**ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดมากกว่า** ล่ามให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนี้เป็นอันดับแรกอีกหนึ่งประการ เพราะเห็นว่าคุณลักษณะนี้จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้องของทุกฝ่ายได้อย่างราบรื่น อีกคุณสมบัติหนึ่งที่ผู้ใช้ล่ามและล่ามให้ความสำคัญแตกต่างกันคือ **การเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน** ผู้ใช้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่าการทำงานร่วมกับล่ามที่รู้ขั้นตอนต่างๆดีนั้น ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ในขณะที่ล่ามเห็นว่าการ**เข้าใจเรื่องการค้ามนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง** มีความสำคัญมากกว่า โดยให้เหตุผลว่าขั้นตอนต่างๆนั้นจะได้รับการบอกหรือได้รับคำสั่งให้ทำเป็นระยะๆอยู่แล้ว แต่ถ้าหากล่ามไม่มีความรู้เรื่องการค้ามนุษย์ก็จะทำงานได้ไม่เต็มที่

ผู้ใช้ล่ามยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ล่ามควรมีความเป็นมิตรและอัธยาศัย มีความรู้เรื่องวัฒนธรรม ภาษาอ่าน เขียนทั้งของต่างชาติและของไทย โดยมองว่าหากล่ามมีคุณลักษณะทั้งสองประการนี้แล้วจะช่วยให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะความสามารถในการอ่าน - เขียนภาษาซึ่งจำเป็นในการกรอกข้อมูลในเอกสารต่างๆแทนผู้เสียหายชาวต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในด้านนี้

๔.๒.๒ การสัมภาษณ์ผู้เสียหายชาวต่างชาติ

จากการสัมภาษณ์ ผู้เสียหายซึ่งเป็นชาวพม่า ๔ คนนั้น สามารถสรุปความคาดหวังต่อคุณภาพและบทบาทของล่ามได้ดังต่อไปนี้

- ต้องการให้ล่ามใช้ภาษาต่างๆ
- ต้องการให้ล่ามแปลตรงตามที่เขาพูดโดยไม่ตัดทอนหรือเพิ่มเติม
- ต้องการให้ล่ามเป็นกลาง
- หากล่ามพูดภาษาของพวกเขาโดยมีสำเนียงเดียวกันจะทำให้ผู้เสียหายรู้สึกอุ่นใจมากกว่าล่ามที่พูดสำเนียงต่างไป
- ต้องการให้มีล่ามเข้ามาทำงานที่บ้านพักคุ้มครองอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ถ้าเป็นคนเดิมตลอดได้ก็จะดี
- ต้องการให้ล่ามเป็นเพื่อนพูดคุย

- ต้องการให้ล่ามช่วยในเรื่องสืบค้นที่อยู่ให้ได้กลับบ้านเร็วขึ้น

ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามชาวต่างชาติ ใกล้เคียงความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามชาวไทย โดยคาดหวังให้ล่ามปรับภาษาต้นทางให้ง่ายแก่การเข้าใจมากขึ้น และแปลตามที่คุณพูดพูดอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้ยังคาดหวังให้ล่ามทำบทบาทอื่น ๆ นอกเหนือจากการแปลอย่างการเป็นเพื่อนพูดคุยเป็นต้น ประเด็นที่น่าสนใจคือผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ ไม่ได้สนใจว่าล่ามที่ทางเจ้าหน้าที่จัดหามาให้มันต้องมีเชื้อชาติเดียวกัน พวกเขาต้องการคนที่พูดภาษาเดียวกัน มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรวางตัวเป็นกลางและเชื่อใจได้ว่าจะไม่หาประโยชน์จากพวกเขาเท่านั้น

๔.๓ ความพึงพอใจต่อผลงานของล่าม

ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกส่วนบุคคลและมีตัวแปรหลายประการ ระดับความพึงพอใจต่อบริการล่ามที่ได้รับหรือความพึงพอใจของล่ามต่อการทำงานของตนเองจึงไม่อาจสะท้อนถึงคุณภาพได้ ดังนั้นการสำรวจในประเด็นนี้จึงมุ่งไปที่การหาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ล่าม ความรู้สึกของล่ามต่อการทำงานของตนและจุดใดที่พอใจน้อย คำตอบที่ได้สามารถนำไปสู่การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมล่ามให้ตอบสนองของความต้องการด้านคุณภาพและความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของล่ามสำรวจโดยแบบสอบถามชนิดมีตัวเลือก โดยผู้วิจัยได้นำรายการการปฏิบัติต่างๆชุดเดียวกับที่ใช้ค้นหาความคาดหวังด้านคุณภาพพบที่แปลและคุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์ในหัวข้อ ๔.๒ ให้ผู้ใช้ล่ามและล่ามพิจารณาเลือกทำเครื่องหมายแสดงระดับความพอใจ โดยกำหนดให้ใส่ระดับคะแนน ๑ - ๕ (๑ = พพอใจน้อยที่สุด - ๕ = พพอใจมากที่สุด) คำถามในส่วนนี้ปรากฏอยู่ในข้อ ๑๐ ในแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ล่าม (ภาคผนวก ก) และข้อ ๑๒ ในแบบสอบถามสำหรับล่าม (ภาคผนวก ข)

