บทบาทหน้าที่ของล่ามและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่ และ ล่ามมืออาชีพ

วรรณิดา ยืนยงค์[1] และ สมเกียรติ เชวงกิจวณิช[1]

[1]คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของล่ามและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ โดยใช้วิธีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 138 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1) ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี 2) ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 3) ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า สามารถสรุปออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้ **1) บทบาทด้านการล่าม**พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักได้รับมอบหมายหน้าที่เป็นล่ามในที่ประชุมมากที่สุด รองลงมาคือ ล่ามประสานงาน **2) ด้านลักษณะเนื้อหาการทำงาน**ที่ล่ามได้รับมอบหมายมากที่สุด 3 อันดับคือ การแปลเอกสารต่าง ๆ, การแปลปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการทำงานและการแปลประชุมเช้า ตามลำดับ **3) ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย** ผลการศึกษาปัญหาการล่ามทั้ง 5 ด้าน พบว่า ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และ3 ปีขึ้นไป-10 ปี จะพบปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสารมากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในด้านดังกล่าวมากที่สุดคือ คือ คำศัพท์เฉพาะทาง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการฟัง และล่ามมือใหม่มักพบปัญหาความไม่เข้าใจในด้านเนื้อหาการทำงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจตามมา โดยล่ามมือใหม่มักขาดความมั่นใจในการล่ามมากกว่าล่ามมืออาชีพ และปัญหาทางด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม พบว่า ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ ชาวไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูดห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม ลำดับสุดท้ายปัญหาด้านอื่น ๆ ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ มักพบปัญหาด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: บทบาทหน้าที่ของล่าม ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ล่ามมืออาชีพ ล่ามมือใหม่

Roles and Duties of Interpreters and Problems regarding Japanese Interpretation conducted by Thai Interpreter in the Industrial factory of Thailand: A case study of Differences between Novice and Professional Interpreter

Wannida Yuenyong[1] and Somkiat Chawengkijwanich[1]

[1]Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

Abstract

This research proposes to study roles and duties of interpreters and problems regarding Japanese interpretation conducted by Thai interpreters in the Industrial factory of Thailand: a case study of differences between novice and professional interpreters by employing quantitative research methodology and collecting information from the 138 samples which were Thai Japanese interpreters. The samples were classified into 3 groups as follows: 1) Interpreters with experience not exceed 3 years; 2) Interpreter with 3-10 years of experience; 3) Interpreter with experience of 10 years and above.

The results could be concluded in 3 major points as follows: **1) For duty of interpretation**, it was found that Thai Japanese interpreters were assigned for interpretation in meeting most and followed by coordinative interpretation; **2) For work characteristics**, the top 3 of works maximally assigned to interpreters were document translations, translations of issues or failures in work, and translation of morning meeting, respectively; **3) For the problems found in Thai Japanese interpreters works,** it was found from the results of studying interpretation problems in 5 aspects that novice interpreters with experience not exceed 3 years and 3-10 years of experience would encounter the problems regarding language and communication skills more than interpreters with experience of 10 year and above. The major problems were technical terms, followed by listening problem and novice interpreter often encounter the problem regarding incomprehension in the work contents causing subsequent metal problems. Novice interpreters often lack in confidence more than professional interpreters. For the problems regarding communication and culture, it was found that both novice interpreters and professional interpreters encounter problems regarding Thai employee communication most, that is, Thai often speaks words which are hard to understand, ponderous and ambiguous or shortened and incomplete including evasive answers. Lastly, the other problem was both novice and professional interpreters often encounter problems regarding environment which was in moderate level.

Keywords: roles and duties of interpreter, problems regarding Japanese interpretation conducted by Thai interpreter, professional interpreter, novice interpreter

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนด้านต่าง ๆ ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยจากสถิติของหอการค้าญี่ปุ่นกรุงเทพ พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากถึง 1,772 บริษัท (หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจแนวโน้มการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทยของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่า ในปี พ.ศ. 2561 องค์กรธุรกิจจากประเทศญี่ปุ่นมีสัดส่วนการลงทุนในไทยมากที่สุดถึงร้อยละ 37 ของเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด (BOI, 2561) จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก และเพื่อให้การทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นเป็นไปอย่างราบรื่น ล่ามแปลภาษาญี่ปุ่นจึงมีความจำเป็นอย่างมากในการเป็นตัวกลางสื่อสารระหว่างชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย ไม่ว่าจะเป็นการล่ามในที่ประชุม และล่ามในไลน์การผลิต เป็นต้น

แม้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่มักทำงานเกี่ยวกับการแปลหรือล่ามในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น (นรีนุช, 2555, น.24) แต่จากการศึกษาของธิติสรณ์ แสงอุไร (2556) เกี่ยวกับความพึงพอใจในความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดของบัณฑิตในระดับชั้นปริญญาตรี ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจในด้านทักษะต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากด้านทักษะการฟังและการพูด พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในทักษะด้านการแปลและล่ามน้อยที่สุด (ธิติสรณ์, 2556, น.124) นอกจากนี้ นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี พบว่า สิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นมีมากที่สุดในด้านความรู้ คือ ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของชาวญี่ปุ่น และความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Maeno และ Katsuta ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรด้านภาษาญี่ปุ่นที่องค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทยพึงประสงค์ และพบว่าสิ่งที่องค์กรญี่ปุ่นให้ความสำคัญมากที่สุดคือ วัฒนธรรมองค์กร และ การเข้าใจวิธีการทำงานของชาวญี่ปุ่น (Maeno and Katsuta, 2013, น.74) จึงสะท้อนให้เห็นว่า นอกจากความรู้และทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นแล้ว ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญและต้องการให้ล่ามมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรและการทำงานแบบชาวญี่ปุ่น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าควรมีการศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่มักทำงานด้านการล่ามในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น โดยศึกษาเกี่ยวกับบทบาทการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย และปัญหาที่ล่ามมักพบในการทำงาน รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ อันน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการเป็นล่าม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า ปัจจุบันมีหลักสูตรการสอนภาษาญี่ปุ่นในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ยังมีการสอนวิชาเกี่ยวกับการล่ามไม่มากนัก และจากประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามของผู้วิจัยเองก็พบว่า สิ่งที่เรียนในมหาวิทยาลัยแตกต่างจากการทำงานจริงค่อนข้างมาก ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ล่ามมือใหม่ต้อง

