

นางสาวนุชวรี มาโกมล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE SITUATION AND ROLES OF BUSINESS INTERPRETERS

NUDCHVAREE MARKOMOL

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

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

น.ส. นุชวีร์ มาโกมล : สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ. (THE SITUATION AND ROLES OF BUSINESS INTERPRETERS) อ.ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.หนึ่งทัย แรงผลสัมฤทธิ์ , 42 หน้า.

สารนิพนธ์นี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาสภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจตั้งแต่ขั้นตอนการว่าจ้างล่ามไปจนถึงการทำงานของล่ามว่าล่ามธุรกิจนั้นมีลักษณะการทำงานอย่างไร ประสพปัญหาอะไรบ้าง และมีแนวทางการแก้ไขอย่างไร อีกทั้งยังศึกษาถึงความคาดหวังทางด้านคุณสมบัติของล่ามที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังอีกด้วย โดยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ล่ามธุรกิจที่ทำงานอยู่ในบริษัทจัดหาล่ามอิสระ 7 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามที่เคยใช้บริการล่ามจากบริษัทจัดหาล่ามอิสระ 7 คน

จากการศึกษาพบว่า ล่ามธุรกิจนั้นจะถูกว่าจ้างผ่านทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระ เมื่อมีงานเข้ามาทางบริษัทจะติดต่อล่ามให้มาเซ็นสัญญาเป็นงานๆไป ผู้ใช้ล่ามจะคาดหวังให้ล่ามธุรกิจมีความถูกต้องในเนื้อหาที่แปล เนื่องจากเนื้อหาต่างๆที่ล่ามต้องแปลนั้นมีความละเอียดอ่อนและสำคัญมาก ถ้าแปลผิดแม้เพียงเล็กน้อยก็อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายมากมาย ปัญหาส่วนใหญ่ที่ล่ามธุรกิจประสบจะเป็นปัญหาในเรื่องของการที่ล่ามไม่สามารถฟังผู้พูดได้ทันเนื่องจากผู้พูดพูดเร็วเกินไป โดยในตอนนี้ ล่ามต้องอาศัยการปรับตัวและการฝึกฝน และทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระก็สามารถเข้ามาช่วยโดยการจัดการอบรมล่ามเพื่อช่วยให้ล่ามมีความชำนาญเพื่อให้ล่ามมีความชำนาญมากขึ้น

ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ

ภาควิชา อักษรศาสตร์

สาขาวิชา การแปลและการล่าม

ปีการศึกษา 2553

NUDCHVAREE MARKOMOL : THE SITUATION AND ROLES OF BUSINESS
INTERPRETERS. SPECIAL RESEARCH ADVISOR :DR. NUNGHATAI
RANGPONSUMRIT , 42 pp.

This research aims to study the situation and roles of business interpreters starting from the beginning where business interpreters got hired and the working situation of business interpreters including problem that business interpreters encountered during work. The aim of this research is also to study an expectation of client toward business interpreters. In-depth interviews are conducted with 7 business interpreters and 7 clients from the language translation services agency.

It was found that most business interpreters got hired from the language translation services agency. When there is a client who want to hire an interpreter, the agency will contact interpreters and have them sign the contract. Clients expect business interpreters to have accuracy to the details that they translate as the details are essential. If the details are translated incorrectly, it will cost a huge damage to clients. The problem the business interpreters usually encounter is that they couldn't catch up all the detail because the speaker speaks too fast. For this matter, business interpreters need to be well prepared and practice in order to adjust themselves to the speaker. The agency could also organize the training course to help interpreters to be well prepared.

Department : Chalermprakiat Center of Translation and Interpretation

Translation and INterpretation

Field of Study : Translation and
Interpretation

Academic Year : 2010

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
...	
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
...	
สารบัญ.....	ช
....	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	5
1.5.1 สนามวิจัย	5
1.5.2 การสัมภาษณ์ลุ่ม	5
1.5.3 การสัมภาษณ์ผู้ใช้ลุ่ม	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประเภทของการลุ่ม	6
2.2 การสื่อสารเพื่อการทำธุรกิจ	6
2.3 บทบาทและคุณสมบัติทั่วไปของลุ่ม	9
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
3.1 บทบาทและการทำงานของลุ่มธุรกิจ	13
3.1.2 บริษัทจัดหาลุ่มอิสระ	13
3.1.3 บทบาทของลุ่มธุรกิจ	14
3.2 ความคาดหวังที่มีต่อลุ่มธุรกิจทั้งในเรื่องคุณสมบัติและบทบาทการทำงานของลุ่ม	16
3.2.1 ความเห็นของลุ่ม	16
3.2.2 ความเห็นของผู้ใช้ลุ่ม	17
3.3 ปัญหาที่พบในการทำงานของลุ่มธุรกิจ	22
3.3.1 ปัญหาที่ลุ่มประสบ	22
3.3.2 ปัญหาที่ผู้ใช้ลุ่มประสบ	24
3.4 อภิปรายผลการวิจัย	26
3.5 ข้อเสนอแนะ	28
บทที่ 4 สรุป	
4.1 สรุปผลการวิจัย	29
4.2 ข้อจำกัดของการวิจัย	31
4.2 ข้อเสนอแนะ	31
รายการอ้างอิง	32
ภาคผนวก ก	34
ภาคผนวก ข	39
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	43

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์นี้ ที่เป็นผู้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี อีกทั้งแนวทางในการเขียนสารนิพนธ์เล่มนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในเรื่องของการล่ามให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัว เพื่อน
ที่ได้เป็นกำลังใจและเป็นที่ยกย่องที่สำคัญตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้เรียนในสาขานี้
 อีกทั้งยังเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ผู้วิจัยได้มาเรียนในสาขานี้

ขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรที่ได้ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้เรียนอยู่ในสาขานี้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกของเราเป็นโลกที่ไร้พรมแดน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดเราก็จะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วทุกมุมโลก อีกทั้งยังสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว จึงทำให้ปัจจัยทางด้านภาษาเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารที่ทุกมุมโลกมี คนต่างชาติ ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม ภาษาจึงเปรียบเสมือนตัวกลางอันสำคัญที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันว่าอีกฝ่ายนั้นต้องการที่จะสื่อสารอะไร อีกทั้งยังทำให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินชีวิต ศาสนา และ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันอีกด้วย

ลุ่มธุรกิจก็เป็นลุ่มอีกสาขาหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเนื่องจากปัจจุบัน ประเทศไทยเปิดกว้างทางธุรกิจมากขึ้น มีการติดต่อเจรจาธุรกิจกับบริษัทต่างชาติมากขึ้น อีกทั้งประเทศไทยก็มีปัจจัยหลายอย่าง อาทิเช่น ความมีมิตรไมตรีของคนไทย สภาพแวดล้อมที่สวยงามและทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ และความน่าเชื่อถือทางด้านหลักทรัพย์ของประเทศไทย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้นักธุรกิจชาวต่างชาติเลือกที่จะเข้ามาลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทยมากขึ้น และนักธุรกิจชาวไทยก็สนใจที่จะทำธุรกิจกับชาวต่างชาติเช่นกัน ซึ่งปัจจัยอื่นๆนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วก็ยังมีปัจจัยดังในตารางที่ 1 นี้ (รายละเอียดประเทศอื่นๆได้ที่ภาคผนวก ก.)

ปัจจัย	ไทย
การเปิดเสรีการลงทุนจากต่างประเทศ	- เปิดให้มีการลงทุนจากต่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษที่ 70
ระบบโครงสร้างพื้นฐาน	- มีการพัฒนาในเมืองค่อนข้างมาก
ระบบการบริหารปกครองประเทศ	- ประชาธิปไตย
การขยายตัวของการลงทุนจากต่างประเทศ	- มีการขยายตัวมาก โดยในปี 2004 ไทยเป็นประเทศที่นำลงทุนอันดับ 4 ของโลก รองจากสหรัฐฯ จีน และอินเดีย
อุตสาหกรรมการผลิต	- มีอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้แรงงานฝีมือ เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า เครื่องหนัง
ความต้องการใช้ภายในประเทศ	-
การขออนุญาตเข้าไปลงทุนของต่างชาติ	- มีกฎระเบียบน้อยกว่าในอินเดีย
ระบบกฎหมาย	- มีการพัฒนาระบบกฎหมายที่ดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
นโยบายการเงิน	- ธนาคารแห่งประเทศไทยจะควบคุมปริมาณเงินและอัตราดอกเบี้ยให้อัตราเงินเฟ้อพื้นฐานให้อยู่ที่ระดับ 0-3.5%
ผู้ขายสินค้าภายในประเทศ เพื่อใช้ในการผลิต	- ผู้ขายภายในประเทศมีความคุ้นเคยกับระบบมาตรฐานด้านคุณภาพและการขนส่งสินค้าที่ตรงเวลา
ค่าแรงของแรงงานไร้ฝีมือ	- ค่าแรงขั้นต่ำประมาณเดือนละ 120 US\$ รวมสวัสดิการขั้นต่ำที่รัฐกำหนดเพิ่มขึ้นอีก 3% สำหรับเงินประกันจากนายจ้างและอีก 3% หักจากลูกจ้าง
การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	- มีปัญหาเรื่องการคุ้มครอง IP เล็กน้อยและดีกว่าในจีนและเวียดนาม เนื่องจากไม่ค่อยมีความขัดแย้งกันในทางกฎหมายระหว่างระดับต่างๆ
ข้อกำหนดในการมีหุ้นส่วนเป็นคนท้องถิ่น	- ไม่มีข้อกำหนดเรื่องการมีหุ้นส่วนเป็นคนไทย
มาตรการส่งเสริมการลงทุน	- โครงการที่ได้รับการส่งเสริมจาก BOI ในโซน 3 ซึ่งเป็นพื้นที่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จะได้รับการยกเว้นภาษี 8 ปี และได้ลดภาษี 50% ต่ออีก 5 ปี
ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)	- มีอัตรา 7% โดยสามารถเรียกคืนได้เมื่อมีการส่งออก
ตลาดภายในประเทศ	- มีจำนวนประชากรประมาณ 66 ล้านคน แต่มีการเจรจาเขตการค้าเสรีกับหลายประเทศ เช่น จีน อินเดีย ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นการเปิดตลาดสินค้า โดยมีตลาดที่รวมกันมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรโลก
ขั้นตอนการขออนุมัติโครงการของ BOI	- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และมีเขตนิคมอุตสาหกรรมกระจายอยู่ทั่วประเทศ
ต้นทุนการติดต่อสื่อสาร เช่น ค่าโทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต	- มีค่าใช้จ่ายลดลง
ต้นทุนค่าขนส่งทางเรือ	- ใกล้เคียงกับจีน
มาตรการด้านความปลอดภัย	- ยังมีปัญหาเรื่องความปลอดภัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยการลงทุนของประเทศต่างๆ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2550)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆในทวีปเอเชีย ประเทศไทยนั้นมีปัจจัยหลากหลายที่ทำให้ชาวต่างชาติเลือกที่จะเข้ามาลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทย นักธุรกิจบางคนเลือกที่จะเข้ามาพักอาศัยที่ประเทศไทยและวางรากฐานการทำธุรกิจในประเทศไทยเลย เมื่อเราต้องการจะติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่ต้องการจะสื่อสารกับเรา โดยทั้งสองฝ่ายต่างมีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ภาษาจึงเป็นตัวกลางที่สำคัญที่จะทำให้การเจรจาธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี เมื่อเรานั้นไม่สามารถจะสื่อสารภาษานั้นๆได้ ล่ามจึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่สำคัญ เพราะล่ามเป็นบุคคลกลางที่จะต้องทำหน้าที่สื่อสารภาษา นอกจากนี้ ล่ามยังเป็นกุญแจสำคัญในการเจรจาอีกด้วยเรียกได้ว่าการเจรจาธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับล่าม เนื่องจากล่ามนอกจากต้องมีบทบาทเป็นล่ามซึ่งต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายซึ่งมีวัฒนธรรม ภาษาและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจและความพึงพอใจที่ตรงกันแล้ว ล่ามยังอาจจะต้องมีบทบาทอื่นที่นอกเหนือจากการเป็นล่ามแท้ๆ อาทิเช่น การอำนวยความสะดวกให้แก่ธุรกิจต่างชาติตลอดระยะเวลาที่อยู่อาศัยในประเทศนั้นๆ อาทิเช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองโรงแรม การจองร้านอาหาร การจับจ่ายซื้อของเพื่อมิให้นักธุรกิจต่างชาติเสียผลประโยชน์เนื่องจากความไม่เข้าใจในภาษา จากบทบาทนี้ทำให้ล่ามเป็นเสมือนตัวแทนของประเทศที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ธุรกิจชาวต่างชาติ ทำให้มีความเชื่อถือในประเทศไทยและเลือกประเทศไทยเป็นประเทศที่เข้ามาลงทุนทำธุรกิจ

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของล่ามธุรกิจและมีความต้องการที่จะศึกษาถึงสถานการณ์การทำงานและบทบาทของล่ามธุรกิจเพื่อนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงและลดความผิดพลาดในการทำงานของล่ามธุรกิจ เนื่องจากการเจรจาธุรกิจ หรือการประชุมนั้นส่งผลโดยตรงต่อตัวนักธุรกิจ ล่ามจึงจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานให้ออกมาดีและสมบูรณ์ที่สุด ผู้วิจัยยังศึกษาถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงความคาดหวังที่ผู้ใช้ล่ามมีต่อล่ามธุรกิจ เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงล่ามธุรกิจให้การทำงานประสบความสำเร็จและเกิดปัญหาน้อยที่สุด อีกทั้งยังสามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปใช้ได้เมื่อเกิดปัญหาเดียวกันหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นๆ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การปฏิบัติงานของล่ามธุรกิจออกมาอย่างสมบูรณ์และตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาบทบาทและสถานการณ์การทำงานของกลุ่มธุรกิจ
2. ศึกษาความคาดหวังที่มีต่อกลุ่มธุรกิจในเรื่องคุณสมบัติของกลุ่มและบทบาทการทำงานของกลุ่มทั้งในมุมมองของผู้ใช้กลุ่มและกลุ่มเอง
3. ศึกษาปัญหาที่เกิดและแนวทางการแก้ไขปัญหา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาบทบาทและสถานการณ์ในการทำกลุ่มธุรกิจของบริษัทจัดหาล่ำมอิสระ 2 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และสุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ ล่ำมทั้งสิ้น 7 คน ผู้ใช้ล่ำม 7 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับรู้บทบาทและกระบวนการทำงานของกลุ่มธุรกิจเพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาอบรมกลุ่มธุรกิจต่อไป
2. ได้รับรู้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงานกลุ่มธุรกิจให้ดีขึ้น
3. รับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ล่ำมรวมถึงปัญหาในการใช้ล่ำมที่ผู้ใช้ล่ำมประสบเพื่อนำมาพิจารณาการเลือกกลุ่มธุรกิจให้ตรงกับความต้องการให้มากขึ้น

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษางานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ทำการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้ล่ามและล่าม
3. รวบรวมข้อมูลเขียนรายงานผล

1.5.1 สนามวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกที่จะเข้าไปทำการสัมภาษณ์ล่ามและผู้ใช้ล่ามจากบริษัทจัดหาล่ามอิสระ 2 แห่ง โดยที่แรกนั้นได้สัมภาษณ์ล่าม 5 คนและผู้ใช้ล่าม 6 คน และที่สองนั้นผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ 2 คนและผู้ใช้ล่าม 1 คน แต่ทั้งนี้เนื่องจากว่าจากบริษัทจัดหาล่ามอิสระต้องการให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยชื่อของบริษัทได้

1.5.2 การสัมภาษณ์ล่าม

ผู้วิจัยติดต่อเข้าไปทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระและขอทำการสัมภาษณ์ล่าม โดยล่ามบางคนผู้วิจัยก็ทำการสัมภาษณ์ที่บริษัทและบางท่านก็นัดมาสัมภาษณ์ที่อื่น ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ได้ทำการบันทึกเสียงและจดบันทึกสิ่งที่ล่ามให้สัมภาษณ์เพื่อนำมาเขียนผลการวิจัย

1.5.3 การสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่าม

ทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระนั้นได้แนะนำผู้ใช้ล่ามซึ่งใช้บริการล่ามจากบริษัทเป็นประจำให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการติดต่อผู้ใช้ล่ามเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ใช้ล่ามในการให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยนัดผู้ใช้ล่ามมาสัมภาษณ์ตามสถานที่ที่ผู้ใช้ล่ามสะดวกและ ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเทปและจดสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพูดเพื่อนำมาเขียนผลการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอถึงงานวิจัย และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของล่ามธุรกิจ บทบาทและคุณสมบัติทั่วไปของล่ามธุรกิจ

