

ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่ประชุมชาวไทย

กุลศิริ เจริญศุภกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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

EXPECTATIONS OF THAI USERS OF CONFERENCE INTERPRETATION

KULSIRI CHAROENSUPKUL

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
Faculty of Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2008

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามในที่ประชุมชาวไทยจำนวน 24 คน จากการประชุมการฝึกอบรมนักสิทธิมนุษยชนในสามจังหวัดชายแดนใต้ให้สามารถวางแผนความปลอดภัยให้แก่ตนเองได้ การประชุมดังกล่าวมีลักษณะจำเพาะ กล่าวคือ เป็นการประชุมขนาดเล็ก เนื้อหาการประชุมมีความจำเพาะ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมการประชุมสูง ผลการวิจัยให้ข้อสรุปสอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศตะวันตก กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามให้น้ำหนักความสำคัญในอันดับต้นๆ แก่การล่ามที่ถูกต้อง ฟังเข้าใจง่าย ครบถ้วน ชัดเจน น่าฟัง เน้นการสื่อความหมายมากกว่าการแปลคำพูด น้ำหนักความสำคัญในอันดับท้ายๆ ได้แก่ ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง สำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา และน้ำเสียงที่ไพเราะ น่าฟัง อย่างไรก็ตาม คุณภาพรวมของการล่ามคือสิ่งที่สำคัญที่สุด มีไวยากรณ์ประกอบไวยากรณ์ประกอบหนึ่งแยกส่วนกัน และความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มผู้ใช้ล่าม ลักษณะของการประชุม สถานการณ์ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอีก ด้วย

Abstract

The objective of this research is to identify expectations of 24 Thai users of conference interpretation in the trainings on security planning for human rights defenders in the Deep South. The trainings had specific characteristics considering their small sizes, the specific topic, and a high level of interactions between the resource person and the participants. Results show that the expectations of the respondents correspond to those in western countries. Major expectations are on accuracy, easy understanding, completeness, clear expression, and a sense of pleasant delivery. Users expect interpreters to rather focus on getting messages across than translating word by word. Minor expectations are on grammar, native accent, and pleasant voice. However, users expect wholesome quality, not part quality from specific characteristics of interpretation and interpreters should also be aware that expectations on quality always vary to user dynamics, conference types, working environment and changing context.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร. หนึ่งทัย แรงผลสัมฤทธิ์ สำหรับการช่วยแนะแนวและติด
ตั้งงานสารนิพนธ์สำเร็จเป็นรูปเล่มดังปรากฏ

ขอขอบคุณคุณจารุกานต์ ราษฎร์ศิริ สำหรับการช่วยสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็น
ข้อมูลปฐมภูมิอันมีความสำคัญยิ่งต่อการวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1.1 งานวิจัยของบุนเลอร์ (Bühler 1986)	4
2.1.2 งานวิจัยของเคิร์ซ (Kurz 1989)	5
2.1.3 งานวิจัยของโมเซอร์ (Moser 1995)	6
2.1.4 การปรากฏภาพพิเศษของวิัจจีโอ (Viaggio 1996)	9
2.1.5 งานวิจัยของโกยาโดส (Collados 1998)	10
2.1.6 บทความของคาฮาน (Kahane 2000)	11
2.2 กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	16
3.1 ประเด็นการวิจัย	16
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.3 ประชากร	16
3.4 สถานที่และช่วงเวลาในการสัมภาษณ์	17
บทที่ 4 ผลการวิจัย	18
4.1 ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย	18
4.1.1 การสอบถามชนิดมีตัวเลือก	18
4.1.2 การสอบถามชนิดปลายเปิด	20
4.1.2.1 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามพึงพอใจที่สุด	20
4.1.2.2 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามไม่ชอบมากที่สุด	21
4.1.2.3 ข้อบกพร่องหลักของการล่าม	23

4.2 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลเนื้อหาหลักถูกต้อง และการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน	25
4.3 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลได้ความหมายและการแปลได้คำพูด	25
4.4 ทักษะคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่าม	25
4.4.1 การเปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่น	26
4.4.2 ล่ามเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสารหรือไม่	28
4.4.3 ความเชื่อมั่นต่อวิชาชีพล่าม	29
4.4.4 ผู้ใช้ล่ามสนใจการล่ามมากน้อยเพียงใด	30
4.4.5 ความคาดหวังต่อตัวล่าม	31
4.5 ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ	32
4.5.1 เวลาในการล่ามอย่างต่อเนื่อง	33
4.5.2 วิจารณ์ญาณในการแปลของล่าม	33
บทที่ 5 สรุปและเสนอแนะ	35
5.1 สรุปผลการวิจัย	35
5.2 ข้อเสนอแนะ	37
5.3 ข้อจำกัด	37
รายการอ้างอิง	38
ภาคผนวก	39
แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุม	
ประวัติผู้วิจัย	44

สารบัญตาราง

	หน้า
บทที่ 2	
ตารางที่ 1: ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล้ามโดยบูเลอร์ (Bühler 1986) และเคิร์ช (Kurz 1989)	5
บทที่ 4	
ตารางที่ 1: ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล้ามชาวไทย เปรียบเทียบกับผู้ใช้ล้ามต่างชาติตามผลการวิจัยของเคิร์ช (Kurz 1989)	19
ตารางที่ 2: คุณลักษณะการล้ามที่ผู้ใช้ล้ามพึงพอใจที่สุด	21
ตารางที่ 3: คุณลักษณะการล้ามที่ผู้ใช้ล้ามไม่พึงพอใจที่สุด	22
ตารางที่ 4: ข้อบกพร่องหลักของการล้าม	24
ตารางที่ 5: การเปรียบเทียบอาชีพล้ามกับอาชีพอื่นในทัศนคติของผู้ใช้ล้าม	26
ตารางที่ 6: ความน่าสนใจและความท้าทายของอาชีพที่เปรียบเทียบกับอาชีพล้าม	27
ตารางที่ 7: ความผิดในการล้ามที่ผู้ใช้ล้ามได้ยื่นเกิดขึ้นจากใคร	29
ตารางที่ 8: ความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้ล้ามในการฟังล้าม	30
ตารางที่ 9: ความคาดหวังของผู้ใช้ล้ามต่อตัวล้าม	32
ตารางที่ 10: เวลาสำหรับการล้ามอย่างต่อเนื่องในทัศนคติของผู้ใช้ล้าม	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อล่ามที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการทำงานของตน อย่างไรก็ตาม การจะเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามมิใช่เรื่องง่าย เนื่องจาก การระบุ “คุณภาพ” ของผู้ใช้แต่ละคนมีความหลากหลายและมีขึ้นอยู่กับทัศนคติและภูมิหลังส่วนบุคคลด้วย การวิจัยเพื่อระบุความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามจึงช่วยให้ล่ามสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น สามารถปรับปรุงคุณภาพการล่ามให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ล่ามได้ดียิ่งขึ้น

ในประเทศตะวันตกหลายประเทศซึ่งเป็นประเทศที่มีการใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมอย่างแพร่หลาย มีการศึกษาและวิจัยเพื่อระบุความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ล่ามการประชุมอย่างเป็นระบบมาโดยตลอด เช่น การวิจัยของบูเลอร์ (Bühler, 1986) การวิจัยของเคิร์ซ (Kurz, 1989) การวิจัยของโมเซอร์ (Moser, 1995) ภายใต้การมอบหมายของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (International Association of Conference Interpreters [AIIC]) การปาฐกถาพิเศษของวิัจจีโอ (Viaggio, 1996) การวิจัยของโกยาโดส (Collados, 1998) บทความของคาฮาน (Kahane, 2000) เป็นต้น

ผลการวิจัย การปาฐกถา และบทความดังกล่าวข้างต้นล้วนบ่งบอกความคาดหวังที่ผู้ใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมมีต่อการใช้ล่าม ซึ่งล่ามชาวไทยสามารถใช้อ้างอิงในการพัฒนาคุณภาพการล่ามของตนได้

อย่างไรก็ดี แม้ในประเทศไทยจะมีการใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมอยู่ในหลาย ๆ วงการ แต่การใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมยังไม่แพร่หลายมากนักเมื่อเทียบกับในประเทศตะวันตกหลายประเทศ ทั้งยังไม่มีผู้ใดทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมมาก่อน ผู้เขียนจึงเห็นว่า การวิจัยเพื่อสืบหาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมชาวไทยในประเทศไทยน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพล่ามให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมชาวไทยในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหวังในการหาข้อสรุปอันเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามชาวไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามชาวไทยต่อไป

งานวิจัยเริ่มต้นจากการสังเคราะห์ผลการศึกษาในประเทศตะวันตกที่มีผู้ทำมาก่อน เพื่อเป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับคาดหวังของผู้ใช้ล่ามจากทั่วโลก จากนั้นจึงเปรียบเทียบผลการวิจัยดังกล่าวกับผลการวิจัยซึ่งสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุมชาวไทย

งานวิจัยมุ่งเน้นที่การค้นหาคำตอบดังต่อไปนี้

- 1.2.1 ชุดความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- 1.2.2 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง การแปลเนื้อหาหลัก ๆ ถูกต้อง หรือการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน
- 1.2.3 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยต้องการการล่ามแบบใด ระหว่าง การแปลได้ความหมาย หรือการแปลได้คำพูด
- 1.2.4 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยมีทัศนคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่ามอย่างไร
- 1.2.5 ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ผู้เขียนเลือกทำการวิจัยกับผู้เข้าร่วมการประชุมชาวไทย 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 คน ทั้งสองกลุ่มเป็นผู้เข้าร่วมการประชุมการฝึกอบรมเฉพาะทางเพื่อสร้างระบบความปลอดภัยแก่นักสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ทำงานอยู่ในสามจังหวัดชายแดนใต้ อันได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ล่ามชาวไทยสามารถเรียนรู้ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย เทียบเคียงกับความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวต่างชาติ ทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพการทำงานของตนให้ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวัง

โดยธรรมชาติแล้ว การล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมเป็นงานที่ต้องการความสามารถในวิชาชีพสูง ทั้งระหว่างการปฏิบัติงานยังต้องการสมาธิและความอดทนจากการที่สมองต้องทำการประเมินผลข้อมูลสองชุดในเวลาเดียวกัน (ชุดแรกคือสิ่งที่ผู้พูดพูดซึ่งเป็นภาษาต้นทาง ชุดที่สองคือสิ่งที่ล่ามแปลออกมาให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ในภาษาปลายทาง) การล่ามให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามจึงเป็นภาระอันหนักหน่วงของล่าม

งานวิจัยมีความมุ่งหมายในการช่วยให้ล่ามเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ล่ามอย่างแท้จริง โดยมีสาเหตุจากการคาดเดาไปเอง แต่อยู่บนพื้นฐานจากการวิจัยที่มีหลักฐานอ้างอิง ความเข้าใจที่ถูกต้องจะทำให้ล่ามสามารถกำหนดทิศทางการทำงานให้ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวัง

คุณภาพการล่ามดังกล่าวจักให้ประโยชน์กับทุกฝ่าย กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจะได้รับประโยชน์จากการประชุมอย่างเต็มที่ ผู้จัดงานบรรลุล่วงวัตถุประสงค์การประชุมที่วางไว้ ส่วนล่ามเองก็จะทำงานได้สัมฤทธิ์ผลและบรรลุลูกความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนสืบไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในรายงานฉบับนี้ จะมีการพูดถึง “ภาษาต้นทาง” (Source Language) และ “ภาษาปลายทาง” (Target Language) บ่อยครั้ง ในงานวิจัยนี้ “ภาษาต้นทาง” หมายถึง ภาษาที่ผู้พูดใช้ในการสื่อสาร ส่วน “ภาษาปลายทาง” หมายถึง ภาษาที่ล่ามถ่ายทอดออกมาเพื่อสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจ ยกตัวอย่าง เช่น หากล่ามแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษจะเป็นภาษาต้นทาง ส่วนภาษาไทยเป็นภาษาปลายทาง ในทางกลับกัน หากล่ามแปลกลับจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ในกรณีนี้ภาษาไทยจะกลายเป็นภาษาต้นทาง และภาษาอังกฤษจะกลายเป็นภาษาปลายทาง

โดยทั่วไป ล่ามการประชุมมีทั้งการล่ามชนิดพูดพร้อม ล่ามชนิดพูดตาม และล่ามกระซิบ สำหรับในรายงานฉบับนี้ “ล่ามการประชุม” ให้หมายถึง ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมเท่านั้น

คุณลักษณะต่างๆที่บ่งบอกถึงคุณภาพการล่ามในงานวิจัยนี้ มีความหมายดังข้างล่างนี้

“ความถูกต้อง” (Accuracy of Content) หมายถึง การที่ล่ามแปลได้ถูกต้องตรงตามต้นฉบับ

“ทักษะในการใช้ภาษา” (Rhetorical Skills) หมายถึง การที่ล่ามแปลอย่างสม่ำเสมอ ไม่มี ความลังเล แปลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ประโยคถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และเนื้อหาที่แปลออกมามี ความชัดเจน

“จังหวะการแปลที่สอดคล้องกับผู้พูด” (Synchronicity) หมายถึง การที่ล่ามเว้นช่วงห่าง ระหว่างการพูดของผู้พูดกับการแปลของตนให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

“น้ำเสียง” (Voice) หมายถึง การออกเสียงของล่ามว่ามีความชัดเจนและมีชีวิตชีวาเพียงใด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับวงการล่ามการประชุมนานาชาตินั้น คุณภาพถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ล่ามมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะหาข้อตัดสินว่า อะไรคือสิ่งที่วัดคุณภาพในการล่าม ในประเทศตะวันตกซึ่งมีการใช้ล่ามการประชุมอย่างแพร่หลาย ล่าม ครูผู้สอนล่าม แล่นักเรียนการล่ามหลายคนได้พยายามทำการวิจัยหลายชิ้นเพื่อสืบค้นความต้องการของผู้ใช้ล่ามมาโดยตลอด

ในงานวิจัยนี้ ผู้เขียนขออ้างอิงเฉพาะงานวิจัยชิ้นสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1.1 งานวิจัยของบูเลอร์ (Bühler 1986)
- 2.1.2 งานวิจัยของเคิร์ซ (Kurz 1989)
- 2.1.3 งานวิจัยของโมเซอร์ (Moser 1995)
- 2.1.4 การปรากฏภาพพิเศษของวิัจจีโอ (Viaggio 1996)
- 2.1.5 งานวิจัยของโกยาโดส (Collados 1998)
- 2.1.6 บทความของคาฮาน (Kahane 2000)

วรรณกรรมทั้ง 6 ชิ้นมีความน่าสนใจในแง่ที่ผลการวิจัยล้วนระบุผลความคาดหวังด้านคุณภาพการล่ามที่น่าสนใจและแตกต่างไปจากความคาดหวังของคนทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 งานวิจัยของบูเลอร์ (Bühler 1986)

ในยุคแรกๆ ของการสืบค้นมาตรฐานด้านคุณภาพในการล่ามนั้น ยังไม่มีการนำทฤษฎีการล่ามมาใช้ในการวัดผลการทำงานมากนัก ส่วนใหญ่ล่ามจะใช้วิจารณญาณของตนเองในการคาดเดาความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม นอกเหนือจากนั้นจะเป็นการทำงานที่ยึดกฎพื้นฐานในการล่าม เช่น การล่ามไม่ใช้การแปลคำพูด แต่คือการแปลความหมาย หรือ ห้ามพูดไม่จบประโยค ประโยคในการล่ามจะต้องจบเป็นประโยคเสมอ เป็นต้น ต่อมาในยุคหลังๆ จึงได้มีความพยายามในการนำเอาแบบจำลองเชิงวิเคราะห์มาใช้ในการหามาตรฐานคุณภาพในการล่ามมากขึ้น

ในปี ค.ศ. 1986 บูเลอร์นับได้ว่าเป็นล่ามคนแรกที่ได้ออกสำรวจด้าน “คุณภาพ” ในภาคสนาม โดยออกไปสัมภาษณ์ล่ามการประชุมที่เป็นสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติจำนวน 47 คนซึ่งในจำนวนนี้มีล่ามซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติที่เป็นคณะกรรมการพิจารณาการรับสมัครใหม่ของสมาคม (AIIC Admissions Committee) ด้วย ล่ามทั้งหมดจะเป็นผู้ให้นำหน้าบทความสำคัญกับคุณลักษณะต่างๆของการล่ามทั้งหมด 16 คุณลักษณะด้วยกัน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาและที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา ทั้งนี้มีการกำหนดเงื่อนไขการล่ามว่า เป็นการล่ามในกรณีทั่วไปภายใต้สถานการณ์ที่สมบูรณ์แบบ การระบุลำดับความสำคัญใช้เกณฑ์ตั้งแต่ 0-4 คุณลักษณะต่างๆเหล่านี้ได้ถูกนำกลับมาใช้อีกในเวลาต่อมาเพื่อการศึกษาคุณภาพการล่ามในเชิงเปรียบเทียบ อย่างไรก็ตาม การประเมินดังกล่าวก็นับยังเป็นการประเมินจากมุมมองของล่าม มีผู้ใช้

ล่าม ผลการวิจัยที่ได้ถูกแปลงให้อยู่ในรูปของร้อยละเพื่อความสะดวกต่อการเข้าใจดังแสดงในตารางที่ 1