ประสบปัญหาทั้งด้านทักษะทางภาษา และอื่น ๆ รวมทั้งล่ามมือใหม่มักกดดันและตื่นตระหนกกับสถานการณ์การล่ามที่ตึงเครียด ส่งผลให้ขาดความมั่นใจและไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานเท่าที่ควร ซึ่ง Inoue[1] (2008, น.165-170) ได้ทำการสำรวจปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการแปลของนักแปลมืออาชีพและนักแปลมือใหม่พบว่า นักแปลทั้ง 2 กลุ่มพบปัญหาและมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยแบ่งเป็นกลุ่มล่ามมือใหม่ ที่เพิ่งเข้าทำงานไม่นานนัก และกลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์ ว่าจะประสบกับปัญหาเหมือนหรือแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยอมรับว่าค่อนข้างยากที่จะกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกล่ามออกเป็น 2 กลุ่มดังกล่าว ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างานชาวญี่ปุ่น จำนวน 10 คน และหัวหน้าล่ามจำนวน 5 คนในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย และส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ล่ามจะมีความชำนาญในการแปลและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในสายงานเดิม มักใช้เวลาประมาณ 3 ปีโดยเฉลี่ย นอกจากนี้ จากประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามในโรงงานของผู้วิจัยเองก็พบว่า ในปีแรกเป็นการเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาการทำงานในภาพรวม แต่ยังพบปัญหาการทำงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จนเมื่อเข้าระยะปีที่สอง จึงเริ่มมีประสิทธิภาพในการแปลดีขึ้น แต่ก็พบปัญหาอยู่มากในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป และ 2. ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี ในที่นี้เป็นเพียงการแบ่งโดยคร่าวเพื่อให้เห็นแนวโน้มของปัญหาโดยภาพรวม แต่ในการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยได้พยายามพิจารณาองค์ประกอบอื่นร่วมด้วย โดยเฉพาะในการวิเคราะห์ปัญหาการล่าม ได้มีการแยกเป็นกลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์ยาวนานคือ 10 ปีขึ้นไป เพื่อศึกษาด้วยว่าปัญหาการล่ามในด้านใดที่แม้จะมีประสบการณ์การทำงานยาวนานก็ยังอาจจะพบได้ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่นระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพและแนวทางการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจบทบาทหน้าที่การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

[1] Inoue กำหนดเกณฑ์ในการจำแนกประเภทของนักแปลว่า นักแปลมืออาชีพคือนักแปลซึ่งมีคุณสมบัติการเป็นล่ามจากการสอบ NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) ของประเทศออสเตรเลีย ระดับ Translator's level ส่วนนักแปลมือใหม่คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย

2. เข้าใจปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นระหว่างล่ามมืออาชีพและล่ามมือใหม่และวิธีการล่าม (การแก้ไขปัญหา) ในสถานการณ์การทำงานจริง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของล่าม และการปรับปรุงการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัย

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทบาทของล่าม

แอนเดอร์สันและโพชแฮกเกอร์ (Anderson และ Pochhacker อ้างใน สาลิณี มณีรัตน์, 2559, น.83-84) กล่าวว่า ล่ามเป็นบุคคลสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดภาษาหรือคำพูด ซึ่งบทบาทของล่ามนั้น อาจมิใช่แค่การถ่ายทอดคำพูดทางภาษาเพียงอย่างเดียว แต่ล่ามเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้พูดและผู้ฟังทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจกัน และสามารถเจรจาต่อรองในทางธุรกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่น ล่ามจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะควบคุมสถานการณ์หรือพฤติกรรมของทั้งสองฝ่ายให้สามารถประนีประนอมและดำเนินงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ

2.2 คุณสมบัติของล่าม

จากหนังสือ“ทางลัดสู่ล่าม” (บุษบา, 2549, น.16-18) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของล่ามไว้ ดังนี้

1) มีความสามารถทั้งทักษะการพูด การฟังและการเข้าใจในภาษาเป็นอย่างดี
2) มีความใฝ่รู้และมีจิตวิญญาณในการท้าทายสิ่งใหม่ ๆ
3) มีความเข้าใจในวัฒนธรรมของภาษาปลายทาง
4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น
5) มีจรรยาบรรณในการเป็นล่าม

2.3 การสำรวจเกี่ยวกับการล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทย

บุษบา (2547, น.22-23) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาความต้องการใช้งานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยและแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการการแปลแบบล่าม” และพบว่า สิ่งที่มักเป็นปัญหาคือ ***1) เนื้อหาที่แปลยาก*** เช่น ความรู้ด้านเฉพาะทางในด้านกฎหมาย, ในที่ประชุม, สัญญา เป็นต้น ***2)ปัญหาในการแปล*** โดยสิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาในเรื่องการฟัง การสรุปประเด็น และขาดความรู้ในเนื้อหาที่ต้องแปล ดังนั้น บุษบาจึงสรุปว่า การเรียนการสอนล่ามในระดับชั้นปริญญาตรีควรเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นในการทำงานล่ามโรงงาน โดยเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ภาษา ทักษะในการสื่อสาร และควรให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมในการทำงานกับคนญี่ปุ่น ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศัพท์ช่าง กระบวนการผลิต การทำงานในโรงงาน เป็นต้น

เรืองอิสรา (2547, น.195-197) ได้ศึกษา “บทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ” เพื่อศึกษาบทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศ ทักษะที่ใช้ในการทำงาน การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานรวมทั้งแนวทางการแก้ไขของล่าม โดยได้สัมภาษณ์ล่าม 5 ภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า ล่ามมักประสบปัญหาในการทำงาน ดังต่อไปนี้ ***1) คำศัพท์*** โดยเฉพาะคำศัพท์ทางเทคนิค ***2) สำเนียง*** ล่ามส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาต่างประเทศ

ที่ไม่คุ้นเคย ***3) ความตื่นเต้น ประหม่า*** ล่ามมักกดดันกับสถานการณ์การแปลที่เคร่งเครียดโดยเฉพาะล่ามที่เพิ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งแรก ***4) ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ล่าม*** ซึ่งอาจเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มคนจำนวนมาก ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันในการเจรจา ล่ามทำหน้าที่เป็นคนกลาง ไกล่เกลี่ยหรือผ่อนคลายสถานการณ์ที่ตึงเครียดให้เบาลง

นุชวรี (2553, น.23-24) ได้ศึกษา “สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ” โดยศึกษาว่าล่ามธุรกิจมีลักษณะการทำงานอย่างไร ประสบปัญหาและมีแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร โดยได้สัมภาษณ์ล่ามจำนวน 7 คน ซึ่งมีทั้งล่ามภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ จากการศึกษาพบว่า **ปัญหาที่ล่ามมักประสบปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน** มีดังนี้ ***1) ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ธุรกิจและเนื้อหาเฉพาะทาง 2) ล่ามไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทัน*** โดยผู้ใช้ล่ามนั้นจะมีจังหวะการพูดที่เร็วและพูดไปเรื่อย ๆ ทำให้ล่ามไม่สามารถแปลได้ ***3) ล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพูด*** เนื่องจากผู้ใช้ล่ามมักพูดไม่ตรงประเด็นหรือพูดวกไปวนมา ทำให้ล่ามไม่สามารถจับประเด็นสำคัญของผู้ใช้ล่ามได้

จากการศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงานล่ามทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น อาจแบ่งออกได้เป็น 5 ข้อ คือ 1) ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร 2) ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน 3) ปัญหาทางด้านจิตใจ 4) ปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม 5) และปัญหาด้านอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวมาใช้เพื่อจัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการล่ามต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาเอกสาร(Documentary Research) และข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของล่ามชาวไทยเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น และนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการล่ามนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษานำร่อง จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับเนื้อหาในแบบสอบถาม ระยะเวลาว่าเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3. แก้ไขและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และเริ่มแจกแบบสอบถามจริงให้กับล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กูเกิลฟอร์ม และได้รับความร่วมมือจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 138 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดโดยเป็นแบบสอบถามที่มีทั้งคำถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด ซึ่งเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 รายด้าน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คำถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับปัญหาที่ล่ามมักพบในแต่ละรายด้าน 3) คำถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของล่ามและวิธีการแก้ไขปัญหาการล่าม

4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษา บทบาทหน้าที่ของล่ามและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นได้ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 2) ประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 3) คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี และ 4) ปัญหาที่มักพบในทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ	ชาย	22	15.9
	หญิง	**116**	**84.1**
	รวม	**138**	**100**
2.วุฒิการศึกษา	ม.ปลาย/ปวช.	1	0.7
	ปวส./อนุปริญญา	1	0.7
	ปริญญาตรี	**115**	**83.3**
	ปริญญาโท	20	14.5
	ปริญญาเอก	1	0.7
	รวม	**138**	**100**
3.ผลการสอบวัดระดับสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT)	N1	33	23.9
	N2	**71**	**51.4**
	N3	28	20.3
	N4	3	2.2
	ไม่มีผลสอบ	3	2.2
	รวม	**138**	**100**

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จำนวนทั้งหมด 138 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นล่ามเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 116 คน (84.1%) และล่ามเพศชายมีจำนวน 22 คน (15.9%) โดยเป็นผู้ที่จบในระดับชั้นปริญญาตรีมากที่สุดคือ 115 คน (83.3%) รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาโท มีจำนวน 20 คน (14.5%) ตามลำดับ โดยสาขาวิชาที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจบการศึกษามากที่สุดในระดับชั้นปริญญาตรีคือ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น และรองลงมาในระดับชั้นปริญญาโท สาขาที่จบการศึกษามากที่สุดคือ สาขาบริหารธุรกิจ เป็นต้น

ผลจากการตอบแบบสอบถามทางด้านความรู้ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) พบว่า โดยส่วนใหญ่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ N2 ซึ่งมีมากถึง 71 คน (51.4%) รองลงมาคือ N1 มีจำนวน 33 คน (23.9%) และ N3 มีจำนวน 28 คน (20.3%) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของ ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ตำแหน่งงาน	**ล่ามประจำ**	**98**	**71**
	ล่ามสัญญาจ้าง	15	10.9
	ล่ามอิสระ (ฟรีแลนซ์)	25	18.1
	รวม	**138**	**100**
2.ประสบการณ์การทำงาน ของล่าม	ไม่เกิน 3 ปี	69	50
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	56	40.6
	10 ปี ขึ้นไป	13	9.4
	รวม	**138**	**100**

จากตารางที่ 2 ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยโดยส่วนใหญ่ มีตำแหน่งเป็นล่ามประจำมากที่สุดซึ่งมีจำนวน 98 คน (71%) รองลงมาคือ ล่ามอิสระ (ฟรีแลนซ์) มีจำนวน 25 คน (18.1%) ตามลำดับ และจากประสบการณ์การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป และ 2. ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี ในที่นี้เป็นเพียงการแบ่งโดยคร่าวเพื่อให้เห็นแนวโน้มของปัญหาโดยภาพรวม แต่ในการวิเคราะห์ผล จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้พยายามพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ คือ ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 69 คน (50%) อยู่ในกลุ่มล่ามมือใหม่ และล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี จำนวน 56 คน (40.6%) และล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน (9.4%) อยู่ในกลุ่มล่ามมืออาชีพ ทั้งนี้เกณฑ์การแบ่งประสบการณ์

การทำงานของล่ามดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงปัญหาความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นมากยิ่งขึ้น แม้ว่าล่ามจะมีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไปแต่ก็อาจจะพบปัญหาในการทำงานล่ามมากน้อยเพียงใด

4.2 ประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ตารางที่ 3 ประเภทของงานล่ามที่ปฏิบัติงาน

ประเภทของงานล่าม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ล่ามพูดสลับ (逐次通訳)	**79**	**57.2**
ล่ามพูดสลับและล่ามพูดพร้อม	54	39.1
ล่ามพูดพร้อม (同時通訳)	5	3.6
รวม	**138**	**100**

จากตารางที่ 3 ในส่วนประเภทของงานล่ามที่ปฏิบัติงาน ผลการตอบแบบสอบถามพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักปฏิบัติงานในลักษณะประเภทล่ามพูดสลับ มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 79 คน (57.2%) รองลงมาคือ ล่ามพูดสลับและล่ามพูดพร้อม มีจำนวน 54 คน (39.1%) และลำดับสุดท้ายคือ ล่ามพูดพร้อม ซึ่งมีจำนวน 5 คน (3.6%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย

ประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ล่ามในที่ประชุม	**119**	**86.2**
ล่ามประสานงาน	114	82.6
ล่ามในไลน์การผลิต	99	71.7
ล่ามออฟฟิศ	97	70.3
ล่ามเลขา	64	46.4

จากตารางที่ 4 ในด้านประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย ผลจากการตอบแบบสอบถาม โดยในด้านนี้สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ประเภทงานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุด 3 อันดับ มีดังต่อไปนี้คือ ล่ามในที่ประชุม มีจำนวน 119 คน (86.2%), ล่ามประสานงาน มีจำนวน 114 คน (82.6%) และล่ามในไลน์การผลิต มีจำนวน 99 คน (71.7%) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แปลประชุมตอนเช้า	**104**	**75.4**
แปลกล่าวเปิดต้อนรับหรือปิดงานที่เป็นพิธีการ	55	39.9
แปลกฎระเบียบ นโยบายบริษัท	74	53.6
แปลการสัมภาษณ์งาน	65	47.1
แปลงานรับรองลูกค้า/แขกบริษัท	91	65.9
แปลเกี่ยวกับขึ้นงานใหม่หรือกระบวนการผลิตและการตรวจสอบขึ้นงาน	95	68.8
แปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตหรือวิธีการทำงานของพนักงาน	**111**	**80.4**
แปลการว่ากล่าวตักเตือน/ตำหนิต่อหน้าพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง	89	64.5
แปลการประชุมสหภาพแรงงาน	24	17.4
แปลการประชุมความลับของบริษัท	56	40.6
แปลการประชุมโดยใช้วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ติดต่อกับชาวญี่ปุ่นที่อยู่ต่างประเทศให้พนักงานชาวไทยในบริษัท	68	49.3
แปลในงานเลี้ยงบริษัทหรืองานสังสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น	85	61.6
แปลเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารการประชุม,คู่มือต่าง ๆ,แปลเอกสารISO,เอกสารสำคัญภายในบริษัท เป็นต้น	**128**	**92.8**