2.1 ประเภทของการล่าม

เซเลสโควิตซ์ (Seleskovitch, 1978 อ้างถึงใน จารุกาญจน์, 2551) กล่าวถึงประเภทต่างๆของการล่ามตามลักษณะวิธีการทำล่ามดังนี้

1. ล่ามพูดพร้อม (Simultaneous interpreting) หรืออาจเรียกว่าล่ามต่อเนื่อง หรือล่ามทันใจ คือ การล่ามโดยถ่ายทอดความหมายของภาษาต้นฉบับออกมาเป็นภาษาปลายทางเกือบจะพร้อมไปกับที่ผู้พูดพูดอยู่ โดยผู้พูดจะพูดอย่างต่อเนื่องใส่ไมโครโฟน ในขณะที่ล่ามฟังและแปลโดยพูดใส่ไมโครโฟนที่เชื่อมโยงไปยังอุปกรณ์หูฟังของผู้ฟัง

2. ล่ามพูดตาม (Consecutive interpreting) คือ การล่ามโดยถ่ายทอดความหมายของภาษาต้นฉบับออกมาเป็นภาษาปลายทางหลังจากที่ผู้พูดพูดจบและหยุดให้ล่ามแปล โดยสิ่งที่พูดนั้นอาจกินเวลาเพียงไม่กี่นาที (กรณีผู้พูดพูดสั้นๆ ประมาณ 10 กว่าคำ) หรือกินเวลาหลายนาที กรณีที่ผู้พูดพูดยาวมากๆ ล่ามอาจจะต้องอาศัยการจดบันทึกเพื่อช่วยจำ

3. ล่ามกระซิบ (Whisper interpreting) คือ การล่ามในลักษณะเดียวกับล่ามพูดพร้อม แต่ไม่มีอุปกรณ์เครื่องเสียงประกอบ ล่ามจะต้องอยู่ใกล้กับผู้ฟัง และแปลความหมายโดยกระซิบให้ผู้ฟังฟังแทน ในขณะที่ผู้พูดกำลังพูดอย่างต่อเนื่อง

2.2 การสื่อสารเพื่อการทำธุรกิจ

จากการอ่านหนังสือที่แต่งโดย มัลลรา ทรีซ (Mulra Treece, 50-56) ได้กล่าวถึงการสื่อสารเพื่อการทำธุรกิจว่าในสมัยนี้นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คำว่าวัฒนธรรมนั้นหมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม ศาสนา การศึกษา ศิลปะ และการประพฤติตัว โดยผู้คนที่อาศัยอยู่คนละประเทศหรือเติบโตมาในพื้นที่ที่แตกต่างกันก็ย่อมที่จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่าง

กันด้วย ส่วนบุคคลที่เติบโตมาในประเทศเดียวกันหรือพื้นที่ใกล้เคียงกันก็ย่อมมีวัฒนธรรมที่เหมือนกัน การสื่อสารที่ต่างวัฒนธรรมนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลสองคนที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันโดยอาศัยอยู่คนละประเทศ และพูดภาษาคนละภาษาต่างกันต้องการที่จะสนทนากันไม่ว่าเรื่องใดๆก็ตาม โดยความสำคัญของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นเพิ่มมากขึ้นในวงการธุรกิจเนื่องจากในสมัยนี้จำนวนของชาวอเมริกันที่มีการลงทุนทำธุรกิจกับต่างประเทศหรือมีการเปิดสาขาย่อยของบริษัทที่ประเทศอื่นนั้นเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีชาวต่างชาติอีกหลายชาติที่เข้ามาทำงานหรือเข้ามาทำธุรกิจที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อเรามีการติดต่อสื่อสารต่างวัฒนธรรมแล้วเราก็ควรที่จะเรียนรู้เพื่อเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างของวัฒนธรรมอื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะวัฒนธรรมของโลกตะวันตกและตะวันออกที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงอย่างเช่นการใช้คำต่างๆ ที่แตกต่างกันและ วัฒนธรรมที่เป็นอวัจนภาษา เช่นชาวตะวันตกนั้นถือเรื่องความตรงต่อเวลามากและไม่ชอบคอยนานๆ ชาวตะวันตกไม่ชอบที่จะนั่งรวมกลุ่มใกล้ชิดกัน แต่จะชอบมีพื้นที่ส่วนตัวเมื่อเจอกันชาวตะวันตกอาจจะทักทายกันด้วยการกอดหรือหอมแก้ม ส่วนชาวตะวันออกนั้นชอบที่จะรวมกลุ่มใกล้ชิดกันเมื่อเวลาปรึกษาหารือกัน อีกทั้งชาวตะวันออกเมื่อเจอกันจะมีระยะห่างมากกว่าชาวตะวันตกโดยจะจับมือทักทายเท่านั้น ในบางที่ภาษากายต่างๆ ก็แตกต่างกันด้วย เช่นการผงกหัวหรือส่ายหัวเพื่อบอกว่าใช่หรือไม่ใช่ นั่นนั้นอาจจะใช้ไม่ได้ในบางประเทศแถบตะวันออกอย่างเช่นประเทศบัลแกเรียนั้นการส่ายหัวแปลว่าใช่และการผงกหัวแปลว่าไม่ใช่ การชูนิ้วโป้งอาจจะหมายถึงทุกอย่างเรียบร้อยดีสำหรับชาวอเมริกันแต่อาจจะแปลว่าศูนย์เมื่อใช้กับคนฝรั่งเศส

จากการอ่านหนังสือของ มัลรา ทรีซและ เดวิด เบทแมน (Mulra Treece and David Bateman, 80-89) ทั้งสองได้เห็นตรงกันว่ามีหลายปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารนั้นเกิดความล้มเหลวซึ่งผู้วิจัยคิดว่าล้ามนั้นก็ควรจะต้องระวังปัจจัยหลายๆอย่างเหล่านี้ด้วย ปัจจัยแรกนั้นคือการถูกรบกวนโดยเสียง โดยการเจรจาเพื่อการธุรกิจนั้นควรจะทำให้ที่ที่เงียบและไม่มีเสียงรบกวน เพื่อให้การเจรจานั้นเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ปัจจัยที่สองนั้นคือการที่ผู้พูดหรือผู้ฟังไม่มีความรู้ในหัวข้อนั้นๆ จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจกันได้ ปัจจัยที่สามนั้นคือ อารมณ์ ความคิดเห็นส่วนตัวและทัศนคติซึ่งคนแต่คนก็มีอารมณ์ ความคิดเห็นส่วนตัว และทัศนคติที่ไม่ตรงกันจึงอาจจะทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้ และสองปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำให้การสื่อสารล้มเหลวนั้นคือการที่ผู้ฟังขาดการฟังที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากผู้ฟังไม่สามารถจับใจความที่สำคัญและอารมณ์ที่ผู้พูดต้องการสื่อได้ว่าผู้พูดหมายความว่าอย่างไร และปัจจัยสุดท้ายนั้นคือความแตกต่างทางด้านบทบาทเช่น หัวหน้ากับลูกน้อง โดยค่านิยมทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเช่น คนผิวขาวและคนผิวดำ ชาวตะวันตกและชาวตะวันออก โดยปัจจัยนั้นนั้นถ้าทั้งสองฝ่ายสามารถเปิดใจยอมรับในค่านิยมของวัฒนธรรมของอีกฝ่ายได้ก็จะช่วยให้การสื่อสารนั้นดีขึ้น

จากการอ่านหนังสือที่เขียนโดยสถาบันฮิมสตรีท (Himstreet, 102-150) ได้กล่าวว่าถ้าจะให้การเจรจานั้นประสบผลสำเร็จเราควรฟังเพื่อให้เข้าใจถึงอารมณ์ที่ผู้พูดต้องการจะสื่อออกมา คนทุกคนนั้นต้องการให้ผู้อื่นนั้นเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองพูดและต้องการให้ผู้อื่นนั้นยอมรับและเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองเป็นด้วยกันทั้งนั้น การฟังเพื่อให้เข้าใจถึงอารมณ์นั้น สิ่งแรกผู้ฟังควรจะเข้าใจถึงค่านิยม ความคาดหวัง ภูมิหลังของผู้พูด และความต้องการของผู้พูด ไม่จำเป็นว่าผู้ฟังนั้นจะยอมรับในสิ่งเหล่านี้หรือไม่แต่ผู้ฟังจำเป็นต้องเข้าใจมัน ผู้ฟังจะต้องเอาตัวเองนั้นเข้าไปอยู่ในสถานการณ์เดียวกับผู้พูด เมื่อผู้พูดพูดก็พยายามฟังและเข้าใจในความหมายของคำที่ผู้พูดต้องการจะพูดและอาจจะสังเกตสิ่งต่างๆ จากผู้พูดที่ไม่ใช่คำพูดเช่น มือของผู้พูด สายตาของผู้พูดหรือ การแสดงออกทางสีหน้าว่าผู้พูดนั้นเห็นด้วยกับสิ่งที่เราพูดหรือไม่ และสุดท้ายนั้นคือการที่เราแสดงให้เห็นว่าเราตั้งใจฟังผู้พูด ถึงแม้ว่าเราอาจจะยังไม่เข้าใจถึงอารมณ์ที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ แต่ถ้าผู้พูดเห็นว่าเราตั้งใจฟังก็จะทำให้การเจรจานั้นผ่านไปด้วยดี เมื่อเราฟังผู้อื่นโดยเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้พูดแล้วเราก็จะได้ข้อมูลต่างๆที่จะเป็นประโยชน์แก่เราในการทำงานและยังสร้างความคิดใหม่ๆ ให้เราสามารถนำไปต่อยอดกับการทำงานของเราได้ และสิ่งสำคัญที่สุดนั้นคือเมื่อเราฟังโดยเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้พูด แล้ว เราก็จะรู้ว่าผู้พูดนั้นมีอารมณ์อย่างไรต้องการสื่อสารอย่างไรจะทำให้ผู้พูดรู้สึกสบายใจและอยากร่วมงานกับเราอีก ทำให้เรามีความมั่นคงในงานที่ทำเพราะเรานั้นไม่มีข้อผิดพลาดในการฟังหรือข้อความที่เราไม่สนใจที่ฟัง

จากการอ่านหนังสือแต่งโดยนอร์แมน ซิกแบนด์ (Norman Sigband, 1978, 80-90) ได้กล่าวถึงการฟังในลักษณะอื่นๆ ซึ่งประโยชน์แก่เรามันเนื่องมาจากคำมั้นนั้นต้องใช้การฟังมาก และการฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากให้การเจรจาธุรกิจ การที่เราเป็นผู้ฟังที่ดีนั้นก็จะเป็นก้าวหนึ่งที่สำคัญในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

1. การฟังอย่างแรกคือการฟังอย่างเข้มข้น การฟังอย่างเข้มข้นนั้นเราจะต้องตั้งใจฟังผู้พูดมากๆ และที่สำคัญผู้ฟังจะสังเกตท่าทางของผู้พูดที่สื่อออกมาโดยการใช้มือ การแสดงอารมณ์ทางสีหน้า หรือ ตา หรือการผงกและหัวการส่ายหัวเพื่อให้รู้ว่าผู้พูดนั้นเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเรา โดยการสังเกตสิ่งพวกนี้นั้นจะทำให้คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งสามารถปรับสารที่ตัวเองต้องการจะสื่อให้ตรงกับที่คู่สนทนาอีกฝ่ายต้องการเพื่อให้การเจรจานั้นเป็นไปอย่างราบรื่น

2. การฟังอย่างที่สองคือการฟังเพื่อเก็บข้อมูล โดยการฟังเพื่อเก็บข้อมูลนั้นผู้ฟังจะต้องทำการจดบันทึกเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุดและต้องตั้งใจฟังผู้พูดให้มากที่สุดเช่นกัน การจดบันทึกนั้นห้ามควรจดบันทึกเป็นแผนผังโดยจดเป็นหัวข้อสำคัญๆ ที่ผู้พูดพูด และควรเรียงลำดับหัวข้อตามที่ผู้พูดพูดด้วย ผู้ฟังไม่ควรจดข้อมูลที่ไม่ว่าสำคัญมากเกินไปเพราะจะทำให้พลาดการจดสาระสำคัญได้

3. การฟังอย่างสุดทำยนั้นคือการฟังเพื่อแก้ไขปัญหา การฟังเพื่อแก้ไขปัญหานั้นต้องใช้ทักษะการแก้ไขปัญหามาช่วยด้วย โดยผู้ฟังนั้นจะต้องจดบันทึกไว้ในกระดาษถึงสิ่งที่เราต้องตอบกลับให้ผู้พูดฟัง และในขณะที่ฟังนั้นก็พยายามคิดให้ไกลกว่าผู้พูด การคิดไปให้ไกลกว่าผู้พูดนั้นจะทำให้ผู้ฟังสามารถคาดเดาสิ่งที่ผู้พูดต้องการพูดออกมาเป็นลำดับได้ เมื่อถึงโอกาสที่ฟังจะติอองพูดนั้นก็พยายามสรุปสิ่งที่ผู้ฟังได้ประเมินผลมาแล้วให้กับผู้พูดได้ฟังการเจรจานั้นก็จะประสบผลสำเร็จมากขึ้น

2.3 บทบาทและคุณสมบัติทั่วไปของล่าม

ฟรีด (Fried, 2008) ระบุว่าเมื่อบุคคลสองฝ่ายที่ใช้ภาษาต่างกันต้องการจะสื่อสารกันเพื่อทำธุรกิจกฎหมายอะไรก็ตามจำเป็นที่จะต้องจ้างล่าม เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร และเมื่อจ้างล่ามมาแล้วล่ามก็มีบทบาทและจรรยาบรรณที่จะต้องปฏิบัติและยึดถือ ล่ามควรจะเก็บข้อมูลและสิ่งที่ล่ามได้แปลทั้งหมดนั้นไว้เป็นความลับเพราะเป็นจรรยาบรรณหลักที่สำคัญที่สุดของล่าม ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในตัวของล่ามและองค์กรที่จัดหาล่าม ก่อนมาปฏิบัติงานล่ามควรทำการเตรียมตัวมาอย่างดีไม่ว่าจะเป็นการศึกษารูปแบบของงานที่จะไปแปล ศึกษาและค้นคว้าหาศัพท์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างดีและไม่ติดขัด การเตรียมตัวของล่ามนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดก็ว่าได้ เนื่องจากจะช่วยลดความผิดพลาดของการทำงานของล่ามไปได้มากที่สุด เมื่อล่ามปฏิบัติงานนั้นก็ควรจะปรับตัวและประพฤติตัวให้เหมาะสมแก่สถานการณ์นั้นๆ และล่ามควรจะใช้ดุลพินิจในการเลือกสร้างประโยค การเลือกคำมาแปลให้เหมาะสมแก่สถานการณ์นั้นๆ ด้วย อีกทั้งล่ามยังจะต้องใช้ความสามารถสูงสุดของตนเองในการปฏิบัติงานในทุกๆสถานการณ์ แปลแต่สิ่งที่ตัวเองได้ยินทั้งในรูปของเสียงหรือสัญลักษณ์ ไม่ใช่ความคิดเห็นของตนเองเข้าไป เมื่อผู้จ้างล่าม ผู้ฟังหรือ ต้องการความช่วยเหลือ ล่ามก็ควรจะให้ความช่วยเหลือตามแต่สมควร-ล่ามก็ควรจะให้ความเคารพแก่พวกเขาเหล่านั้นด้วยเพราะในทุกๆ คนที่อยู่ในวงการล่ามนั้นจำเป็นจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอยู่ตลอดเวลา เพราะภาษาเป็นสิ่งที่ไม่อยู่นิ่ง มีการตายและการเกิดใหม่ของคำศัพท์อยู่เสมอๆ ทุกคนในวงการล่ามจึงจำเป็นที่จะต้องฟังพาดูคำในเรื่องของการแลกเปลี่ยนข้อมูล และอาจจะมีการเื่องของการแนะนำงานให้แกกันและกันอีกด้วย