2.1.2 งานวิจัยของเคิร์ซ (Kurz 1989)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1989 อินกริด เคิร์ซ ได้นำเอาชุดคุณลักษณะของบูเลอร์มาพิจารณา และตัดทอนลงจนเหลือเพียง 8 คุณลักษณะ และนำไปสอบถามกับผู้ใช้ล่ามเป็นครั้งแรก โดยกำหนดสถานการณ์ว่าเป็นการล่ามในกรณีทั่วไปภายใต้สถานการณ์ที่สมมุติแบบเช่นเดียวกันกับการวิจัยของบูเลอร์ จากนั้นจึงผลิตแบบสอบถามแล้วนำไปสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามจำนวน 124 คน ซึ่งเข้าร่วมการประชุมแตกต่างกันจำนวน 4 การประชุม โดยขอให้ผู้ใช้ล่ามระบุลำดับความสำคัญของแต่ละคุณลักษณะโดยใช้มาตรฐานตั้งแต่ 0-4 เช่นเดียวกันกับของบูเลอร์ ผลการวิจัยที่ได้ถูกแปลงให้อยู่ในรูปของร้อยละเพื่อความสะดวกต่อการเข้าใจ และแสดงอยู่ในตารางที่ 1

ความคาดหวังด้านคุณภาพ	บูเลอร์ 1986 % ล่าม	เคิร์ซ 1989 % ผู้ใช้ล่าม
แปลความหมายตรงตามต้นฉบับ	96	81
คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน	83	72
ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง	49	45
มีความครบถ้วนในการแปล	47	36
มีความลื่นไหลในการแปล	49	28
ไวยากรณ์ถูกต้อง	48	11
สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา	23	11
น้ำเสียงน่าฟัง	28	17

ตารางที่ 1: ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามโดยบูเลอร์ (Bühler 1986) และเคิร์ซ (Kurz 1989)

ตารางที่ 1 แสดงผลว่า ถึงแม้การให้น้ำหนักความสำคัญแก่คุณลักษณะต่างๆของล่ามและผู้ใช้ล่ามจะแตกต่างกันเล็กน้อย แต่ลำดับการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน นั่นคือ มีการให้ความสำคัญกับการแปลความหมายตรงตามต้นฉบับเป็นอันดับแรก การใช้คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลเป็นอันดับที่สอง ส่วนไวยากรณ์และน้ำเสียงจะอยู่ในอันดับท้าย

อย่างไรก็ดี เมื่อเทียบสัดส่วนการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะต่างๆของล่ามและผู้ใช้ล่ามจะพบว่า ล่ามมีความคาดหวังในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ใช้ล่าม ทั้งนี้เคิร์ซอธิบายว่า เป็นเรื่องปกติอยู่แล้วที่ล่ามผู้ซึ่งเป็นเจ้าของวิชาชีพจะมีความคาดหวังต่อตนเองในแง่ต่างๆสูงกว่าผู้ใช้ล่ามโดยทั่วไป เนื่องจากมีความกดดันต่อการทำหน้าที่ของตนให้สมมุติแบบนั่นเอง หากสังเกตดูจะพบว่า ในแต่ละ

คุณลักษณะนั้น ล่ามให้ความสำคัญกับแต่ละคุณลักษณะสูงกว่าผู้ล่ามสำหรับทุกคุณลักษณะ และให้ความสำคัญกับไวยากรณ์ สำเนียงแบบเจ้าของภาษา และน้ำเสียง สูงกว่าผู้ล่ามมาก

หากพิจารณาเฉพาะที่ความคาดหวังของผู้ล่าม จะพบว่าผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นการจับกลุ่มของคุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามคาดหวังเป็นสามกลุ่มคือ กลุ่มความคาดหวังหลัก กลุ่มความคาดหวังรอง และกลุ่มความคาดหวังในอันดับท้าย

กลุ่มความคาดหวังหลัก ได้แก่ การแปลความหมายถูกต้องตรงตามต้นฉบับ (81%) และคำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน (72%)

กลุ่มความคาดหวังรอง ได้แก่ การใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง (45%) ความครบถ้วนในการแปล (36%) ความลื่นไหลในการแปล (28%)

ส่วนความคาดหวังในอันดับท้าย ได้แก่ น้ำเสียงน่าฟัง (17%) ไวยากรณ์ถูกต้อง (11%) สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา (11%)

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อคิดถึงการล่ามที่มีคุณภาพสูง ผู้คนทั่วไป รวมทั้งตัวล่ามเองมักคาดคิดว่าผู้ล่ามคงจะคาดหวังให้การล่ามมีความครบถ้วน ใช้คำศัพท์ถูกต้อง ใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง ผ่านสำเนียงที่เป็นแบบเจ้าของภาษา แต่ในความเป็นจริง มิได้เป็นเช่นนั้น

ผลการวิจัยของเคิร์ชแสดงผลว่า ผู้ล่ามมิได้คาดหวังความครบถ้วนในการแปล (36%) การใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง (45%) ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง (11%) หรือสำเนียงที่เป็นแบบเจ้าของภาษา (11%) ในอันดับต้นๆตามที่ผู้คนมักคาดคิดกัน หากแต่เป็น การแปลความหมายถูกต้องตรงตามต้นฉบับ (81%) และคำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผล (72%)

อย่างไรก็ดี เคิร์ชได้ให้ข้อสังเกตต่อไปว่า ถึงแม้ความคาดหวังจะมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน แต่ล่ามจะต้องไม่ลืมคำนึงถึงบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ยกตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มผู้ล่ามต่างออกไป ซึ่งแน่นอนว่าความคาดหวังย่อมแตกต่างกันออกไปด้วย หรือแม้กระทั่งในกลุ่มผู้ล่ามกลุ่มเดิม ก็ยังอาจมีชุดความคาดหวังด้านคุณภาพที่แตกต่างไปจากเดิมได้หากลักษณะของการประชุมเปลี่ยนแปลงไป เช่น เมื่อการประชุมเปลี่ยนจากลักษณะของการบรรยาย เป็นการสัมมนา การถามตอบ หรือการโต้วาที

2.1.3 งานวิจัยของโมเซอร์ (Moser 1995)

งานวิจัยของโมเซอร์นับเป็นงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งซึ่งพยายามศึกษาความคาดหวังของผู้ล่ามตามสมมติฐานที่ว่า เมื่อกลุ่มผู้ล่ามแตกต่างกันไป ความคาดหวังจะแตกต่างกันตามไปด้วย โดยโมเซอร์พยายามหาคำตอบว่า อะไรคือองค์ประกอบของการล่ามที่ดีในสายตาของผู้ล่าม ผู้ล่ามให้คุณค่ากับองค์ประกอบต่างๆเหล่านั้นอย่างไร ความคาดหวังของผู้ล่ามจะเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ หากลักษณะของการประชุมเปลี่ยนแปลงไป และท่ามกลางความผันแปรของลักษณะการประชุม มีชุดความคาดหวังใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นชุดความคาดหวังพื้นฐานของผู้ล่ามโดยทั่วไป

ในปี ค.ศ. 1995 สมาคมล่ามการประชุมนานาชาติได้มอบหมายให้ปีเตอร์ โมเซอร์เป็นผู้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ล่าม โดยการวิจัยของโมเซอร์ใช้ล่ามจำนวน 94 คน นำ

แบบสอบถามไปสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 201 คน ทั้งที่เป็นวิทยากรและผู้เข้าร่วมการประชุม จากการประชุมทั้งหมด 84 การประชุมที่จัดขึ้นทั่วโลก ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการสัมภาษณ์ที่มีจำนวนมากพอสมควร การสัมภาษณ์ดำเนินการระหว่างฤดูใบไม้ร่วงปี ค.ศ. 1993 เสร็จสิ้นในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 1994 และตีพิมพ์ผลการวิจัยในเดือนมกราคมปี ค.ศ. 1995

จากจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมทั้งหมด 201 ท่าน สามารถจำแนกผู้เข้าร่วมการประชุมได้ดังนี้

จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ล่ามการประชุม มีเพียงร้อยละ 9 เท่านั้นที่เพิ่งใช้ล่ามการประชุมเป็นครั้งแรก ที่เหลือเคยใช้ล่ามการประชุมมาก่อน และมีถึงร้อยละ 60 ที่เป็นผู้ใช้ล่ามการประชุมบ่อยครั้ง

จำแนกตามอายุ ร้อยละ 90 มีอายุระหว่าง 30-60 ปี โดยร้อยละ 46 มีอายุระหว่าง 30-45 ปี และร้อยละ 43 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี

ผลการวิจัยของโมเซอร์สามารถหาข้อสรุปได้ต่อไปนี้

- ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับ**ความถูกต้องมากที่สุด** โดยมีคะแนนทิ้งห่างจาก จังหวะการแปลที่สอดคล้องกับผู้พูด ทักษะในการใช้ภาษา และ น้ำเสียง อย่างชัดเจน ถัดลงมาจากความถูกต้อง ผู้ใช้ล่ามต้องการการล่ามที่**สื่อความชัดเจน** พูดจบเป็นประโยคสมบูรณ์ และใช้**คำศัพท์ถูกต้อง**
- ผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่ต้องการการล่ามที่**เห็นความหมาย**มากกว่าการล่ามที่เน้นคำพูด ซึ่งหมายถึง การไม่ต้องแปลตามตัวอักษร แต่เน้นที่การสื่อความหมายหลักของผู้พูด และยิ่งผู้ใช้ล่ามมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติข้อนี้มากขึ้นเท่านั้น และหากการประชุมเป็นการประชุมทั่วไปที่ไม่ใช่การประชุมเฉพาะทาง ผู้ใช้ล่ามจะคาดหวัง **ความครบถ้วน**ในการแปลลดลง และหากการประชุมมีขนาดใหญ่ จะยังมีแนวโน้มที่ผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่ามย่อใจความลงให้เหลือเฉพาะใจความสำคัญหลักของผู้พูด
- ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับ**จังหวะการแปลที่สอดคล้องกับผู้พูด** ซึ่งหมายถึง จังหวะการล่ามที่เว้นช่วงห่างจากผู้พูดให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้ใช้ล่าม 68 จาก 201 คนกล่าวว่า ไม่ชอบหากล่ามทิ้งช่วงห่างในการแปลนานเกินไปหลังจากที่ผู้พูดเริ่มพูด และไม่ชอบพอกันกับที่ล่ามหยุดแปลนานเกินไป ทั้งให้มีช่วงเงียบอยู่เป็นเวลานาน
- ผู้ใช้ล่าม 68 คน หรือ 34% ของผู้ใช้ล่ามทั้งหมดกล่าวว่า นอกเหนือไปจากการแปลได้ถูกต้องแล้ว การล่ามที่ดีหมายถึง **การมีทักษะในการใช้ภาษา** ซึ่งหมายถึง การแปลออกอย่างสม่ำเสมอ ไม่ลังเล แปลได้ครบถ้วน ใช้ประโยคถูกไวยากรณ์ และสื่อความได้ชัดเจน
- ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับ**น้ำเสียง**ของล่าม ผู้ใช้ล่ามจำนวน 66 คน กล่าวว่าต้องการการล่ามที่มีชีวิตชีวา มีการออกเสียงที่ชัดถ้อยชัดคำ รวมทั้งการใช้น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ ผู้ใช้ล่ามเห็นว่าการล่ามที่ใช้โทนเสียงเดียวราบเรียบไปโดยตลอดเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์ ในส่วนของการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดให้ผู้ใช้ล่ามระบุความต้องการ

เองโดยไม่มีตัวเลือกมาให้ ผู้ใช้ล้าม 20 จาก 93 คน ระบุว่าต้องการการการล้ามที่สามารถสื่ออารมณ์ของผู้พูดได้ด้วย อย่างไรก็ตาม การสื่ออารมณ์ของล้ามที่มากเกินไปจนเกินความเป็นธรรมชาติจนเหมือนกำลังเล่นละคร หรือเกินระดับอารมณ์ของผู้พูดเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล้ามไม่พึงพอใจ

- โมเซอร์พิสูจน์สมมติฐานที่ว่า เมื่อลักษณะของการประชุมเปลี่ยนแปลงไป ความคาดหวังของผู้ใช้ล้ามจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยหรือไม่ โดยมีการแบ่งประเภทการประชุมออกเป็น 4 ประเภท คือ
 - การประชุมเฉพาะทางขนาดเล็ก (Small Technical Meeting) คิดสัดส่วนเป็นผู้ใช้ล้ามจำนวน 44%
 - การประชุมเฉพาะทางขนาดใหญ่ (Large Technical Meeting) คิดสัดส่วนเป็นผู้ใช้ล้ามจำนวน 29%
 - การประชุมทั่วไปขนาดเล็ก (Small General Meeting) คิดสัดส่วนเป็นผู้ใช้ล้ามจำนวน 12%
 - การประชุมทั่วไปขนาดใหญ่ (Large General Meeting) คิดสัดส่วนเป็นผู้ใช้ล้ามจำนวน 15%

ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่าความคาดหวังของผู้ใช้ล้ามมิได้เปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะของการประชุมมากนัก แต่อาจแสดงแนวโน้มที่แตกต่างไปจากความคาดหวังพื้นฐานโดยรวมของผู้ใช้ล้ามไปบ้างเล็กน้อย เช่น ในกรณีของการประชุมทั่วไปที่ไม่ใช่การประชุมเฉพาะทางหรือกรณีของการประชุมขนาดใหญ่ ผู้ใช้ล้ามจะคาดหวัง **ความครบถ้วน**ในการแปลลดลง ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น หรือในกรณีของการประชุมที่มีความเป็นเทคนิคเฉพาะตัวสูง ซึ่งผู้ใช้ล้ามจะให้ความสำคัญกับการใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องสูงกว่าในกรณีที่เป็นการประชุมหัวข้อทั่วไป ในทางกลับกัน ผลการของวิจัยของโมเซอร์สังเกตเห็นว่า ความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการเฉพาะตัวของผู้ใช้ล้ามมากกว่า เช่น ประสบการณ์ในการใช้ล้าม อายุ หรือ เพศ เป็นต้น

- **อายุและเพศ**ของผู้ใช้ล้ามเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ล้าม โดยทั่วไปผู้ใช้ล้ามส่วนใหญ่เลือกให้การล้ามเน้นที่**การแปลเนื้อหาหลัก ๆ ถูกต้อง** มากกว่าการแปลที่เน้นเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน ยกเว้นผู้ใช้ล้ามกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ซึ่งจะต้องการการการล้ามที่เน้นความครบถ้วนของเนื้อหา ในขณะที่ยิ่งผู้ใช้ล้ามมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็จะมีให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาหลัก ๆ ถูกต้องมากขึ้นเท่านั้น ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น สำหรับผู้ใช้ล้ามซึ่งเป็นหญิง มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องมากกว่าผู้ใช้ล้ามชาย และผู้ใช้ล้ามหญิงจะรู้สึกรำคาญมากกว่าผู้ใช้ล้ามชายหากการการล้ามติดการออกเสียง เอ้อ หรือ อ้า
- ผู้ใช้ล้ามที่มี**ประสบการณ์การใช้ล้าม**มากต้องการการการล้ามที่มีความถูกต้องสูงกว่าผู้ใช้ล้ามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ผู้ใช้ล้ามที่มีประสบการณ์มากต้องการความถูกต้องสูงถึง 53% ในขณะที่

ที่ผู้ล่ามที่มีประสบการณ์น้อยต้องการความถูกต้องเพียง 35% เท่านั้น ส่วนในคุณลักษณะอื่น อันได้แก่ จังหวะการแปลที่สอดคล้องกับผู้พูด ทักษะในการใช้ภาษา น้ำเสียง ไม่มีความแตกต่างกันมากนักระหว่างผู้ล่ามที่มีประสบการณ์มากและผู้ล่ามที่มีประสบการณ์น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 33-37% ในกลุ่มผู้ล่ามที่มีประสบการณ์การใช้ล่ามมากจะคาดหวังความถูกต้องเท่าๆกันกับคุณลักษณะอื่นๆ

- ผู้ล่ามต้องการให้ล่ามระมัดระวังเรื่องเสียงที่ผ่านไมโครโฟน คุณลักษณะที่บกพร่องในการใช้ไมโครโฟนถูกระบุว่าเป็นสิ่งที่ผู้ล่ามไม่ชอบจำนวน 30 ครั้ง โดยรายละเอียดไม่ได้รับบุถึงเพียงเสียงไอ เสียงหัวเราะ หรือเสียงกระซิบที่ผู้ล่ามได้ยินผ่านไมโครโฟนเท่านั้น แต่ยังคงรวมไปถึงเสียงต่างๆที่เกิดขึ้นในตู้ล่าม เช่น เสียงพลิกกระดาษ เสียงเคาะปากกาหรือดินสอกับไมโครโฟนหรือโต๊ะนั่ง รวมทั้งเสียงอื่นที่เล็ดลอดเข้าไปในไมโครโฟน ซึ่งเกิดจากการที่ล่ามไม่ระมัดระวังและไม่ปิดไมโครโฟนเสียก่อน
- อีกสิ่งที่คุณล่ามไม่ชอบใจคือ ระบบเสียงขัดข้อง โดยคุณลักษณะข้อนี้ถูกระบุว่าเป็นสิ่งที่ผู้ล่ามไม่ชอบจำนวน 26 ครั้ง โดยผู้ล่ามต้องการให้ล่ามแปลสรุปข้อความที่ขาดหายไประหว่างการขัดข้องด้วย

2.1.4 การปรากฏภาพพิเศษของวีอิจิโอ (Viaggio 1996)

ในการประชุมสหพันธ์นักแปลนานาชาติระดับโลกครั้งที่ 14 (XIV World Congress of the Fédération Internationale des Traducteurs) หรือที่มักเรียกย่อว่า การประชุมฟิตคองเกรส (FIT Congress) ครั้งที่ 14 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 12-16 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1996 ที่กรุงเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย เซอร์จีโอ วีอิจิโอ (Sergio Viaggio) ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งหัวหน้าล่ามประจำสำนักงานองค์การสหประชาชาติ ที่กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ได้กล่าวปรากฏภาพพิเศษ เกี่ยวกับการคัดเลือกล่ามเข้าทำงานในองค์การสหประชาชาติ ดังนี้