จากตารางที่ 5 ผลการตอบแบบสอบถามของลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย โดยในด้านนี้สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า นอกเหนือจากการแปลแบบล่ามแล้ว สิ่งที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ การแปลเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารการประชุม, คู่มือต่าง ๆ, เอกสารสำคัญภายในบริษัท เป็นต้น โดยมีมากถึง 128 คน (92.8%) รองลงมาคือ การแปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตหรือวิธีการทำงานของพนักงาน มีจำนวน 111 คน (80.4%) และลำดับที่สามคือ การแปลประชุมตอนเช้า มีจำนวน 104 (75.4%) ตามลำดับ

4.3 คุณสมบัติของล่าม

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามชนิดปลายเปิดเพื่อสอบถามจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพทั้ง 3 ระดับ เกี่ยวกับ คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี โดยผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติที่ล่ามพึงมีมากที่สุดคือ จรรยาบรรณของการเป็นล่ามซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน โดยส่วนใหญ่กล่าวว่า“ล่ามควรทำหน้าที่

เป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยขณะที่แปลไม่ควรใส่ความรู้สึกของตนเองลงไป ไม่บิดเบือนคำพูด และควรรักษาความลับของผู้ใช้ล่าม" ซึ่งสอดคล้องกับนุชวรี (2553,น.10) ได้กล่าวว่า ล่ามจะต้องเก็บความลับได้ เพราะล่ามนั้นจะต้องรับรู้ข้อมูลมากมาย ซึ่งล่ามไม่ควรเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้อื่นและไม่ควรใช้ข้อมูลนั้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ กับผู้ใช้ล่าม และรองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน กล่าวว่า "ล่ามควรมีไหวพริบที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีสมาธิ และล่ามควรมีความสามารถทั้งทักษะการพูดและการฟังและเข้าใจในภาษาต้นทางและภาษาปลายทางได้เป็นอย่างดี" ซึ่งสอดคล้องกับ อี โอต เฮียมบู อบูย่า (E Odhiambo-Aboya อ้างใน นุชวรี,2553,น.11) กล่าวว่า คุณสมบัติของล่ามที่ควรมี คือ การที่ล่ามถ่ายทอดคำพูดของผู้พูดไปสู่ผู้ฟังเป็นภาษาปลายทางได้ชัดเจน และคุณสมบัติของล่ามอีกประการหนึ่ง โดยมีผู้ให้ความเห็นจำนวน 15 คนกล่าวว่า "ล่ามควรหมั่นฝึกฝน ทบทวน ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน" ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาหลักจรรยาบรรณวิชาชีพล่ามในที่ประชุมของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (AIIC,2009: อ้างในพรพรรษา,2553,น.11) กล่าวว่า ล่ามต้องเป็นผู้ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองตลอดชีวิตเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมออันเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงคุณภาพของการเป็นล่าม

4.4 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ผู้วิจัยได้แบ่งปัญหาที่ล่ามมักพบออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1)ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร 2)ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน 3)ปัญหาทางด้านจิตใจ 4)ปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม 5)ปัญหาด้านอื่น ๆ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ การทำงานของล่ามไม่เกิน 3 ปี, 3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ที่มีต่อปัญหาการล่ามทั้ง 5 ด้าน จากผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ปัญหาที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยพบ "มากที่สุด" และ "มาก" คือ ปัญหาทางด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร และปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน รองลงมา ปัญหาที่พบในระดับ "มากที่สุด" "มาก" และ"ปานกลาง" คือ ปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาทางด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม และปัญหาที่พบในระดับ "ปานกลาง" และ "น้อย" คือปัญหาด้านอื่น ๆ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เป็นต้น

ตารางที่ 6 ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร

ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	S.D.	แปลผล
1.1 ปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากผู้พูดพูดเร็วหรือสำเนียงฟังยาก รวมทั้งไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่น	ไม่เกิน 3 ปี	3.81	0.91	**มาก**
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.57	1.07	**มาก**
	10 ปีขึ้นไป	2.92	1.18	**ปานกลาง**
1.2 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์ กรณีคำศัพท์ทั่วไป หรือไวยากรณ์ที่ยาก	ไม่เกิน 3 ปี	3.62	0.90	มาก
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.16	1.10	ปานกลาง
	10 ปีขึ้นไป	2.62	1.12	ปานกลาง

1.3 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง ชื่อเฉพาะ	ไม่เกิน 3 ปี	4.26	0.88	**มากที่สุด**
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.93	0.93	**มาก**
	10 ปีขึ้นไป	3.23	1.30	**ปานกลาง**
1.4 ปัญหาไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	ไม่เกิน 3 ปี	3.48	0.94	มาก
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	2.93	1.09	ปานกลาง
	10 ปีขึ้นไป	2.15	0.80	น้อย

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสารของล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี จะพบปัญหาการไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.26) และในปัญหารายย่อยอื่น ๆ พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี มักพบปัญหาในระดับ“มาก”ทุกปัญหารายย่อย และล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี มักประสบปัญหาการไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทางและปัญหาด้านการฟัง ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.45 ตามลำดับ) ในทางตรงกันข้ามล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมจะพบปัญหาในด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตารางที่ 7 ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน

ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	S.D.	แปลผล
2.1 ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต,ระบบ ISO, ระบบFofo,การคำนวณตัวเลข เป็นต้น	ไม่เกิน 3 ปี	3.70	1.14	**มาก**
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.27	0.96	**ปานกลาง**
	10 ปีขึ้นไป	2.77	1.23	**ปานกลาง**
2.2 ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ล่าม ล่ามสดกะทันหันหรือ ไม่มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ล่ามได้ศึกษาก่อน	ไม่เกิน 3 ปี	3.97	1.11	มาก
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.73	1.12	มาก
	10 ปีขึ้นไป	3.15	1.14	ปานกลาง
2.3 ปัญหาการใช้ล่ามไม่ตรงกับสายงานที่รับผิดชอบ เช่น การให้ล่ามแปลในสายงานอื่นที่ไม่มีความชำนาญ	ไม่เกิน 3 ปี	3.71	1.08	มาก
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.64	0.98	มาก
	10 ปีขึ้นไป	2.85	1.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน ล่ามที่มีประสบการณ์การไม่เกิน 3 ปี จะพบปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในทางตรงกันข้าม ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป -10 ปี และ10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาในด้านดังกล่าวนี้ อยู่ในระดับ“ปานกลาง”

(ค่าเฉลี่ย 3.27 และ 2.77 ตามลำดับ) ส่วนปัญหารายย่อยในข้ออื่น ๆ พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป-10 ปีจะพบปัญหาในรายย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับที่เหมือนกัน และล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมจะพบปัญหาในด้านเนื้อหาการทำงาน อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตารางที่ 8 ปัญหาทางด้านจิตใจ