จากเว็บไซต์ขององค์กรสถาบันเทคนิคนานาชาติเพื่อคนหูหนวก (pepnet.org) ได้กล่าวถึง การจ้างล่ามไว้ว่าการจ้างล่ามนั้นอาจจะมาจากสองทางคือการจ้างโดยผ่านทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระหรือการติดต่อด้วยตนเอง แต่การจ้างล่ามจากทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระนั้นย่อมมีข้อได้เปรียบในหลายๆ ประการเนื่องจากการจ้างล่ามผ่านทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระนั้นผู้จ้างจะได้

ทำการเซ็นสัญญาอย่างเป็นทางการ ทางบริษัทจะเป็นผู้ควบคุมราคาในการจ้างล่าม ดังนั้นล่ามจึงไม่สามารถต่อรองราคาได้ ล่ามที่ผู้ใช้ล่ามได้มาจากบริษัทจัดหาล่ามอิสระนั้นผู้ใช้ล่ามก็มีความมั่นใจได้ว่าล่ามที่ได้มานั้นมีคุณภาพดี เนื่องจากได้ผ่านการคัดเลือกจากทางบริษัทแล้ว ส่วนคุณสมบัติหลักๆที่ผู้ใช้ล่ามควรจะต้องมองหาเมื่อจ้างล่ามภาษามือนั้นมีหลายประการด้วยกัน คือ ความสามารถในการใช้ภาษามือของล่ามและความรู้ที่รอบตัวของล่าม เนื่องจากการรู้ภาษามืออย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอต่อการเป็นล่ามภาษามือได้ อีกทั้งล่ามภาษามือก็ควรจะต้องมีความรู้ที่เทียบเท่ากับบุคคลที่ตนเองจะทำการแปลให้ฟัง และมีบุคลิกลักษณะการแปลที่ดีด้วยเช่นการนั่งหลังตรงขณะที่แปล ไม่ใช่มีมือทำอะไรในขณะที่แปล ส่วนคุณสมบัติอื่นๆ ร่องลงมานั้นก็เช่น การที่ล่ามมีใบประกอบวิชาชีพล่ามเพื่อแสดงว่าตนเองผ่านการทดสอบมาแล้ว การที่ล่ามมีความรับผิดชอบต่องานและปฏิบัติหน้าที่ของล่ามอย่างเต็มที่ การที่ล่ามมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่และพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองต่อไปเรื่อยๆอย่างไม่หยุดยั้ง และสุดท้ายก็คือการที่ล่ามสามารถประเมินตนเองได้ว่าตนเองนั้นถนัดที่จะรับงานประเภทไหนโดยประเมินจากจุดแข็งและจุดอ่อนที่ล่ามพยายามจะปรับปรุงแก้ไข

จากเว็บไซต์ของบริษัทจัดหาล่ามเออร์บัมซอฟท์ทรานสเลเตอร์เบส

(www.urbumsofttranslatorbase.com) โดยเป็นความเห็นในด้านของบริษัทเอกชน กล่าวว่าเป็นปัจจุบันนั้นล่ามและนักแปลมีบทบาทสำคัญมากในโลกธุรกิจ เพราะเป็นตัวกลางที่ทำหน้าที่สื่อภาษาจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง ซึ่งล่ามนั้นก็จะแปลจากคำพูดและนักแปลนั้นก็แปลจากตัวอักษร โดยทางบริษัทได้จัดประเภทของล่ามธุรกิจไว้ดังนี้

ประเภทแรกคือ ล่ามการสนทนาซึ่งจะเชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจเป็นพิเศษไม่ว่าจะเป็นทางด้าน การเงิน เศรษฐกิจ การตลาด โดยจะเซ็นสัญญาการทำงานกับบริษัทจัดหาล่ามและรับงานเป็นงานๆ ไป

ล่ามประเภทที่สองคือล่ามการประชุม โดยล่ามการประชุมจะทำงานอยู่ในนูล่ามและทำการแปลแบบพูดพร้อมไปกับที่ผู้พูดพูดโดยสถานการณ์ในการทำงานนั้นก็จะเป็นการประชุมระดับนานาชาติซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมมาจากหลายๆ ชาติ ทางบริษัทยังได้ระบุถึงคุณสมบัติหลักสามข้อที่ล่ามของทางบริษัทจำเป็นต้องมี

1. ล่ามจะต้องเก็บความลับได้เพราะล่ามนั้นจะต้องรับรู้ข้อมูลมากมายซึ่งล่ามไม่ควรจะเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้อื่นและไม่ควรใช้ข้อมูลนั้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ใดๆกับผู้ใช้ล่าม

2. ล่ามจะต้องเชี่ยวชาญ ในคู่ภาษาที่ตัวเองนั้นแปลจริงๆ ล่ามที่ดีนั้นควรจะใช้ภาษาต้นทางและปลายทางได้ชำนาญที่สุด ข้อสุดท้ายนั้นคือ ล่ามนั้นจะต้องเป็นคนที่อยากที่จะเรียนรู้

ตลอดเวลาเพราะโลกของเรานั้นเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอด ล่ามจึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เข้าตัวอยู่เสมอ

จากการศึกษาบทความวิจัยของ อี โอดเฮียมบู อบูยา (E Odhiambo-Abuya) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติสองอย่างแรกที่ล่ามที่ดีควรมี อย่างแรกนั้นคือนั่นคือการที่ล่ามถ่ายทอดคำพูดของผู้พูดไปสู่ผู้ฟังเป็นภาษาปลายทางได้อย่างชัดเจน และอย่างที่สองนั้นคือ การที่ล่ามถ่ายทอดข้อความที่ผู้พูดต้องการจะสื่อสารไปยังผู้ฟังได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องโดยที่ข้อความนั้นไม่บิดเบือนและยังคงเจตนาของผู้พูดไว้ได้อย่างชัดเจน อี โอดเฮียมบู อบูยา ยังได้ให้คำแนะนำหลังจากทำการวิจัยว่า

องค์กรการแปล การล่าม และการสื่อสารแห่งสกอตแลนด์ได้กล่าวว่าบทบาทของล่ามนั้นคือการช่วยให้การสื่อสารระหว่างคนสองคนนั้นง่ายขึ้นโดยการถ่ายทอดภาษาต้นทางที่ผู้พูดพูดไปเป็นภาษาปลายทางให้แก่ผู้ฟัง โดยเมื่อล่ามได้รับการติดต่องานแล้วก็ควรจะบอกแก่ทางบริษัทให้ชัดเจนว่าล่ามสามารถปฏิบัติงานได้ล่ามยอมรับในคู่ภาษาที่ผู้จ้างล่ามใช้ เมื่อล่ามตกลงรับงานแล้ว ล่ามก็ควรจดบันทึกชื่อ วัน เวลาและ สถานที่ในการปฏิบัติให้ครบถ้วน เมื่อปฏิบัติงานล่ามก็ควรที่จะเก็บข้อมูลทุกอย่างไว้เป็นความลับ เพราะล่ามจะต้องเป็นคนเชื่อถือได้ในสายตาของผู้จ้างล่ามและ บริษัทจัดหาล่าม ในการทำงาน ล่ามนั้นอาจจะต้องเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของคนหลายๆชาติและ อาจจะต้องเจอกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนทางด้านจิตใจ ล่ามก็ควรจะต้องรับมือกับสถานการณ์เหล่านี้ได้ คุณสมบัติที่ล่ามควรมีนั้นคือ

1. ล่ามควรมีความเชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษและภาษาปลายทางเป็นอย่างดี
2. ความเชี่ยวชาญในเทคนิคการแปลและการล่าม
3. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในทุกสถานการณ์

สมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทยกล่าวว่าการแปลและล่ามที่ดีนั้นจะต้องมีความถูกต้องในการแปลให้เทียบเท่ากับต้นฉบับและ ใช้ระดับระดับภาษา อีกทั้งสำนวนโวหารต่างๆที่เหมือนกับต้นฉบับ โดยล่ามนั้นก็ต้องอาศัยการฝึกฝนเพื่อให้เกิดคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้ ถึงแม้ว่าล่ามบางคนนั้นอาจจะไม่ได้มีพรสวรรค์ทางด้านภาษาล่ามมา แต่ถ้าล่ามหมั่นฝึกฝนตนเองและพัฒนาจุดอ่อนของตนเองก็จะทำให้ล่ามสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพดี

จากการศึกษาสารนิพนธ์ของนางสาวอภิลาภรณ์ เวศกิจ นางสาวจารุกาญจน์ ราชภูศิริ และนางสาวนางสาวสุนิตา สุวรรณกิตติ (พ.ศ.2552) เห็นตรงกันว่าล่ามนั้นนอกจากจะต้องมีบทบาทในการถ่ายทอดคำพูดจากภาษาต้นทางไปยังภาษาปลายทางแล้ว ยังอาจจะต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นซึ่งนอกเหนือจากการแปล โดยบทบาทของล่ามในคริสตศาสนานั้นคือการทำล่ามจะต้องถ่ายทอดสิ่งที่ผู้เทศนาพูดให้แก่ผู้ที่เข้ามารับฟังได้ฟัง โดยรูปแบบนั้นก็จะมีการล่ามแบบพูดพร้อมและพูดตามโดยขึ้นอยู่กับตัวผู้เทศนา นอกจากการถ่ายทอดสิ่งที่ผู้เทศนาพูดให้แก่ผู้ที่เข้ามาฟังแล้ว ล่ามยังต้องทำหน้าที่ในการให้ความรู้ในเรื่องคริสตศาสนาแก่ผู้ที่สนใจด้วย ส่วนบทบาทของล่ามแรงงานนั้นนอกจากจะเป็นผู้ถ่ายทอดภาษาระหว่างบุคคลสองฝ่ายแล้วยังต้องมีหน้าที่ในการช่วยเหลือแรงงานในการประสานงานกับองค์กรต่างๆ ทำหน้าที่แปลนโยบาย เจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังต้องเป็นคนที่ให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรม กฎหมาย และสิทธิต่างๆที่เกี่ยวกับแรงงานอีกด้วย สุดท้าย บทบาทของล่ามนั้นจะต้องมีใจรักในงานที่ตัวเองทำจริงๆ เพราะล่ามนั้นจะต้องเข้าใจในตัวคนไข้ที่ตัวเองต้องให้บริการซึ่งแต่ละคนก็มีอุปนิสัยและ ความต้องการที่แตกต่างกันไป อีกทั้งล่ามยังต้องมีทักษะหลายๆ อย่างด้วยเพราะในบางที่ล่ามอาจจะต้องทำหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลด้วยด้วยเช่น ประสานงานกับบริษัทต่างๆ ในเรื่องประกันของผู้ป่วย

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาบทบาทของล้ามธุรกิจ ความคาดหวังที่ผู้ใช้ล้ามมีต่อล้ามธุรกิจทั้งในเรื่องคุณสมบัติของล้ามและบทบาทการทำงานของล้าม และปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากร 2 กลุ่ม คือ ล้ามและผู้ใช้ล้ามจากองค์กรจัดล้ามอิสระ 2 แห่ง ผลของการสัมภาษณ์จะแสดงให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ของล้ามธุรกิจว่าล้ามธุรกิจนั้นมีการทำงานอย่างไร เกิดปัญหาอะไรขึ้นบ้างระหว่างการทำงานและล้ามมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร รวมถึงความคาดหวังที่ผู้ใช้ล้ามมีต่อตัวล้ามนั้นมีอะไรบ้าง รายละเอียดของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แสดงไว้ในภาคผนวก ข

3.1 บทบาทและการทำงานของล้ามธุรกิจ

3.1.2 บริษัทจัดล้ามอิสระ

เมื่อปริมาณของนักธุรกิจจากต่างประเทศหรือนักธุรกิจชาวไทยต้องการใช้ล้ามเพื่อการสื่อสารและเจรจาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มสูงมากขึ้น อีกทั้งอาชีพล้ามในประเทศไทยนั้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักจึงทำให้นักธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้ล้ามไม่ทราบว่า จะติดต่อล้ามได้อย่างไร และล้ามเองก็ไม่รู้ว่าจะติดต่อรับงานจากช่องทางไหน อีกทั้งล้ามที่เพิ่งจบใหม่ก็ยังไม่รู้ช่องทางในการรับงานล้าม ด้วยเหตุนี้บริษัทจัดล้ามอิสระจึงได้ถือกำเนิดขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นเสมือนคนกลางที่คอยจัดล้ามให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้ล้ามและเป็นช่องทางที่สำคัญในการเปิดรับงานของล้าม ถือได้ว่าบริษัทจัดล้ามอิสระเป็นเสมือนตัวกลางที่เชื่อมระหว่างความต้องการล้ามของผู้ใช้ล้ามและช่องทางรับงานของล้ามเข้าด้วยกัน โดยหน้าที่ของบริษัทจัดล้ามอิสระนั้นคือจะทำการคัดเลือกล้ามจากใบสมัครงานของล้ามและประวัติที่ส่งเข้ามาให้บริษัท ทั้งทางไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต เมื่อทางบริษัทพิจารณาแล้วว่าล้ามคนนั้นมีคุณสมบัติเหมาะสมก็จะเรียกเข้ามาทำการสัมภาษณ์และทดสอบการแปล เมื่อล้ามผ่านการทดสอบจากทางบริษัทแล้วก็จะเซ็นสัญญาปฏิบัติงานกับบริษัท ระยะเวลาของสัญญานั้นก็ขึ้นกับแต่ละบริษัทว่าจะนานเท่าใด ล้ามที่เซ็นสัญญากับบริษัทจัดล้ามแล้วไม่จำเป็นต้องไปทำงานที่บริษัทเนื่องจากงานล้ามนั้นเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ เมื่อมีงานทางบริษัทจะติดต่อล้ามไปแล้วให้ล้ามนั้นเข้ามาเซ็น

สัญญาการทำงานและค่าจ้างในการทำงานเป็นงานๆไป เมื่อจบงานแล้วทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระก็จะทำการส่งแบบประเมินล่ามให้แก่ผู้ใช้ล่ามเพื่อประเมินว่าผลการปฏิบัติงานของล่ามนั้นเป็นอย่างไรบ้าง ดังนั้นล่ามที่เลือกรับงานโดยผ่านบริษัทจัดหาล่ามอิสระนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบสูงมากและจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถสูงสุดของตนเองเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและบริษัทที่ล่ามปฏิบัติงานอยู่ด้วย

3.1.3 บทบาทของล่ามธุรกิจ

ผู้วิจัยขอเริ่มนำเสนอข้อมูลจากบุคลากรล่าม โดยผู้วิจัยได้มีโอกาสสัมภาษณ์ล่ามจากบริษัทจัดหาล่ามอิสระ ทั้งหมด 7 คน

บทบาทของล่ามธุรกิจนั้นผู้วิจัยจะขอนำเสนอเป็นลำดับๆไปโดยผู้วิจัยจะทำการนำเสนอจากคำถามทั้ง 12 ข้อดังนี้ 1. “คู่มือภาษาที่ท่านใช้ในการล่าม” 2. “ภาษาที่ท่านคิดว่าถนัดในการล่ามมากที่สุด” 3. “ท่านเคยปฏิบัติงานล่ามมาเป็นเวลานานเท่าใด” 4. “โดยปกติแล้วท่านทำอาชีพล่ามเป็นอาชีพประจำหรือไม่ หากไม่ อาชีพประจำของท่านคืออะไร” 5. “ท่านปฏิบัติงานล่ามเฉลี่ยกี่วันต่อเดือน” 6. “เมื่อท่านมีงานท่านได้รับการติดต่ออย่างไร” 7. ในการทำล่ามธุรกิจท่านทำล่ามลักษณะใด” 8. “ในการทำล่ามธุรกิจ ท่านทำล่ามในสถานการณ์ใดบ่อยที่สุด” 9. “ในการทำล่ามแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด มีการหยุดพักระหว่างการทำงานหรือไม่” 10. “ในการทำงานเป็นล่ามธุรกิจนอกจากท่านทำหน้าที่เป็นล่ามแปลการสนทนาแล้ว ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ใดบ้าง” 11. “ท่านคิดว่างานการปฏิบัติงานแต่ละครั้งผู้จ้างล่ามมีความคาดหวังอย่างไรต่อตัวล่ามบ้าง” 12 “ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรมในฐานะล่ามธุรกิจหรือไม่ หากต้องการ ต้องการอบรมในหัวข้อใด”