วีอิจิโอ กล่าวว่า คุณลักษณะการล่ามที่ไม่ดี คือ ล่ามที่ใช้คำพูดมากเกินไป พูดเร็วเกินไป และใช้น้ำเสียงโทนเดียวไปเรื่อยๆ โดยระบุว่า คุณสมบัติที่ไม่ดีดังกล่าวเกิดจากการที่ล่ามยึดติดกับคำพูดในภาษาต้นทางมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อความของภาษาปลายทาง

วีอิจิโอ กล่าวว่า ภาษาปลายทางที่เกิดจากคุณลักษณะที่ไม่ดีที่ล่ามยึดติดกับคำพูด และโครงสร้างของภาษาต้นทาง จนเมื่อฟังจากภาษาปลายทางก็ทำให้เขาสามารถทายได้ว่าภาษาต้นทางคือภาษาอะไร

วีอิจิโอกล่าวว่า การล่ามที่ไม่ดีนั้นมักจะมีน้ำเสียงฟังชวนเบื่อ การพูดติดขัด หรือไม่ก็พูดเสียจนไม่หายใจ แล้วหยุดเพื่อหายใจในจังหวะที่ไม่ควรจะหยุด

วีอิจิโอกล่าวว่า เขาต้องการล่ามที่เป็นผู้สื่อสารชั้นยอด คือ ทำให้เกิดการสื่อสารขึ้นได้จริงจากการล่ามที่ฟังสั้นไหล ใช้คำพูดน้อย ถูกต้อง กระชับ น้ำเสียงชัดเจน มีจังหวะจะโคน

การปรากฏถาดังกล่าวทำให้เกิดข้อสรุปว่า ล่ามที่ดีไม่ใช่ล่ามที่เน้นการแปลให้ครบถ้วนทุกคำพูด จนกระทั่งทำให้ต้องพูดเร็วหรือพูดมากจนเกินไป และไม่สนใจว่าสิ่งที่ตนเองแปลออกมานั้น

ฟังรึ้นหูผู้ฟังมากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดการสื่อสารขึ้นหรือไม่ ล่ามที่มีคุณลักษณะดังกล่าวอาจคิดว่า การที่ตนเองสามารถแปลสิ่งที่ผู้พูดได้พูดทุกคำ เป็นสิ่งที่สมควรทำ โดยคิดไปว่าความพยายามในการแปลผู้พูดให้ครบถ้วนทุกคำพูด เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในขณะนั้น โดยมิได้ทบทวนภาพรวมของการแปลว่า ภาษาที่แปลออกมานั้น น่าฟังและฟังเข้าใจง่ายหรือไม่ แท้จริงแล้ว สิ่งที่วิจัยโอเห็นว่าเป็นที่ที่ดีที่สุดคือ ล่ามที่เป็นผู้สื่อสารชั้นยอด มิใช่ล่ามที่เป็นผู้แปลได้ทุกคำพูด การล่ามมิใช่เพียงการแปลคำพูดของผู้พูดได้ครบถ้วนเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องทำให้เกิดการสื่อสารขึ้นด้วย โดยคำนึงถึงองค์ประกอบรวมที่ก่อให้เกิดการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดความหมายที่สละสลวย ฟังเข้าใจง่าย ใช้คำพูดน้อย ถูกต้อง กระชับ มีการปรับภาษาที่ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมของผู้ฟัง โดยคำนึงถึงรูปแบบและไวยากรณ์ของภาษาที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงท่วงทำนองการเปล่งเสียงที่ลื่นไหล มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงชัดเจนรึ้นหู น่าฟัง เป็นต้น

หากการปรากฏดังกล่าวเป็นบทบาทของผู้ใช้ล่ามโดยทั่วไป อาจเกิดข้อโต้แย้งได้ว่า นั้นเป็นเพียงความคิดเห็นของผู้ใช้ล่ามเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่ในฐานะที่วิจัยโอซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าล่ามขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งใช้ล่ามการประชุมมากที่สุดในโลก และตำแหน่งหัวหน้าล่ามเองก็เป็นตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ในการสรรหาล่ามด้วย ความเห็นของวิจัยโอจึงมิใช่เป็นเพียงความเห็นของผู้ใช้ล่ามธรรมดาๆ โดยทั่วไป เพราะเขาเองเป็นทั้งล่ามและผู้จัดหาล่ามให้องค์การสหประชาชาติ ซึ่งคลุกคลีอยู่ในวงการล่ามมาเป็นเวลานาน

บทสรุปที่ได้จากการปรากฏดังกล่าวของวิจัยโอมีความโดดเด่นในแง่ที่เสนอแนวคิดว่าการล่ามที่ดีคือการล่ามที่เน้นที่การสื่อความหมาย กลวิธีใดๆก็ตามที่สามารถนำมาใช้เพื่อการสื่อความหมายจึงควรได้รับการเอาใจใส่ เช่น การถ่ายทอดความหมายที่สละสลวย ฟังเข้าใจง่าย ใช้คำพูดน้อย ถูกต้อง กระชับ มีการปรับภาษาที่ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมของผู้ฟัง ท่วงทำนองการเปล่งเสียงที่ลื่นไหล มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงชัดเจนรึ้นหู น่าฟัง ส่วนคุณลักษณะอื่นใดก็ตามที่จะเป็นการขัดขวางไม่ให้เกิดการสื่อสารย่อมสมควรนำมาพิจารณาให้ถี่ถ้วนและจัดคุณลักษณะต่างๆ อันเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น การแปลที่ยึดติดคำพูด โครงสร้างภาษา และไวยากรณ์ในภาษาต้นทาง จนทำให้ภาษาปลายทางมีการใช้คำพูดมากเกินไป และฟังเข้าใจยาก เนื่องจากไม่ใช่คำพูด โครงสร้าง และไวยากรณ์ของภาษาปลายทาง

2.1.5 งานวิจัยของโกยาโดส (Collados 1998)

ในปี ค.ศ. 1998 โกยาโดสได้ทำการวิจัยชนิดควบคุมตัวแปรในห้องปฏิบัติการทางภาษาเพื่อทดสอบเรื่องน้ำเสียงในการล่าม เพื่อเปรียบเทียบระหว่างการล่ามที่มีจังหวะจะโคนน่าฟังกับการล่ามที่ใช้น้ำเสียงราบเรียบเป็นโทนเดียวไปเรื่อยๆ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ล่ามชมชอบการล่ามที่ไหลลื่น น่าฟัง ถึงแม้จะมีการล่ามผิดไปบ้าง ก็ยังได้รับการประเมินผลว่าดีกว่าการล่ามที่ถูกต้องครบถ้วนทุกอย่าง แต่มีจังหวะการพูดด้วยโทนเสียงเดียวซึ่งน่าเบื่อ

ทั้งนี้ การวิจัยยังมีข้อจำกัดในแง่ที่ว่า ผู้ใช้ล่ามไม่ได้ฟังล่ามจากสถานการณ์จริง แต่เป็นการฟังในห้องปฏิบัติการทางภาษาในระยะเวลาอันจำกัด ซึ่งแตกต่างจากสถานการณ์จริงที่เป็นการประชุมยาวนานตลอดทั้งวันและสิ่งที่พูดในการประชุมมีความแตกต่างหลากหลาย เช่น บางช่วงอาจจะเป็นการถามตอบปัญหา เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยที่ได้มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นอื่นๆในแง่ที่ว่า ผู้ใช้ล่ามโดยทั่วไปมักระบุระบุว่า สิ่งที่ต้องการเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้อง รองลงมาคือ การล่ามที่ฟังเข้าใจง่าย ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหลายประการ เช่น การใช้คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุผล การล่ามที่ไหลลื่น เป็นต้น แต่การวิจัยชนิดควบคุมตัวแปรของโกยาโดสซึ้ให้เราเห็นว่า ถึงแม้ผู้ใช้ล่ามจะคาดหวังการล่ามที่ถูกต้องเป็นอันดับแรก แต่ในเมื่อผู้ใช้ล่ามไม่เข้าใจภาษาต้นทาง ผู้ใช้ล่ามจึงไม่อาจตรวจสอบได้ว่า การล่ามมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด แต่สิ่งที่ผู้ใช้ล่ามรู้และตัดสินใจได้ในทันทีก็คือ การล่ามที่ฟังเข้าใจง่ายและไหลลื่น และมีชีวิตชีวาน่าสนใจ การวิจัยถึงกับบอกว่า แม้จะมีความผิดพลาดไปบ้าง แต่ถ้าภาพรวมไหลลื่น และฟังเข้าใจดี ผู้ใช้ล่ามจะยังชมชอบการล่ามชนิดนี้มากกว่า การล่ามที่แปลถูกต้องไปเสียทุกอย่าง แต่น่าเสียงระบเรียบเป็นโทนเดียวไปเรื่อยๆซึ่งถือว่าน่าเบื่อมากสำหรับผู้ใช้ล่าม

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุนการปรากฏของวิจัยอีกที่ว่า การล่ามที่ดีคือการล่ามที่ฟังสละสลวยมีจังหวะจะโคน ใช้คำที่สั้นกระชับ สื่อความชัดเจน หาใช้การล่ามที่พยายามจะเก็บทุกคำพูดจนทำให้ล่ามพูดมากเกินไป เร็วเกินไป และหยุดพักหายใจในช่วงที่ไม่ควรหยุด

ล่ามฟังให้ความสำคัญกับการล่ามที่สละสลวย และพึงระลึกไว้ว่าจะต้องระมัดระวังมิให้น้ำเสียงเหนื่อยหน่าย ฟังดูไม่น่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเข้าสู่ช่วงปลายของการประชุม ซึ่งทุกคนในการประชุม รวมทั้งล่ามอาจจะมีความเหนื่อยล้าหรือ่วงนอน

2.1.6 บทความของคาฮาน (Kahane 2000)

บทความของคาฮานมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการล่ามไม่ต่างไปจากงานวิจัยชิ้นอื่นๆเช่นกัน แต่จะมีความโดดเด่นในแง่ที่มีได้เป็นการวิจัยเพื่อหาความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม หากแต่เป็นการทบทวนวรรณกรรมต่างๆซึ่งเป็นผลการวิจัยที่ดำเนินการศึกษาในอดีต เพื่อเรียบเรียงแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลคุณภาพของการล่าม

คาฮานเห็นว่า ในยุคปัจจุบันซึ่งผู้คนต่างก็ให้ความสำคัญกับ “คุณภาพ” ทั้งของสินค้าและบริการ วงการล่ามก็สมควรที่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการล่ามด้วยเช่นกัน คาฮานกล่าวถึงสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติว่า เป็นสมาคมวิชาชีพที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากล ล่ามสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติได้รับผลตอบแทนและสภาพการทำงานที่ดี เนื่องจากสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติมีความสามารถในการต่อรองกับลูกค้า และความสามารถในการต่อรองนั้นย่อมสืบเนื่องมาจากคุณภาพการล่ามของสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ จึงพอสรุปได้ว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ว่าจ้าง ล่าม และผู้ใช้ล่ามเอง ต่างจะต้องมีมาตรฐานความคาดหวังด้านคุณภาพการล่ามที่เป็นที่ยอมรับและคาดหวังตรงกันในระดับหนึ่ง

แต่ถึงแม้จะมีมาตรฐานกว้างๆในด้านคุณภาพ แต่เมื่อสืบเสาะลงในรายละเอียด คาฮานก็ยังพบว่ามียรายละเอียดอีกมากมายในการกำหนดคุณภาพการล่ามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละฝ่าย ซึ่ง

สมควรนำมาพิจารณาเมื่อพูดถึงคุณภาพในการล่าม เช่น **บทบาทของล่าม** ล่ามควรจะเป็นเพียงสื่อกลางในการสื่อสารในระดับใด ดังที่เราได้ทราบจากผลการวิจัยของโมเซอร์แล้วว่า ผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่ต้องการให้ล่ามแปลให้ได้ความหมายมิใช่การแปลให้ได้คำพูด ซึ่งแน่นอนว่าในการทำเช่นนั้น ล่ามจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการตีความสิ่งที่ผู้พูดได้กล่าวออกมาด้วย หรือการที่ผู้ใช้ล่ามในการประชุมขนาดใหญ่ที่ไม่ใช่การประชุมเฉพาะทางต้องการการล่ามเฉพาะใจความหลักๆที่มีความสำคัญเท่านั้น ในกรณีเช่นนี้ บทบาทของล่ามจะต้องเป็นเช่นใด เพราะการล่ามด้วยคุณลักษณะดังกล่าวทำให้ล่ามต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจของตนเอง การล่ามในระดับใดที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจ และการล่ามในระดับใดที่จะทำให้ผู้ใช้ล่ามรู้สึกว่าการล่ามทำเกินกว่าหน้าที่ นอกจากนี้ **รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง** ก็มีความสำคัญเช่นกัน และล่ามควรกำหนดบทบาทของตนเองเช่นใด ในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน หรือมีความขัดแย้งกันมาก่อน ล่ามควรสวมบทบาทความสัมพันธ์นั้นในระหว่างการทำล่ามด้วยหรือไม่ และในขณะเดียวกัน รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไประหว่างการประชุมก็เป็นได้

นอกจากนี้ คาฮานยังให้ความเห็นว่า ถึงแม้การวิจัยของโมเซอร์จะสามารถครอบคลุมจำนวนผู้สัมภาษณ์ได้มากถึง 204 คน แต่การวิจัยผู้ใช้ล่ามรายกลุ่มยังไม่มีจำนวนตัวอย่างมากพอ คาฮานให้ความเห็นว่า จะยังต้องมีการทำวิจัยรายกลุ่มและการทำวิจัยรายสภาพการณ์ที่แตกต่างกันอีกมาก เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการวิจัยรายกลุ่ม คาฮานพูดถึงความต้องการที่แตกต่างกันของวิทยากรและ **ผู้ฟังการบรรยาย** ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่วิทยากรพูดผิด วิทยากรอาจไม่ต้องการให้ล่ามแก้ไขคำผิดนั้น แต่ผู้ฟังการบรรยายอาจต้องการให้ล่ามแก้ไขให้ถูกต้อง เป็นต้น

ในส่วนของการวิจัยรายสภาพการณ์ คาฮานกล่าวถึงการล่ามในบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกันไป เช่น **การล่ามการนำเสนอสินค้าใหม่** ซึ่งการล่ามเช่นนี้จะมีลักษณะพิเศษคือ เป็นการล่ามที่ออกอากาศ อาจมีการใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ หรือมีผู้นำเสนอสินค้ามากกว่าหนึ่งคน คาฮานกล่าวอ้างถึงการวิจัยของเคิร์ซและพอคแฮคเกอร์ (Kurz and Pöchhacker 1995) ในปี ค.ศ. 1995 ที่พูดถึงการล่ามรายการโทรทัศน์ว่า ถึงแม้ผู้ใช้ล่ามจะยังคงให้ความสำคัญกับการล่ามที่ถูกต้องตรงตามต้นฉบับและการใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุผล แต่ **คนในวงการโทรทัศน์** จะมีความคาดหวังที่พิเศษกว่าผู้ใช้ล่ามกลุ่มอื่นโดยทั่วไป นั่นคือ จะไม่ให้ความสำคัญกับการแปลที่ครบถ้วนเท่าใดนัก แต่จะให้ความสำคัญกับน้ำเสียง สำเนียงแบบเจ้าของภาษา และการล่ามที่สั้นไหลมากเป็นพิเศษ และแม้กระทั่งล่ามที่ตัวเองก็ยังต้องการการล่ามที่แตกต่างกันไปเมื่อการนำเสนอต่างออกไป เช่น เป็นการเล่าเรื่องเป็นการพรรณนา หรือเป็นการบรรยายหัวข้อเฉพาะหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง นอกจากนี้ คาฮานยังกล่าวถึงผู้ใช้ล่ามอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความสำคัญ ซึ่งได้แก่ ล่ามซึ่งต้องการการล่าม **ชนิดรีเลย์ (Relay)** ซึ่งหมายถึงการล่ามที่ล่ามมิได้ฟังภาษาต้นทางจากผู้พูดโดยตรง แต่ฟังจากการล่ามของล่ามอีกคนหนึ่ง เช่น ในกรณีการประชุมที่ใช้ภาษาในการประชุมมากกว่า 2 ภาษา ล่ามไทยจะต้องฟังการแปลจากล่ามจีนที่แปลภาษาจีนของผู้พูดชาวจีนเป็นภาษาอังกฤษ จากนั้นล่ามไทยจึงแปลจากภาษาอังกฤษของล่ามจีนออกมาเป็นภาษาไทยให้ผู้ใช้ล่ามชาวไทยฟังอีกทอดหนึ่ง เป็นต้น ในกรณีนี้ล่ามไทยซึ่ง

แปลภาษาไทยและอังกฤษ ต้องฟังการล่ามจากล่ามชาวจีนทอดหนึ่งเสียก่อนที่จะแปลออกมาเป็นภาษาไทยได้ และล่ามไทยก็จะกลายเป็นผู้ใช้ล่ามไปด้วยในเวลาเดียวกัน คาฮานกล่าวว่า การประชุมในปัจจุบันรวมทั้งการประชุมที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจะใช้การล่ามชนิดรีเลย์มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ขณะนี้ยังไม่มีการศึกษาอย่างเป็นระบบถึงความต้องการของล่ามรีเลย์ ซึ่งจัดได้ว่า เป็นกลุ่มผู้ใช้ล่ามกลุ่มสำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง

นอกจากนี้ คาฮานยังกล่าวถึง **วัฒนธรรม**ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งกำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม คาฮานยกตัวอย่างถึงกลุ่มผู้ใช้ล่ามซึ่งเป็นผู้พิพากษาจากหลากหลายประเทศที่เดินทางไปพูดคุยกับนักโทษในเรือนจำแห่งหนึ่ง คำถามของผู้พิพากษาที่ถามนักโทษใช้คำศัพท์เฉพาะมากมายที่นักโทษอาจฟังไม่เข้าใจ ซึ่งล่ามอาจจำเป็นต้องปรับระดับการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างราบรื่น เมื่อพูดคุยถึงความต้องการของกลุ่มผู้พิพากษา ผู้พิพากษาซึ่งมาจากหลายประเทศก็ยังมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โดยผู้ใช้ล่ามชาว **ยุโรปเหนือ**ต้องการการล่ามที่เน้นการแปลตาม **คำพูด**ของภาษาต้นทาง ในขณะที่ผู้ใช้ล่ามชาว **เมดิเตอร์เรเนียน**ต้องการการล่ามที่มุ่งเน้นความหมายมากกว่าการล่ามที่เน้นการคงคำพูดเดิมของภาษาต้นทาง ซึ่งหมายถึง การอนุญาตให้ล่ามใช้ **วิจารณ์**ในการเลือกใช้คำเพื่อสื่อความข้ามบริบททางวัฒนธรรม โดยไม่ต้องเข้มงวดกับการแปลให้ตรงตามคำพูดของภาษาต้นทางมากนัก คือ มุ่งเน้นที่การสื่อความหมายมากกว่าการแปลตามคำพูดของภาษาต้นทาง ในบทความเดียวกัน คาฮานยังอ้างถึงการรายงานของ **วิจัย**โอถึงความต้องการของผู้ใช้ล่ามชาวจีนในการประชุมขององค์การสหประชาชาติที่ระบุว่า ผู้ใช้ล่ามชาว **จีน**ต้องการการล่ามที่ยืดการแปลตามคำพูดเดิมของภาษาต้นทาง กล่าวคือ ต้องการให้ล่ามแปลคำพูดในภาษาต้นทางออกมาเป็นคำพูดในภาษาปลายทางอย่างตรงตัว โดยเห็นว่าการแปลอย่างตรงตัวมีความสำคัญมากกว่าการแปลที่ไหลลื่นหรือลีลาการแปลของล่าม สำหรับการฝึกอบรมล่ามโดยทั่วไปแล้ว นักเรียนล่ามมักได้รับการสอนให้มุ่งเน้นที่การถ่ายทอดความหมายจากภาษาต้นทาง มากกว่าการยึดติดกับคำพูดของภาษาต้นทาง กล่าวคือ ให้เน้นที่การสื่อความหมายมากกว่าการยึดติดกับคำพูด แต่เมื่อคำนึงถึงข้อเท็จจริงจากการรายงานของคาฮานและ **วิจัย**โอข้างต้น ล่ามไทยสมควรตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว และผู้เขียนจึงได้ทำการวิจัยในข้อนี้เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความคาดหวังข้อนี้กับผู้ใช้ล่ามชาวไทยต่อไป

อย่างไรก็ดี นอกจากจะต้องคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้ล่ามต่างกลุ่ม ต่างสภาพการณ์แล้ว ล่ามควรตระหนักให้ดีกว่า **แม้กระทั่งในผู้ใช้ล่ามกลุ่มเดียวกัน ภายใต้สภาพการณ์เดียวกัน ผู้ใช้ล่ามแต่ละคนก็ยังมีความต้องการไม่เหมือนกัน** เพราะความคาดหวังด้านคุณภาพเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลด้วย ซึ่งล่ามจำเป็นต้องตระหนักถึงความจริงข้อนี้ด้วย

นอกจากนี้คาฮานยังอ้างอิงถึงงานวิจัยของ **พอดแฮคเกอร์**ที่กล่าวว่า การประเมินคุณภาพของสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการล่ามเป็นเรื่องยาก เนื่องจากเป็นการยากที่จะระบุตัวแปรที่ทำให้เกิดคุณลักษณะในการล่ามแบบต่างๆ เช่น ความเร็วในการล่าม การหยุดพูด ความลังเล ท่วงทำนองของเสียง ความลื่นไหลในการแปล ความผิดพลาด ระดับของภาษาที่ใช้ หรือลีลาในการล่าม เป็นต้น นอกจากความยากในการระบุความคาดหวังและองค์ประกอบต่างๆที่ทำให้เกิดการล่ามที่ดีและไม่ดี

แล้ว คุณภาพยังเป็นการบรรยายถึงสิ่งที่ขึ้นอยู่กับ **อัตวิสัย**ของแต่ละบุคคลอีกด้วย แม้จะเป็นผู้ใช้ล่ามกลุ่มเดียวกันในการประชุมเดียวกัน แต่ละคนก็ยังมี ความคาดหวังที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้คณาจารย์ยังพูดถึง **กลวิธีในการวิจัยว่า** ยากที่จะวัดค่าในเชิงปรนัย ยกตัวอย่างเช่น เมื่อทำการสอบถามผู้ใช้ล่ามเรื่องการแปลที่ถูกต้องตรงตามต้นฉบับ หากผู้ใช้ล่ามไม่เข้าใจภาษาต้นทางแล้ว ผู้ใช้ล่ามจะรู้ได้อย่างไรว่า ล่ามแปลถูกต้องตรงตามต้นฉบับมากน้อยเพียงใด หรือหลายๆครั้ง ผู้ใช้ล่ามก็ไม่ได้ฟังล่ามอย่างตั้งใจโดยตลอด บางคนอาจจะฟังเป็นช่วง ๆ หรือฟังเฉพาะช่วงที่ตนเองสนใจเท่านั้น และการวิจัยแต่ละชั้นก็มีเป้าหมายและตัวแปรในการวิจัยที่แตกต่างกันไป จึงทำให้ ผลการวิจัยที่ได้ยังไม่สามารถเทียบเคียงกันได้โดยสมบูรณ์

นอกจากองค์ประกอบในการล่ามที่เกี่ยวข้องกับภาษาแล้ว ก็ยังมี **ปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้เกี่ยวข้องกับภาษา**ที่ยังมิได้มีการทำวิจัยออกมา เช่น คุณภาพของอุปกรณ์ที่บกพร่อง การที่ล่ามได้รับเอกสารสำหรับการเตรียมตัวล่วงหน้า ความเร็วในการพูดของผู้พูด การที่ผู้พูดไม่ได้พูดสด แต่อ่านจากเอกสารที่เตรียมมา การที่ล่ามมองไม่เห็นผู้พูดหรือมองไม่เห็นหน้าจอที่แสดงอยู่หน้าเวที สำเนียงของผู้พูด มุขตลกส่วนตัวของผู้พูด เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว คณาจารย์เสนอแนวคิดสำคัญที่ว่า ถึงแม้การเปรียบเทียบผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามทั้งหมดจะชี้ให้เห็นว่า คุณภาพหลักที่ผู้ใช้ล่ามต้องการจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ความถูกต้อง เป็นต้น แต่การศึกษาต่างๆยังไม่สามารถชี้ความต้องการของผู้ใช้ล่ามได้โดยสมบูรณ์ เนื่องจากปัจจัยประกอบหลายประการ เช่น การที่ยังไม่สามารถระบุปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามได้ การที่ยังไม่สามารถผลิตแบบทดสอบที่สามารถใช้ในการประเมินคุณภาพในเชิงปรนัยได้ การที่ผู้ใช้ล่ามไม่สามารถเข้าใจภาษาอีกภาษาหนึ่งได้ การที่ล่ามและผู้ใช้ล่ามเองยังมีมุมมองเกี่ยวกับคุณภาพไม่เหมือนกัน การที่สถานการณ์ในการล่ามมีความหลากหลายมาก

คณาจารย์เห็นว่าในการทำให้ผลการวิจัยครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ล่ามโดยสมบูรณ์นั้น จะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมอีกมาก เช่น การศึกษาทฤษฎีการล่าม การศึกษาสถานการณ์การล่ามในสถานการณ์ต่างๆกันไป การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามเฉพาะกลุ่ม เช่น ล่ามในวงการสื่อมวลชน ล่ามที่ต้องใช้รีเลย์ เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ผลการวิจัยที่ได้จึงจะมีน้ำหนักและสามารถนำไปพัฒนาการล่ามและการสอนล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาวงการล่ามและสังคมอย่างแท้จริง

2.2 กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

งานวิจัย การปรากฏ และบทความทั้งหมดข้างต้นระบุความคาดหวังด้านคุณภาพพื้นฐานของผู้ใช้ล่ามในหลายๆประเทศโดยรวม ถึงแม้ว่า ผลจากการศึกษาทั้งหมดยังมีอาจครอบคลุมความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามทั้งหมดได้ เนื่องจากเหตุผลหลักๆสองประการคือ หนึ่ง ความคาดหวังด้านคุณภาพเป็นเรื่องเชิงนามธรรม แจกแจงในเชิงปรนัยได้ยาก และมีความเกี่ยวข้องกับปัจเจกบุคคลสูง สอง กลุ่มผู้ใช้ล่ามและสถานการณ์ในการล่ามมีความหลากหลายสูง ทำให้ผลการศึกษาแต่ละชั้นยังไม่

อาจนำเทียบเคียงกันได้โดยสมบูรณ์ แต่ก็นับได้ว่า เป็นประโยชน์ในระดับหนึ่งต่อการพัฒนาคุณภาพ การล่าม

ทั้งนี้ สามารถสรุปผลจากรรณกรรมทั้งหมด 6 ชิ้น ข้างต้นได้ดังนี้

สิ่งที่ผู้ล่ามต้องการมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการล่าม

สิ่งที่ผู้ล่ามต้องการรองลงมา มีใช้ ความครบถ้วนในการล่าม แต่คือ คำพูดที่เชื่อมโยงเป็น เหตุเป็นผลแกกันและกัน การล่ามที่ฟังเข้าใจง่ายและสั้นไหล ผู้ล่ามไม่พอใจกับการล่ามที่แปลครบ ทุกคำ แต่จังหวะการล่ามไม่ดี เช่น เร็วเกินไป หรือ หยุดพูดในจังหวะที่ไม่ควรหยุด

หากการล่ามฟังเข้าใจง่าย ชัดเจน และสั้นไหล ผู้ล่ามยอมรับได้ที่จะมีข้อผิดพลาดในการ ล่ามบ้าง หรือหากการล่ามจะไม่ครบถ้วน

ถึงแม้ว่าเสียงจะเป็นสิ่งที่ผู้ล่ามให้ความสำคัญในอันดับท้าย แต่ในขณะเดียวกันน้ำเสียงยังเป็น สิ่งที่สำคัญของการล่าม การล่ามใช้น้ำเสียงน่าเบื่อ เป็นโทนเดียวกันไปเรื่อยๆเป็นสิ่งที่ผู้ล่ามไม่ พึงประสงค์

แม้การอบรมล่ามจะสอนให้ล่ามเน้นที่การสื่อความหมาย มีใช้การยึดติดกับคำพูด แต่ผู้ล่าม บางชาติต้องการการล่ามที่ยึดตามคำพูดในภาษาต้นทาง มากกว่าการล่ามที่เน้นการสื่อความหมาย โดยความต้องการดังกล่าวมีผลสืบเนื่องมาจากบริบททางวัฒนธรรม

ข้อสรุปต่างๆที่ได้เป็นเพียงข้อสรุปพื้นฐานที่ยังอาจสามารถเปลี่ยนแปลงได้อีกเมื่อสถานการณ์ และบริบทเปลี่ยนแปลงไป ล่ามไม่ควรยึดติดกับข้อสรุปและเหมาเอาว่าความคาดหวังของผู้ล่าม จะต้องเป็นตามนี้เสมอ

แม้กระทั่งเมื่อกล่าวถึงกลุ่มผู้ล่ามและสภาพการณ์การล่ามเดียวกัน ผู้ล่ามแต่ละคนก็ยังมี ความต้องการแตกต่างกันไปอีก เพราะความคาดหวังด้านคุณภาพเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และ ระบุเป็นเชิงปรนัยได้ยาก

จากข้อค้นพบทั้งหมดข้างต้น ผู้เขียนจึงเห็นสมควรใช้ข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นเป็นกรอบของ การวิจัยนี้เพื่อสืบหาความคาดหวังของผู้ล่ามชาวไทยต่อไป

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้เขียนมุ่งเป้าการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามชาวไทย ซึ่งยังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน โดยกลุ่มประชากรคือ ผู้ใช้ล่ามชาวไทยจำนวน 24 คน จากการประชุม 2 การประชุมที่ผู้เขียนและเพื่อนได้ไปทำหน้าที่ล่ามในการประชุมสองครั้งนั้น โดยการวิจัยมุ่งเป้าที่จะหาข้อสรุปดังต่อไปนี้

3.1 ประเด็นการวิจัย

การวิจัยตั้งเป้าเพื่อหาคำตอบในประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ชุดความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- 3.1.2 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง การแปลเนื้อหาหลัก ๆ ถูกต้อง หรือการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน
- 3.1.3 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยต้องการการล่ามแบบใด ระหว่าง การแปลที่ได้ความหมาย หรือการแปลที่ได้คำพูด
- 3.1.4 ผู้ใช้ล่ามชาวไทยมีทัศนคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่ามอย่างไร
- 3.1.5 ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์รายบุคคลเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 30 นาที มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้ล่ามชาวไทยทั้งหมดจำนวน 24 คน แบบสอบถามใช้ตามแบบสอบถามของโมเซอร์ (Moser 1995) รายละเอียดของแบบสอบถามปรากฏอยู่ในภาคผนวก

3.3 ประชากร

ข้อมูลปฐมภูมิทั้งหมดเก็บจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามชาวไทย จำนวน 24 คน จากการประชุมเพื่อฝึกอบรมผู้ทำงานด้านสิทธิมนุษยชนที่มีพื้นที่การทำงานในสามจังหวัดชายแดนใต้จำนวน 2 กลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมการประชุมทั้งสองกลุ่มเป็นผู้ทำงานด้านสิทธิมนุษยชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความตึงเครียดทางการเมืองและการก่อการร้ายที่มุ่งเป้าต่อเจ้าหน้าที่รัฐและพลเรือนที่ยึดเยื้อมานานกว่า 4 ปี ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2547 หลังเหตุการณ์ปล้นปืนที่ค่ายปิเหล็ง อำเภोजะเอยีร์ จังหวัดนราธิวาส จนถึงปัจจุบัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 24 คน สามารถจำแนกตามเพศเป็น ชาย 14 คน หญิง 10 คน

จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ล่ามการประชุมออกเป็น ผู้ที่เคยใช้ล่ามการประชุมมาก่อน 14 คน ผู้ที่เพิ่งเคยใช้ล่ามการประชุมเป็นครั้งแรก 10 คน สำหรับกลุ่มผู้ที่เคยใช้ล่ามการประชุมมาก่อน ประสบการณ์การใช้ล่ามอยู่ที่ประมาณ 5-6 ครั้ง มีหนึ่งคนที่มีประสบการณ์การใช้ล่ามประมาณ 12 ครั้ง จำนวนครั้งในการใช้ล่ามดังกล่าวยังถือว่า ไม่มากนัก

จำแนกตามอายุเป็น ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี 22 คน ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 50-59 ปี 2 คน

จำแนกตามภูมิหลังทางศาสนาเป็นชาวไทยมุสลิม 23 คน เป็นชาวไทยพุทธ 1 คน

จำแนกตามภูมิลำเนาเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในสามจังหวัดชายแดนใต้ 23 คน มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคอีสานจำนวน 1 คน

จำแนกตามความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษพบว่า ทั้งหมดสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เพียงเล็กน้อย บางคนสามารถสื่อสารได้บ้าง แต่หากเป็นเนื้อหาที่มีความละเอียดหรือการบรรยาย ยังจำเป็นต้องใช้ล่าม

3.4 สถานที่และช่วงเวลาในการสัมภาษณ์

ผู้เขียนและเพื่อนทำการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมทั้ง 24 คนระหว่างการประชุมเพื่อฝึกอบรมผู้ทำงานด้านสิทธิมนุษยชนที่มีพื้นที่การทำงานในสามจังหวัดชายแดนใต้ โดยผู้เขียนและเพื่อนทำหน้าที่ล่ามสำหรับการประชุมดังกล่าว

การประชุมดังกล่าวจัดขึ้นที่จังหวัดสงขลา ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมการประชุมในเดือนตุลาคม ประมวลผลและเขียนรายงานการวิจัยในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551

การประชุมมีวิทยากรหนึ่งคนมาจากประเทศอังกฤษ ล่ามชาวไทยสองคน อันได้แก่ ผู้เขียนและเพื่อน และผู้เข้าร่วมประชุม