ปัญหาทางด้านจิตใจ	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	S.D.	แปลผล
3.1 ปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม เช่น ประหม่า เกรงจะแปลผิด	ไม่เกิน 3 ปี	3.54	1.03	**มาก**
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.16	1.20	**ปานกลาง**
	10 ปีขึ้นไป	2.85	1.28	**ปานกลาง**
3.2 มีความกดดันหรือความเครียด เช่น เครียดจากการทำงานร่วมกับผู้ใช้ล่ามที่มักแสดงอารมณ์ในการทำงาน เช่น ดูถูก หรือไม่ฟังเหตุผลของผู้อื่น	ไม่เกิน 3 ปี	3.32	1.32	ปานกลาง
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.30	1.11	ปานกลาง
	10 ปีขึ้นไป	2.54	1.19	น้อย
3.3 ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เช่น ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การถูกแย่งงานหรือถูกกลั่นแกล้ง การถูกลวนลาม การคุกคามทางเพศ ฯลฯ	ไม่เกิน 3 ปี	2.26	1.19	น้อย
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	2.29	1.24	น้อย
	10 ปีขึ้นไป	2.00	1.22	น้อย

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาทางด้านจิตใจ ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี จะพบปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในทางตรงกันข้าม ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.10) และปัญหาเรื่องความกดดันหรือความเครียด พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีและล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี จะพบปัญหาอยู่ในระดับ“ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.30 ตามลำดับ) ในขณะที่ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาในรายย่อยนี้ในระดับ“น้อย” (ค่าเฉลี่ย 2.54)

ตารางที่ 9 ปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม

ปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย $(\overline{x})$	S.D.	แปลผล
4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่น กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นมักไม่พูดหรือแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา หรือการพูดอ้อม ๆ ทำให้ล่ามคาดเดาความหมายได้ยากว่าต้องการสื่ออะไร	ไม่เกิน 3 ปี	3.29	1.13	ปานกลาง
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.25	1.04	ปานกลาง
	10 ปีขึ้นไป	2.92	1.25	ปานกลาง

4.2 ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ ชาวไทยพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูดห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม	ไม่เกิน 3 ปี	4.33	0.77	มากที่สุด
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	4.36	0.99	มากที่สุด
	10 ปีขึ้นไป	3.62	1.32	มาก
4.3 ปัญหาการแปลในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การแปลสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะกัน และทำให้ล่ามซึ่งเป็นคนกลางลำบากใจในการแปล	ไม่เกิน 3 ปี	3.38	1.13	ปานกลาง
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.46	1.02	มาก
	10 ปีขึ้นไป	2.85	1.28	ปานกลาง
4.4 ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม เช่น การพูดไม่หยุดโดยไม่เว้นช่วงให้แปล การแย่งกันพูดหรือพูดแทรก อันส่งผลให้ล่ามทำงานได้ยาก รวมทั้งการที่ใช้ล่ามแปลเป็นระยะเวลานานเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้า	ไม่เกิน 3 ปี	3.87	1.05	มาก
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.91	1.03	มาก
	10 ปีขึ้นไป	3.31	1.10	ปานกลาง
4.5 ปัญหาล่ามไม่เข้าใจวัฒนธรรมทั่วไปของคนญี่ปุ่น เช่น ชาวญี่ปุ่นมักตรงต่อเวลา เข้มงวดจริงจัง มีระเบียบวินัยในการทำงาน การทักทายเมื่อพบกัน ฯลฯ	ไม่เกิน 3 ปี	2.17	1.11	น้อย
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	2.00	1.02	น้อย
	10 ปีขึ้นไป	1.54	0.96	น้อยที่สุด
4.6 ปัญหาความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรหรือบริษัทของชาวญี่ปุ่น เช่น แนวคิด Hou-Ren-So (รายงาน-แจ้งให้ทราบ-ปรึกษา), การวางแผน PDCA การทำ 5ส , ระบบการไคเซ็น (Kaizen)เป็นต้น	ไม่เกิน 3 ปี	2.33	1.08	น้อย
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	1.98	0.92	น้อย
	10 ปีขึ้นไป	1.62	0.96	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาในด้านปัญหาการสื่อสารและวัฒนธรรมพบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์การไม่เกิน 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป-10 ปีขึ้นไปจะพบปัญหาการสื่อสารของชาวไทยเหมือนกัน โดยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.33 และ 4.36) ในขณะล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไปพบปัญหารายย่อยดังกล่าว อยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.62) และรองลงมา คือ ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม ซึ่งทั้งล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป-10 ปีมักพบปัญหาดังกล่าวนี้อยู่ในระดับ “มาก” เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.91) ในทางตรงกันข้ามล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป พบปัญหารายย่อยดังกล่าวนี้ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 10 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านอื่น ๆ	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	S.D.	แปลผล
5.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม เช่น เสียงคนพูดคุย เสียงเครื่องจักร เสียงเครื่องยนต์ดัง ทำให้ได้ยินไม่ชัดเจนและเป็นอุปสรรคในการล่าม หรือมีฝุ่น ควัน กลิ่นจากสารเคมี อันส่งผลเสียต่อสุขภาพ	ไม่เกิน 3 ปี	3.25	1.07	ปานกลาง
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	3.25	1.11	ปานกลาง
	10 ปีขึ้นไป	3.00	1.29	ปานกลาง

5.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์ล่ามไม่พร้อม เช่น ไมโครโฟนเสีย, ลำโพงเสียงไม่ดัง	ไม่เกิน 3 ปี	2.57	1.24	น้อย
	3 ปีขึ้นไป-10 ปี	2.38	1.21	น้อย
	10 ปีขึ้นไป	3.00	1.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ในปัญหาด้านอื่น ๆ ประสบการณ์การทำงานของล่ามทั้ง 3 ช่วงระดับ จะพบปัญหาด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.25 และ 3.00

5. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลออกเป็น 4 ประเด็นดังนี้

1) จากผลการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 138 คน พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมากกว่าร้อยละ 84.1 เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี มากถึงร้อยละ 83.3 โดยสาขาวิชาที่จบมากที่สุดคือ ภาษาญี่ปุ่น และในด้านผลสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมีผลสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 มากถึงร้อยละ 51.4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนรีนุช พบว่า ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการรับบัณฑิตที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 ขึ้นไป รองลงมาคือระดับ N1 โดยมองว่าทักษะการใช้ภาษาเป็นทักษะที่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านนี้ทุกคนต้องมี (นรีนุช, 2555, น.80) และโดยส่วนใหญ่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักดำรงตำแหน่งในฐานะล่ามประจำ ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 71

2) ประเภทงานล่ามและลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ในด้านประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย พบว่า มากกว่าร้อยละ 86.2 ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายหน้าที่เป็นล่ามในที่ประชุม รองลงมาคือ ล่ามประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.6 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนรีนุช พบว่า ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นจะมอบหมายหน้าที่ให้ล่ามรับผิดชอบการแปลในที่ประชุมเป็นหลัก ไปพร้อมกับการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานภายในบริษัท และเป็นผู้ติดตามหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยสามารถสื่อสารกันได้เข้าใจ (นรีนุช, 2555, น.68)