ล่ามทั้งเจ็ดคนนั้นโดยปกติทำอาชีพล่ามเป็นหลักโดยเซ็นสัญญากับทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระมาโดยเฉลี่ยแล้ว 6-10 ปี โดยการทำงานนั้นไม่ได้ทำทุกวัน จะทำโดยเฉลี่ยประมาณ 22 วันต่อเดือน ล่ามทั้งเจ็ดคนที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ไม่ได้เข้าไปทำงานที่สำนักงานจะคอยรับงานอยู่ที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีงานเข้ามาทางบริษัทที่ล่ามเซ็นสัญญาก็จะติดต่อเข้าไปผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล เมื่อล่ามสนใจที่จะรับงานนั้นก็เข้ามาคุยที่สำนักงานจะเซ็นสัญญาทำงานนั้นๆ แต่ถ้าล่ามไม่สะดวกด้วยเหตุผลหลายๆ ประการ เช่น ไม่สะดวกในเรื่องของเวลา ไม่เชี่ยวชาญในงานนั้นๆหรือ ได้รับงานอื่นที่บริษัทได้จัดหามาให้แล้ว ล่ามก็จะบอกปฏิเสธไป หรืออาจจะแนะนำเพื่อนที่ตนเองคิดว่าสะดวกที่จะทำงานนั้นให้แก่ทางบริษัทเพื่อให้ทางองค์กรได้ติดต่อไป

เมื่อปฏิบัติงาน ล่ามทั้งเจ็ดคนที่ให้ข้อมูลระบุว่าตนทำการล่ามในลักษณะพูดตาม กล่าวคือ เมื่อผู้พูดพูดจบแล้วล่ามจึงพูดตาม แต่ก็มีโอกาสที่ได้ทำล่ามแบบกระซิบไปพร้อมกับที่ผู้พูดพูด โดยส่วนใหญ่การทำการล่ามในลักษณะนี้ล่ามจะ ติดตามผู้ใช้ล่ามไปในงาน เช่น สัมมนา หรืองานบรรยายวิชาการต่างๆ แล้วนั่งข้างๆ ผู้ที่จ้างล่ามเพื่อแปลกระซิบให้ผู้จ้างล่ามฟัง คู่ภาษาที่ล่ามได้ใช้ในการล่ามคือ ไทย-อังกฤษ และ ไทย-ญี่ปุ่น และในบางกรณีอาจจะมี อังกฤษ-ญี่ปุ่น และคู่ภาษาที่ล่ามคิดว่าถนัดในการทำการล่ามมากที่สุดก็คือ ไทย-อังกฤษ และ ไทย-ญี่ปุ่น ล่ามกลุ่มที่ถนัดทำการล่ามในคู่ภาษา ไทย-อังกฤษนั้นให้เหตุผลว่าตนเองนั้นศึกษาภาษาอังกฤษมาเป็นระยะเวลา นานอีกทั้งได้มีประสบการณ์ไปใช้ชีวิตที่ต่างประเทศมาเป็นระยะหนึ่ง จึงทำให้รู้สึกคล่องและถนัดมากกว่าที่จะใช้คู่ภาษา ไทย-อังกฤษในการแปล ล่ามกลุ่มนี้นั้นรู้ภาษาญี่ปุ่นเช่นเดียวกัน แต่ไม่ค่อยถนัดในการใช้คู่ภาษา ไทย-ญี่ปุ่นนักเพราะรู้สึกว่าตนเองยังศึกษาภาษาญี่ปุ่นไม่นานพอ และใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ไม่ดีเท่าภาษาไทยและอังกฤษ ล่ามกลุ่มนี้เคยรับงานที่ต้องใช้คู่ภาษาไทย-ญี่ปุ่น แต่ว่าเป็นงานที่ไม่ยากมากนัก เช่นการแปลเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรในโรงงาน ซึ่งล่ามก็มีโอกาสได้นำข้อมูลมาค้นคว้าและศึกษาก่อนจึงทำให้ไม่เป็นอุปสรรคในการแปลมากนัก ล่ามกลุ่มที่สองนั้นถนัดที่จะใช้คู่ภาษา ไทย-ญี่ปุ่น ในการทำงานเนื่องจากล่ามกลุ่มนี้ได้ศึกษาภาษาญี่ปุ่นมาเป็นระยะเวลานาน โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ตอนเรียนอยู่ชั้นมัธยมและศึกษามาเรื่อยๆ จนจบมหาวิทยาลัย ล่ามบางคน ในกลุ่มนี้ก็มีโอกาสได้ไปใช้ชีวิตอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่นโดยการสอบชิงทุนไปศึกษาที่ญี่ปุ่นและบางคนก็มีญาติที่อยู่ที่ญี่ปุ่นจึงมีโอกาสได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารและรู้สึกถนัดที่จะใช้คู่ภาษา ไทย-ญี่ปุ่น

ในการทำการล่าม ในการทำงานแต่ละครั้งนั้นล่ามจะทำงานเป็นเวลา 2-3 ชั่วโมงและมีหยุดพักประมาณ 1 ชั่วโมง แต่ในบางครั้งนั้นก็ไม่มีเลย การหยุดพักนั้นจะเป็นการหยุดพักในช่วงการพักรับประทานอาหารว่าง หรือ รับประทานอาหารกลางวัน แต่ถ้าผู้จ้างล่ามไม่หยุดพัก ล่ามก็จะไม่มีการหยุดพักเลย ล่ามเคยทำงานเกินเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้กำหนดไว้ แต่ทางผู้ว่าจ้างนั้นก็ไม่ได้ทำการจ่ายเงินเพิ่มให้ตามชั่วโมงที่ล่ามทำงานเกิน สาเหตุที่ล่ามต้องทำงานเกินเวลานั้นได้ส่วนใหญ่จะเป็นเพราะการบรรยายหรือการประชุมนั้นยาวกว่าที่ทางผู้ว่าจ้างกำหนด เนื่องจากเนื้อหาในการประชุมหรือการบรรยายนั้นมากเกินกว่าที่จะจบภายในเวลาที่กำหนดได้

การทำงานเป็นล่ามธุรกิจนั้นก็จะเป็นการทำงานในสถานการณ์ต่างๆ ต่อไปนี้บ่อยที่สุด การติดตามผู้จ้างล่ามเข้าไปบรรยายในโรงงานและการอบรมการใช้เครื่องจักร การประชุมเจรจาธุรกิจ ประชุมนำเสนอผลงานของบริษัท ประชุมแก้ไขปัญหา ในการทำงานเป็นล่ามนั้น ล่ามได้เคยถูกขอให้ทำหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลบทสนทนาเช่น การช่วยผู้จ้างแปลเอกสารการ

ประชุมก่อนการเริ่มบรรยาย การช่วยประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างล่ำมกับผู้ที่ผู้ว่าจ้างล่ำมต้องการจะติดต่อกันด้วย การช่วยผู้ว่าจ้างล่ำมที่เป็นเป็นชาวต่างประเทศในเรื่องของการติดต่อที่พักออาศัย และรถรับส่งตลอดเวลาที่ผู้ว่าจ้างพักออาศัยอยู่ที่ประเทศไทย โดยล่ำมทั้งเจ็ดคนก็ได้อธิบายเพิ่มเติมมาด้วยว่าในการทำหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลบทสนทนานั้นล่ำมสามารถทำได้และยินดีที่จะช่วยเหลือ แต่ตัวล่ำมเองก็ต้องอธิบายผู้ว่าจ้างล่ำมเข้าใจด้วยว่าต้องอยู่ในความพอดีไม่มากเกินไปด้วย

3.2 ความคาดหวังมีต่อล่ำมธุรกิจทั้งในเรื่องคุณสมบัติของล่ำมและบทบาทการทำงานของล่ำม

3.2.1 ความเห็นของล่ำม

ต่อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่าล่ำมธุรกิจควรมีคุณสมบัติอย่างไร และมีความรู้เรื่องใดบ้าง” และ “ท่านคิดว่าในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งผู้ล่ำมมีความคาดหวังอย่างไรต่อตัวล่ำมบ้าง”

ล่ำมทั้งเจ็ดคนนั้นคิดว่าคุณสมบัติที่จำเป็นล่ำมธุรกิจจำเป็นต้องมีคือความรู้รอบด้าน เนื่องจากล่ำมจะต้องทำหน้าที่แปลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นล่ำมจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ที่หลากหลายสาขา ไม่ว่าจะแปลในสถานการณ์ไหนก็สามารถแปลได้ และล่ำมเองนั้นก็จะต้องมีโอกาสได้สนทนากับผู้ใช้ล่ำมหรือผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น ความรู้รอบด้านนั้นก็ช่วยให้ล่ำมสามารถทำให้ล่ำมพูดคุย สนทนาได้อย่างไม่ติดขัด เมื่อผู้พูดพูดอะไรมาล่ำมควรเข้าใจได้” คุณสมบัติของล่ำมธุรกิจที่สำคัญอีกข้อที่ล่ำมธุรกิจควรมีคือความตรงต่อเวลา เนื่องจากการทำธุรกิจนั้นเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ล่ำมจะผิดเวลาไม่ได้ ถ้าล่ำมผิดเวลาก็จะทำให้ทั้งตนเองและผู้ว่าจ้างล่ำมนั้นดูไม่ดีในสายตาผู้อื่น และยังทำให้การทำงานเสียอีกด้วย ส่วนคุณสมบัติอื่นๆ นั้นก็มี การแปลที่ถูกต้องแม่นยำ การแปลที่เป็นกลางไม่ใส่ความคิดเห็นของตนเองลงไป การรักษาความลับของงานที่ตนเองแปล

สิ่งที่ผู้ว่าจ้างล่ำมคาดหวังต่อตัวล่ำมมากที่สุดในมุมมองของล่ำมนั้นคือความถูกต้องแม่นยำในการแปลเนื่องจากเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการแปล เพราะถ้าล่ำมแปลแล้วความหมายเปลี่ยนก็จะทำให้ทั้งสองฝ่ายนั้นเข้าใจไม่ตรงกัน ผู้ว่าจ้างล่ำมนั้นคาดหวังในตัวล่ำมเป็นอย่างมากว่าจะต้องแปลสิ่งที่ผู้ว่าจ้างล่ำมพูดให้ถูกทุกประการ ทั้งนี้เพื่อให้การเจรจาธุรกิจหรืองานนั้นๆผ่านไปได้อย่างราบรื่น ส่วนใหญ่แล้วผู้ว่าจ้างล่ำมจะคาดหวังกับล่ำมไว้สูงมากเนื่องจากอัตราค่าการจ้างล่ำมนั้นสูง อีกทั้งผู้ว่าจ้างล่ำมก็ได้ล่ำมมาจากการคัดเลือกของบริษัทจัดหาล่ำมอิสระ จึงคาดหวังว่าล่ำมที่ตนเองได้มานั้นจะต้องทำงานอย่างดีด้วยประสิทธิภาพสูงสุด และในมุมมองของล่ำมนั้นสิ่งที่ทางบริษัท

จัดหาลำมืออิสระคาดหวังในตัวล่ำมมากที่สุดคือความถูกต้องในการแปลเช่นกัน แต่สำหรับทางบริษัทจัดหาลำมืออิสระกับล่ำมั้นเปรียบเหมือนน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่าเพราะตัวล่ำมเองจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาบริษัทจัดหาลำมืออิสระเพื่อเป็นช่องทางในการรับงานของตนเอง และทางบริษัทจัดหาลำมืออิสระนั้นจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาล่ำมให้ล่ำมทำงานให้เต็มความสามารถของตนเอง เพราะถ้าทางบริษัทได้ทำการสำรวจผลตอบรับที่ได้จากผู้จ้างล่ำมแล้วพบว่าล่ำมทำงานไม่ดีและไม่เป็นที่พอใจของผู้จ้างล่ำม ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทจัดหาลำมืออิสระนั้นเสียหายไปด้วย

3.2.2 ความเห็นของผู้ใช้ล่ำม

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ำมทั้ง 7 คนในเรื่องของคุณสมบัติของล่ำมที่ผู้ใช้ล่ำมคิดว่าล่ำมธุรกิจควรมี โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ใช้ล่ำมเรียงลำดับคุณสมบัติที่ผู้ใช้ล่ำมคาดหวังว่าล่ำมควรมีโดยเรียงจาก 1-5 (1 คือ น้อยที่สุด 5 คือ มากที่สุด) คุณสมบัติต่างๆมีดังนี้ 1. น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง 2. ใวยากรณีถูกต้อง 3. สำเนียงของล่ำม 4. ความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่องที่ล่ำมทำการล่ำม 5. ความถูกต้องของเนื้อหาที่ล่ำม 6. มีความยืดหยุ่นในเวลากการทำงาน 7. สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่นอกเหนือจากการเป็นล่ำมได้ อาทิเช่น ช่วยทำงานจองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม ต้อนรับแขก 8. มีความตรงต่อเวลา 9. แต่งกายเหมาะสม 10. มนุษย์สัมพันธ์ดี (ดูรายละเอียดคำถามในภาคผนวก ข)

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วสรุปออกมาได้ดังตารางนี้

คุณสมบัติของล่ำมธุรกิจที่ผู้ใช้ล่ำมคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย
1. ความถูกต้องของเนื้อหาที่ล่ำม	4.71
2. มีความตรงต่อเวลา	4.57
3. ความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่องที่ล่ำมทำการล่ำม	4.28
4. ใวยากรณีถูกต้อง	4.14
5. แต่งกายเหมาะสม	4.14
6. มนุษย์สัมพันธ์ดี	3.85
7. สำเนียงของล่ำม	3.71
8. น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง	3.57
9. มีความยืดหยุ่นในเวลากการทำงาน	3.42
10. สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่นอกเหนือจากการเป็นล่ำมได้	3.14

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติต่างๆที่ผู้จ้างล่ำมคาดหวังในตัวล่ำมธุรกิจผู้วิจัยจะขออธิบายหัวข้อคุณสมบัติต่างๆที่ได้จากการสัมภาษณ์ล่ำมทั้ง 7 คน โดยเรียงจากคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุดดังนี้

1. ความถูกต้องของเนื้อหาที่ล่ำม โดยผู้จ้างล่ำมนั้นคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าล่ำมนั้นจะต้องแปลสิ่งที่ตนเองพูดออกไปให้ถูกต้องและเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ฟังได้ เพราะถ้าล่ำมแปลไม่ถูกต้องตามความหมายที่ผู้จ้างต้องการจะสื่อแล้วก็จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดและการสื่อสารก็ล้มเหลว 1.การแปลให้ถูกต้องโดยเฉพาะในข้อมูลที่เป็นตัวเลขนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถ้าล่ำมนั้นแปลตัวเลขผิดจะโดยสาเหตุใดก็ตามจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมากแก่ตัวผู้จ้าง ดังนั้นผู้จ้างจึงมีความคาดหวังอย่างมากว่าล่ำมนั้นจะต้องแปลตัวเลขให้ถูกต้อง 2.ศัพท์เฉพาะต่างๆ ซึ่งถ้าล่ำมแปลผิดไปก็จะทำให้ความหมายเปลี่ยนได้และเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้จ้างและผู้ฟัง 3.ผู้จ้างล่ำมมีความคาดหวังว่าล่ำมนั้นจะต้องเตรียมตัวศึกษาคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ล่ำมกำลังจะแปลมาดีแล้ว จึงไม่ควรมีการแปลศัพท์เหล่านี้ผิดพลาด เมื่อล่ำมไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้จ้างพูดก็ไม่ควรที่จะแปลผิดไป ควรจะถามผู้จ้างให้แน่ใจเสียก่อนที่จะแปลออกไป แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ถามล่ำมก็ควรจะแปลไปตามที่ตัวเองได้ยิน ไม่ควรจะแต่งเติมข้อความนั้นหรือแต่งข้อความขึ้นมาเองใหม่