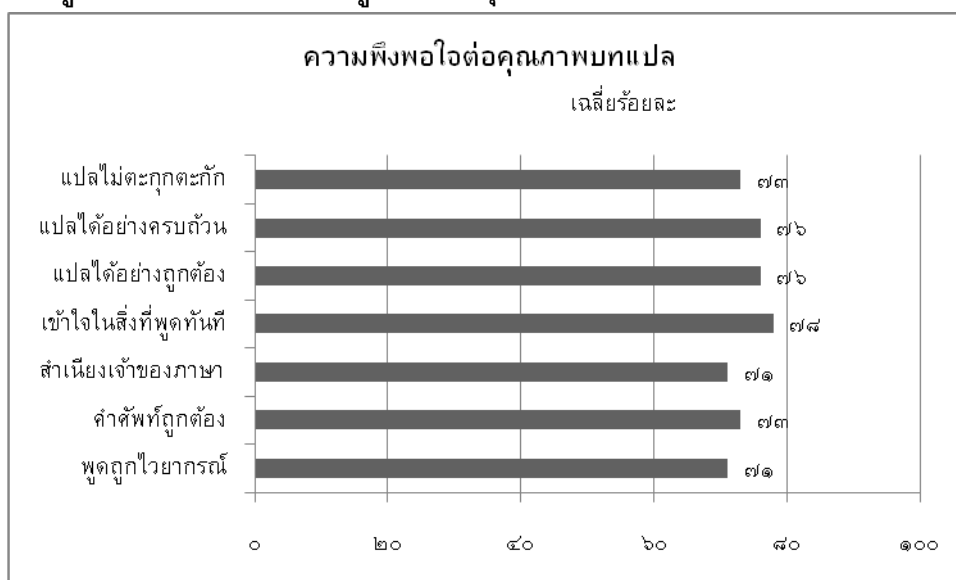
ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของล่ามออกเป็นสองส่วนคือ ความพึงพอใจในผลงานด้านบทบาทแปลกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของล่าม ผลการสำรวจได้ถูกแปลงให้อยู่ในรูปของค่าเฉลี่ยร้อยละ และแสดงอยู่ในรูปของแผนภูมิเพื่อความสะดวกต่อการเข้าใจ(ในแผนภูมิได้ใช้คำอธิบายการปฏิบัติของล่ามแบบย่อเพื่อให้เหมาะสมกับการแสดงผล)

๔.๓.๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบทแปล

ผู้ใช้ล่าม

คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจก่อนข้างจับกลุ่มกันคือระหว่าง ร้อยละ ๗๓-๗๘ หรืออยู่ในเกณฑ์พอใจมากนั่นเอง การปฏิบัติซึ่งผู้ใช้ล่ามให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือล่ามเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูดโดยไม่ต้องถามซ้ำหลายครั้ง (ร้อยละ ๗๘) ส่วนการปฏิบัติที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๗๑) คือการพูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยากและการพูดถูกไวยากรณ์ ผลลัพธ์แสดงอยู่ในแผนภูมิที่ ๑

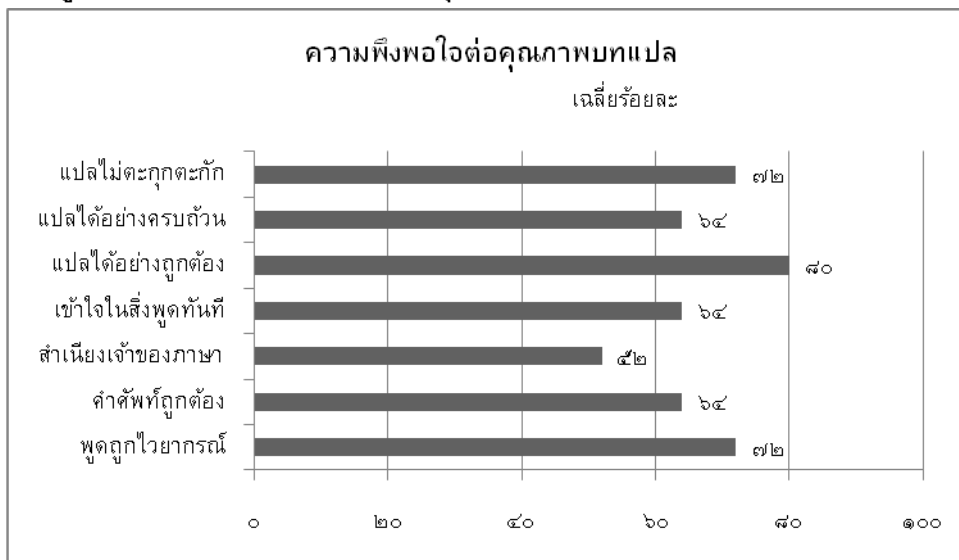
แผนภูมิที่ ๓: ความพึงพอใจของผู้ใช้ล่ามต่อคุณภาพบทแปลของล่าม



ล่าม

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของล่ามต่อบทแปลของตนเองนั้นครอบคลุมระดับพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๔๑-๖๐) ถึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๑-๘๐) โดยล่ามให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการแปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ (ร้อยละ ๘๐) กลุ่มการปฏิบัติที่ล่ามพึงพอใจน้อยลงมา (ร้อยละ ๖๔) คือ การแปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น การแปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก และใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย และล่ามพึงพอใจการมีสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา ไม่แปร่งหรือฟังยากของตนน้อยที่สุด (ร้อยละ ๕๒) ผลที่ได้แสดงอยู่ในแผนภูมิ ๒