ด้านลักษณะการทำงานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุดคือ **การแปลเอกสารต่าง ๆ, การแปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในการทำงาน และการแปลประชุมตอนเช้า ตามลำดับ** (ตารางที่ 5) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นล่ามมือใหม่หรือล่ามมืออาชีพ การทำหน้าที่ล่ามนั้นมิได้มีเพียงแค่แปลเพื่อถ่ายทอดภาษาจากผู้พูดไปยังผู้ฟังเพียงเท่านั้น แต่ล่ามจำเป็นต้องมีทักษะในการแปลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย และ การแปลเกี่ยวกับปัญหาหรือสาเหตุข้อผิดพลาดในการทำงานก็เป็นหนึ่งในลักษณะงานล่ามที่หลีกเลี่ยงมิได้ เนื่องจากการทำงานในโรงงาน มักจะเกิดปัญหาในฝ่ายผลิตหรือวิธีการทำงานที่เกิดข้อผิดพลาด ซึ่งล่ามมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการแปลปัญหาให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างลุล่วง ในส่วนการประชุมเช้า โดยปกติบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น ก่อนจะเริ่มงาน มักจะมีการประชุมตอนเช้าเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือการรายงานปัญหาและการทำงานในแต่ละวันเพื่อให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้รับทราบ แนวคิดลักษณะนี้จะเรียกว่าโฮ-เรน-โซ คือ การรายงาน ติดต่อ ปรึกษา ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นและเป็นกระบวนการที่ทำให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการประชุมในตอนเช้ายังให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและร่วมมือกันแก้ปัญหาอีกด้วย จากการศึกษาของอิมาอิ ฮิโรชิ เกี่ยวกับ “การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น” (2554) พบว่า โดยปกติการทำงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นกับพนักงานชาวไทยนั้นมีความแตกต่างกันมาก โดยทัศนคติการทำงานโดยทั่วไปของพนักงานชาวไทยมักมีความคุ้นเคยกับการทำงานแบบอเมริกันมากกว่า กล่าวคือ การทำงานแบบอเมริกันมักเป็นการบริหารแบบ Top Down คือทำงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากเบื้องบน แต่การทำงานแบบญี่ปุ่นโดยใช้หลักการโฮ-เรน-โซ นี้เป็นการบริหารงานที่เป็นแบบแนวราบ และ Bottom up ซึ่งเป็นการทำงานที่จะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานในรูปแบบของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักให้ความสำคัญกับระดับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (2554, น.98) ดังนั้น ความสำคัญในการประชุมตอนเช้า จึงมิได้เป็นเพียงแค่การรายงานปัญหาหรือการแจ้งข่าวสารเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการฝึกให้พนักงานชาวไทยรู้จักการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองและฝึกการเป็นผู้นำในการที่จะกล้าแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อีกทั้งยังฝึกให้รู้จักการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทันท่วงที จากแนวคิดการทำงานของพนักงานชาวญี่ปุ่นนี้จึงทำให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานแบบบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นอยู่เสมอ

3) คุณสมบัติของล่าม จากผลการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพทั้ง 3 ระดับ สามารถสรุปเกี่ยวกับ คุณสมบัติที่ล่ามพึงมีด้วยกัน 3 ประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้ 1) ล่ามควรทำหน้าที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยขณะที่แปลไม่ควรใส่ความรู้สึกของตนเองลงไป ไม่บิดเบือนคำพูด และควรรักษาความลับของผู้ใช้ล่าม 2) ล่ามควรมีไหวพริบที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีสมาธิ และล่ามควรมีความสามารถทั้งทักษะการพูดและการฟังรวมทั้งเข้าใจในภาษาต้นทางและภาษาปลายทางได้เป็นอย่างดี 3) ล่ามควรหมั่นฝึกฝน ทบทวน ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

4) ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ล่ามมืออาชีพและล่ามมือใหม่จะประสบปัญหาในแต่ละด้าน ดังนี้

4.1) ปัญหาด้านทักษะทางภาษาและการสื่อสาร พบว่า ล่ามมือใหม่และล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี จะพบปัญหาด้านทักษะภาษาและการสื่อสารมากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในด้านนี้มากที่สุดคือ ปัญหาทางด้านคำศัพท์เฉพาะทาง เนื่องจากล่ามไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทางและปริมาณคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้การส่งสารไปยังผู้ใช้ล่ามไม่มีประสิทธิภาพ และรองลงมาคือ ปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากสำเนียงและลักษณะการพูดของชาวญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนใช้สำเนียงภาษาท้องถิ่นหรือพูดเร็วจนฟังไม่ทัน พูดในลำคอ ทำให้ล่ามไม่สามารถแปลได้ ซึ่ง

ผลจากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิด เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหา จากการให้คำตอบของล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป กล่าวว่า “ในกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ มักแก้ปัญหาโดยที่ไม่ขอให้ผู้พูดพูดใหม่ทั้งหมดอีกรอบ แต่จะถามย้ำกับผู้พูดโดยการอธิบายสิ่งที่ล่ามเข้าใจว่าเป็นไปตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อออกไปหรือไม่ และหากในกรณีไม่เข้าใจคำศัพท์ เฉพาะทาง ก็จะสอบถามกับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นโดยตรงเพื่อให้ช่วยอธิบายคำศัพท์นั้นอีกครั้งหนึ่ง และจดโน้ตคำศัพท์ที่ไม่เข้าใจและหมั่นฝึกฝน ทบทวนคำศัพท์ไปพร้อมกับการแปลให้สม่ำเสมอ” ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสถาบันISS และ Saimaru Academy[2] (2017, น.70) พบว่า จากการศึกษาตารางกิจวัตรประจำวันก่อนและหลังการทำงานของล่ามมืออาชีพ พบว่า ล่ามมืออาชีพจะทำลิสต์คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหางานนั้น ๆ เตรียมไว้ก่อนปฏิบัติงานจริง และบันทึกคำศัพท์ที่พบระหว่างปฏิบัติงานไว้เพื่อศึกษาหลังจากนี้ แสดงให้เห็นว่าการเตรียมคำศัพท์ล่วงหน้าและจดบันทึกคำศัพท์ระหว่างปฏิบัติงานเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ล่ามมืออาชีพใช้เพื่อให้สามารถจดจำคำศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2) ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน ล่ามมือใหม่จะพบปัญหาการไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น เนื้อหากระบวนการผลิต, ระบบ ISO, ระบบFIFO, การคำนวณตัวเลข เป็นต้น มากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดพบว่า ล่ามมือใหม่มักประสบปัญหาความไม่เข้าใจคำศัพท์ในโรงงาน เนื่องจากสิ่งที่เรียนมาในมหาวิทยาลัยไม่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับ คำศัพท์เฉพาะทางหรือทางเทคนิค อีกทั้งล่ามมือใหม่ยังไม่มีความรู้เฉพาะทางหรือยังไม่มีความชำนาญในเนื้อหาของงานที่มากพอ เช่น เนื้อหากระบวนการในไลน์การผลิต เป็นต้น จึงทำให้เกิดปัญหาในการแปลและไม่สามารถถ่ายทอดภาษาไปยังผู้ฟังได้สำเร็จ และอีกประเด็นปัญหาที่ล่ามมือใหม่และมืออาชีพมักพบในด้านเนื้อหาการทำงานคือ ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ล่าม ล่ามสดกะทันหันหรือ ไม่มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ล่ามได้ศึกษาก่อน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการแปลของล่ามลดลง ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในด้านดังกล่าวนี้ ล่ามมืออาชีพทั้งสองช่วงระดับกล่าวว่า “โดยส่วนใหญ่ หากกรณีไม่เข้าใจในเนื้อหาการทำงาน มักแก้ไขโดยการให้ผู้พูดอธิบายเนื้อหาให้ล่ามฟังก่อน และทำความเข้าใจเนื้อหาพร้อมกับทวนให้ผู้พูดฟังอีกครั้งว่าตนเข้าใจถูกต้องหรือไม่ หากยังไม่เข้าใจ บางครั้งก็จะให้ผู้พูดวาดภาพประกอบ และถามย้ำอีกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นและพยายามจับประเด็นสำคัญโดยมองภาพรวมในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการให้มากที่สุด” ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของ สถาบัน ISS และSaimaru Academy (2017, น.70) ในหัวข้อคุณสมบัติของบุคคลที่สามารถเป็นล่ามได้ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติที่ขาดไม่ได้สำหรับการเป็นล่าม คือ ความสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาในภาพรวม ซึ่งในขณะที่ล่ามนั้น การจับประเด็นสำคัญ หรือการจับประเด็นในสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อและถ่ายทอดออกมาอย่างตรงประเด็นเป็นสิ่งสำคัญ