การประชุมดังกล่าวถือเป็นการประชุมเฉพาะทาง ขนาดเล็ก ที่มีการสนทนาข้ามภาษา (อังกฤษ-ไทย) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการค่อนข้างมาก กล่าวคือ เป็นการประชุมเฉพาะทางเพื่อฝึกอบรมผู้ทำงานด้านสิทธิมนุษยชนที่มีพื้นที่การทำงานในสามจังหวัดชายแดนใต้ อันได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ให้สามารถทำแผนความปลอดภัยแก่ตนเองและองค์กรของตนได้ โดยธรรมชาติแล้ว งานสิทธิมนุษยชนเป็นงานซึ่งมักถูกปองร้าย โดยมีคู่กรณีเป็นรัฐ (State) หรือผู้ละเมิดที่มีไช้รัฐ (Non-State Actor) โดยมักมีการเรียกร้องให้รัฐหรือผู้ละเมิดที่มีไช้รัฐ หยุดยั้งหรือกระทำการบางอย่างเพื่อหยุดยั้งการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืออาจเรียกร้องให้รัฐให้การเยียวยาแก่ผู้ที่ถูกละเมิด ผู้ทำงานจึงมีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามจากเจ้าหน้าที่รัฐและกลุ่มผู้ละเมิดที่มีไช้รัฐ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การประชุมมีขนาดเล็ก มีผู้เข้าร่วมการประชุมเพียงกลุ่มละไม่เกิน 15 คน ไม่รวมวิทยากร 1 คน และล่าม 2 คน การฝึกอบรมมีการสนทนาข้ามภาษา(อังกฤษ-ไทย) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการค่อนข้างมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผู้เขียนขอเสนอผลการวิจัยรายประเด็นที่ต้องสำรวจ อันได้แก่

- 4.1 ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย
- 4.2 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลเนื้อหาหลักถูกต้องและการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน
- 4.3 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลได้ความหมายและการแปลได้คำพูด
- 4.4 ทศนคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่าม
- 4.5 ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่นๆ

4.1 ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย

แบบสอบถามส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวังด้านคุณภาพมี 2 ส่วน คือ การสอบถามชนิดมีตัวเลือกและการสอบถามชนิดปลายเปิด

4.1.1 การสอบถามชนิดมีตัวเลือก

สำหรับการสอบถามชนิดมีตัวเลือกนั้น ผู้ใช้ล่ามถูกขอให้เรียงลำดับความคาดหวังด้านคุณภาพ โดยมีการกำหนดคุณลักษณะต่างๆมาให้ มีการระบุคุณลักษณะการล่ามต่างๆมาให้ผู้ใช้ล่ามพิจารณาเรียงลำดับความสำคัญจำนวน 8 คุณลักษณะตามแบบการวิจัยของเคิร์ช (Kurz 1989) โดยผู้ใช้ล่ามถูกขอให้ใส่ตัวเลข เรียงลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 1

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยทั้งสองชิ้น จะเห็นว่าแม้ผลการวิจัยจะมีได้เรียงลำดับความสำคัญเหมือนกันทีเดียว แต่จะเห็นว่า ผลการวิจัยมีความใกล้เคียงกันมาก นั่นคือ ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับการแปลความหมายตรงตามต้นฉบับเป็นอันดับแรก คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลเป็นอันดับสอง ทั้งค่าที่ได้ยังทำให้สามารถจับกลุ่มคุณลักษณะของการล่ามได้เป็น 3 กลุ่มคล้ายคลึงกันกับผลการวิจัยของเคิร์ช

ผลการวิจัยเห็นความแตกต่างที่โดดเด่นประการหนึ่ง คือ กลุ่มประชากรให้ความสำคัญกับการแปลที่ครบถ้วนสูงกว่าผลการวิจัยของเคิร์ช กลุ่มประชากรของเคิร์ชให้ความสำคัญกับการแปลที่ครบถ้วนเป็นอันดับ 4 ในขณะที่ผู้ใช้ล่ามชาวไทยให้ความสำคัญกับการแปลที่ครบถ้วนเป็นอันดับ 2 เท่ากันกับ การใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน

ทั้งนี้ ผลการวิจัยค่อนข้างสอดคล้องกับผลการวิจัยของโมเซอร์ในแง่ที่ว่า อายุของผู้ใช้ล่ามเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม ซึ่งโดยทั่วไปผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่เลือกให้การล่ามเน้นที่การแปลเนื้อหาหลักๆถูกต้อง มากกว่าการแปลที่เน้นเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน ยกเว้นผู้ใช้ล่ามกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ซึ่งจะต้องการการล่ามที่เน้นความครบถ้วนของเนื้อหา กลุ่มประชากรของการวิจัยนี้

ประกอบด้วยผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ถึง 22 คน อีกสองคนที่เหลือเป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 50-59 ปี

ความคาดหวังด้านคุณภาพ	เคิร์ช (1989) % ผู้ใช้ล่าม	ลำดับความสำคัญ ที่พบในงานวิจัยนี้
กลุ่มความคาดหวังหลัก		
แปลความหมายตรงตามต้นฉบับ	81%	1
คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน	72%	2
กลุ่มความคาดหวังรอง		
ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง	45%	4
มีความครบถ้วนในการแปล	36%	2
มีความลื่นไหลในการแปล	28%	3
กลุ่มความคาดหวังอันดับท้าย ๆ		
น้ำเสียงน่าฟัง	17%	5
ไวยากรณ์ถูกต้อง	11%	6
สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา	11%	7

ตารางที่ 1: ความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ใช้ล่ามชาวไทย เปรียบเทียบกับผู้ใช้ล่ามต่างชาติตามผลการวิจัยของเคิร์ช (Kurz 1989)

นอกจากนี้ ผู้ใช้ล่ามในการวิจัยกลุ่มนี้ยังคาดหวังให้การแปลมีความครบถ้วนสูง เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้ล่ามที่มีความจำเพาะ กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามเป็นนักสิทธิมนุษยชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิมที่ทำงานอยู่ในสามจังหวัดชายแดนใต้ ต้องระวังความปลอดภัยในการทำงานสูง เนื่องจากการทำงานอาจสร้างความขัดแย้งกับคนหลายกลุ่ม ทั้งเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ก่อความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ การประชุมทั้งสองครั้งนั้นเป็นการประชุมฝักอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถวางแผนความปลอดภัยให้แก่ตนเองได้ ทั้งการประชุมดังกล่าวยังมีสภาพการณ์เฉพาะตัว กล่าวคือ เป็นการประชุมขนาดเล็ก มีผู้เข้าร่วมการประชุมไม่เกิน 15 คน มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจง และเป็นเนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ใช้ล่ามเอง อีกทั้งบรรยากาศการฝักอบรมมีความตื่นตัวสูง เนื้อหาในการฝักอบรมมีความเกี่ยวเนื่องกับความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการฝักอบรมโดยตรง การประชุมมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมประชุมสูง กล่าวคือ การประชุมมีกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมเพียงกลุ่มเล็กๆ คือ ไม่เกิน 15 คน วิทยากรมีการตั้งคำถามผู้เข้าร่วมการฝักอบรมโดยตลอด และเมื่อจบช่วงการฝักอบรมแต่ละช่วง ผู้เข้าร่วมการประชุมจะได้รับมอบหมายให้ทำงานในกลุ่มย่อยเพื่อฝักการประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่เรียนให้เข้ากับบริบทการทำงานของ

ตน หลังจากนั้นจะต้องเลือกตัวแทนกลุ่มขึ้นนำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ ตอบคำซักถามของผู้เข้าร่วมการประชุมคนอื่นและวิทยากร และรับคำติชมจากวิทยากรในอันดับสุดท้าย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประชากรกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วนเป็นพิเศษ

ประเด็นการวิจัยในหัวข้อ 4.2 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาผลลัพธ์ว่า อะไรสำคัญกว่ากันระหว่างการแปลเนื้อหาหลักถูกต้องและการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน น่าจะให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาครบถ้วนมากน้อยเพียงใด และอย่างไร

4.1.2 การสอบถามชนิดปลายเปิด

การสอบถามในส่วนนี้จะไม่มีตัวเลือกมาให้ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ล่ามระบุความต้องการเองโดยอิสระ และผู้ล่ามสามารถระบุคุณลักษณะต่างๆได้มากกว่า 1 คุณลักษณะ โดยระบุได้มากเท่าที่ผู้ล่ามต้องการ

สำหรับการสอบถามชนิดปลายเปิดนั้น จะเป็นการสอบถามผู้ล่ามถึงคุณลักษณะการล่าม 3 หมวด คือ

4.1.2.1 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามพึงพอใจที่สุด

4.1.2.2 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามไม่พึงพอใจมากที่สุด

4.1.2.3 ข้อบกพร่องหลักของการล่าม

4.1.2.1 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามพึงพอใจที่สุด

จำนวนครั้งที่ผู้ล่ามระบุถึงคุณลักษณะที่ผู้ล่ามพึงพอใจที่สุดมีทั้งหมด 39 ครั้ง โดยคุณลักษณะที่ถูกเอ่ยถึงมากที่สุด คือ การฟังเข้าใจง่าย 11 ครั้ง การครอบคลุมเนื้อหาหลัก 6 ครั้ง

คุณลักษณะที่มีการเอ่ยถึงรองลงมา คือ มีการเอ่ยถึง 3 ครั้ง ได้แก่ การแปลที่ถูกต้อง ไหลลื่นไม่ติดขัด ชัดเจน และใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ทั้งหมดแสดงในตารางที่ 2

เห็นได้ว่า สิ่งที่ผู้ล่ามพึงพอใจมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 กล่าวคือ ผู้ล่ามมีได้ให้ความสำคัญหลักกับการแปลให้ครบทุกคำพูด แต่ต้องการให้การล่ามฟังเข้าใจง่าย ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญทั้งหมด แปลถูกต้อง ไหลลื่นไม่ติดขัด สำหรับผลการวิจัยนี้ มีคุณลักษณะพิเศษที่เพิ่มเติมจากผลการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมหนึ่งประการ นั่นคือ ต้องการให้ใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการ จากการสอบถามเพิ่มเติมกับผู้ล่าม ได้ความเห็นว่า ในช่วงวันแรกของการฝึกอบรมจะเป็นการแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประชุมรู้จักกับกลไกระหว่างประเทศขององค์การสหประชาชาติและสหภาพยุโรปจำนวนมาก ที่สามารถนำมาใช้สร้างพลังต่อรองทางการเมืองเพื่อปกป้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่สิทธิมนุษยชนได้ เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ปฏิญญาว่าด้วยผู้พิทักษ์สิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ แนวนโยบายแห่งสหภาพยุโรปว่าด้วยผู้พิทักษ์สิทธิมนุษยชน เป็นต้น ผู้เข้าร่วมประชุมรู้สึกว่าการเนื้อหา

ส่วนนี้เป็นเนื้อหาใหม่ที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน และต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจเนื้อหาและกลไกการทำงานของเครื่องมือแต่ละอย่าง จึงมีความต้องการพิเศษให้ล่ามปรับคำอธิบายให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้ล่าม

คุณลักษณะการล่ามที่พึงพอใจที่สุด	จำนวนครั้งที่มีการเอ่ยถึง
ฟังเข้าใจง่าย	11
ครอบคลุมเนื้อหาหลัก	6
แปลไหลลื่น ไม่ติดขัด	3
แปลถูกต้อง	3
แปลชัดเจน	3
เลือกใช้คำพูดเป็นกันเอง	3
ใช้คำกระชับ	2
นิ่ง	2
น้ำเสียงชัดเจน ไม่จืดจาง	2
ภาษาแตกฉาน	1
บุคลิกดี	1
เน้นย้ำใจความสำคัญ	1
เน้นการสื่อความมากกว่าการแปลคำพูด	1
รวมทั้งสิ้น	39

ตารางที่ 2: คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจที่สุด

4.1.2.2 คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ใช้ล่ามไม่พึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนนี้ ผู้ใช้ล่ามมีความชัดเจนค่อนข้างมาก กล่าวคือ แต่ละคนระบุคุณลักษณะที่ตนเองไม่ชอบออกมาเพียง 1 คุณลักษณะเท่านั้น ทั้งๆที่สามารถระบุได้มากกว่า 1 คุณลักษณะ ผลลัพธ์ที่ได้แสดงในตารางที่ 3

ผลลัพธ์อันดับต้นๆ แสดงว่า ผู้ใช้ล่าม 5 จาก 24 คน (20.83 %) ไม่พึงพอใจที่สุดหากการล่ามฟังเข้าใจยาก ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ซึ่งระบุว่า ผู้ใช้ล่ามต้องการการล่ามที่ชัดเจน ฟังเข้าใจง่าย และยอมรับได้หากเนื้อหาบางส่วนจะขาดหายไปบ้าง โดยผู้ใช้ล่ามให้การยอมรับการล่ามแบบนี้ และเห็นว่ายังจะดีเสียว่าการล่ามที่ครบถ้วนไม่ขาดข้อมูลส่วนใดไปเลย แต่ฟังไม่เข้าใจและขาดความชัดเจน สำหรับผู้ใช้ล่ามในกลุ่มนี้มี 2 คนที่เป็นผู้มีประสบการณ์การใช้ล่ามมาก่อนและกล่าวถึงการที่ล่ามแปลทุกคำพูด แต่ฟังแล้วไม่เข้าใจว่าเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับผู้ใช้ล่ามในการร่วมการประชุม

คุณลักษณะการล่ามที่ไม่ชอบมากที่สุด	จำนวนครั้งที่มีการเอ่ยถึง
ฟังเข้าใจยาก	5
ไร้ชีวิตชีวา ขาดอารมณ์	4
แปลผิด	3
แปลช้า	2
แปลไม่ต่อเนื่อง	2
น้ำเสียงไม่มั่นใจ ตะกุกตะกัก	2
แปลไม่ครบถ้วน	2
แปลเกิน	1
การออกเสียงงึมงำ ไม่ชัดเจน	1
ใช้ภาษาที่เป็นทางการเกินไป	1
ไม่ระบุ	1
รวมทั้งสิ้น	24

ตารางที่ 3: คุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามไม่พึงพอใจที่สุด

ส่วนคุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์อันดับที่ 2 ได้แก่ การล่ามที่ไร้ชีวิตชีวา ขาดอารมณ์ ผู้ล่าม 4 จาก 24 คน หรือ 16.67% ให้ความสำคัญกับการใช้น้ำเสียงที่สามารถสร้างอารมณ์ร่วมกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการนำเสนอ ผู้ล่ามระบุว่า การล่ามที่ไร้ชีวิตชีวาจะทำให้การประชุมน่าเบื่อและเป็นสิ่งที่ต้องให้ความอดทนสูง ผู้ล่ามให้เหตุผลสนับสนุนเพิ่มเติมว่า หากดูหน้าล่ามที่ล่ามอย่างไร้ชีวิตชีวาและอารมณ์นั้น จะเห็นว่า สีหน้าของล่ามจะราบเรียบ ไร้อารมณ์ไปด้วย ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของโกยาโดสที่บ่งชี้ว่า ผู้ล่ามชมชอบการล่ามที่ไหลลื่น น่าฟัง ถึงแม้จะมีการล่ามผิดไปบ้าง ก็ยังจะดีเสียกว่าการล่ามที่ถูกต้องครบถ้วนทุกอย่าง แต่ล่ามด้วยจังหวะการพูดด้วยโทนเสียงเดียวซึ่งน่าเบื่อ

การแปลผิด กลับถูกระบุมากเป็นอันดับที่ 3 มีให้อันดับแรกแต่อย่างไร ทั้งนี้ก็สอดคล้องกันกับผลการวิจัยของโกยาโดสที่บ่งชี้ว่า ผู้ล่ามให้ความสำคัญกับการล่ามที่ไหลลื่น น่าฟัง ถึงแม้จะมีการล่ามผิดไปบ้าง ก็ยังจะดีเสียกว่าการล่ามที่ถูกต้องครบถ้วนทุกอย่าง แต่น้ำเสียงน่าเบื่อ ถัดจากนั้น จะมีการจับกลุ่มของคุณลักษณะการล่ามที่ผู้ล่ามไม่พึงพอใจเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มรองสุดท้าย ที่มีผู้ล่ามเอ่ยถึงเพียง 2 ครั้ง อันได้แก่ (1) แปลช้า (2) แปลไม่ต่อเนื่อง (3) น้ำเสียงไม่มั่นใจ ตะกุกตะกัก และ (4) การแปลไม่ครบถ้วน หากจะสรุปคุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์กลุ่มนี้ น่าจะสรุปได้ว่า คือ การล่ามที่ไม่ฉับพลัน ซึ่งที่จริงควรเป็นคุณลักษณะเด่นของการล่ามชนิดพูดพร้อม และการล่ามที่ไม่ลื่นไหล ในส่วนของความฉับพลันในการล่าม (Synchronicity) นั้น การวิจัยของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ โดยโมเซอร์ระบุไว้ว่า คือจังหวะการแปลที่สอดคล้องกับผู้พูด หมายถึง การที่ล่ามเว้นช่วงห่างระหว่างผู้พูดกับการแปลให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผลการวิจัย

ของโมเซอร์ระบุว่า ผู้ใช้ล่าม 68 จาก 201 คน กล่าวว่าไม่ชอบหากล่ามทิ้งช่วงห่างในการแปลนานเกินไปหลังจากที่ผู้พูดเริ่มพูด และไม่ชอบพอๆกันกับที่ล่ามหยุดแปลนานเกินไป ทั้งให้มีช่วงเงียบอยู่เป็นเวลานาน

ส่วนกลุ่มคุณลักษณะที่ผู้ล่ามไม่พึงพอใจในกลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มที่ผู้ล่ามมีการเอ่ยถึงเพียงครั้งเดียว อันได้แก่ (1) การแปลเกิน (2) การออกเสียงจืดจาง ไม่ชัดเจน และ (3) การใช้ภาษาที่เป็นทางการเกินไป

4.1.2.3 ข้อบกพร่องหลักของการล่าม

จากจำนวนผู้ล่าม 24 คน มีการกล่าวถึงความบกพร่องของการล่ามทั้งหมด 50 ครั้ง ความถี่ในการระบุคุณลักษณะมีการกระจายตัว หลายคุณลักษณะถูกเอ่ยถึงเพียงครั้งเดียว

คุณลักษณะที่ผู้ล่ามเอ่ยถึงมากที่สุด คือ **ความไม่มีชีวิตชีวา** และ **การแปลไม่ครบถ้วน** โดยมีการเอ่ยถึงอย่างละ 4 ครั้ง ผลลัพธ์ทั้งหมดที่ได้แสดงในตารางที่ 4