2. ความตรงต่อเวลา เนื่องจากในโลกของธุรกิจแล้วนั้นเวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก นักธุรกิจไม่สามารถที่จะสูญเสียเวลาไปได้แม้แต่หนึ่งวินาที โดยเฉพาะชาวตะวันตกซึ่งถือเรื่องเวลาเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ถ้าผิดเวลาไปนิดเดียวก็จะให้ความเชื่อถือในตัวของคนๆ นั้นหมดไปและจะถูกมองไม่ดีไปโดยปริยาย เมื่อผู้จ้างจ้างล่ำมแล้วผู้จ้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าล่ำมนั้นจะต้องมาตรงต่อเวลาเพื่อให้การทำงานนั้นลุล่วงไปด้วยดี เพราะถึงแม้ว่าล่ำมนั้นจะเก่งหรือมีชื่อเสียงเพียงใด แต่ถ้าล่ำมมาสายก็ทำให้การทำงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ การมาสายไม่เพียงแต่ส่งผลแก่ตัวผู้จ้างล่ำมเท่านั้นแต่ยังส่งผลถึงตัวล่ำมและบริษัทที่ล่ำมนั้นทำงานอยู่ด้วย ทำให้ผู้จ้างไม่มีความเชื่อถือและไม่จ้างล่ำมจากบริษัทนั้นอีกแล้ว ผู้จ้างทั้งหมดเจ็ดคนนั้นต่างเคยประสบกับปัญหาที่ล่ำมนั้นมาสายแต่ไม่สายมาก เนื่องจากล่ำมนั้นประสบปัญหาเรื่องการเดินทางหรือล่ำมบางคนมีงานที่อื่นอยู่ก่อนจึงทำให้มาสาย โดยผู้จ้างล่ำมจำเป็นที่จะต้องเข้าร่วมประชุมกับชาวต่างชาติก่อนแล้วให้ล่ำมตามมาทีหลัง โดยผู้จ้างล่ำมพอมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษอยู่บ้างจึงพอจะพูดและสนทนาไปได้ในช่วงต้นๆ ของการประชุม โดยเมื่อจบการประชุมผู้จ้างล่ำมต่างเลิกใช้ล่ำมของบริษัทที่ผู้จ้างล่ำมใช้อยู่และต่างติดต่อบริษัทจัดหาล่ำมใหม่เพื่อที่จะได้ล่ำมที่ดีกว่ามาทำงานให้ตนเอง ถึงแม้ว่าปัญหาที่ล่ำมมาสายจะประสบได้น้อย แต่ผู้จ้างล่ำมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าล่ำมนั้นจะมาทำงานให้ตรง

ต่อเวลา ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้ล่ามยังหวังด้วยว่าล่ามนั้นจะมาก่อนเวลาเพื่อจะได้มีโอกาสได้พูดคุยและเตรียมการกับล่ามก่อนการทำงานจริง

3. ความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่องที่ล่ามแปล โดยผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าล่ามนั้นควรจะมีการเชื่อมโยงเรื่องที่ตนเองล่ามได้ดี โดยใช้คำต่างๆมาเชื่อมโยงต่อกันเพื่อให้ผู้ฟังได้รู้เรื่องว่าผู้ใช้ล่ามพูดนั้นไปถึงตอนใด เรื่องที่ผู้ใช้ล่ามพูดนั้นมีความเป็นเหตุเป็นผลกันอย่างไรบ้าง ผู้ใช้ล่ามคิดว่าล่ามที่ล่ามโดยไม่มี ความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเนื้อเรื่องนั้นก็เหมือนกับการพายเรือวนในอ่างซึ่งไม่สามารถจับต้นชนปลายได้และไม่สามารถหาจุดจบได้เช่นกัน ทำให้ผู้ฟังนั้นเกิดความสับสนและไม่สามารถเข้าใจเรื่องที่ล่ามพูดได้ ทำให้การเจรจาหรือสนทนานั้นล่าช้าไปด้วย โดยเฉพาะในวงการธุรกิจนั้นการสนทนาเป็นไปด้วยความเคร่งเครียดและรวดเร็วดังนั้นล่ามจึงจะต้องสามารถเชื่อมโยงเนื้อเรื่องต่างๆที่ผู้ใช้ล่ามพูดให้ได้ เพื่อให้ผู้ฟังสามารถฟังแล้วเข้าใจได้ว่าผู้ใช้ล่ามนั้นพูดถึงเรื่องอะไรอยู่ในตอนนี้และเรื่องต่างๆที่ผู้ใช้ล่ามพูดมานั้นมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันอย่างไร เมื่อผู้ฟังสามารถติดตามเนื้อเรื่องและเข้าใจในความเป็นเหตุเป็นผลกันของตัวเรื่องที่ผู้ใช้ล่ามพูด แล้วการเจรจาหรือสนทนานั้นก็จะ เป็นไปอย่างรวดเร็วและสำเร็จไปด้วยดี

4. ไวยากรณ์ถูกต้อง โดยผู้ใช้ล่ามมองว่าไวยากรณ์เป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ที่ล่ามจำเป็นจะต้องทำให้ถูกและผิดพลาดไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อล่ามใช้คู่ภาษาในการแปลเป็น ไทย-ญี่ปุ่น และ ไทย-อังกฤษ เนื่องจากภาษาญี่ปุ่นนั้นไวยากรณ์ค่อนข้างยาก มีการเรียงลำดับคำที่ไม่เหมือนกับภาษาไทย ถ้าล่ามใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้องจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดหรืออาจจะไม่เข้าใจเลย ภาษาอังกฤษก็มีไวยากรณ์ที่แตกต่างไปจากภาษาไทย โดยเฉพาะในเรื่องของ กาลเวลา เพราะในภาษาอังกฤษเมื่อเราต้องการจะพูดถึงสิ่งที่ เป็น อดีต ปัจจุบัน อนาคต เราจำเป็นที่จะต้องสร้างประโยคที่แตกต่างกัน แต่เราสร้างประโยคผิดทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดและไม่เข้าใจว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นในช่วงเวลาใด โดยปัญหาไวยากรณ์ที่ผู้ใช้ล่ามประสบบ่อยที่สุดคือเรื่องการบอกเวลานั้นเอง โดยผู้ใช้ล่ามกล่าวว่าล่ามนั้นจะมักจะลืมและใช้ประโยคผิดเช่นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามเหล่านั้นเป็นเรื่องของอดีตแต่สิ่งที่ล่ามล่ามนั้นเป็นประโยคปัจจุบัน หรือในบางครั้งสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพูดนั้นยังไม่ได้ เกิดขึ้นแต่ล่ามก็ล่ามเป็นประโยคที่บ่งบอกว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นแล้ว เรื่องไวยากรณ์นั้นก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ผู้ใช้ล่ามมองว่าล่ามไม่ควรจะผิดพลาด และควรจะมีการฝึกฝนที่ดีในเรื่องนี้

5. แต่งกายเหมาะสม ผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าล่ามต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสมและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะการแต่งกายสามารถบ่งบอกทุกอย่างได้ในตัวของเรา เป็นความประทับใจแรกที่ผู้พบเห็นจะมองเห็นในตัวของเรา เมื่อผู้ฟังเห็นล่ามแต่งตัวดี ภูมิฐาน ก็จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในตัวของล่ามด้วย ล่ามธุรกิจก็เปรียบเสมือนตัวแทนของผู้ใช้ล่าม ดังนั้นการแต่งตัวของล่ามที่ดีจะช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือ ความน่าเคารพในตัวของผู้ใช้ล่ามไปด้วย โดยเสื้อผ้าที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าล่ามควรจะสวมใส่นั้น ถ้าเป็นสุภาพสตรีควรจะใส่เสื้อแขนยาว กระโปรงคลุมเข่า และถ้าเป็นสุภาพบุรุษควรจะใส่เสื้อแขนยาว กางเกงยาวที่ใส่ทำงาน โดยถ้างานหรือการเจรจาเป็นทางการล่ามควรจะสวมเสื้อสูททับด้วย แต่ถ้าล่ามนั้นติดตามผู้ใช้ล่ามไปทำล่ามที่โรงงานล่ามสามารถแต่งตัวให้เป็นทางการน้อยลงได้แต่ต้องให้ดูสุภาพเรียบร้อยด้วย โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้ล่ามก็พอใจกับการแต่งตัวของล่ามที่ตนเองเคยจ้างมา และคิดว่าล่ามแต่งกายได้เหมาะสมกับสถานการณ์การที่ตนเองปฏิบัติงานแล้ว

6. มนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ใช้ล่ามมีความคาดหวังว่าล่ามควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเนื่องจากงานล่ามเป็นงานที่ต้องมีการพูดคุยเจรจาระหว่างตัวล่ามและผู้ใช้ล่ามอยู่ตลอดเวลาเพราะถ้าล่ามและผู้ใช้ล่ามไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันหรือทำงานด้วยกันไม่ได้ก็จะทำให้การทำงานนั้นล้มเหลวทั้งตัวล่ามและผู้ใช้ล่าม ล่ามเองก็จำเป็นที่จะต้องพูดคุยกับผู้ใช้ล่ามเพื่อพูดคุย ซักถามเกี่ยวกับศัพท์ต่างๆที่ตนเองไม่รู้เรื่อง หรือลักษณะของการแปลว่าผู้ใช้ล่ามนั้นอยากให้ล่าม ล่ามในลักษณะใด ส่วนผู้ใช้ล่ามก็จำเป็นที่จะต้องพูดคุยกับล่ามเพื่อทำการเตรียมตัวว่าตนเองนั้นจะพูดอย่างไร และตนเองอยากให้ล่ามในลักษณะใด อีกทั้งล่ามเป็นเหมือนตัวแทนของผู้ใช้ล่ามด้วย ดังนั้นล่ามที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่ายจะเป็นที่น่าประทับใจ ผู้ฟัง และส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี ผู้ใช้ล่ามยังคาดหวังด้วยว่าล่ามที่มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องทำตัวเสมือนกับน้ำที่ไม่เต็มแก้ว สามารถที่รับความรู้ใหม่ๆ ได้อยู่เสมอ อีกทั้งมีใจกว้างเปิดรับสิ่งใหม่ๆ ได้อยู่ตลอดเวลา เพราะสำหรับการแปลแล้วความรู้ใหม่ๆสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าล่ามทะนงตนว่าตนเองนั้นเก่งหรือรอบรู้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องเปิดรับความรู้ใดๆ อีกทั้งเปรียบเสมือนกับในกะลาที่มีความรู้อยู่แคในกรอบเท่านั้น แต่ไม่มีความรู้อื่นๆที่นอกเหนือจากนั้นเลย

7. สำเนียงของล่าม ผู้ใช้ล่ามมีความคาดหวังว่าอยากให้อาจารย์ของล่ามใกล้เคียงภาษาปลายทางมากที่สุดโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเนื่องจากสำเนียงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ตัวล่ามและผู้ใช้ล่ามนั้นดูดีในสายตาของผู้ฟัง อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้มากยิ่งขึ้นด้วย เพราะภาษาแต่ละภาษามีการลงเสียงหนักเบาที่พยางค์ของคำไม่เท่ากัน ดังนั้นถ้าล่ามออกเสียงไม่ถูกจะทำให้คำนั้นเพี้ยนไป ผู้ฟังเองจะไม่เข้าใจว่าล่ามต้องการที่จะพูดคำว่าอะไร ล่ามที่สำเนียงดีใกล้เคียงภาษา

ปลายทางเปรียบเสมือนมิชชั่นไปกว่าครึ่ง เนื่องจากสำเนียงที่ดีจะช่วยทำให้ผู้ฟังนั้นเกิดความประทับใจในตัวล่าม โดยทั่วไปแล้วผู้ล่ามมีความพึงพอใจค่อนข้างมากกับสำเนียงของล่ามที่ตนเองเคยใช้มา เนื่องจากมีสำเนียงที่ใกล้เคียง ผู้ล่ามยังมีความคาดหวังอีกว่านอกจากล่ามจะมีสำเนียงใกล้เคียงกับภาษาปลายทางแล้ว ล่ามควรจะตั้งออกเสียงในภาษาแม่ของตนเองให้ชัดเจนด้วย และล่ามก็ไม่ควรมองข้ามเรื่องนี้ไปอย่างยิ่งโดยเฉพาะกับภาษาไทย เพราะภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติและถือกำเนิดมานานล่ามจึงควรออกเสียงใช้ถูกต้องและชัดเจนเพื่อเป็นการอนุรักษ์ภาษาไทย โดยผู้ล่ามก็มีความพึงพอใจในการออกเสียงภาษาไทยของล่ามแต่อาจจะมีความบ้างครั้งที่ล่ามพูดเร็วหรือมีอาการตื่นเต้นทำให้พูดคำควบกล้ำและอักษร ร และ ล ไม่ชัด

8. น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง ผู้ล่ามคาดหวังว่าล่ามนั้นควรมีน้ำเสียงที่น่าฟังและไพเราะชัดเจน ไม่พูดอยู่ในลำคอ เสียงไม่สูงหรือต่ำเกินไปหรือมีน้ำเสียงที่ฟังแล้วทำให้ผู้ฟังอึดอัด โดยเสียงที่ผู้ล่ามฟังแล้วรู้สึกสบายที่สุดคือเสียงที่เปล่งออกมาจากตัวล่ามซึ่งเป็นเสียงที่ออกมาจากธรรมชาติและเป็นน้ำเสียงจริงๆของล่ามคนนั้น ผู้ล่ามไม่ชอบให้ล่ามดัดเสียงเพราะฟังแล้วรู้สึกอึดอัดและฟังไม่สบาย ผู้ล่ามเข้าใจว่าล่ามแต่ละคนก็มีโทนเสียงที่ไม่เหมือนกัน บางคนมีโทนเสียงที่ค่อนข้างสูง บางคนมีโทนเสียงที่ค่อนข้างต่ำ แต่ล่ามแต่ละคนควรจะหาเสียงที่แท้จริงของตัวเอง เพราะเป็นเสียงที่ไพเราะที่สุดและที่สำคัญคือพยายามเปล่งเสียงชัดเจน อย่าพูดอยู่ในลำคอเพราะจะทำให้ผู้ฟังนั้นฟังไม่รู้เรื่อง

9. มีความยืดหยุ่นในเวลาดำเนินการ ผู้ล่ามคาดหวังว่าผู้ล่ามควรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เนื่องจากในบางครั้งมีเหตุการณ์ที่ไม่ได้วางแผนไว้ก่อนเกิดขึ้น ทำให้ผู้ล่ามจำเป็นต้องใช้ล่ามเพิ่มจากเดิม ผู้ล่ามจึงคาดหวังว่าล่ามจะสามารถมีความยืดหยุ่นในเวลาดำเนินการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุม เนื่องจากในบางครั้งการประชุมอาจจะต้องเริ่มก่อนหรือหลังจากเวลาที่ได้กำหนดไว้ ล่ามจึงควรมาก่อนหรืออยู่เลยเวลาตามที่กำหนดไว้ได้ หรือในบางครั้งการเยี่ยมชมโรงงานของผู้ล่ามนั้นใช้เวลานานกว่าที่กำหนด ล่ามจึงควรจะต้องอยู่ทำงานเลยเวลาที่กำหนดไว้ได้ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ล่ามมีความยินดีที่จะจ่ายค่าชดเชยที่ล่ามทำงานล่วงเวลาให้หรือล่ามบางคนอาจจะมีความสนิทสนมกับผู้ล่ามเป็นส่วนตัวอยู่แล้วจึงเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้โดยที่ผู้ล่ามไม่ต้องจ่ายค่าล่วงเวลา

10. สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่นอกเหนือจากการเป็นล่ามได้ อาทิเช่น ช่วยผู้ล่ามจองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม ต้อนรับแขก ผู้ล่ามคาดหวังว่าล่ามนั้นนอกจากจะทำหน้าที่ล่ามแล้วก็

ควรจะทำหน้าที่เป็นเสมือนเลขานุการของผู้ใช้ล่ามด้วย เนื่องจากเมื่อผู้ใช้ล่ามเดินทางไปต่างประเทศก็ไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาของประเทศนั้นๆ ได้ จึงต้องการความช่วยเหลือจากล่ามในด้านต่างๆ เช่นการช่วยติดต่อและจองที่พักให้เพื่อไม่ให้ผู้ใช้ล่ามเสียผลประโยชน์เพียงเพราะไม่รู้ภาษานั้น และนอกจากการจองโรงแรม แล้วผู้ใช้ล่ามคาดหวังอยากให้ล่ามช่วยแปลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้นให้ด้วย เพราะในบางที่ผู้ใช้ล่ามจำเป็นจะต้องศึกษาเอกสารก่อนการประชุมซึ่งผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าล่ามควรจะช่วยเหลือผู้ใช้ล่ามแปล แต่ทั้งนี้ผู้ใช้ล่ามก็กล่าวว่าผู้ใช้ล่ามเองจะดูถึงความเหมาะสมว่างานที่ตนเองให้ล่ามช่วยนั้นควรจะให้ล่ามช่วยอยู่ในระดับไหนจึงจะเหมาะสม