แผนภูมิที่ ๔: ความพึงพอใจของล่ามต่อคุณภาพบทแปลของตน



การค้นพบนี้บ่งชี้ว่าผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับคุณภาพด้านภาษาของล่ามที่ตนเคยได้ใช้ อย่างไรก็ตามล่ามควรปรับปรุงบางประเด็นเพื่อให้การแปลของตนดียิ่งขึ้นคือ คุณลักษณะด้านการพูด (การแปลได้อย่างทันที อีกอีกไม่ตะกุกตะกัก และสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา ไม่แปร่งหรือฟังยาก) และคุณลักษณะด้านรูปแบบ (การใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้องสละสลวย และการพูดถูกไวยากรณ์) ในส่วนของล่ามเองโดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตนในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าผู้ใช้ล่าม สอดคล้องกับคำอธิบายของเคิร์ซ (Kurz, 1989) ว่า ล่ามทำงานภายใต้ภาวะกดดันให้งานออกมาสมบูรณ์แบบ ดังนั้นล่ามคาดหวังกับผลงานของตนเองสูง ประเด็นที่ควรพิจารณาคือทั้งผู้ใช้ล่ามและล่ามมีความพอใจเรื่องคำศัพท์และสำเนียงในอันดับท้ายๆ คล้ายคลึงกัน หากล่ามได้รับการพัฒนาในประเด็นเหล่านี้ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

๔.๓.๒ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของล่าม

ผู้ใช้ล่าม

การรักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อเป็นการปฏิบัติของล่ามที่ผู้ใช้ล่ามให้คะแนนเฉลี่ยในระดับพอใจมากที่สุดคือร้อยละ ๘๒ ความพอใจในการปฏิบัติของล่ามระดับรองลงมา (ร้อยละ ๗๘) มีสามประการคือ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่

ในสถานะใด มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงานและเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจความเข้าใจเรื่องการค้ามนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและรู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ล้ำเส้นผู้อื่น ในระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๗๖ ทำยที่สุดการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของล่ามเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๗๓) ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๓

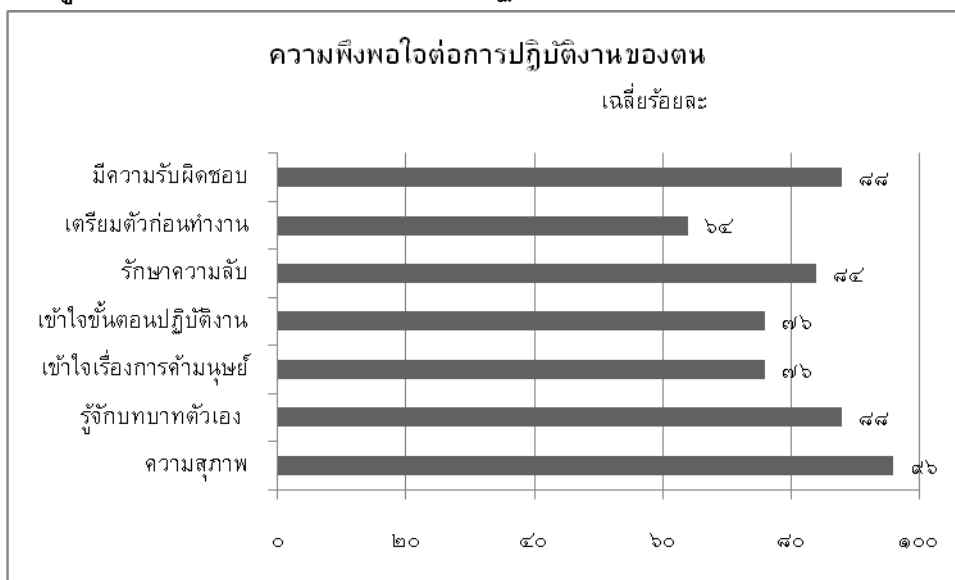
แผนภูมิที่ ๕: ความพึงพอใจของผู้ใช้ล่ามต่อการปฏิบัติงานของล่าม



ล่าม

ล่ามมีความพึงพอใจต่อกลุ่มการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของตนค่อนข้างมาก คือ พึงพอใจต่อการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดของตนสูงถึงร้อยละ ๗๖ (พอใจมากที่สุด) ความพึงพอใจรองลงมาเป็นซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุดแต่คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าคือ การมีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงานและการรู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ล้ำเส้นผู้อื่น (ร้อยละ ๗๖) การรักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ (ร้อยละ ๗๒) และความพึงพอใจระดับพอใจมากเป็นกลุ่มการปฏิบัติเกี่ยวกับเนื้อหาของงานคือ การเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงานและการเข้าใจเรื่องการค้ามนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ ๗๖) การปฏิบัติที่ล่ามพึงพอใจตนเองน้อยที่สุดคือ การเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยให้คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓ ผลการสำรวจแสดงอยู่ในแผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิที่ ๖: ความพึงพอใจของล่ำมต่อการปฏิบัติงานของตน



เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้ล่ำมและล่ำมแล้วพบว่าในขณะที่การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของล่ำมนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ แต่ทว่าความพอใจการปฏิบัติของล่ำมเกี่ยวกับเนื้อหาของงานอันได้แก่ การเตรียมตัวก่อนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความรู้เรื่องการค้ามนุษย์ สิทธิมนุษยชนและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายพอใจน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่าล่ำมมักได้รับการแจ้งงานในเวลากระชั้นชิด ทำให้มีเวลาเตรียมตัวจำกัดหรือไม่มีเลย ล่ำมพม่าสองคนกล่าวเหมือนกันว่า ส่วนมากไม่มีการประชุมเตรียมงานหรือการอบรมก่อนการทำงานจริง ล่ำมต้องไปเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานและการปฏิบัติตนจากหน้างาน หากเป็นล่ำมที่เคยทำงานมาบ้างแล้วก็จะทำงานไปได้ราบรื่นพอสมควร หากเป็นล่ำมที่เพิ่งทำงานก็มักจะมีปัญหาไม่รู้กระบวนการทำงาน ไม่เข้าใจบทบาทและขอบเขตงานของตน

สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการวิจัย

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามชุมชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดหรือกำหนดชี้ชัดได้ยากเนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้แปรเปลี่ยนไป โดยปัจจัยสำคัญคือ สถานการณ์ที่การสื่อสารผ่านล่ามชุมชนเกิดขึ้นเป็นแบบไหนและผู้ใช้ล่ามที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์นั้นๆคือใคร ผลการศึกษาหาความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามจากทั้งผู้ใช้ล่ามและล่ามเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ช่วยให้ล่ามได้รู้ความต้องการของผู้ใช้ล่าม ทั้งยังแสดงให้เห็นว่าผลงานของตนนั้นดีพอแล้วหรือไม่ ถึงเรื่องเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนบุคคลและไม่อาจจะนำผลการศึกษามาเป็นบรรทัดฐานวัดผลงานที่ล่ามทำได้ แต่อย่างน้อยก็เป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าเรื่องใดที่ยังทำได้ไม่ดีพอในความคิดของผู้ใช้ล่ามและตัวล่ามเอง อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

การศึกษาชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทจากมุมมองของผู้ใช้ล่ามและล่ามเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างหลักสูตรอบรมให้แก่ล่ามซึ่งทำงานการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ถึงแม้จะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวนเพียง ๒๐ คน แต่ก็ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนี้เกือบทุกกลุ่ม ผลจากการวิจัยให้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทสอดคล้องกับความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามเห็นว่าล่ามควรเป็น “นักสื่อสาร” ซึ่งแปลโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายคำศัพท์เฉพาะทาง เนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน ด้านบทบาทที่นอกเหนือจากการแปลผู้ใช้ล่ามคาดหวังให้ล่ามเป็น “สื่อกลางวัฒนธรรม” โดยช่วยอธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเห็นว่าอาจเกิดความไม่พอใจขึ้นและเตือนให้ทราบว่าอาจเกิดความเข้าใจผิดจากเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อ พร้อมทั้งนี้ล่ามควรเป็น “ผู้ช่วยเหลือ” ด้วยการให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้ล่ามร้องขอ ช่วยเรียกร่องสิทธิ และเป็นเพื่อนรับฟังปัญหา (ความคาดหวังของผู้เสียหาย) ล่ามเองมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกับผู้ใช้ แต่ทว่าในด้านคุณภาพแล้วล่ามให้ความสำคัญกับการแปลอย่างสิ้นไหล มั่นใจและสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษามากกว่าผู้ใช้ล่าม ทั้งนี้เนื่องจาก ล่ามมองว่าคุณลักษณะเหล่านี้มีผลกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้ล่ามและความไว้วางใจในแง่ของผู้เสียหาย อย่างไรก็ตาม ล่ามไม่เห็นด้วยกับการทำบทบาท “ผู้แทน” ช่วยเรียกร่องสิทธิต่างๆให้แก่ผู้ใช้ล่ามและการถาม/ให้ข้อมูลเอง

คุณลักษณะของล่ามที่พึงประสงค์นั้นเป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพล่ามโดยทั่วไปคือ ล่ามต้องแปลอย่างถูกต้อง แปลอย่างครบถ้วน และต้องรักษาความลับ ความคาดหวังที่ตรงกับจรรยาบรรณล่ามการประชุมคือ ล่ามต้องมีความรับผิดชอบ ไม่ทอดทิ้งงานและรับทำเฉพาะงานซึ่งตนมีความสามารถทำได้เท่านั้น ในบริบทของงานล่ามในประเด็นการค้ามนุษย์คือล่ามควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอาชญากรรมชนิดนี้ ขั้นตอนการทำงานในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายและเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สิทธิมนุษยชน องค์กรและกฎหมายระหว่างประเทศด้านการค้ามนุษย์ เป็นต้น

ล่ามให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นด้วยการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและเท่าเทียม ประเด็นนี้แตกต่างจากล่ามการประชุมเพราะล่ามชุมชนทำงานในสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายรวมถึงล่ามอยู่พร้อมหน้ากัน ทักษะมนุษยสัมพันธ์จึงจำเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ใช้ล่ามมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อล่ามที่เคยได้ใช้ทั้งด้านของคุณภาพบทแปลและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ล่ามเองก็พึงพอใจผลการทำงานของตนในเกณฑ์มากแต่ยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าผู้ใช้ล่าม ทั้งนี้ผู้เขียนมองว่า ล่ามมีความคิดว่าตนสามารถทำได้ดีขึ้นอีกอยู่เสมอ ผู้ใช้ล่ามพอใจที่ล่ามสามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อโดยไม่ต้องถามซ้ำหลายครั้ง แต่ยังคงพอใจน้อยในเรื่องของความรู้ในเนื้อหาทางด้านการค้ามนุษย์และการเตรียมตัว ซึ่งล่ามก็เห็นพ้องกันในเรื่องนี้ ล่ามยังพอใจการความสามารถทางภาษาบางด้านของตนน้อย นั่นคือด้านการใช้คำศัพท์และสำเนียงเจ้าของภาษา

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ในการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมล่ามซึ่งทำงานให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์นั้น ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ด้านการค้ามนุษย์ทั้งที่ไปที่มา กระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครอง ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ คำศัพท์เฉพาะทาง และเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างเรื่องสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มพูนทักษะการล่าม ทักษะฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาต้นฉบับและภาษาปลายทาง อีกประเด็นที่สำคัญคือ การให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพและการวางตนของล่ามในบริบทนี้

๕.๓ ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างในจำนวนน้อย ผลการวิจัยจึงไม่อาจสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้ล่ามและล่ามซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทยได้ทั้งหมด การติดต่อสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บ้านพัก

ฟังและผู้เสียหายชาวต่างชาติมีข้อจำกัดในเรื่องการนัดหมาย กล่าวคือต้องสัมภาษณ์ที่บ้านพักฟังในวันและเวลาราชการเท่านั้น และเมื่อถึงเวลานัดมีการโทรยกเลิกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า