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ **ความไม่มีชีวิตชีวา** นั้น ได้ถูกระบุว่าเป็นสิ่งที่ผู้ล่ามไม่ชอบในอันดับที่สองเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เมื่อนึกถึงคุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์แล้ว ผู้ล่ามชาวไทยกลุ่มนี้เห็นว่า การใช้น้ำเสียงที่มีชีวิตชีวาเป็นเรื่องสำคัญ เห็นได้ชัดเจนว่า ผู้ล่ามกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการใช้น้ำเสียงของล่าม จากการสอบถามเพิ่มเติมกับผู้ล่ามทั้ง 4 คนที่ไม่ชอบการล่ามที่ไม่มีชีวิตชีวา ไร้อารมณ์ ได้รับการอธิบายเพิ่มเติมว่า ล่ามไม่จำเป็นต้องมีน้ำเสียงที่ไพเราะ แต่จำเป็นต้องมีน้ำเสียงที่ฟังดูน่าติดตาม

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ **การแปลไม่ครบถ้วน** นั้น มีความสอดคล้องกับที่ผู้ล่ามตอบแบบสอบถามชนิดมีตัวเลือกตามแบบของเคิร์ชในข้อ 4.1.1 ผลการวิจัยจาก 4.1.1 ระบุไว้ว่า ผู้ล่ามให้ความสำคัญกับการแปลครบถ้วนเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นเมื่อให้ผู้ล่ามระบุข้อบกพร่องหลักของการล่าม ผู้ล่ามกล่าวถึงการแปลที่ไม่ครบถ้วน นับว่าผลที่ได้มีความสอดคล้องกัน และเมื่อตรวจสอบอายุของผู้ล่ามที่ระบุว่า การแปลไม่ครบถ้วนและใจความสำคัญขาดหายเป็นข้อบกพร่องหลักของการล่ามพบว่า ช่วงอายุของทั้ง 4 คนอยู่ระหว่าง 21-27 ปี สอดคล้องกับการวิจัยของโมเซอร์ที่ระบุว่า กลุ่มผู้ล่ามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญมากกับการแปลครบถ้วน ทั้งนี้พึงระลึกว่า สำหรับผู้ล่ามกลุ่มนี้ 22 คน เป็นผู้ที่ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และมีเพียง 2 คนเท่านั้น ที่มีช่วงอายุระหว่าง 50-59 ปี โดยเป็นผู้ล่ามหญิงและชายอย่างละหนึ่งคน ผู้ที่เป็นหญิงซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้ล่ามทั้งหมดเพียงสองครั้ง (นับรวมการประชุมที่ผู้เขียนสัมภาษณ์ผู้ล่าม) ไม่ระบุข้อบกพร่องหลักของการล่าม โดยให้เหตุผลว่ายังไม่เคยมีความไม่พอใจใดๆเกี่ยวกับการล่าม ส่วนผู้ล่ามที่เป็นชายมีประสบการณ์การใช้ล่ามประมาณ 5-6 ครั้งระบุข้อบกพร่องหลักในการล่ามหลายประการ ได้แก่ การแปลติดขัด ไม่ลื่นไหล ไม่รู้คำศัพท์ทางเทคนิคที่ถูกต้อง และการที่ล่ามไม่เข้าใจบริบทที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการประชุม

ข้อบกพร่องหลักของการล่าม	จำนวนครั้งที่มีการเอ่ยถึง
ไม่มีชีวิตชีวา ไร้อารมณ์	4
แปลไม่ครบถ้วน ใจความสำคัญขาดหาย	4
แปลไม่เข้าใจ	3
แปลติดขัด	3
หยุดคิดนาน	3
แปลผิด	2
แปลช้า	2
แปลไม่ชัดเจน	2
แปลเกิน	2
แปลไม่ถูกต้องตามบริบท	2
ไม่มีวิจารณ์และนำไปสู่ความขัดแย้ง	2
ล่ามไม่ทัน	2
ตะกุกตะกัก	2
พูดเบา	2
ล่ามไม่เข้าใจเนื้อหา	1
แปลครบทุกคำ แต่ฟังไม่เข้าใจ	1
ไม่ก่อให้เกิดการสื่อสาร	1
ใช้ภาษาทางการ	1
เริ่มแปลช้า	1
ประโยคขาดช่วง	1
แปลวน	1
แปลโดยไม่สนใจบรรยากาศ	1
ภาษาไม่แตกฉาน	1
ไม่รู้เนื้อหา	1
ไม่รู้ศัพท์เทคนิค	1
ประสบการณ์น้อย	1
ไม่มั่นใจ	1
พูดจืดจาง	1
อุปกรณ์การล่ามไม่ดี	1
รวมทั้งสิ้น	50

ตารางที่ 4 : ข้อบกพร่องหลักของการล่าม

4.2 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลเนื้อหาหลักถูกต้องและการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน

ต่อคำถามที่ว่า ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากกว่ากันระหว่าง

(ก) ล่ามแปลเนื้อหาหลัก ๆ ถูกต้อง (Essential) หรือ

(ข) ล่ามแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน (Completeness)

ผลที่ได้คือ 54% ของผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาหลักถูกต้อง (13 คนจากทั้งหมด 24 คน) ที่เหลืออีก 11 คน (46%) ให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า แม้ในกลุ่มผู้ใช้ล่ามที่มีความจำเพาะดังเช่นผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ซึ่งมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วนมากกว่าผู้ใช้ล่ามกลุ่มอื่นอยู่แล้วเนื่องจากความจำเพาะของกลุ่มผู้ใช้ล่าม เนื้อหาการประชุม และบรรยากาศในการประชุม กล่าวคือ เป็นการประชุมขนาดเล็ก ผู้เข้าร่วมการประชุมไม่เกิน 15 คน เนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการประชุมโดยตรง บรรยากาศในการประชุมมีความตื่นตัวสูง มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมประชุมสูง แต่เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้เอง สัดส่วนการให้ความสำคัญกับการแปลเนื้อหาหลักถูกต้องก็ยิ่งสูงกว่าการแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน แม้ว่าสัดส่วนความต่างจะไม่ห่างกันมากนักก็ตาม

4.3 การเปรียบเทียบระหว่างการแปลได้ความหมายและการแปลได้คำพูด

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า หลักการพื้นฐานของการล่ามที่นักเรียนได้รับการสอนมา คือ การล่ามความหมาย มิใช่ การล่ามคำพูด อย่างไรก็ตาม การศึกษาของคาฮานและการรายงานของวิัจฉิโอกกลับมีข้อบ่งชี้พิเศษที่ว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมมีส่วนต่อการกำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามด้วยเช่นกันว่าผู้ใช้ล่ามจะมีความโน้มเอียงว่าจะต้องการการล่ามที่เน้นการแปลความหมาย หรือการล่ามที่เน้นการแปลคำพูด ดังนั้นการเปรียบเทียบในข้อนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความโน้มเอียงของผู้ใช้ล่ามชาวไทย

ต่อคำถามที่ว่าอะไรสำคัญกว่ากันระหว่าง

(ก) ล่ามเน้นแปล ความหมาย ให้ได้อย่างที่ผู้พูดต้องการสื่อความ หรือ

(ข) ล่ามเน้นแปล คำ ให้ตรงตามคำพูดที่ผู้พูดเปล่งออกมา

ผลการวิจัยระบุว่า **ผู้ใช้ล่ามทุกคน (100%)** ทั้งที่เป็นผู้ใช้ล่ามครั้งแรกและที่มีประสบการณ์การใช้ล่ามหลายครั้ง **ต้องการให้ล่ามแปลได้ความหมายมากกว่าแปลได้คำพูด**

ผลการวิจัยสอดคล้องกับหลักการของการล่ามที่ดี ที่เน้นให้ล่ามแปล **ความหมาย** ของภาษาต้นทางมากกว่าการแปลคำพูด

4.4 ทักษะคติโดยรวมต่ออาชีพล่ามและตัวล่าม

สำหรับทักษะคติโดยรวมต่ออาชีพล่าม ผู้เขียนขอแบ่งแยกรายละเอียดปลีกย่อยดังต่อไปนี้

4.4.1 การเปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่น

4.4.2 ล่ามเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสารหรือไม่

4.4.3 ความเชื่อมั่นต่อวิชาชีพล่าม

4.4.4 ผู้ใช้ล่ามสนใจการล่ามมากน้อยเพียงใด

สำหรับทัศนคติโดยรวมต่อตัวล่าม มีเพียงหัวข้อเดียว คือ

4.4.5 ความคาดหวังต่อตัวล่าม

4.4.1 การเปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่น

นอกเหนือจากทัศนคติของผู้ใช้ล่ามที่มีต่อคุณลักษณะในการทำล่ามแล้ว ผู้เขียนเห็นว่าทัศนคติของผู้ใช้ล่ามที่มีต่ออาชีพล่ามโดยรวมก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพื่อให้ล่ามได้มีโอกาสศึกษาว่านอกจากความต้องการในเชิงภาษาแล้ว ผู้ใช้ล่ามมองวิชาชีพล่ามอย่างไรและคาดหวังคุณสมบัติใดจากล่ามผ่าน ทั้งนี้ผู้ใช้ล่ามถูกขอให้เปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่นที่ผู้ใช้ล่ามเห็นว่ามีความคล้ายคลึงและสามารถเทียบเคียงกันได้ จากนั้นจึงขอให้ผู้ใช้ล่ามช่วยอธิบายเหตุผลสนับสนุน และระบุความน่าสนใจและความท้าทายของอาชีพนั้นๆ ในกรณีที่ผู้ใช้ล่ามไม่สามารถเปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่นได้ ผู้ใช้ล่ามก็เพียงแต่ระบุความน่าสนใจและความท้าทายของอาชีพล่ามโดยตรง ผลลัพธ์แสดงในตารางที่ 5

อาชีพที่ผู้ใช้ล่าม เปรียบเทียบกับอาชีพล่าม	จำนวน (คน)
ไกด์นำเที่ยว	5
นักแปล	4
ครู	3
วิทยากร	3
ทนายความ	1
อาจารย์ประจำห้องปฏิบัติการทางภาษา	1
ดีเจ	1
นักข่าวต่างประเทศ	1
นักกีฬา (นักมวย)	1
ไม่ระบุ	3
รวมทั้งสิ้น	24

ตารางที่ 5: การเปรียบเทียบอาชีพล่ามกับอาชีพอื่นในทัศนคติของผู้ใช้ล่าม

สำหรับความน่าสนใจและความท้าทายของอาชีพที่ผู้ใช้ล่ามเปรียบเทียบกับอาชีพล่าม ผู้เขียนได้แยกแยะและนำเสนอเฉพาะประเด็นสำคัญๆออกมาในรูปแบบตารางเพื่อความสะดวกของผู้อ่าน ดังแสดงในตารางที่ 6

อาชีพที่เปรียบเทียบกับอาชีพล่าม	ความน่าสนใจ	ความยากหรือความท้าทาย
วิทยากร	ได้เข้าร่วมสถานการณ์ใหม่ๆ ได้แสดงความสามารถ	ต้องสามารถสื่อสารความคิดได้ ความสามารถในการพูดและดึงดูใจคน ต้องกล้าแสดงออก
ครู	เป็นผู้ที่รักการถ่ายทอดความรู้	ต้องมีความรู้ดี ต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ สามารถตอบคำถามต่างๆได้
อาจารย์ประจำ ห้องปฏิบัติการภาษา	ได้ใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย	
นักแปล	ได้ความรู้ใหม่ ได้ฝึกฝนภาษา สนุก	มีความสามารถทางด้านภาษา มีความตั้งใจสูง ต้องกระตือรือร้นอยู่เสมอ
ไกด์นำเที่ยวทั้งในและ ต่างประเทศ	ได้ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ได้ติดต่อสื่อสารกับผู้คน	ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ต้องมีความจำดี มีความนับไว อัธยาศัยดี การสื่อสารดี ใจเย็น สามารถในการเข้ากับผู้คนทุกประเภท
นักข่าวต่างประเทศ	ได้เดินทางตลอดเวลา	
ดีเจ	ได้สื่อสารกับผู้คน ได้ใช้น้ำเสียงที่ไพเราะ	ความแตกฉานในการใช้คำพูด
นักกีฬา (นักมวย)		ต้องมีสมาธิ ปฏิบัติการโต้ตอบดี มีความอดทน
นักกฎหมาย		ความจำที่ดี

ตารางที่ 6: ความน่าสนใจและความท้าทายของอาชีพที่เปรียบเทียบกับอาชีพล่าม

เหตุผลประกอบสำหรับไกด์นำเที่ยวและนักแปล คือ การที่ทั้งสองอาชีพเป็นอาชีพที่ต้องมี **ความรู้ภาษาต่างประเทศ** ในขั้นต้น

ส่วนเหตุผลประกอบสำหรับอาชีพครูและวิทยากร ได้แก่ การที่อาชีพทั้งสองเป็นอาชีพที่ **เจ้าของวิชาชีพ** ต้องมีความรู้และความสามารถในการอธิบายความหรือสื่อสารให้คนหมู่มาก เข้าใจเรื่องราวหรือองค์ความรู้บางอย่าง

เหตุผลประกอบสำหรับอาชีพอื่นก็มีความน่าสนใจไม่แพ้กัน เช่น ผู้ใช้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่า อาชีพล่ามมีความคล้ายคลึงกับอาชีพนักกีฬา โดยได้เปรียบเทียบล่ามว่าเหมือนกันกับ **นักมวย** คือ ต้องมีสมรรถนะทางร่างกายที่แข็งแรง ต้องว่องไว โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องแปลเหมือนกับคู่ต่อสู้ ล่าม

ต้องมีความสามารถในการฟัง ซึ่งเปรียบเสมือนการตั้งรับ และต้องมีความสามารถในการพูด ซึ่งก็คือ การรุกคู่ต่อสู้

ผู้ใช้ล่ามคนหนึ่งเปรียบเทียบกับอาชีพล่ามกับ **อาจารย์ประจำห้องปฏิบัติการทางภาษา** เพราะ เห็นว่ามีการใช้อุปกรณ์ในการส่งและรับเสียงเหมือนกัน

คนที่กล่าวว่าล่ามเหมือน **ดีเจ** ให้เหตุผลประกอบว่า ล่ามเป็นอาชีพที่ต้องใช้เสียงเป็นหลัก

คนที่กล่าวว่าล่ามเหมือน **นักข่าวต่างประเทศ** ให้เหตุผลว่าล่ามมีโอกาสได้เดินทางอยู่ ตลอดเวลา

ส่วนคนที่กล่าวว่าล่ามเหมือน **ทนาย** ให้เหตุผลประกอบว่า ล่ามมีโอกาสในการเรียนรู้และทำความเข้าใจกฎหมาย เหตุผลประกอบดังกล่าวเกิดจากการที่การสัมภาษณ์ทำในระหว่างการประชุมเชิงฝึกอบรมที่มีการกล่าวถึงสนธิสัญญาระหว่างประเทศหลายฉบับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการปกป้องสิทธิมนุษยชน

เมื่อมองในภาพรวม จะเห็นว่า ผู้ใช้ล่ามมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพล่าม เห็นว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่น่าสนใจ เป็นอาชีพที่เปิดโลกทัศน์ของบุคคลผู้เป็นเจ้าของวิชาชีพ กล่าวคือ มีโอกาสในการพบปะผู้คน ศึกษาเรื่องราวใหม่ๆ และมีโอกาสได้เดินทางเพื่อการประกอบอาชีพ ในขณะที่ก็เป็นอาชีพที่มีความยากและท้าทาย คุณลักษณะต่างๆที่ผู้ใช้ล่ามระบุออกมาแล้วแต่เป็นคุณลักษณะในเชิงบวก บ่งบอกถึงความสามารถของล่าม ทั้งในเชิงที่มีความสามารถในการใช้ภาษาทั้งภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแม่ และภาษาอังกฤษ มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารกับคนหมู่มาก มีโอกาสได้ใช้ความรู้ของตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่น ทั้งยังต้องเป็นผู้ที่มีไหวพริบปฏิภาณ มีความอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ความคิดเห็นดังกล่าวนำไปสู่ข้อเสนอสำหรับล่ามว่า ล่ามจำเป็นต้องฝึกหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้ตนเองมีความรู้ที่กว้างขวาง ต้องหมั่นฝึกฝนตนเองในการสื่อสารความคิดกับผู้คนผ่านการใช้ภาษาที่ถูกต้อง สละสลวย และเนื่องจากผู้ใช้ล่ามเห็นว่าล่ามเป็นผู้ที่ใช้หน้าเสียงที่ไพเราะน่าฟัง ล่ามควรทบทวนการใช้หน้าเสียงและท่วงทำนองในการพูดของตนเอง เช่น อาจบันทึกเสียงของตัวเอง ระหว่างการทำล่ามมาฟังหลังจากเสร็จสิ้นการทำงานล่ามแล้ว เพื่อวิเคราะห์การใช้หน้าเสียง ท่วงทำนอง และคำพูดที่ตนเองเลือกใช้ระหว่างการล่าม หากพบว่าตนเองยังพูดตะกุกตะกักบ่อยครั้ง หน้าเสียงฟังราบเรียบเกินไปจนน่าเบื่อ หรือคำพูดที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมกับบรรยากาศในการประชุม เช่น เป็นทางการเกินไป หรือเป็นกันเองจนเกินไป จะต้องนำข้อสังเกตทั้งหลายที่พบมาปรับปรุงคุณภาพการล่ามของตนเองต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ล่าม