3.3 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามธุรกิจ

3.3.1 ปัญหาที่ล่ามประสบ

จากการสัมภาษณ์ล่ามทั้งเจ็ดคนนั้นอุปสรรคที่ล่ามคิดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการทำล่ามธุรกิจคือการที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ธุรกิจและเนื้อหาเฉพาะซึ่งบางที่เป็นสิ่งที่ล่ามไม่เคยประสบมาก่อนทำให้การแปลจะสะดุดและไม่ราบรื่น โดยล่ามได้อธิบายว่าในวงการธุรกิจมีคำศัพท์มากมายที่เกิดขึ้นใหม่แล้วนำมาใช้หรืออาจจะเป็นศัพท์ที่ยืมมาจากอีกภาษาหนึ่งเมื่อนำมาใช้ในวงการธุรกิจแล้วเปลี่ยนเป็นอีกความหมายหนึ่ง วิธีที่ล่ามแก้ปัญหาก็คือล่ามควรหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาโดยอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากที่จะช่วยล่ามในการหาข้อมูลใหม่ๆ และคำศัพท์ใหม่ๆ และก่อนที่ล่ามจะไปทำงานนั้นจะพยายามติดต่อกับผู้จ้างล่ามหรือเจ้าของงานเพื่อสอบถามรายละเอียดต่างๆ ของงาน แล้วทำความเข้าใจกับรายละเอียดของงานและผู้ที่จ้างล่ามด้วย เมื่อล่ามต้องการรู้ศัพท์เฉพาะหรือศัพท์วิชาการที่ไม่รู้จักสอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญทางสาขานั้นๆ

อุปสรรคที่สองที่ล่ามคิดว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการทำงานคือสำเนียงของผู้จ้างล่ามที่อาจจะแตกต่างกันไปทำให้ล่ามฟังไม่ออกและติดขัดในการแปล ล่ามได้กล่าวว่าสำเนียงญี่ปุ่นเป็นสำเนียงที่ฟังยากมากที่สุด วิธีแก้ไขก็คือล่ามต้องหมั่นฟังการรายงานข่าวที่โทรทัศน์และสถานีวิทยุที่รายงานข่าวเป็นภาษาอังกฤษเป็นเวลาหลายชั่วโมงต่อวัน เพื่อที่จะได้คุ้นเคยกับสำเนียงของนักข่าวหลายๆ ชาติ อีกทั้งล่ามก็จะพยายามพูดคุยกับชาวต่างชาติหลายๆ ชาติเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับสำเนียงของชาตินั้นๆ และที่สำคัญที่สุด ถ้าล่ามรู้ว่าผู้จ้างล่ามไม่ได้เป็นเจ้าของภาษา

ล่ามก็จะพยายามพูดคุยกับผู้จ้างล่ามก่อนปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด เพื่อจะได้เกิดความเคยชินในสำเนียงและลักษณะการพูดของผู้จ้างล่าม

อุปสรรคสุดท้ายที่ล่ามคิดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำล่ามธุรกิจก็คือการทำล่ามจะต้องมีความคล่องแคล่วและแตกฉานในภาษานั้นจริงๆ เพราะการเจรจาธุรกิจเป็นการเจรจาที่เคร่งเครียดและจริงจังมาก จึงทำให้ล่ามจะต้องแตกฉานในคู่ภาษาที่ตนเองแปลเพราะถ้าล่ามแปลผิดจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากมาต่อผู้จ้างล่ามและตัวล่าม รวมถึงองค์กรที่ล่ามเซ็นสัญญาด้วย โดยล่ามได้กล่าวว่าภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สามารถเข้าใจได้ยาก เพราะต้องจับใจความให้ได้ เนื่องจากชาวญี่ปุ่นจะพูดเยิ่นเย้อมากจึงทำให้ล่ามอาจจะหลงประเด็นและเข้าใจผิดได้ ล่ามจึงต้องจับประเด็นสำคัญให้ได้ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากมาก วิธีการแก้ไขคือล่ามจะฟังข่าวและสารคดีที่เป็นภาษาญี่ปุ่นทุกวันเป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง แล้วทำการจดบันทึกลงในกระดาษว่ามีประเด็นอะไรที่สำคัญบ้างแล้วทำการฟังใหม่จากนั้นทำการตรวจว่าสิ่งที่ตนเองเขียนไปนั้นถูกหรือไม่ วิธีนี้จะช่วยให้ล่ามสามารถจับประเด็นที่สำคัญได้ดี ไม่หลงประเด็นและแปลได้อย่างลื่นไหลไม่ติดขัด

ปัญหาที่ล่ามประสบระหว่างปฏิบัติงานมากที่สุดนั้นคือการทำล่ามไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทัน จึงทำให้ล่ามไม่สามารถแปลได้ครบ โดยผู้ใช้ล่ามนั้นมีจังหวะการพูดที่เร็วและพูดไปเรื่อยๆ โดยไม่เป็นไปตามจังหวะที่ล่ามสามารถจะแปลได้ ล่ามทั้งเจ็ดคนได้กล่าวว่าในบางครั้งผู้ใช้ล่ามพูดเร็ว เนื่องจากต้องการจะเร่งเวลาการประชุมให้เร็วมากยิ่งขึ้น โดยการแก้ไขปัญหานั้นล่ามจะทำการพูดคุยกับผู้จ้างล่ามก่อนการทำงานว่าผู้พูดจะมีวิธีการพูดอย่างไร เพื่อทำการเตรียมตัวกับผู้พูดไว้ก่อน และถ้าในกรณีที่ล่ามไม่ได้มีการเตรียมตัวกับผู้จ้างล่ามแล้วล่ามฟังผู้ใช้ล่ามไม่ทันล่ามจะจดแต่ประเด็นที่สำคัญแล้วพยายามแปลแต่สาระสำคัญ หรือถ้าล่ามนั่งอยู่ใกล้ผู้ใช้ล่ามก็จะทำสัญญาณเพื่อบ่งบอกให้ผู้พูดรู้ว่าควรพูดให้ช้าลง

ปัญหาที่ล่ามประสบระหว่างปฏิบัติงานรองลงมานั้นคือปัญหาที่ล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพูดอันเนื่องมาจากผู้ใช้ล่ามนั้นมักจะพูดประเด็นหนึ่งแล้วเปลี่ยนข้ามไปพูดอีกประเด็นซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่ ทำให้ล่ามเกิดความสับสนว่าผู้ใช้ล่ามพูดอยู่ที่ประเด็นไหน หรือบางทีผู้ใช้ล่ามก็พูดขึ้นมาเรื่อยๆ โดยที่ไม่ได้เกริ่นนำมาก่อน ทำให้ล่ามไม่สามารถจะจับประเด็นได้ว่าผู้ใช้ล่ามต้องการจะสื่ออะไร อีกทั้งบางทีผู้ใช้ล่ามพูดไม่จบประโยคหรือจบห้วนๆ ทำให้ล่ามไม่สามารถเข้าใจได้ว่าประเด็นนั้นต้องการจะสื่อความหมายอะไร โดยปัญหาทั้งสามนี้เกิดขึ้นกับผู้ใช้ล่ามที่เป็นคนไทยมากที่สุด โดยล่ามได้กล่าวว่าเนื่องจากคนไทยมีลักษณะนิสัยที่ชอบพูดห้วนๆ ไม่จบ

ประโยค อีกทั้งคนไทยยังชอบใช้สรรพนามเมื่อนึกชื่อไม่ออกจึงต้องพยายามเดาว่าผู้พูดพยายามจะพูดถึงสิ่งใด แนวทางการแก้ปัญหา นั่นคือถามผู้ใช้ล่ามให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกันกับที่ล่ามเข้าใจหรือไม่ เพราะล่ามจะแปลผิดไม่ได้ ถ้าบางทีล่ามไม่สามารถสื่อสารกับผู้พูดได้ในสถานการณ์นั้น ล่ามก็จะพยายามแปลสรุปโดยการสรุปใจความสำคัญแล้วแปลออกมาหรือถ้าล่ามไม่เข้าใจจริงๆและไม่สามารถถามผู้พูดได้ ล่ามก็จะแปลไปตามที่ผู้ใช้ล่ามพูดคำต่อคำ

ปัญหาสุดท้ายที่ล่ามประสบระหว่างปฏิบัติงานคือเจตคติที่ตนเองไม่รู้จกจึงไม่สามารถแปลได้ โดยศัพท์ส่วนใหญ่ที่เจอนั้นเป็นศัพท์ที่เป็นศัพท์เฉพาะทางซึ่งล่ามไม่เข้าใจเนื่องจากเป็นศัพท์ที่ล่ามเพิ่งจะเคยเจอในสถานการณ์นั้นและไม่สามารถจะค้นหาจากที่ใดได้ แนวทางการแก้ไข นั่นคือถ้าล่ามไม่สามารถถามผู้ใช้ล่ามได้ ล่ามจะพยายามโยงคำศัพท์นั้นเข้ากับประโยคที่ผู้ใช้ล่ามพูดว่าศัพท์คำนี้ในประโยคนี้ควรจะหมายความว่าอย่างไร แล้วแปลไปตามที่ล่ามเข้าใจ แต่ล่ามไม่มีเวลาเพียงพอ ล่ามก็จะเลือกที่จะข้ามคำศัพท์คำนั้นไปแล้วก็ทำการพูดเสริมในประโยคต่อไป เมื่อล่ามคิดได้แล้ว อีกวิธีที่ล่ามเลือกใช้นั้นคือ ล่ามจะแปลทับศัพท์ไปเลยเพราะศัพท์เฉพาะทางส่วนใหญ่ล่ามเห็นว่าควรจะแปลทับศัพท์ไปเลย ถ้าแปลออกมาเป็นภาษาปลายทางแล้วผู้ฟังอาจจะฟังไม่เข้าใจ ถ้าล่ามสามารถถามผู้ใช้ล่ามได้ ล่ามก็จะถามผู้ใช้ล่ามว่าคำนั้นหมายความว่าอย่างไร แล้วต้องการให้ล่ามแปลอย่างไร

3.3.2 ปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามประสบ

ผู้วิจัยจะขอเสนอปัญหาการใช้ล่ามที่ผู้ใช้ล่ามพบโดยคำถามที่ว่า “ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้ล่ามที่ท่านพบ” โดยปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามประสบเรียงจากประสบบ่อยที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุดมีดังนี้

1. ล่ามไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ในช่วงแรกของการทำงาน โดยผู้ใช้ล่ามได้กล่าวว่าล่ามไม่สามารถจะแปลในสิ่งที่ตัวเองพูดได้ เนื่องจากล่ามไม่ชินกับลักษณะการพูดและสำเนียงของผู้ใช้ล่ามซึ่งผู้ใช้ล่ามแต่ละคนก็มีลักษณะ สำเนียงการพูด หรือการเว้นวรรคการพูดที่ไม่เหมือนกันจึงทำให้ล่ามนั้นแปลติดๆขัดๆ เมื่อผู้ใช้ล่ามหยุดให้ล่ามแปลบางทีล่ามก็แปลช้ากว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้ล่ามหยุดให้และทำให้เกิดช่องว่างระหว่างการพูดและการแปลที่ไม่เท่ากัน แต่สุดท้ายเมื่อล่ามแปลไปได้ระยะหนึ่งก็จะมีแปลที่ดีขึ้นเพราะล่ามสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับลักษณะการพูดของผู้ใช้ล่ามได้

2. ล่ามไม่เข้าใจศัพท์ที่ผู้ใช้ล่ามพูด โดยผู้ใช้ล่ามมักจะมีศัพท์หรือวลีต่างๆที่ในบางครั้งอาจจะไม่ได้ทำความเข้าใจกับล่ามไว้ เพราะเป็นศัพท์ที่ผู้ใช้ล่ามพูดขึ้นมาในตอนนั้นเอง ผู้ใช้ล่ามได้กล่าวว่เมื่อล่ามไม่รู้คำศัพท์ที่ตนเองพูด ล่ามก็จะแปลสรุปโดยหลีกเลี่ยงที่จะแปลคำศัพท์นั้น และ ล่ามบางคนก็เลือกที่ข้ามคำนั้นไป

3. ล่ามมีอาการตื่นเต้นในช่วงแรกของการทำงาน ผู้ใช้ล่ามจะสังเกตเห็นว่าล่ามมีอาการตื่นเต้นได้จากน้ำเสียงของล่ามจะสั้นและฟังดูไม่มั่นใจ การที่ล่ามตื่นเต้นก็เพราะว่าล่ามยังไม่คุ้นเคยกับสถานการณ์นั้นและไม่ว่าตนเองนั้นจะเผชิญกับอะไรบ้าง แต่เมื่อล่ามทำงานแปลไปได้ประมาณ 5-10 นาทีอาการของล่ามจะดีขึ้นโดยน้ำเสียงไม่สั้นและฟังแล้วดูมีความมั่นใจมากขึ้น

4. ล่ามแปลผิด โดยผู้ใช้ล่ามกล่าวว่าการแปลผิดของล่ามที่ตนเองเจอไม่ได้เป็นการแปลผิดในประเด็นที่สำคัญมากนักโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเรื่องของการที่ล่ามแปลชื่อคนและสถานที่เพี้ยนไปเล็กน้อย เนื่องจากล่ามได้ยินไม่ถนัดและประกอบกับมีเสียงรบกวนจึงทำให้ล่ามได้ยินเพี้ยนไป

5. อุปกรณ์มีปัญหา โดยส่วนใหญ่แล้วปัญหาจะเกิดขึ้นจากไมโครโฟนซึ่งมักจะไม่ดังหรือใช้ไปได้สักพักแล้วหอน ทำให้ล่ามไม่สามารถได้ยินผู้ใช้ล่ามได้ชัด ทำให้ต้องเสียเวลาในการซ่อมอุปกรณ์และการประชุมต้องล่าช้าไปกว่าที่กำหนดไว้

6. ล่ามแต่ละคนก็มีความถนัดในหัวข้อที่แปลแตกต่างกันทำให้บางทีมาตรฐานในการแปลก็แตกต่างกัน ล่ามบางคนอาจจะแปลเรื่องเกี่ยวกับกลไกของเครื่องจักรได้ดีกว่าล่ามอีกคนหนึ่ง แต่ล่ามอีกคนหนึ่งอาจจะแปลเรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจได้ดีกว่าล่ามคนนี้ แต่การที่ผู้ใช้ล่ามจะระบุว่าจะใช้ล่ามคนไหนนั้นก็ขึ้นอยู่กับช่วงเวลานั้นด้วยว่าช่วงเวลานั้นล่ามคนที่ถนัดในการแปลทางด้านนั้นว่างหรือไม่

3.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าล่ำมธุรกิจนั้นมีบทบาทในการทำงานดังนี้ ล่ำมธุรกิจส่วนใหญ่เน้นทำอาชีพล่ำมเป็นหลักโดยเซ็นสัญญากับทางองค์กรจัดหาล่ำมอิสระมาโดยเฉลี่ยแล้ว 6-10 ปี โดยทำงานเฉลี่ยประมาณ 22 วันต่อเดือน เมื่อมีงานเข้ามาทางองค์กรที่ล่ำมเซ็นสัญญาก็จะติดต่อเข้าไปผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล เมื่อล่ำมสนใจที่จะรับงานนั้นก็เข้ามาคุยที่สำนักงานจะเซ็นสัญญาทำงานนั้นๆ ล่ำมจะทำการแปลในลักษณะล่ำมพูดตาม เมื่อผู้พูดพูดจบแล้วล่ำมจึงพูดตาม มากที่สุด คู่ภาษาที่ล่ำมได้ใช้ในการล่ำมมากที่สุดคือ ไทย-อังกฤษ และ ไทย-ญี่ปุ่น ในการทำงานแต่ละครั้งนั้นล่ำมจะทำงานเป็นเวลา 2-3 ชั่วโมงและมีหยุดพักประมาณ 1 ชั่วโมง แต่ในบางครั้งนั้นก็ไม่มีเลย การทำงานเป็นล่ำมธุรกิจนั้นก็จะเป็นการทำงานในสถานการณ์ต่างๆต่อไปนี้ บ่อยที่สุด การติดตามผู้จ้างล่ำมเข้าไปบรรยายในโรงงานและการอบรมการใช้เครื่องจักร การประชุมเจรจาธุรกิจ ประชุมนำเสนอผลงานของบริษัท ประชุมแก้ไขปัญหา ในการทำงานเป็นล่ำมนั้น ล่ำมได้เคยถูกขอให้ทำหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลบทสนทนาโดยจะสอดคล้องกับบทบาทของล่ำมโดยที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาลว่าล่ำมนั้นควรจะมีคุณสมบัติรอบด้าน เพราะล่ำมจะต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลด้วย เช่น การช่วยผู้จ้างแปลเอกสารการประชุมก่อนการเริ่มบรรยาย การช่วยประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างล่ำมกับผู้ที่ผู้ว่าจ้างล่ำมต้องการจะติดต่อกันงานด้วยการช่วยผู้ว่าจ้างล่ำมที่เป็นเป็นชาวต่างประเทศในเรื่องของการติดต่อที่พักออาศัยและรถรับส่งตลอดเวลาที่ผู้ว่าจ้างพักออาศัยอยู่ที่ประเทศไทย