การสัมภาษณ์ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ของบ้านพักฟัง และการคัดเลือกผู้เสียหายเพื่อมาให้ข้อมูลอยู่ในดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้เสียหายจะมีเจ้าหน้าที่คอยสังเกตการณ์อยู่ใกล้ๆ ทำให้ผู้เสียหายรู้สึกเกรงกลัวในการให้ข้อมูล อุปสรรคประการสำคัญในการเก็บข้อมูลจากผู้เสียหายคือ ทั้งหมดมีข้อจำกัดในการอ่านและเขียนภาษาพม่า คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามภาษาพม่าโดยถามเฉพาะข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อล่ามที่เคยใช้และความสำคัญของคุณสมบัติต่างๆของล่าม แต่ล่ามไทย-พม่าซึ่งร่วมในการสัมภาษณ์ต้องอ่านและอธิบายให้ผู้เสียหายฟังที่ละข้อ เมื่อตรวจสอบคำตอบพบว่าผู้เสียหายให้คะแนนสูงสุดในทุกข้อ คณะผู้วิจัยจึงตัดสินใจเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แทน ผลคะแนนจากแบบสอบถามที่ผู้เสียหายกรอกไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยเนื่องจากจะทำให้ผลการวิจัยบิดเบือนจากความเป็นจริง

รายการอ้างอิง

กุลศิริ เจริญสุภกุล (๒๕๕๑) **ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่ประชุมชาวไทย**. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปลและล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โครงการความร่วมมือสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการค้ามนุษย์ (๒๕๕๒) **คู่มือแนะนำการปฏิบัติ
ด้านจริยธรรมและสิทธิมนุษยชนในการต่อต้านการค้ามนุษย์**. เข้าถึงได้จาก
http://www.no-trafficking.org/reports_docs/thailand/ethicsguide_thai.pdf [April 19,
2010]

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๖

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์แห่งชาติ (ม.ป.ป.) สำนักงานเลขาธิการ
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์.กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.noct.m-society.go.th/legal.php> [March
21, 2010]

Association internationale des interprètes de conference - AIIC. (2009) “Code of Ethics”,
Available from: <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article24.htm> [August 5, 2010]

Agence des services de santé et de services sociaux de Montréal. (n.d.) “Interregional
Interpreters Bank, 2003-2004 Report”, Available from:
[http://www.santemontreal.qc.ca/pdf/documentations/pubs/banqueinterpretes-
bilanangl.pdf](http://www.santemontreal.qc.ca/pdf/documentations/pubs/banqueinterpretes-bilanangl.pdf) [October 20, 2010]

Australian Institute of Interpreters and Translators Incorporated - AUSIT. (n.d.) “Code of Ethics
for Interpreters & Translators”, Available from:
<http://www.ausit.org/eng/showpage.php3?id=650> [October 20, 2010]

Federal Courts of USA (2010) “**Standards for Performance**”, Available from:

[http://www.uscourts.gov/uscourts/FederalCourts/Interpreter/Standards for Performance.pdf](http://www.uscourts.gov/uscourts/FederalCourts/Interpreter/Standards%20for%20Performance.pdf) [August 12, 2010]

Healthcare Interpretation Network - HIN (2007) “**National Standard Guide for Community Interpreting Services**”, Available from:

[http://healthcareinterpretation.homestead.com/National Standard Guide for Community Interpreting Services.v2..pdf](http://healthcareinterpretation.homestead.com/National%20Standard%20Guide%20for%20Community%20Interpreting%20Services.v2..pdf) [December 12, 2010]

Jacobsen, B. (2009). “**The Community Interpreter: A Question of Role**”. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* no 42-2009. Available from:

http://research.asb.dk/fbspretrieve/9692/Hermes-42-8-jacobsen_net.pdf [May 18, 2010]

Pöchhacker, F. (1998) “**The Community Interpreter’s Task: Self-Perception and Provider Views**”. In Roda P. Roberts et al. (eds.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, pp. 49-65. 2nd ed. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1999.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. London/ New York: Routledge.

Cited in Jacobsen, B. (2009). “**The Community Interpreter: A Question of Role**”. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* no 42-2009. Available from: http://research.asb.dk/fbspretrieve/9692/Hermes-42-8-jacobsen_net.pdf [May 18, 2010]

Zwischenberger, C. and Pöchhacker, F. (2010) “**Survey on Quality and Role: Conference interpreters’ expectations and self-perceptions**”, Available from:

http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page_id=3405 [April 10, 2010]

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้ล่าม

๑. ท่านทราบถึงระเบียบว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หรือไม่

ทราบ ไม่ทราบ

๒. ภาษาที่ต้องใช้ล่าม (ตอบได้มากกว่า ๑ ภาษา)

ภาษาที่ต้องใช้ล่าม	จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปี	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อครั้ง
๑.		
๒.		
๓.		
๔.		
๕.		
๖.		