4.4.2 ล่ามเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสารหรือไม่

ล่ามควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสาร เพราะการสื่อสารคือหัวใจหลักของการล่าม ผู้เขียนจึงเห็นสมควรสอบถามผู้ใช้ล่ามด้วยคำถามปลายปิดกับผู้ใช้ล่ามถึงคุณสมบัติในการสื่อสารของล่าม

ต่อคำถามที่ว่า ท่านคิดว่าล่ามส่วนใหญ่มักล่ามแต่สิ่งที่ไม่ใช่สาระโดยขาดเนื้อหาหลักและไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาใช่หรือไม่ จากจำนวนผู้ใช้ล่ามทั้งหมด 24 คน เกือบทั้งหมดคือ 21 คน ตอบว่า **ไม่ใช่** มีเพียง 2 คนเท่านั้นที่ตอบว่า **ใช่** ส่วนอีก 1 คนไม่ได้ตอบคำถามนี้

ทั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้ใช้ล่ามมีทัศนคติที่ดีว่าล่ามโดยทั่วไปมีความสามารถในการจับประเด็นและสามารถสื่อสารความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ล่ามสามารถทำให้เรื่องยากๆ เข้าใจได้โดยง่าย ผู้ใช้ล่ามหญิงที่มีประสบการณ์การใช้ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่า เคยใช้ล่ามในการประชุมเฉพาะทางขนาดเล็กในหัวข้อ “การตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลด้วยการอ่านงบประมาณรัฐ” ซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากสำหรับผู้ใช้ล่ามทุกคนเพราะไม่มีใครมีพื้นความรู้ทางด้านบัญชีมาก่อน ผู้ใช้ล่ามคิดว่าล่ามการประชุมในครั้งนั้นมีส่วนเป็นอย่างมากที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมการประชุมสามารถติดตามการนำเสนอและการอธิบายของวิทยากรชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี ด้วยการเลือกใช้คำพูดที่ฟังเข้าใจง่ายและอธิบายหลักการที่วิทยากรสอนได้อย่างชัดเจน มีการใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน

เห็นได้ชัดว่า ผู้ใช้ล่ามมองว่าล่ามต้องมีคุณสมบัติในการสื่อสารในชั้นดีถึงดีเลิศ ผ่านคุณลักษณะสำคัญ คือ การใช้คำพูดที่ฟังเข้าใจง่ายและเป็นเหตุเป็นผลกัน ล่ามจึงสมควรทบทวนคุณลักษณะทั้งสองประการอยู่เสมอระหว่างการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอันเป็นหัวใจของการล่ามให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามต่อไป

4.4.3 ความเชื่อมั่นต่อวิชาชีพล่าม

ต่อคำถามที่ว่า หากท่านฟังล่ามแล้วพบว่ามีความผิดพลาด ท่านคิดว่า “ความผิดพลาด” นั้นเกิดจากการที่ล่ามแปลผิด หรือเพราะความสามารถในการใช้ภาษาของท่านเองไม่ดีพอ ผลลัพธ์แสดงอยู่ในตารางที่ 7

ความผิดเป็นของใคร	จำนวนผู้ใช้ล่าม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อาจเป็นได้ทั้งสองอย่าง (ล่ามหรือผู้ใช้ล่าม)	8	33.33
ผู้ใช้ล่าม	5	20.84
ล่าม	4	16.67
ผู้พูด	3	12.50
ไม่ใช่ทั้งสองอย่าง (ไม่ใช่ทั้งของล่ามและผู้ใช้ล่าม)	2	8.33
ไม่ตอบ	2	8.33
รวมทั้งสิ้น	24	100.00

ตารางที่ 7: ความผิดในการล่ามที่ผู้ใช้ล่ามได้ยื่นเกิดขึ้นจากใคร

สังเกตได้ว่า สัดส่วนที่มากที่สุดคือ การระบุว่าอาจเป็นไปได้ทั้งสองอย่าง ในขณะที่การระบุชัดเจนไปเลยว่าเป็นความผิดของล่ามมีอยู่ไม่มากนัก ผู้ใช้ล่ามมีความเข้าใจว่า การล่ามให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบแวดล้อมหลายอย่าง มีเฉพาะตัวล่ามเพียงอย่างเดียว เช่น ความสามารถในการสื่อสารของผู้พูด สมรรถนะและความสนใจของผู้ใช้ล่าม ประสิทธิภาพของหูฟังที่ผู้ใช้ล่ามใช้ หูฟังบางชนิดมีลักษณะเป็นที่ครอบหูซึ่งแข็ง บีบศีรษะ หรือทำให้เจ็บหู ทำให้ผู้ใช้ล่ามบางคนต้องพยายามถอดออกระหว่างการฟังในบางช่วงเพื่อลดอาการไม่สบายต่างๆ เหล่านั้น เป็นต้น

ในส่วนที่ระบุว่า เป็นความผิดของผู้พูดนั้น ผู้ใช้ล่ามให้เหตุผลประกอบว่า บางครั้งผู้พูดอาจสื่อสารไม่ชัดเจนเองหรือใช้คำศัพท์ที่ยากเกินไป โดยอธิบายเพิ่มเติมถึงช่วงหนึ่งของการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมคนหนึ่งซึ่งเป็นชาวไทยมุสลิมพูดถึง “ซุนนะห์” และไม่ได้อธิบายเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เข้าร่วมการประชุมส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิม แต่วิทยากรและล่ามไม่ใช่ ผู้เข้าร่วมประชุมคนดังกล่าวจึงกล่าวว่า นี่คือการผิดของผู้พูดที่มีได้อธิบายเพิ่มเติม จึงเป็นการยากที่ล่ามจะเข้าใจได้ว่า ซุนนะห์คือธรรมเนียมการปฏิบัติตนของนบีมุฮัมมัด

ในส่วนผู้ที่ตอบว่า ไม่ใช่ทั้งสองอย่าง คือ ไม่ใช่ทั้งความผิดของล่ามและความผิดของผู้ใช้ล่ามนั้น ผู้ใช้ล่ามอธิบายว่า ไม่ได้เป็นเพราะความสามารถของล่ามหรือผู้ใช้ล่ามบกพร่อง แต่เป็นเพราะในขณะนั้นผู้ใช้ล่ามอาจไม่ได้ตั้งใจฟังมากนัก

ในส่วนของผู้ที่ไม่ตอบ 2 คนนั้น เป็นเพราะทั้งสองคนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเองได้ จึงนึกสภาพการณ์ของคำถามไม่ออก

ผลการวิจัยโดยรวมสรุปได้ว่า ผู้ใช้ล่ามมีทัศนคติที่ค่อนข้างดีต่อวิชาชีพล่าม และมีความเข้าใจว่าคุณภาพการล่ามที่ดีเกิดจากองค์ประกอบหลายอย่างประกอบกัน

4.4.4 ผู้ใช้ล่ามสนใจการล่ามมากน้อยเพียงใด

ต่อคำถามที่ว่า หากท่านเข้าใจภาษาได้ดีและไม่ต้องใช้ล่าม มีบ้างหรือไม่ที่ท่านฟังล่ามเพราะรู้สึกสนใจเป็นการส่วนตัว ผลลัพธ์แสดงในตารางที่ 8

การฟังล่ามเพียงเพราะสนใจเป็นการส่วนตัว	จำนวนผู้ใช้ล่าม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ฟัง	11	45.84
ไม่ฟัง	5	20.84
ไม่ตอบ	8	33.33
รวมทั้งสิ้น	24	100.00

ตารางที่ 8: ความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้ล่ามในการฟังล่าม

ผลลัพธ์แสดงว่าโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวต่อการฟังล่าม

จากการซักถามเพิ่มเติมกับผู้ใช้ล่าม 11 คนที่ตอบว่าฟังการล่ามเพราะสนใจเป็นการส่วนตัวพบว่า ทั้งหมดมีความสนใจว่าล่ามสามารถพูดพร้อมกันไปกับผู้พูดได้อย่างไร ทั้งการฟังนั้นเป็นการฟังภาษาหนึ่ง และเมื่อทำความเข้าใจแล้ว กลับต้องแปลออกมาเป็นอีกภาษาหนึ่ง ผู้ใช้ล่ามเห็นว่าความสามารถดังกล่าวเป็นความสามารถพิเศษของล่ามและให้คุณค่ากับอาชีพล่ามว่าเป็นนอกจากจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านภาษาแล้ว ยังเป็นผู้ที่มีมุมมองดี สามารถแบ่งแยกประสาทได้อย่างล้าเลิศ

อย่างไรก็ดี ผู้ใช้ล่าม 2 คนจากจำนวน 11 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ล่ามมาก่อน มีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับการใช้ล่ามในอดีต ผู้ใช้ล่ามหญิงชาวไทยมุสลิมที่มีประสบการณ์การใช้ล่าม จำนวน 6 ครั้งพูดถึงประสบการณ์ที่ล่ามแปลได้ทุกคำพูดที่ผู้พูดพูดออกมา แต่ฟังแล้วไม่เข้าใจ

ผู้ใช้ล่ามชายชาวไทยพุทธที่มีประสบการณ์การใช้ล่าม 12 ครั้ง กล่าวถึงการที่ล่ามแปลเกิน ทั้ง ๆ ที่ผู้พูดไม่ได้พูดสิ่งนั้น

ผู้อ่านอาจเห็นโต้แย้งว่า ในเมื่อผู้ใช้ล่ามทั้งสองไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษในขั้นดีมาก แล้วทั้งสองคนจะรู้ได้อย่างไรว่าล่ามสามารถแปลออกมาได้ทุกคำ หรือล่ามแปลเกินที่ผู้พูดพูด ผู้เขียนขออธิบายเพิ่มเติมว่า ผู้ใช้ล่ามทั้งสองนับว่าเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้บ้าง และที่ผู้ใช้ล่ามหญิงกล่าวว่า ฟังไม่เข้าใจ ก็เพียงพอแล้วในการสรุปว่า การล่ามที่ผู้ใช้ล่ามกล่าวถึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ล่ามได้

จากข้อมูลเพิ่มเติมดังกล่าวพอสรุปได้ว่า โดยรวมแล้ว ผู้ใช้ล่ามเห็นว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ นายกย่อง แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่เป็นล่ามเองด้วยว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็น ล่ามหรือไม่ และแม้ในวงการล่ามเองก็ยังมีล่ามในวงการที่ไม่มีความสามารถที่จะทำงานด้วยคุณภาพที่ ผู้ใช้ล่ามคาดหวังได้ ข้อมูลดังกล่าวเรียกร้องให้ล่ามให้ความใส่ใจใน 2 ประเด็น คือ (1) การล่ามให้ฟัง เข้าใจง่าย และ (2) การซื่อสัตย์ต่อผู้พูด ด้วยการไม่เสริมเติมแต่งความคิดเห็นของตนเองเข้าไปแทนผู้ พูด ถึงแม้ว่าการล่ามจะมีใช้การแปลคำพูด แต่เป็นการแปลความหมาย และล่ามจะต้องใช้การตีความ ภาษาด้านทางก่อนที่จะแปลออกมาเป็นภาษาปลายทาง แต่ล่ามจะต้องทบทวนตัวเองอยู่ตลอดเวลาและ ระมัดระวังเป็นพิเศษมิให้การล่ามนั้นเป็นการเสริมเติมแต่งและพูดในสิ่งที่ผู้พูดมิได้พูด

4.4.5 ความคาดหวังต่อตัวล่าม

ผู้เขียนได้ออกแบบให้ส่วนท้ายของแบบสอบถามสำรวจคุณสมบัติของล่ามที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวัง ผลการวิจัยแสดงในตารางที่ 9

ผู้ใช้ล่ามคาดหวังให้ล่ามเตรียมตัวพร้อมเป็นอันดับ 1 ประชากรส่วนใหญ่ของผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้มีความคาดหวังให้ล่ามเตรียมตัวพร้อม ทำความเข้าใจและศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประชุมมาก่อนล่วงหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงการแปลผิด สามารถทำความเข้าใจภาษาด้านทางได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเลือกใช้ภาษาปลายทางที่ใช้กันอยู่ในหมู่ผู้เข้าร่วมการประชุม และหนึ่งในสามของผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมของล่ามเป็นอันดับหนึ่ง

คุณลักษณะที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังเป็นอันดับ 2 ได้แก่ การมีความรู้ด้านภาษาขั้นดีมาก ผู้ใช้ล่ามเกือบหนึ่งในสาม (7 จาก 24 คน) ระบุให้ ความสามารถในการใช้ภาษาในขั้นดีเป็นคุณลักษณะสำคัญอันดับแรก

คุณลักษณะที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังเป็นอันดับ 3 ได้แก่ ความมีใจเป็นกลาง ไม่มีอคติทางด้าน เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ชนชั้นทางสังคม ศาสนา ระดับการศึกษา สถานะ ทั้งนี้ผู้เขียนเห็นว่าความคาดหวังในข้อนี้เกิดจากการที่เกือบทั้งหมดของผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ (23 จาก 24 คน) เป็นชาวไทยมุสลิมเชื้อสายมลายูซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับการเพ่งเล็งจากทางการและสื่อมวลชนในกรณีความรุนแรงในสามจังหวัด

ชายแดนใต้ เนื้อหาการประชุมทำให้ผู้เข้าร่วมการประชุมต้องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความรุนแรงค่อนข้างมาก ผู้เข้าร่วมการประชุมหลายคนเป็นญาติพี่น้องผู้สูญเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความรุนแรง เช่น กรณีตากใบ และกรณีมัสยิดกรือเซะ

ความคาดหวังต่อตัวล่ำม	การจัดลำดับความสำคัญ	จำนวนผู้ใช้ล่ำม (คน) ที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1
เตรียมตัวพร้อม	1	8
มีความรู้ด้านภาษาขั้นดีมาก	2	7
มีใจเป็นกลาง ไม่มีอคติทางด้านเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ชนชั้นทางสังคม ศาสนา ระดับการศึกษา สถานะ	3	4
ตรงต่อเวลา	4	2
ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ	5	1
มีบุคลิกภาพดี	5	1
รักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ในฐานะล่ำมเป็นความลับ	5	1
	รวมทั้งสิ้น	24

ตารางที่ 9: ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ำมต่อตัวล่ำม

คุณลักษณะที่ผู้ใช้ล่ำมคาดหวังเป็นอันดับ 4 ซึ่งเป็นอันดับรองสุดท้าย ได้แก่ **ความตรงต่อเวลา** มีผู้ใช้ล่ำมเพียง 2 จาก 24 คนเท่านั้นที่จัดให้ความตรงต่อเวลาเป็นความสำคัญอันดับแรก ทั้งนี้ ผู้เขียนเห็นว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมมิได้ให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลามากนัก เห็นได้จากการที่ผู้เข้าร่วมการประชุมมาเข้าประชุมไม่ตรงเวลา จนบางครั้งวิทยากรชาวอังกฤษก็ยังออกปากตำหนิผู้เข้าร่วมการประชุมบางคนและอธิบายถึงความสำคัญของการตรงต่อเวลากับที่ประชุม

คุณลักษณะที่ผู้ใช้ล่ำมคาดหวังเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ คุณลักษณะ 3 ประการ คือ **การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ การมีบุคลิกภาพดี และการรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ในฐานะล่ำมเป็นความลับ** โดยแต่ละคุณลักษณะมีผู้เข้าร่วมการประชุมให้คุณค่าเป็นอันดับแรกคุณลักษณะละ 1 คน สำหรับความคาดหวังในอันดับสุดท้ายนี้ผู้เขียนเห็นว่าเป็นลักษณะความชอบส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมประชุมคนนั้นๆเป็นการส่วนตัว

4.5 ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่น ๆ

นอกจากผลการวิจัยหลัก ๆ ข้างต้นแล้ว ยังมีข้อค้นพบอื่น ๆ ที่ได้จากการพูดคุยกับผู้ใช้ล่ำม ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าน่าสนใจและเป็นประเด็นที่ล่ำมน่าจะนำมาพิจารณาในการปรับปรุงคุณภาพการล่ำมของตนด้วย

4.5.1 เวลาในการล่ามอย่างต่อเนื่อง

ในระหว่างการล่าม ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมจำเป็นต้องทำงานสลับกัน 2 คน เพื่อลดความเครียดในการทำงาน แต่เมื่อล่ามเปลี่ยนเสียงพูด ผู้ใช้ล่ามย่อมสังเกตเห็นได้ การล่ามที่สลับล่ามในช่วงเวลาและจังหวะที่เหมาะสม จะช่วยให้ผู้ใช้ล่ามได้รับคุณภาพการล่ามที่ดีที่สุด ไม่รู้สึกขี้ตู่หรือเสียจังหวะในการฟัง ผู้เขียนจึงเห็นสมควรสอบถามผู้ใช้ล่ามถึงระยะเวลาในการล่ามต่อเนื่องของล่ามเพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังดังกล่าว

ต่อคำถามที่ว่า ท่านคิดว่าล่ามแต่ละคนควรทำงานติดต่อกันโดยไม่พักเป็นเวลานานเท่าใด คำตอบที่ได้แสดงในตารางที่ 10

เวลาสำหรับการล่ามอย่างต่อเนื่องโดยไม่พัก	จำนวน (คน)
30 นาที	9
60 นาที	5
10 นาที	2
20 นาที	1
90 นาที	1
120 นาที	1
180 นาที	1
ขึ้นอยู่กับล่าม	4
รวมทั้งสิ้น	24