ประเด็นเรื่องของคุณสมบัติจากการผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติที่ล่ำมธุรกิจควรมีมากที่สุดนั้นคือความรู้รอบด้าน เนื่องจากการทำล่ำมธุรกิจนั้นล่ำมจะต้องมีความรู้ในทุกๆ ด้าน เพราะล่ำมไม่สามารถรู้ได้ว่าในระหว่างการทำงานผู้ใช้ล่ำมหรือผู้ฟังจะพูดเรื่องใดที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ทำให้ล่ำมจำเป็นที่จะต้องรอบรู้ในทุกๆด้านเพื่อให้ล่ำมแปลได้อย่างราบรื่นและจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษามานั้น ความถูกต้องในการแปลเป็นสิ่งที่สำคัญมาก อีกทั้งล่ำมก็อาจจะมีโอกาสได้พูดคุย สนทนากับบุคคลอื่นๆ ในงานนั้นๆ ถ้าล่ำมมีความรู้รอบด้านก็จะทำให้ล่ำมสามารถสนทนาได้อย่างไม่ติดขัด

ประเด็นเรื่องอุปสรรคในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า อุปสรรคที่ล่ำมคิดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำล่ำมธุรกิจมากที่สุดคือ การที่ล่ำมไม่คุ้นเคยกับศัพท์ทางเทคนิคทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจมีศัพท์ใหม่ๆที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและมีศัพท์ที่ยืมมาใช้จากวงการอื่น แต่เมื่อมาใช้ในวงการธุรกิจแล้วความหมายเปลี่ยนไป วิธีการแก้ไขปัญหาล่ำมคือ

การค้นคว้าหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอๆ และเตรียมตัวให้มากขึ้นก่อนการทำงาน โดยถ้าไม่
รู้ศัพท์วิชาการคำไหนก็ติดต่อผู้ที่เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ

ประเด็นเรื่องปัญหาที่ล่ามพบมากที่สุดในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่ล่ามพบ
มากที่สุดในการทำงานคือ ล่ามไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทันเนื่องจากผู้ใช้ล่ามมีจังหวะการพูดที่
เร็วและพูดไปเรื่อยๆ วิธีการแก้ไขปัญหานั้นล่ามจะพูดคุยกับผู้ใช้ล่ามก่อนการเริ่มงานเพื่อนัดแนะ
ก่อนว่าผู้ใช้ล่ามจะพูดอย่างไรหยุดตรงไหน และในกรณีที่ผู้ใช้ล่ามพูดเร็วอีก ล่ามก็จะแปลแต่สาระ
และใจความที่สำคัญ หรือถ้าล่ามนั่งอยู่ใกล้ผู้ใช้ล่าม ล่ามจะทำสัญลักษณ์บอกผู้ใช้ล่ามให้รู้ว่าจะ
พูดให้ช้าลง

ประเด็นเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่มีต่อล่ามนั้นพบว่า ความคาดหวังของคุณสมบัติ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 คุณสมบัตินี้คือ

1. แปลโดยมีความถูกต้องในเนื้อหามากที่สุดโดยผลที่ได้มานี้ก็สอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้
ศึกษามาว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของล่ามนั้นคือ ความถูกต้องในเนื้อหาที่แปล
2. มีความตรงต่อเวลาโดยผลที่ได้ก็สอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในเรื่องการสื่อสารเพื่อ
ทำการธุรกิจว่า เวลานั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมากในโลกของธุรกิจเพราะทุกอย่างจะต้องดำเนินไป
ตามเวลาไม่สามารถล่าช้าได้แม้แตวินาทีเดียว อีกทั้งในเรื่องของวัฒนธรรมนั้นชาวตะวันตกก็เป็น
คนที่รักษาเวลามาก การมาให้ตรงเวลาถือเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมากในการทำธุรกิจกับ
ชาวตะวันตก

ประเด็นในเรื่องของอุปสรรคและปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามพบบ่อย พบว่าอุปสรรคและปัญหาที่
ผู้ใช้ล่ามพบที่สูดนั้นคือล่ามไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ในช่วงแรกของการทำงาน
เนื่องจากผู้ใช้ล่ามแต่ละท่านมีวิธีการพูด จังหวะการพูดที่ไม่เหมือนทำให้ล่ามไม่สามารถปรับตัวใช้
เข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ช่วงแรกและมีการแปลที่ติดๆขัดๆ ผู้ใช้ล่ามพบว่าล่ามต้องใช้เวลาสักพักหนึ่งเพื่อ
ปรับตัวให้ชินกับวิธีการพูดของผู้ใช้ล่าม

3.5 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้สัมภาษณ์ช่างเทคนิคและผู้ใช้แล้วพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดในการทำ ล่ามธุรกิจของตัวล่ามก็คือการที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับศัพท์ทางธุรกิจโดยเฉพาะศัพท์ที่เป็นศัพท์เฉพาะ สาขา ซึ่งบางทีอาจจะไปยืมมาจากสาขาอื่น แล้วมาใช้ในความหมายที่แตกต่างไปในวงการธุรกิจ และปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามประสบมากที่สุดในการใช้ล่าม คือ การที่ล่ามไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ ล่ามได้ในช่วงแรกของการทำงาน โดยผู้วิจัยคิดว่าทางบริษัทจัดหาล่ามอิสระควรจะช่วยเหลือเรื่องนี้ โดยการจัดทำหนังสือรวบรวมคำศัพท์ทางธุรกิจต่างๆ ให้แก่ล่ามและมีการแก้ไขทุกๆ เดือน เนื่องจากศัพท์ทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งทางบริษัทก็อาจจะมีการจัดอบรม หรือหลักสูตรการฝึกล่ามเพื่อฝึกฝนให้ล่ามคุ้นเคยกับลักษณะการพูดของคนหลายๆคนและทำให้ ล่ามสามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ล่ามได้เร็วยิ่งขึ้น

This document was created by
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

บทที่ 4

สรุป

งานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาบทบาทถึงบทบาทและสถานการณ์การทำงานของกลุ่มธุรกิจ คุณสมบัติของกลุ่มธุรกิจ ทั้งจากมุมมองของผู้ใช้กลุ่มและกลุ่ม รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่กลุ่มและผู้ใช้กลุ่มประสบ และแนวทางการแก้ไข โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและ ผู้วิจัยได้เลือกทำการสัมภาษณ์กลุ่มธุรกิจทั้งหมด 7 คนโดยติดต่อจากบริษัทจัดหากลุ่มอิสระ 2 แห่ง และทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มทั้งหมด 7 คนโดยการติดต่อลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทจัดหากลุ่มอิสระทั้ง 2 แห่งเป็นประจำ

4.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่เน้นทำอาชีพกลุ่มเป็นหลัก โดยเซ็นสัญญากับทางบริษัทจัดหากลุ่มอิสระมาโดยเฉลี่ยแล้ว 6-10 ปี โดยทำงานเฉลี่ยประมาณ 22 วันต่อเดือน เมื่อมีงานเข้ามา ทางบริษัทที่กลุ่มเซ็นสัญญาก็จะติดต่อเข้าไปผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล เมื่อกลุ่มสนใจที่จะรับงานนั้นก็ จะเข้ามาคุยที่สำนักงานและเซ็นสัญญาทำงานนั้นๆ ในการทำงานแต่ละครั้งนั้นกลุ่มจะทำงานเป็นเวลา 2-3 ชั่วโมงและมีหยุดพักประมาณ 1 ชั่วโมง แต่ในบางครั้งนั้นก็ไม่มีพักเลย การทำงานเป็นกลุ่มธุรกิจนั้นก็จะเป็นการทำงานในสถานการณ์ต่างๆต่อไปนี้บ่อยที่สุด การติดตามผู้จ้างกลุ่มเข้าไปบรรยายในโรงงานและการอบรมการใช้เครื่องจักร การประชุมเจรจาธุรกิจ ประชุมนำเสนอผลงานของบริษัท ประชุมแก้ไขปัญหา ในการทำงานเป็นกลุ่มนั้น กลุ่มได้เคยถูกขอให้ทำหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการแปลบทสนทนาเช่น การช่วยผู้จ้างแปลเอกสารการประชุมก่อนการเริ่มบรรยาย การช่วยประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างกลุ่มกับผู้ว่าจ้างกลุ่มต้องการจะติดต่อกันด้วยการช่วยผู้ว่าจ้างกลุ่มที่เป็นเป็นชาวต่างประเทศในเรื่องของการติดต่อที่พักอาศัยและรถรับส่ง ตลอดเวลาที่ผู้ว่าจ้างพักอาศัยอยู่ที่ประเทศไทย

คุณสมบัติที่ล่ามธุรกิจคิดว่าตนเองควรมีมากที่สุดนั่นคือความรู้รอบด้าน เนื่องจากการทำล่ามธุรกิจ นั้นล่ามจะต้องมีความรู้ในทุกๆ ด้าน เนื่องจากล่ามไม่สามารถรู้ได้ว่าในระหว่างการทำงานนั้นผู้ใช้ล่ามหรือผู้ฟังนั้นจะพูดเรื่องใดที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้แล้ว ล่ามจึงจำเป็นต้องรอบรู้ในทุกๆ ด้านเพื่อให้ล่ามแปลได้อย่างราบรื่น อีกทั้งล่ามก็อาจจะมีโอกาสได้พูดคุยสนทนากับบุคคลอื่นๆ ในงานนั้นๆ ถ้าล่ามมีความรู้รอบด้านก็จะทำให้ล่ามสามารถสนทนาได้อย่างไม่ติดขัด

ปัญหาที่ล่ามธุรกิจพบมากที่สุดในการทำงานคือล่ามไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทัน เนื่องจากผู้ใช้ล่ามมีจังหวะการพูดที่เร็วและพูดไปเรื่อยๆ วิธีการแก้ไขปัญหานี้ล่ามจะพูดคุยกับผู้ใช้ล่ามก่อนการเริ่มงานเพื่อนัดแนะก่อนว่าผู้ใช้ล่ามจะพูดอย่างไร หยุดตรงไหน และในกรณีที่ใช้ล่ามพูดเร็วอีก ล่ามก็จะแปลแต่สาระและใจความที่สำคัญ หรือถ้าล่ามนั่งอยู่ใกล้ผู้ใช้ล่าม ล่ามก็จะทำสัญลักษณ์บอกผู้ใช้ล่ามให้รู้ว่าควรพูดให้ช้าลง

ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่มีต่อล่ามนั้นพบว่าผู้ใช้ล่ามคาดหวังให้ล่าม มีความตรงต่อเวลา ความถูกต้องในเนื้อหาที่ล่าม และความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่องที่ล่ามมากที่สุด โดยเรื่องความตรงต่อเวลานั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามคิดว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่บ่งบอกทุกอย่างในตัวของเราได้ ต่อให้ล่ามนั้นเก่งเพียงใดแต่ถ้าล่ามคนนั้นไม่ตรงต่อเวลาก็ทำให้ผู้ใช้ล่ามมีทัศนคติในทางลบกับล่าม ในเรื่องของความถูกต้องในเนื้อหาที่ล่ามนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องของตัวเลข เพราะในวงการธุรกิจล่ามนั้นจะแปลตัวเลขผิดแม้แต่ตัวเดียวไม่ได้ เพราะจะทำให้เกิดความเสียหายมาก เรื่องของความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่องที่ล่ามแปลก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกัน โดยล่ามควรจะสามารถใช้คำเชื่อมระหว่างเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ใช้ล่ามพูดว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อให้ผู้ฟังนั้นฟังเข้าใจและตามเนื้อเรื่องได้ทัน

อุปสรรคและปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามพบบ่อยที่สุดนั่นคือล่ามไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ในช่วงแรกของการทำงาน เนื่องจากผู้ใช้ล่ามแต่ละคนก็มีวิธีการพูดและจังหวะการพูดที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ล่ามไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ช่วงแรกและมีการแปลที่ติดๆ ขัดๆ ผู้ใช้ล่ามพบว่าล่ามนั้นต้องใช้เวลาสักพักหนึ่งเพื่อปรับตัวให้ชินกับวิธีการพูดของผู้ใช้ล่าม

4.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในส่วนของบริษัทจัดหาลำม อีสาระว่ามีความคาดหวังอย่างไรบ้างต่อตัวล่ำมและล่ำมธุรกิจที่ดีนั้นควรมีคุณสมบัติอย่างไร เหตุที่ผู้วิจัยไม่ได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบริษัทจัดหาลำมอีสาระเนื่องจากว่าผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทจัดหาลำมอีสาระไม่สะดวกที่จะให้สัมภาษณ์เนื่องจากต้องออกไปทำงานข้างนอกอยู่ตลอดเวลา และคนในบริษัทจัดหาลำมอีสาระอยากเก็บข้อมูลไว้เป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจึงไม่มีโอกาสได้สัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานในบริษัทจัดหาลำมอีสาระ อีกทั้งผู้วิจัยยังไม่ได้มีโอกาสไปสังเกตการณ์สถานการณ์การทำงานจริงของล่ำมธุรกิจเนื่องจากการเข้าไปสังเกตการณ์นั้นทำได้ยากมากเพราะการทำงานจริงของล่ำมธุรกิจนั้น สถานการณ์การทำงานค่อนข้างจะเป็นส่วนตัว

นอกจากนี้งานวิจัยนี้ทำงานสัมภาษณ์เพียงล่ำมและผู้ใช้ล่ำมที่เป็นคนไทยเท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถติดต่อล่ำมหรือผู้ใช้ล่ำมที่เป็นชาวต่างประเทศได้จึงอาจจะได้มุมมองที่จำกัดอยู่แค่ล่ำมและผู้ใช้ล่ำมคนไทยเท่านั้น

4.2 ข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในส่วนของบริษัทจัดหาลำมอีสาระเนื่องจากข้อจำกัดที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจจะศึกษาในเรื่องนี้ต่อไปควรจะต้องทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในส่วนของบริษัทจัดหาลำมอีสาระเพิ่มเติมเพื่อทำให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้ที่ต้องการจะทำงานสัมภาษณ์นั้นอาจจะต้องทำการติดต่อผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทจัดหาลำมอีสาระไว้ล่วงหน้าหรืออาจจะให้เพื่อนหรือญาติที่คนๆนั้นรู้จักทำงานอยู่ในบริษัทจัดหาลำมอีสาระแนะนำให้ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่ทำการวิจัยต่อไปนั้นควรที่จะทำการสัมภาษณ์ล่ำมและผู้ใช้ล่ำมที่เป็นชาวต่างชาติด้วยเพราะจะทำให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้นไม่จำกัดอยู่แค่ล่ำมและผู้ใช้ล่ำมที่เป็นคนไทยเท่านั้น

รายการอ้างอิง

สมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทย. บุคลากรงานแปลและงานล่าม ความเหมือนและความแตกต่าง. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก:

http://www.thaiiat.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4:article01&catid=2:archive&Itemid=20

สืบค้น 25 มกราคม 2554

Fried, J. n.d. The Interpreter's Role and Working with Interpreters (Online).

Available from: <http://hawaii.gov/labor/ola/conference-speeches-and-presentation>

Himstreet, W.1987.BUSINESS COMMUNICATIONS.8. California:

PWS-KENT Publishing Company

Odhiambo-Abuya, E, n.d. The role of interpreters in Refugee Status Determination interviews in Kenya (Online).

Available from: <http://www.fmreview.org/FMRpdfs/FMR19/FMR1922.pdf>

Sigband, N.1981.COMMUNICATING IN BUSINESS. United States of America.

The Scottish Translating, Interpreting and Communication Forum . n.d . Role of the interpreter (Online).

Available from:

http://stics.org.uk/cms/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=18

Treece, M. n.d. COMMUNICATION FOR BUSINESS AND THE PROFESSIONS.4.

United States of America.

Wilson, H. n.d. Role of Translators and Interpreters in Global Business (Online).