๓. ประเภทล่ามที่ใช้

ภาษาที่ต้องใช้ล่าม	จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปี	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อครั้ง
ล่ามติดตาม		
ล่ามการประชุม		
ล่ามศาล		

หมายเหตุ: ๑. ล่ามติดตาม หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ติดตามผู้ใช้ล่ามไปในที่ต่างๆเพื่อทำล่ามให้ เช่น ในกรณีการดูงาน การเยี่ยมชมสถานที่ การติดต่อธุรกิจ หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

๒. ล่ามประชุม หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ล่ามในการประชุมขนาดใหญ่ การสัมมนา และการอบรมต่างๆ

๓. ล่ามศาล หมายถึง ล่ามที่ทำหน้าที่ล่ามในศาล

๔. ท่านมีวิธีการค้นหาและติดต่อล่ามอย่างไร

หัวข้อ	ไม่เคยใช้เลย ----- บ่อยครั้งที่สุด				
	0	1	2	3	4
ล่ามในองค์กรของท่านเอง					
หน่วยงานอื่นของรัฐบาล					
องค์กรพัฒนาเอกชน					
สมาคมล่าม					
เอเยนต์จัดหาล่าม					
อื่น ๆ โปรดระบุ					

๕. ท่านมีหลักเกณฑ์พิจารณาเลือกล่ามอย่างไร โปรดระบุระดับความสำคัญ

หัวข้อ	สำคัญน้อยที่สุด ----- สำคัญมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
ระดับการศึกษา					
ประสบการณ์การทำงานล่าม					
ผ่านการฝึกอบรมล่าม					
ผู้แนะนำ/ เอเยนต์จัดหาล่าม					
จากการสัมภาษณ์ล่าม					
อื่น ๆ โปรดระบุ					
อื่น ๆ โปรดระบุ					
อื่น ๆ โปรดระบุ					

๖. มีการประเมินผลการทำงานของล่ามในแต่ละครั้งที่ใช้หรือไม่

มี

ไม่มี

๗. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการปฏิบัติต่อไปนี้ของล่าม

ลักษณะการปฏิบัติ	ควร ทำ	ทำ ได้	ไม่ ควร ทำ
ปรับภาษาทางการ/เฉพาะทางของต้นฉบับให้ง่ายขึ้นต่อความเข้าใจของผู้ฟัง			
อธิบายคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ			
ช่วยเรียกร่องสัทิตต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ล่าม			
ให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้ล่ามร้องขอ			
แปลโดยสรุป ปรับข้อความให้กระชับและตัดทอนเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนออก			
ตัดทอนเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนาออก			
อธิบายขยายความต่อจากผู้พูด			
เตือนให้ทราบว่าคุณมีความเข้าใจผิดในเรื่องเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อเกิดขึ้น			
อธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเห็นว่าอาจเกิดความไม่พอใจขึ้น			
ถาม ตอบ อธิบาย หรือให้ข้อมูลเอง			
อื่น ๆ (โปรดระบุลักษณะการปฏิบัติที่ท่านเห็นว่าล่ามควรหรือไม่ควรทำ หากมี).....			
.....			
.....			

๘. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของล่ามต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	สำคัญน้อยที่สุด ----- สำคัญมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
พูดถูกไวยากรณ์					
ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย					
พูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยาก					
เข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง					
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด					
รู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ถ้าเห็นผู้อื่น					
เข้าใจเรื่องการค้ำมนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					

เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน					
แปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามกับผู้พูดต้องการสื่อ					
แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น					
แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก					
รักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ					
มีการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง					
มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงาน					
อื่น ๆ (โปรดระบุคุณสมบัติลำอื่น ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญ หากมี)					
.....					
.....					
.....					

๙. ท่านคาดหวังให้ล่ามควรได้รับการฝึกอบรมในด้านใด

หัวข้อ	คาดหวังน้อยที่สุด ----- คาดหวังมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
คำศัพท์เฉพาะ					
ทักษะภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ					
เทคนิคการแปล					
ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการแปล					
ความรู้และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณล่าม					
บทบาทและการวางตัวของล่าม					
ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					
.....					
.....					

๑๐. ท่านมีความพึงพอใจต่อล่ามที่ท่านเคยได้ใช้มาก่อนเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้

หัวข้อ	พอใจน้อยที่สุด ----- พอใจมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
พูดถูกไวยากรณ์					
ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย					
พูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยาก					
เข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด โดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง					
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด					
รู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ล้าเส้นผู้อื่น					
เข้าใจเรื่องการคำนามบุรุษ สัทนามบุรุษชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน					
แปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่คุณต้องการสื่อ					
แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น					
แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก					
รักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ					
มีการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง					
มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงาน					
อื่น ๆ (โปรดระบุคุณสมบัติในการปฏิบัติงานล่ามอื่น ๆ ที่ท่านพอใจหรือยังไม่พอใจ หากมี)					

๑๑. ท่านคาดว่าล่ามต้องการการส่งเสริมหรือแรงสนับสนุน ในเรื่องใด เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ทุนการศึกษาอบรมล่าม
- ได้รับการว่าจ้างงาน เป็นพนักงานประจำในองค์กร
- ได้รับประกันการว่าจ้างงานขั้นต่ำต่อปี
- ได้รับความร่วมมือกับทีมงานที่ล่ามต้องทำงานร่วมด้วย
- ผลักดันให้อาชีพล่ามเป็นที่ยอมรับในสังคม โดยเฉพาะในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์
- การประเมินและจัดมาตรฐานของล่ามอย่างเป็นทางการจากสถาบันที่เชื่อถือได้
- การจัดที่พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของล่ามที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์เป็นประจำ

อื่นๆ โปรดระบุ

.....
.....
.....

อื่นๆ โปรดระบุ

.....
.....
.....

อื่นๆ โปรดระบุ

.....
.....
.....