4.3) ปัญหาทางด้านจิตใจ จากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นด้านเนื้อหาการทำงาน ส่งผลให้ล่ามมือใหม่ขาดความมั่นใจในการล่าม จนทำให้เกิดความกดดัน ตึงเครียด เนื่องจากล่ามมือใหม่ยังขาด

[2] ISS Institute Tokyo สถาบันฝึกอบรมล่ามและนักแปลมืออาชีพ และ Saimaru Academy Tokyo สถาบันการศึกษาวิชาชีพการแปลและการล่ามแห่งโตเกียว

ประสบการณ์ในการทำงาน อีกทั้งความไม่เข้าใจในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาคำศัพท์เฉพาะทาง ปัญหาการสื่อสารหรือสำเนียงภาษาของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น หรือปัญหาความไม่เข้าใจวิธีการทำงานระหว่างหัวหน้าชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย เป็นต้น ทำให้ล่ามมือใหม่มักเกิดความกดดัน และตึงเครียดมากกว่าล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ10 ปีขึ้นไป ในทางตรงกันข้ามแม้ว่าผลการวิจัยของล่ามมืออาชีพจะพบปัญหาทางด้านจิตใจน้อยกว่าล่ามมือใหม่ แต่ก็ยังพบว่า ล่ามมืออาชีพยังประสบปัญหาทางด้านจิตใจเช่นเดียวกัน จากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจที่พบมากในล่ามมืออาชีพ คือ ความกดดันและความรับผิดชอบจากการทำงานที่ต้องเป็นมืออาชีพมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อล่ามมืออาชีพกลายเป็นล่ามอาวุโส มักจะถูกคาดหวังให้รับผิดชอบในงานด้านอื่น ๆ จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การล่ามคือ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย ในปัญหาดังกล่าวทำให้ล่ามซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางต้องรับแรงกดดันและความเครียดจากทั้งสองฝ่าย บางครั้งจึงส่งผลกระทบทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดตามมา และผลจากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาของล่ามมืออาชีพทั้งสองช่วงระดับ พบว่า “หากเกิดความประหม่า ตื่นเต้นหรือแปลไม่ได้ ให้แก้ไขโดยการปรับทัศนคติตัวเองให้คิดบวกทุกวัน และย้ำกับตนเองว่า ต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ การผิดพลาดวันนี้เพื่อเก่งในวันข้างหน้า” ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุป สิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาทางด้านจิตใจคือ ล่ามจะต้องมีสติ คิดบวก มีสมาธิ ใจเย็นและควบคุมอารมณ์ให้ดำเนินงานต่อไปได้ อีกทั้งต้องหมั่นฝึกฝน ทบทวนเนื้อหาการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมในการแปลให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

4.4) ปัญหาทางด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม ในปัญหาด้านนี้พบว่า ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ ประสบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด จากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาที่พบมากที่สุดในสถานการณ์การล่าม พบว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานชาวไทยมักเป็นช่างเทคนิคในหน้างาน หรือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าล่าม เมื่อพนักงานชาวไทยเหล่านี้ มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานาน ทำให้บางครั้งการสื่อสารของพนักงานชาวไทยจึงไม่ได้คำนึงถึงฝ่ายตรงข้าม กล่าวคือ การสื่อสารที่ตนเข้าใจอยู่ฝ่ายเดียวแต่มิได้สื่อสารให้ล่ามฟังอย่างเข้าใจ ซึ่งพนักงานชาวไทยเหล่านี้อาจคิดว่า ล่ามจำเป็นต้องเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดทุกอย่าง แต่ในทางตรงกันข้าม เนื่องจากประสบการณ์การทำงานของล่ามหรือความรู้ในเนื้อหาของงานนั้นยังไม่มีความชำนาญที่มากพอ จึงทำให้ล่ามไม่เข้าใจในเนื้อหาของงาน และกลายเป็นปัญหาในการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวไทยและล่ามภาษาญี่ปุ่น และหากเปรียบเทียบวิธีแนวคิดการทำงานหรือวิธีการสื่อสารของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย พบว่า หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักจะสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอนโดยใช้หลักการ โฮ-เรน-โซ คือ การรายงาน ติดต่อ ปรึกษา เป็นหลักในการทำงานและเป็นหัวใจที่ทำให้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานชาวไทย จากผลการวิจัยจึงทำให้ล่ามมักประสบปัญหาในการสื่อสารกับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นอยู่ในระดับที่น้อยกว่าการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย และเมื่อเกิดปัญหา โดยส่วนใหญ่พนักงานชาวไทยมักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการรายงานปัญหาอย่างทันท่วงที และไม่พูดให้ชัดเจน เมื่อต้องตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาของงานให้กับหัวหน้างาน