Available from: <http://www.translatorsbase.com/articles/1198.aspx>

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

ภาคผนวก ก

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

ตารางแสดงปัจจัยการลงทุนในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ

ปัจจัย	จีน	อินเดีย	ไทย	เวียดนาม
การเปิดเสรีการลงทุนจากต่างประเทศ	- เปิดให้มีการลงทุนจากต่างประเทศในปี 1978	- เปิดให้มีการลงทุนจากต่างประเทศในปี 1991	- เปิดให้มีการลงทุนจากต่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษที่ 70	- เปิดให้มีการลงทุนจากต่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษที่ 70
ระบบโครงสร้างพื้นฐาน	- บริเวณชายฝั่งมีการพัฒนาที่ทันสมัย แต่ในพื้นที่ห่างไกลยังไม่พัฒนา	- บางพื้นที่มีการพัฒนาที่ทันสมัย แต่ยังมีช่องว่างการพัฒนาค่อนข้างมาก	- มีการพัฒนาในเมืองค่อนข้างมาก	- ยังมีช่องว่างการพัฒนาในบางพื้นที่
ระบบการบริหารปกครองประเทศ	- มีการปกครองโดยรัฐเป็นหลัก แต่เริ่มอนุญาตให้ธุรกิจเอกชนดำเนินการมากขึ้น	- ประชาธิปไตย บริหารประเทศโดยรัฐบาล และรัฐบาลยังควบคุมอุตสาหกรรมหลักของประเทศ	- ประชาธิปไตย	- อยู่ระหว่างเปลี่ยนจากสังคมนิยมเป็นประชาธิปไตย
การขยายตัวของการลงทุนจากต่างประเทศ	- ขยายตัวถึง 1 ใน 3 ในปี 2004 โดยเพิ่มขึ้นจาก 53.5 พันล้าน US\$ ในปี 2003 เป็นมากกว่า 153 พันล้าน US\$ ในปี 2004	- ในปี 2003 มีการลงทุนจากต่างประเทศน้อยกว่าจีน 10 เท่า คือ 4.3 พันล้าน US\$ และขยายตัวน้อยกว่าจีน	- มีการขยายตัวมาก โดยในปี 2004 ไทยเป็นประเทศที่นำลงทุนอันดับ 4 ของโลก รองจากสหรัฐฯ จีน และอินเดีย	-
อุตสาหกรรมการผลิต	- โครงการสำคัญ เช่น อุปกรณ์การผลิตพลังงาน อุปกรณ์โทรคมนาคม สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ยา และปิโตรเคมี	- มีการผลิตน้อยกว่าจีน ส่วนใหญ่มีการขยายตัวในภาคบริการ เช่น การออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การให้บริการ Call Center	- มีอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้แรงงานฝีมือ เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า เครื่องหนัง	- ส่วนใหญ่เป็นการผลิตที่ใช้แรงงานขั้นต่ำ
ความต้องการใช้ภายในประเทศ	- มีความต้องการใช้โลหะพื้นฐาน 22% ของความต้องการรวม และใช้อะลูมิเนียมคนละ 9 ปอนด์	- มีความต้องการใช้โลหะพื้นฐาน 2% ของความต้องการรวม และใช้อะลูมิเนียมคนละ 2 ปอนด์	-	-

การขออนุญาตเข้าไปลงทุนของต่างชาติ	- มีกฎระเบียบน้อยกว่าในอินเดีย	- มีกฎระเบียบที่ย่างยากมาก	- มีกฎระเบียบน้อยกว่าในอินเดีย	- มีกฎระเบียบน้อยกว่าในอินเดีย
ระบบกฎหมาย	- อยู่ระหว่างพัฒนาระบบกฎหมาย แต่ยังคงค้างมีปัญหา	- มีการพัฒนาอย่างดีโดยมีรากฐานมาจากกฎหมายของอังกฤษ	- มีการพัฒนาระบบกฎหมายที่ดีสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้	- ระบบกฎหมายยังคงค่อนข้างอ่อนแอ
นโยบายการเงิน	- เมื่อเดือนตุลาคม 2006 รัฐบาลได้ขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นครั้งแรกในช่วง 9 ปี จาก 5.31% เป็น 5.58% และได้ปล่อยให้ค่าเงินลอยตัวแบบจัดการ ทำให้เงินหยวนอ่อนตัวลง 2%	- รัฐบาลควบคุมการขยายตัวของปริมาณเงิน เพื่อรักษาระดับอัตราเงินเฟ้ออยู่ที่ระหว่าง 2-3%	- ธนาคารแห่งประเทศไทยจะควบคุมปริมาณเงินและอัตราดอกเบี้ยให้อัตราเงินเฟ้อพื้นฐานให้อยู่ที่ระดับ 0-3.5%	- ธนาคารชาติของเวียดนามมีเป้าหมายที่จะรักษาเสถียรภาพของอัตราดอกเบี้ย เพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
ผู้ขายสินค้าภายในประเทศ เพื่อใช้ในการผลิต	- ผู้ขายภายในประเทศยังไม่คุ้นเคยกับระบบมาตรฐานด้านคุณภาพและการขนส่งสินค้าที่ตรงเวลา	- ผู้ขายภายในประเทศยังไม่คุ้นเคยกับระบบมาตรฐานด้านคุณภาพและการขนส่งสินค้าที่ตรงเวลา	- ผู้ขายภายในประเทศมีความคุ้นเคยกับระบบมาตรฐานด้านคุณภาพและการขนส่งสินค้าที่ตรงเวลา	- ผู้ขายภายในประเทศยังไม่คุ้นเคยกับระบบมาตรฐานด้านคุณภาพและการขนส่งสินค้าที่ตรงเวลา
ค่าแรงของแรงงานไร้ฝีมือ	- ค่าแรงขั้นต่ำประมาณเดือนละ 85-90 US\$ รวมสวัสดิการขั้นต่ำที่รัฐกำหนดเพิ่มขึ้นอีก 30%	- เป็นตลาดแรงงานที่ถูกแข่งขันได้กับจีนและเวียดนาม - กฎหมายแรงงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลในมลรัฐต่างๆ - ค่าแรงของคนงานประจำสูงกว่าค่าแรงคนงานชั่วคราวมากกว่า 4 เท่าในหลายมลรัฐ	- ค่าแรงขั้นต่ำประมาณเดือนละ 120 US\$ รวมสวัสดิการขั้นต่ำที่รัฐกำหนดเพิ่มขึ้นอีก 3% สำหรับเงินประกันจากนายจ้างและอีก 3% หักจากลูกจ้าง	- ค่าแรงขั้นต่ำประมาณเดือนละ 85-90 US\$ รวมสวัสดิการขั้นต่ำที่รัฐกำหนดเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 20%

การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	- มีปัญหาเรื่องการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	- มีการคุ้มครองที่ดีและมีการพัฒนาระบบกฎหมายที่ดีกว่าในจีน จึงเหมาะกับอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ IP	- มีปัญหาเรื่องการคุ้มครอง IP เล็กน้อยและดีกว่าในจีนและเวียดนาม เนื่องจากไม่ค่อยมีความขัดแย้งกันในทางกฎหมายระหว่างระดับต่างๆ	- มีปัญหาเรื่องการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาคล้ายกับจีน
ข้อกำหนดในการมีหุ้นส่วนเป็นคนท้องถิ่น	- บริษัทจากสหรัฐฯ/ยุโรปสามารถเป็นเจ้าของกิจการได้ 100%	- ยังมีบางธุรกิจที่จำกัดให้เฉพาะคนอินเดีย แต่กิจการส่วนใหญ่ มากกว่า 90% เปิดให้แก่นักลงทุนต่างชาติและไม่มีข้อกำหนดเรื่องการมีหุ้นส่วนเป็นคนอินเดีย	- ไม่มีข้อกำหนดเรื่องการมีหุ้นส่วนเป็นคนไทย	- บริษัทจากสหรัฐฯ/ยุโรปสามารถเป็นเจ้าของกิจการได้ 100%
มาตรการส่งเสริมการลงทุน	- โครงการที่ได้รับการส่งเสริมจาก BOI จะได้รับการยกเว้นภาษี 2 ปี และได้ลดภาษี 50% ต่ออีก 3 ปี	-	- โครงการที่ได้รับการส่งเสริมจาก BOI ในโซน 3 ซึ่งเป็นพื้นที่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จะได้รับการยกเว้นภาษี 8 ปี และได้ลดภาษี 50% ต่ออีก 5 ปี	-
ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)	- มีอัตรา 17% โดยสามารถเรียกคืนได้เมื่อมีการส่งออก ยกเว้นในบางพื้นที่ในจีน	- มีอัตรา 12.5% ในเดือนเมษายน 2005 โดยสามารถเรียกคืนได้เมื่อมีการส่งออก	- มีอัตรา 7% โดยสามารถเรียกคืนได้เมื่อมีการส่งออก	- มีอัตราอยู่ระหว่าง 10-25% ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า โดยสามารถเรียกคืนได้เมื่อมีการส่งออก ยกเว้นในบางพื้นที่ในเวียดนาม
ตลาดภายในประเทศ	- มีจำนวนประชากรมาก แต่ไม่มีกำลังซื้อ/มีความสนใจในสินค้าจากตะวันตก	- มีจำนวนประชากรมาก แต่ไม่มีกำลังซื้อ/มีความสนใจในสินค้าจากตะวันตก	- มีจำนวนประชากรประมาณ 66 ล้านคน แต่มีการเจรจาเขตการค้าเสรีกับหลายประเทศ เช่น จีน อินเดีย ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นการเปิดตลาดสินค้า	-

ขั้นตอนการขออนุมัติโครงการของ BOI	- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถออกใบอนุญาต การจดทะเบียน และการอนุมัติได้ในเวลาที่รวดเร็ว	- มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ในการขออนุมัติโครงการต่างๆ	- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และมีเทคนิคอุตสาหกรรมกระจายอยู่ทั่วประเทศ	-
ต้นทุนการติดต่อสื่อสาร เช่น ค่าโทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต	- มีค่าใช้จ่ายลดลง	- มีค่าใช้จ่ายลดลง	- มีค่าใช้จ่ายลดลง	- ยังคงสูงอยู่
ต้นทุนค่าขนส่งทางเรือ	- ใกล้เคียงกับไทย	- สูงกว่าไทยและจีน (ประมาณ 300 US\$ หรือมากกว่า / 40 foot container)	- ใกล้เคียงกับจีน	- สูงกว่าไทยและจีน (ประมาณ 300 US\$ หรือมากกว่า / 40 foot container)
มาตรการด้านความปลอดภัย	- มีกฎระเบียบด้านความปลอดภัย แต่มีการบังคับใช้ต่ำกว่ามาตรฐาน - มีกฎหมายเรื่องการจ่ายเงินชดเชยให้คนงานซึ่งใช้กับเฉพาะบริษัทต่างชาติ แต่ไม่ใช้กับบริษัทของคนจีน	- มีปัญหาเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากคนงานมักฝ่าฝืนเรื่องความปลอดภัย	- ยังมีปัญหาเรื่องความปลอดภัย	- มีกฎระเบียบด้านความปลอดภัย แต่มีการบังคับใช้ต่ำกว่ามาตรฐาน - มีกฎหมายเรื่องการจ่ายเงินชดเชยให้คนงานซึ่งใช้กับเฉพาะบริษัทต่างชาติ แต่ไม่ใช้กับบริษัทของคนเวียดนาม

สำนักอาเซียน

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ

กันยายน 2550

ภาคผนวก ข

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

ชุดคำถามของล่าม

เพศ.....

1. ภาษาที่ท่านใช้ในการล่าม
2. ภาษาที่ท่านคิดว่าถนัดในการล่ามมากที่สุด
3. ท่านปฏิบัติงานล่ามมาแล้วเป็นเวลานานเท่าใด
4. โดยปกติแล้วท่านทำอาชีพล่ามเป็นอาชีพประจำหรือไม่ หากไม่ อาชีพประจำของท่านคืออะไร.
5. ท่านปฏิบัติงานล่ามโดยเฉลี่ยกี่วันต่อเดือน
7. ในการล่ามธุรกิจท่านให้ล่ามทำล่ามลักษณะใด 1. เมื่อท่านพูดจบแล้วล่ามพูดตาม 2. ล่ามแปลกระซิบไปพร้อมกันกับที่ผู้พูดพูด โดยไม่ต้องรอให้หยุด
8. ในการล่ามธุรกิจท่านทำล่ามธุรกิจ ท่านทำล่ามในสถานการณ์ใดบ่อยที่สุด
9. ในการล่ามในแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด มีการหยุดพักระหว่างการทำงานหรือไม่
10. ในการทำงานเป็นล่ามธุรกิจนอกจากท่านต้องทำหน้าที่เป็นล่ามแปลการสนทนาแล้ว ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ใดบ้าง
11. ท่านคิดว่าล่ามธุรกิจควรมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง และมีความรู้เรื่องใดบ้าง
12. ท่านคิดว่าอะไรที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการทำล่ามธุรกิจ แล้วท่านมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไรบ้าง
13. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน เคยเกิดปัญหาขึ้นหรือไม่ ถ้าเคยเกิดท่านมีกลวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร
14. ท่านคิดว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งผู้ล่ามมีความคาดหวังอย่างไรต่อตัวล่ามบ้าง โปรดระบุ
15. ท่านคิดว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งผู้จ้างล่ามมีความคาดหวังอย่างไรต่อตัวล่ามบ้าง โปรดระบุ
16. ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรมในฐานะล่ามธุรกิจหรือไม่ หากต้องการ ต้องการการอบรมในหัวข้อใด

ชุดคำถามของผู้ใช้ล่าม

เพศ.....

อาชีพ.....

1. โดยปกติแล้วท่านใช้ล่ามภาษาใดบ้าง
2. ท่านใช้ล่ามบ่อยครั้งเพียงใด
3. ล่ามที่ใช้เป็นล่ามที่เป็นพนักงานประจำของบริษัทหรือเป็นล่ามที่จ้างมาเป็นคราว ๆ ไป
4. หากเป็นล่ามที่จ้างมาเป็นคราว ๆ ไป ท่านติดต่อจัดหาล่ามด้วยวิธีใด (เช่น ค้นหาทางอินเทอร์เน็ต คนรู้จักแนะนำ สอบถามจากสถานทูต ติดต่อบริษัทหรือสำนักงานแปล/ล่ามที่ใช้บริการอยู่ประจำ ฯลฯ)
5. ท่านมีโอกาสได้ทดสอบหรือคัดเลือกล่ามก่อนให้ล่ามปฏิบัติงานจริงหรือไม่ ถ้ามี เช่น ทดสอบหรือคัดเลือกล่ามอย่างไร
6. ในการทำล่ามธุรกิจท่านให้ล่ามทำล่ามลักษณะใด 1. เมื่อท่านพูดจบแล้วล่ามพูดตาม 2. ล่ามแปลกระซิบบนพร้อมกันกับที่ผู้พูดพูด โดยไม่ต้องรอให้หยุด
7. ในการทำล่ามธุรกิจ ท่านให้ล่ามทำล่ามในสถานการณ์ใดบ่อยที่สุด
8. ในการล่ามในแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด มีการหยุดพักระหว่างการทำงานหรือไม่
9. ในการจ้างล่ามธุรกิจ ท่านให้ล่ามปฏิบัติหน้าที่ใดบ้างนอกจากแปลการสนทนา
10. ท่านคิดว่าคุณภาพของล่ามที่เคยใช้อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ หากไม่ มีประเด็นใดที่ล่ามยังต้องปรับปรุงอีก
11. ท่านคิดว่าล่ามควรมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง และมีความรู้เรื่องใดบ้าง
12. ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดหาล่ามหรือใช้ล่าม

13. ท่านให้ความสำคัญกับล่ามในเรื่องใดในต่อไปนี้เป็นมากที่สุด เรียงจาก 5-1 (5 คือมากที่สุด เรียงลำดับไปจนถึง 1)

- น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง
- ไวยากรณ์ถูกต้อง
- สำเนียงของล่าม
- ความต่อเนื่องและความเกี่ยวข้องของเรื่อง
- ความถูกต้องของเนื้อหาที่ล่าม
- มีความยืดหยุ่นในเวลากการทำงาน
- สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่นอกเหนือจากการเป็นล่ามได้ อาทิเช่น ช่วยท่านจองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม ต้อนรับแขก
- มีความตรงต่อเวลา
- แต่งกายเหมาะสม
- มนุษย์สัมพันธ์ดี

ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นุชวรี มาโกมล
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤศจิกายน พ.ศ 2529
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
2552-2554	ปริญญาโท อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการล่าม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2549-2552	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต เอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยมหิดล
ประวัติการทำงาน	
2554-ปัจจุบัน	Freelance
2552-2553	Reception and Human Resource, Mazars Thailand