๑๒. โปรดระบุเพศของท่าน

ชาย

หญิง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม สำหรับล่าม

๑. ระดับการศึกษาสูงสุด
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี สาขา..... |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท สาขา..... | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป |
๒. เพศ
- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
๓. ผู้สนับสนุนการศึกษา
- | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ตนเอง | <input type="checkbox"/> ผู้ปกครอง | <input type="checkbox"/> รัฐบาล |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
๔. ความรู้ภาษาแม่ของตนเอง
- ๔.๑ ภาษา
- ๔.๒ ประเมินทักษะทางภาษานี้ ระดับคะแนน ๑ - ๕ (๑=ต้องปรับปรุง - ๕= ดีมาก)
- | | |
|--------------|---------------|
| - ฟัง | - พูด |
| - อ่าน | - เขียน |
๕. ความรู้ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการล่ามเป็นหลัก
- ๕.๑ ภาษา.....
- | | |
|---|-------------------|
| <input type="checkbox"/> เรียนรู้ด้วยตนเอง | ตั้งแต่ปีพ.ศ..... |
| <input type="checkbox"/> เรียนรู้จากชั้นเรียน | ตั้งแต่ปีพ.ศ..... |
- ๕.๒ ประเมินทักษะทางภาษานี้ ระดับคะแนน ๑ - ๕ (๑=ต้องปรับปรุง - ๕= ดีมาก)
- | | |
|--------------|---------------|
| - ฟัง | - พูด |
| - อ่าน | - เขียน |
๖. อาชีพล่ามเป็นอาชีพหลักหรือไม่
- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ใช่ |
| <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ โปรดระบุ อาชีพหลัก..... |
๗. เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับล่ามหรือไม่
- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> เคย (กรุณาตอบข้อ ๘) |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคย (กรุณาข้ามไปตอบข้อ ๙) |
๘. ถ้าเคยผ่านการอบรม
- ๘.๑ จำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม.....ครั้ง

๘.๒ โปรดกรอกรายละเอียดต่อไปนี้ (โปรดเลือกเฉพาะหัวข้อที่ได้รับการฝึกอบรมล่าสุด)

- หัวข้อ.....ปีพ.ศ.

๑. ทราบข่าวการอบรมจาก

- โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์
- วิทยู วารสาร อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๒. ผู้จัดการอบรม

- รัฐบาล ระบุหน่วยงาน.....
- องค์กรพัฒนาเอกชน ระบุชื่อ.....
- สถาบัน/ สมาคม ระบุชื่อ.....
- อื่นๆ ระบุชื่อ.....

๓. ผู้สนับสนุนทุนการอบรม

- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการอบรม
- รัฐบาล ระบุหน่วยงาน.....
- องค์กรพัฒนาเอกชน ระบุชื่อ.....
- สถาบัน/ สมาคม ระบุชื่อ.....
- อื่นๆ ระบุชื่อ.....

๔. วิธีการคัดเลือกเพื่อเข้ารับการอบรม

- รับทุกคน หากยังมีที่รองรับอยู่
- สอบ กรูณาเลือก ข้อเขียน ปฏิบัติ ข้อเขียนและปฏิบัติ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....
-
-

๕. ระยะเวลาการฝึกอบรม

- เรียนในเวลาราชการ
- รวมเวลาเรียนทั้งหมด:..... วัน สัปดาห์ เดือน ปี
- จำนวนวันที่เรียนต่อสัปดาห์:วัน
- จำนวนชั่วโมงต่อวัน:ชั่วโมง
- เรียนภาคค่ำ
- รวมเวลาเรียนทั้งหมด:..... วัน สัปดาห์ เดือน ปี
- จำนวนวันที่เรียนต่อสัปดาห์:วัน
- จำนวนชั่วโมงต่อวัน:ชั่วโมง

เรียนวันเสาร์ – อาทิตย์

- รวมเวลาเรียนทั้งหมด:..... วัน สัปดาห์ เดือน ปี

- จำนวนวันที่เรียนต่อสัปดาห์:วัน

- จำนวนชั่วโมงต่อวัน:ชั่วโมง

๖. ลักษณะการฝึกอบรม (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ทฤษฎี: จำนวน.....ชั่วโมง

ปฏิบัติ: จำนวน.....ชั่วโมง

ทักษะศึกษา: จำนวน.....ชั่วโมง

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

.....จำนวน.....ชั่วโมง

๗. วิธีการพิจารณาผู้ผ่านการอบรม

ผ่านทุกคน

เข้าเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ.....ของจำนวนชั่วโมงเรียนทั้งหมด

สอบ กฤษฎาเลือก ข้อเขียน ปฏิบัติ ข้อเขียนและปฏิบัติ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

.....

๘. มีการมอบใบประกาศรับรองฯ ให้แก่ผู้ผ่านการอบรมหรือไม่

มี

ไม่มี

๙. ผู้ผ่านการอบรมมีโอกาสประเมินผลการสอนของผู้สอนหรือไม่

มี

ไม่มี

ถ้ามี:

วิธีการประเมิน

แสดงความเห็นต่อการสอนของผู้สอนระหว่างอยู่ในห้องอบรม

กรอกแบบประเมินผลหลังจบการอบรม

หัวข้อการประเมิน (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ความเข้าใจในเนื้อหาการอบรมที่ผู้สอนถ่ายทอด

ความเอาใจใส่ของผู้สอนเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาการอบรม

ความน่าสนใจของกิจกรรมในห้องเรียน

ความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ

สื่ออุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการอบรม

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑๐. ประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

หัวข้อ	น้อยที่สุด ----- มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
ความรู้ด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ					
ความรู้เกี่ยวกับการค้ามนุษย์และคำศัพท์เฉพาะ					
แปลเนื้อหาหลักได้ถูกต้อง					
แปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน					
แปลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
แปลได้สั้นไหล คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน					
แปลโดยใช้น้ำเสียงน่าฟัง น่าสนใจ					
ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
บทบาทและการวางตัวในแต่ละสถานการณ์ได้เหมาะสม					
วิธีการประเมินและกลยุทธ์พัฒนาตนเองในการล่าม					
การยอมรับความสามารถทางอาชีพนี้จากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ว่าจ้าง					
โอกาสได้รับการว่าจ้างงานล่ามเพิ่มขึ้น					
อื่นๆ โปรดระบุ					
อื่นๆ โปรดระบุ					
อื่นๆ โปรดระบุ					