ชาวญี่ปุ่น จึงทำให้การสื่อสารของพนักงานชาวไทยมักเข้าใจยาก กำกวมหรือพูดห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม ซึ่งทำให้ล่ามเกิดความสับสนและลำบากใจในการแปล ซึ่งหากล่ามแปลผิดไป ก็อาจทำให้การสื่อสารเกิดการคลาดเคลื่อนและส่งผลเสียในภายหลังได้ ซึ่งสองคล้องกับการศึกษาของรัชนี ปิยะธำรงชัย (2561) เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องโฮ-เรน-โซ (รายงาน ติดต่อ ปรึกษา) พบว่า แนวคิดและหลักการวิธีการทำงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งพนักงานชาวญี่ปุ่นใช้หลักการโฮ-เรน-โซอย่างเคร่งครัด โดยจะเน้นการรายงานปัญหาทันที ติดต่อแต่เนิ่น ๆ และปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า พนักงานชาวไทยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการรายงานทันทีและมักจะแก้ไขปัญหาเองโดยไม่ปรึกษา เป็นต้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อล่ามคือ ทำให้ล่ามมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในการติดตามงานและคอยสอบถามงานจากพนักงานชาวไทยเพื่อไปรายงานให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น และเมื่อล่ามทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารจึงทำให้บางครั้งได้รับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้เป็นปัญหาการสื่อสารของพนักงานชาวไทย (รัชนี, 2561, 86-87) แนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาการสื่อสารของพนักงานชาวไทย จากผลการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิด พบว่า ล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ มักแก้ไขปัญหาโดยการทำความเข้าใจในคำถามของชาวญี่ปุ่น และศึกษาเนื้อหาการทำงานของชาวไทย หากชาวไทยพูดไม่ชัดเจนก็จะแก้ไขโดยการทวนคำถามและยืนยันความเข้าใจอีกครั้งก่อนจะแปลให้กับชาวญี่ปุ่น หรือหากในกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการตอบไม่ตรงประเด็นของชาวไทยได้ ก็จะอธิบายให้ ชาวญี่ปุ่นเข้าใจถึงสถานการณ์นั้น ๆ และขออนุญาตซักถามกับชาวไทยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น เมื่อได้คำตอบแล้ว ล่ามก็จะสรุปให้ตนเองเข้าใจก่อนและค่อยแปล

4.5) ปัญหาด้านอื่น ๆ ในด้านนี้ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 3-10 ปี และ10 ปีขึ้นไป มักประสบปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง เช่น เสียงคนพูดคุยกัน เสียงเครื่องจักร หรือ ฝุ่น ควัน สารเคมี เป็นต้น ซึ่งปัญหาในด้านนี้มักมาจากปัจจัยภายนอกที่ล่ามไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นล่ามจึงควรเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจให้เข้มแข็งพร้อมเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ อยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยพบว่า บทบาทหน้าที่ของล่ามภาษาญี่ปุ่นและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่าง ล่ามมือใหม่ และ ล่ามมืออาชีพ นั้นมีความหลากลายและปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพก็มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน โดยเฉพาะล่ามมือใหม่ยังประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ปัญหาทางด้านคำศัพท์เฉพาะทาง คำศัพท์ในโรงงาน เป็นต้น และในปัจจุบันพบว่า การเรียนการสอนวิชาการล่ามในสายงานโรงงานนั้นยังพบน้อยมาก ในขณะที่ล่ามในโรงงานยังมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการเรียนการสอนล่ามในระดับปริญญาตรีหรือสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนวิชาชีพล่าม ควรเพิ่มทักษะการเป็นล่ามในโรงงาน โดยเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารให้กระชับเข้าใจง่าย และให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมในการทำงานกับคนญี่ปุ่น เป็นต้น อีกทั้งควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับการ

เป็นล่ามโดยการปฏิบัติจริง หรือ OJT (On the Job Training) เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเป็นล่ามได้อย่างมีคุณภาพและมีความรู้ครอบคลุมในหลากหลายด้าน และเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ประเด็นปัญหาที่น่าสนใจอีกหัวข้อหนึ่งก็คือ ปัญหาในการสื่อสารของพนักงานชาวไทย ซึ่งในงานวิจัยอื่น ยังไม่ค่อยพบปัญหาในด้านนี้มากนัก และยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการล่ามในด้านการสื่อสารของพนักงานชาวไทยอย่างละเอียดว่าเพราะเหตุใดวิธีการทำงานหรือการสื่อสารของพนักงานชาวไทยจึงเป็นปัญหาในการทำงานสำหรับล่ามภาษาญี่ปุ่นมากที่สุด ซึ่งงานวิจัยโดยส่วนใหญ่มักเน้นไปที่ปัญหาของผู้ใช้ล่ามที่เป็นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น แต่มิได้เน้นปัญหาการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากนัก ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะเป็นอีกหัวข้อหนึ่งที่ควรศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ธิติสรณ์ แสงอุไร. (2556). *ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่างประเทศ ภาควิชาตะวันออก.

นรีนุช ดำรงชัย. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์สนับสนุนทุนวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นุชวรี มาโกมล. (2553). *สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม).

บุษบา บรรจงมณี. (2547). รายงานการศึกษาความต้องการใช้งานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยและแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบล่าม. *วารสารมนุษยศาสตร์* (ฉบับที่ 12), 2547.

บุษบา บรรจงมณี. (2549). *ทางลัดสู่ล่าม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.

พรพรรษา ฟ้ากระจ่าง. (2553). *ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม).

มาอิ ฮิโรชิ. (2554). *การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น*. (ดร.รังสรรค์ เลิศในสัตย์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: บริษัท โพสต์ พับลิชชิง จำกัด (มหาชน).

รัชนี ปิยะธำรงชัย. (2561). บทบาทและปัญหาความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น”:กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย.*วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม* (ฉบับที่ 2), 2561.

เรืองอิสรา คล้ายจินดา. (2547). *บทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

สาลีณี มณีรัตน์. (2559). ความสำคัญของการล่ามทางทหารและบทบาทของนายทหารล่ามที่มีต่อภารกิจของกองบัญชาการกองทัพไทย. *วารสารการแปลและการล่าม* (ฉบับที่ 1), 2559.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI). *รายงานสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือน ปี 2561 (มกราคม-ธันวาคม)*. (2562). สืบค้นเมื่อ วันที่ 20 เมษายน 2562 จาก https://www.boi.go.th/upload/content/Download%20File_5c611d0081156.pdf.

หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ (盤谷日本人商工会議所). *สถิตสมาชิกและการเปลี่ยนแปลงสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ*. (2019). สืบค้นเมื่อ วันที่ 21 เมษายน 2562 จาก http://www.jcc.or.th/th/about/index3.

井上泉(Inoue Izumi).(2008).『英日翻訳者が直面する問題点 翻訳学習者とプロ翻訳者にみる差異を中心に』.「翻訳研究への招待 2」.

塩谷茂代(Shioya Shigeyoshi). 通訳・翻訳ムック. (2018). 通訳者・翻訳者になる本 2018. 東京都: イカロス出版.

前野文康(Maeno Fumiyasu)、勝田千絵 (Katsuta Chie). (2013).『在タイ日系企業が求める日本語人材 —アンケート調査より—』.「国際交流基金バンコク日本文化センター 日本語教育紀要 第 10 号（2013 年）」.