๙. ถ้าไม่เคยผ่านการฝึกอบรม โปรดเลือกสาเหตุ

- ไม่มีผู้สนับสนุนทุนการอบรม ไม่มีเวลา ไม่ผ่านการรับเลือกเข้าอบรม
 ไม่เคยทราบข่าวการเปิดอบรม หัวข้ออบรมไม่น่าสนใจ

๙. ถ้าไม่เคยผ่านการฝึกอบรม โปรดเลือกสาเหตุ (ต่อ)

ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือไม่ได้รับการว่าจ้างงานเพิ่มขึ้น

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑๐. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการปฏิบัติต่อไปนี้ของล่าม

ลักษณะการปฏิบัติ	ควรทำ	ทำได้	ไม่ควรทำ
ปรับภาษาทางการ/เฉพาะทางของต้นฉบับให้ง่ายขึ้นต่อความเข้าใจของผู้ฟัง			
อธิบายคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ			
ช่วยเรียกร่องลิตีต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ล่าม			
ให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้ล่ามร้องขอ			
แปลโดยสรุป ปรับข้อความให้กระชับและตัดทอนเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนออก			
ตัดทอนเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนาออก			
อธิบายขยายความต่อจากผู้พูด			
เตือนให้ทราบว่าคุณมีความเข้าใจผิดในเรื่องเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อเกิดขึ้น			
อธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเห็นว่าอาจเกิดความไม่พอใจขึ้น			
ถาม ตอบ อธิบาย หรือให้ข้อมูลเอง			
อื่น ๆ (โปรดระบุลักษณะการปฏิบัติที่ท่านเห็นว่าล่ามควรหรือไม่ควรทำ หากมี).....			
.....			
.....			

๑๑. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของล่ามต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	สำคัญน้อยที่สุด ----- สำคัญมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
พูดถูกไวยากรณ์					
ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย					
พูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยาก					
เข้าใจผู้พูดโดยไม่ต้องพูดหรืออธิบายซ้ำหลายครั้ง					
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด					

หัวข้อ	สำคัญน้อยที่สุด ----- สำคัญมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
รู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ลำเส้นผู้อื่น					
เข้าใจเรื่องการค้ำมนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน					
แปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามผู้พูดต้องการสื่อ					
แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น					
แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก					
รักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ					
มีการเตรียมตัวก่อนทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง					
มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ไม่ทอดทิ้งงาน					
อื่น ๆ (โปรดระบุคุณสมบัติลุ่มอื่น ๆ ที่ท่านเห็นว่าสำคัญ หากมี)					
.....					
.....					
.....					

๑๒. ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานลุ่มของท่านเองมากน้อยเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้

หัวข้อ	พอน้อยที่สุด ----- พอใจมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
พูดถูกไวยากรณ์					
ใช้คำศัพท์ถูกต้อง สละสลวย					
พูดด้วยสำเนียงเจ้าของภาษา ไม่แปร่ง หรือฟังยาก					
เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด โดยไม่ต้องถามซ้ำหลายครั้ง					
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกผู้อื่นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด					
รู้จักบทบาทตัวเอง ไม่ทำเกินหน้าที่ ลำเส้นผู้อื่น					
เข้าใจเรื่องการค้ำมนุษย์ สิทธิมนุษยชน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
เข้าใจขั้นตอนปฏิบัติในการทำงาน					
แปลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามผู้พูดต้องการสื่อ					
แปลได้อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น					
แปลได้อย่างทันที ไม่อึกอักตะกุกตะกัก					

รักษาความลับ ไม่นำเนื้อหาการสนทนาไปเล่าต่อ					
หัวข้อ	พอใจน้อยที่สุด ----- พอใจมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
อื่น ๆ (โปรดระบุคุณสมบัติในการปฏิบัติงานล่ามอื่น ๆ ของตัวท่านเองที่ท่านพอใจหรือยังไม่พอใจ หากมี)					

๑๓. ท่านคาดหวังจะได้รับการฝึกอบรมในด้านใด

หัวข้อ	คาดหวังน้อยที่สุด ----- คาดหวังมากที่สุด				
	1	2	3	4	5
คำศัพท์เฉพาะ					
ทักษะภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ					
เทคนิคการแปล					
ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการแปล					
ความรู้และการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณล่าม					
บทบาทและการวางตัวของล่าม					
ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					
.....					

๑๔. ท่านต้องการการส่งเสริมหรือแรงสนับสนุน ในเรื่องใด เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ทุนการศึกษาอบรมล่าม
- ได้รับการว่าจ้างงาน เป็นพนักงานประจำในองค์กร
- ได้รับประกันการว่าจ้างงานขั้นต่ำต่อปี
- ได้ริ่บความร่วมมือกับทีมงานที่ล่ามต้องทำงานร่วมด้วย
- ผลักดันให้อาชีพล่ามเป็นที่ยอมรับในสังคม โดยเฉพาะในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์
- การประเมินและจัดมาตรฐานของล่ามอย่างเป็นทางการจากสถาบันที่เชื่อถือได้
- การจัดที่พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของล่ามที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์เป็นประจำ

อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

พรพรรณษา ฟ้ากระจ่าง เกิดที่จังหวัดนนทบุรีในปี พ.ศ. ๒๕๒๔ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เอกภาษาอังกฤษในปีพ.ศ. ๒๕๔๖ จากนั้นทำงานเป็นที่ปรึกษาด้านการย้ายถิ่นฐานให้กับชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์และล่ามอิสระจนถึงปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ปัจจุบันทำงานเป็นล่ามให้กับผู้บริหารชาวต่างชาติของบริษัทเอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด (เทสโก้ โลตัส)