ตารางที่ 10: เวลาสำหรับการล่ามอย่างต่อเนื่องในทัศนคติของผู้ใช้ล่าม

ผู้ใช้ล่ามจำนวน 9 คนหรือมากกว่าหนึ่งในสามคิดว่า ล่ามควรล่ามต่อเนื่องกันโดยไม่หยุดพักประมาณ 30 นาที อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้ล่าม 4 คนที่กล่าวว่า ให้ล่ามกำหนดเอาเอง ซึ่งหากการล่ามสั้นไหล่ดี ผู้ใช้ล่ามไม่มีปัญหาเกี่ยวกับช่วงเวลาของการล่ามอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผลการศึกษาข้อนี้สามารถสรุปได้ว่า ล่ามควรตระหนักเรื่องจังหวะในการผลัดเปลี่ยนล่ามเพื่อความสั้นไหล่ในการล่าม แต่ไม่ควรผลัดเปลี่ยนกันหลังจากช่วงระยะเวลาที่สั้นจนเกินไป และผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่คาดหวังระยะเวลาในการผลัดเปลี่ยนล่ามหลังจากที่ล่ามแต่ละคนทำการล่ามไปแล้วอย่างน้อยประมาณ 30 นาที

อย่างไรก็ดี สำหรับการประชุมอื่นๆ ซึ่งเนื้อหาหรือสถานการณ์ในการประชุมเปลี่ยนแปลง ผู้เขียนคิดว่า ระยะเวลาดังกล่าวก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้

4.5.2 วิจารณ์ญาณในการแปลของล่าม

ผู้ใช้ล่ามบางคนมีความต้องการให้ล่ามเป็นมากกว่าผู้แปลภาษา แต่ต้องการให้ล่ามใช้วิจารณ์ญาณในการเลือกด้วยว่า คำพูดใดควรแปล หรือคำพูดใดไม่ควรแปล

ผู้ใช้ล่าม 24 คนในการวิจัยนี้มาจากการประชุม 2 การประชุม การประชุมที่หนึ่งมีผู้เข้าร่วมการประชุม 9 คน การประชุมที่สองมีผู้เข้าร่วมการประชุม 15 คน ในกลุ่มที่มีผู้เข้าร่วมการประชุม 9 คนนั้น ผู้เข้าร่วมการประชุมทุกคนจะสนิทสนมกันดี เนื่องจากทำงานอยู่ในสายงานเดียวกัน ถึงแม้จะสังกัดคนละองค์กร แต่ทำงานประสานกันโดยตลอด และเคยเข้าร่วมการฝึกอบรมด้วยกันมาแล้วก่อนหน้า ผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มนี้จึงมีการโต้ตอบกับวิทยากรซึ่งเป็นชาวอังกฤษและเป็นผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาไทยเพียงคนเดียวในห้องประชุมในลักษณะเป็นกันเองและสนุกสนาน ผู้เขียนและเพื่อนจะแปลทุกอย่าง เพราะต้องการให้วิทยากรชาวอังกฤษรับรู้ถึงปฏิกิริยาของผู้เข้าร่วมการประชุม แต่ผู้เข้าร่วมการประชุม 2 คนในกลุ่มได้แนะนำผู้เขียนระหว่างการสัมภาษณ์ว่า ไม่ควรแปลทุกอย่าง เช่น คำแสวหรือ คำพูดบางอย่างที่วิทยากรฟังแล้วอาจเกิดความไม่พอใจหรือรู้สึกไม่ดี ซึ่งผู้เขียนรู้สึกว่าเป็นสถานการณ์เช่นนี้ ล่ามจะตกอยู่ในที่นั่งลำบาก เพราะผู้เข้าร่วมการประชุมชาวไทยกลัวว่าจะเสียภาพพจน์ตัวเอง จึงไม่อยากให้ล่ามแปลสิ่งที่ตนเองพูดให้วิทยากรฟัง แต่ในขณะเดียวกัน วิทยากรชาวอังกฤษก็รอฟังอยู่เพราะต้องการรู้ว่าผู้เข้าร่วมการประชุมชาวไทยพูดหรือแสวอะไรกัน เพราะทุกคนในห้องที่เป็นคนไทยหัวเราะกันขึ้นมาหลังจากใครบางคนพูดอะไรบางอย่างออกไป

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการประชุมบางคนก็ยังต้องการให้ล่ามใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการ ฟังง่าย ๆ สบาย ๆ เป็นกันเอง เพราะไม่อยากฟังแล้วเครียด โดยบอกว่า ต้องการให้ล่ามแปลแบบสนุก ๆ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า เป็นข้อสังเกตที่น่าสนใจ เนื่องจากผู้ใช้ล่ามกำลังขอให้ล่ามให้บริการเกินกว่าหน้าที่ของล่าม ซึ่งคือการแปลภาษา แต่ผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่ามเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการประชุมที่ผ่อนคลายอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปและเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

คุณภาพเป็นเรื่องยากที่จะระบุให้แน่ชัด เนื่องจากเป็นเรื่องของความรู้สึกและความชอบหรือไม่ชอบส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนหวังว่าชุดความคาดหวังพื้นฐานที่สรุปออกมาได้จากงานวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการล่ามสำหรับการประชุมที่มีขนาดเล็ก เนื้อหาเฉพาะทาง และมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการประชุมสูงได้ในระดับหนึ่ง แต่สำหรับการประชุมที่มีลักษณะแตกต่างไปจากนี้ แม้อาจจะไม่สามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นบรรทัดฐานในการทำงาน แต่ก็ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการทบทวนการทำงานของตนได้ และแม้ว่าการประชุมจะมีกลุ่มผู้ใช้ล่ามที่มีลักษณะเหมือนผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ เนื้อหา และลักษณะการประชุมเหมือนกันกับการประชุมกลุ่มนี้ ล่ามก็ยังไม่สามารถยึดเอาผลการวิจัยนี้เป็นสรณะได้โดยสมบูรณ์ เพราะจะอย่างไรเสีย ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพก็ยังเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย ล่ามจึงควรพิจารณาบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและเตรียมพร้อมในการรับมือกับความต้อการที่เบี่ยงเบนไปจากผลการวิจัย ทั้งนี้ก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการล่ามของตนให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้โดยสมเหตุสมผล

สำหรับการประชุมที่มีขนาดเล็ก มีเนื้อหาเฉพาะทาง มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการประชุมสูง เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ผลจากการวิจัยให้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยสอดคล้องกับสิ่งที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามมีได้ต้องการการแปลที่ครบถ้วน หากต้องการให้ล่ามเป็นผู้ช่วยให้เกิดการสื่อสารข้ามภาษาและวัฒนธรรม โดยภาพรวมแล้วผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่ามเป็น “ผู้สื่อสาร” คือ ต้องการการล่ามที่ถูกต้อง ฟังเข้าใจง่าย ครบถ้วน ชัดเจน น่าฟัง และต้องการให้ล่ามเน้นการแปลโดยเน้นการสื่อความหมายมากกว่าการแปลคำพูด

หากให้มีการจัดลำดับความสำคัญ ความต้องการในอันดับแรกของผู้ใช้ล่าม คือ ความถูกต้อง ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวัง แต่ในกรณีส่วนใหญ่ ผู้ใช้ล่ามไม่อาจทราบได้ว่าล่ามสามารถแปลได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด เนื่องจากผู้ใช้ล่ามก็ไม่ได้มีความสามารถในการเข้าใจภาษาต้นทางดีพอ ความต้องการในอันดับรองลงมาของผู้ใช้ล่ามคือ การล่ามที่ฟังเข้าใจง่าย ผ่านการเลือกใช้คำพูดที่ฟังเข้าใจง่าย มีการใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน ความต้องการในอันดับท้าย ๆ ได้แก่ ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง สำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา และน้ำเสียงที่ไพเราะ น่าฟัง

ผู้ใช้ล่ามไม่อาจตรวจสอบคุณลักษณะบางอย่างได้ด้วยตัวเอง เช่น ความถูกต้อง หรือการแปลครบถ้วน เนื่องจากผู้ใช้ล่ามไม่เข้าใจภาษาต้นทาง แต่สำหรับคุณลักษณะอื่นๆ ผู้ใช้ล่ามสามารถบอกได้ในทันทีว่า ล่ามมีคุณสมบัติที่ผู้ใช้ล่ามต้องการหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น การใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุผล การแปลที่ไหลลื่น ฟังเข้าใจง่าย น้ำเสียงที่ใช้มีจังหวะจะโคน น่าฟัง เป็นต้น ล่ามจึงควรให้ความสำคัญกับความต้อการในอันดับรองและความต้อการในอันดับท้าย ๆ ด้วยเช่นกัน

เมื่อจัดลำดับความสำคัญแล้ว น้ำเสียงในการล่ามไม่ใช่ความสำคัญในอันดับต้นๆ แต่มีได้หมายความว่า ล่ามจะสามารถใช้น้ำเสียงในการล่ามอย่างไรก็ได้ ล่ามยอมรับได้หากการใช้น้ำเสียงจะไม่อยู่ในระดับดีเลิศ แต่หากการใช้น้ำเสียงอยู่ในระดับแย่มาก เช่น น้ำเสียงฟังแล้วน่าเบื่อ นั่นจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามไม่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้ล่ามกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการใช้เสียงให้สื่ออารมณ์ของผู้พูด โดยเล่าถึงประสบการณ์ที่เคยพบล่ามที่แปลแบบไม่สนใจอารมณ์หรือโทนของเนื้อหา โดยผู้ใช้ล่ามให้ความเห็นว่า เป็นการแปลแบบไม่สนใจโลก และเมื่อผู้ใช้ล่ามดูที่สีหน้าของล่ามคนนั้นก็พบว่า ล่ามมีสีหน้าเรียบเฉยไม่สนใจโลกไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามไม่ชอบ

ล่ามควรระมัดระวังการแปลได้ครบทุกคำพูดแต่ฟังไม่รู้เรื่อง ซึ่งอาจเกิดจากการให้ความสำคัญกับการแปลครบถ้วนมากเกินไป จนลืมทบทวนว่า การล่ามของตนฟังเข้าใจง่าย และน่าฟังหรือไม่ ล่ามฟังตระหนักรว่า การแปลครบถ้วนเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการในอันดับต้นๆ แต่ไม่ใช่อันดับแรก และคุณภาพรวมของการแปลคือสิ่งที่สำคัญที่สุด มีข้อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งแยกส่วนกันในส่วนของทัศนคติที่ผู้ใช้ล่ามมีต่ออาชีพล่าม ผู้ใช้ล่ามเห็นว่า อาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ต้องการคุณสมบัติสูง ผู้ใช้ล่ามมีความสนใจในอาชีพล่าม เห็นว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่มีทั้งความท้าทายและความน่าสนใจในตัวเอง ผู้ใช้ล่ามเห็นว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ผู้ประกอบวิชาชีพมีความสามารถทั้งในเชิงภาษาและที่ไม่ใช่ภาษา สำหรับความสามารถในเชิงภาษานั้น ผู้ใช้ล่ามมองว่า ล่ามต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านภาษาในขั้นดีมาก มีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายสิ่งต่างๆ สำหรับความสามารถที่ไม่ใช่ภาษา ผู้ใช้ล่ามเห็นว่า ล่ามต้องเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา มีใจรักในการถ่ายทอดความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ มีวุฒิภาวะ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถรับมือกับความตึงเครียดจากสภาวะการทำงานได้ รู้จักการใช้

น้ำเสียง รู้จักการใช้อุปกรณ์การล่ามที่เหมาะสม

สำหรับความคาดหวังต่อตัวล่ามนั้น ย่อมเป็นปกติอยู่ที่ผู้ใช้ล่ามย่อมคาดหวังให้ล่ามเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาขั้นดีมาก แต่ก็ยังเป็นรองต่อการเตรียมตัวพร้อมของล่าม ผู้ใช้ล่ามต้องการให้ล่ามมีความรู้ในเนื้อหาการประชุมมากที่สุด ผู้เขียนเห็นว่า การเตรียมตัว “ทำการบ้าน” ของล่ามเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

เวลาเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ล่ามควรตระหนักถึง เนื่องจากเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะเพิ่มความอ่อนล้าของสมองจากการที่ต้องประมวลผลข้อมูล 2 ชุดในเวลาเดียวกันเป็นเวลานาน ล่ามควรตกลงกันเองระหว่างคู่ทำงานว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนกันเวลาใด เพื่อให้คุณภาพการล่ามเกิดขึ้นอย่างสูงสุดสำหรับผู้ใช้ล่าม

อย่างไรก็ดี คุณภาพการล่ามไม่สามารถระบุออกมาได้ตายตัวเป็นคำตอบสำเร็จรูปชนิดเบ็ดเสร็จ ความต้องการของผู้ใช้ล่ามย่อมแปรผันไปตามภูมิหลังของผู้ใช้ล่ามและลักษณะของการประชุมด้วย ล่ามควรปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ยกตัวอย่างเช่น โดยทั่วไปผู้ใช้ล่ามอาจมิได้คาดหวังเรื่องจังหวะการแปลที่สอดคล้องกันกับจังหวะของผู้พูดมากนัก แต่หากเป็นช่วงของการถามตอบหรือการโต้ตอบที่มีการตอบโต้กันระหว่างสองฝ่ายอย่างฉับพลันและ

สลับก้นพูดไปมาอย่างรวดเร็ว ล่ามต้องให้ความสำคัญกับจังหวะการแปลที่สอดคล้องกันกับจังหวะของผู้พูดให้มากขึ้น เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่เกิดจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามโดยตรงน่าจะเป็นประโยชน์ในการชี้แนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการล่ามได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งดีกว่าการคาดเดาไปเองตามความเข้าใจของล่ามอย่างไรก็ดี ล่ามพึงตระหนักว่า คุณลักษณะความคาดหวังดังกล่าวเป็นการสรุปผลความคาดหวังพื้นฐานของผู้ใช้ล่ามเท่านั้น และไม่อาจจะครอบคลุมความคาดหวังทั้งหมดของผู้ใช้ล่ามได้ ล่ามควรคำนึงถึงลักษณะอันจำเพาะของกลุ่มผู้ใช้ล่ามและการประชุม เช่น ขนาดของการประชุม (ใหญ่หรือเล็ก) เนื้อหาของการประชุม (ทั่วไปหรือเฉพาะเจาะจง) ภูมิหลังอันจำเพาะของผู้ใช้ล่าม (เชื้อชาติ ศาสนา ชนกลุ่มน้อย อันมีบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองอันจำเพาะ) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ล่าม (ผู้ใช้ล่ามรู้จักกันมาก่อนหรือไม่ สนิทสนมคุ้นเคยกันมากน้อยเพียงใด ความสัมพันธ์ในอดีตเป็นมาอย่างไร) ผู้เข้าร่วมการประชุมที่มีภูมิหลังจำเพาะย่อมมีชุดความคาดหวังที่มีลักษณะจำเพาะสอดคล้องกับภูมิหลังนั้นๆไปด้วย การเข้าใจพลวัตของผู้ใช้ล่ามและการประชุมจะทำให้ล่ามเข้าใจและสามารถคาดเดาความต้องการของผู้ใช้ล่ามที่อาจคลาดเคลื่อนไปจากผลการวิจัย ทำให้ล่ามตระหนักถึงการระมัดระวังในการเลือกใช้คำพูดหรือการวางท่าที่ระหว่างการล่ามให้เหมาะสม และในท้ายที่สุดนั้น ล่ามต้องระลึกเสมอว่าความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามยังขึ้นอยู่กับความชอบส่วนบุคคลอีกด้วย

นอกจากการยึดผลการศึกษาเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการล่ามของตนแล้ว ล่ามควรคำนึงถึงองค์ประกอบและบริบทการล่ามที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้การล่ามเป็นไปโดยราบรื่นด้วยปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างทุกฝ่ายและนำไปสู่ความสำเร็จในการล่าม ซึ่งก็คือ ความสำเร็จในการเป็นผู้ก่อให้เกิดการ “สื่อสาร” ข้ามภาษาและวัฒนธรรมนั่นเอง

5.3 ข้อจำกัด

ผลการวิจัยนี้อาจครอบคลุมหรือสะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุมชนิดพูดพร้อมในประเทศไทยได้ทั้งหมด เนื่องจากเป็นการทำวิจัยกับผู้ใช้ล่ามชาวไทยเพียงสองกลุ่ม และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยเพียง 24 คนเท่านั้น

อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยดังกล่าวน่าจะสะท้อนให้เห็นความต้องการของผู้ใช้ล่ามที่มีลักษณะจำเพาะ ซึ่งในที่นี้คือ กลุ่มนักสิทธิมนุษยชนที่เข้าร่วมการประชุมเฉพาะทาง ขนาดเล็ก ที่มีภาระสนทนาข้ามภาษา(อังกฤษ-ไทย) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการค่อนข้างมาก ซึ่งล่ามสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบและประเมินการทำงานของตนเองภายใต้บริบทการทำล่ามที่แตกต่างกันของตนเองต่อไป

รายการอ้างอิง

Bühler, H. 1986. **Linguistic (semantic) and extralinguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters**, *Multilingua* 5 (4):231-235.

Collados Aís, A. 1998 as quoted by Kurz, I. **Conference Interpreting: Quality in the Ears of the User**. *Meta: Translators' Journal*, Volume 46 NO. 2, 2001:402.
Available from: <http://id.erudit.org/iderudit/003364>

Kahane, E. 2000. **Thoughts on the Quality of Interpretation**. Available from:
<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article117>

Kurz, I., Pöchhacker, F. 1993. **Conference interpretation: expectations of different user groups**, *The Interpreters' Newsletter* 5, 13-21.

Moser-Mercer, P. 1995. **Expectations of users of conference interpretation**, AIIC.
Available from: www.aiic.net/ViewPage.cfm/article525

Viaggio, S. 1996. **A Chief Interpreter's View**. Summary of the keynote presentation delivered at the XIV FIT Congress, Melbourne, 12 - 16 February 1996. Available from:
http://www.aiic.net/en/prof/articles/chief_interpreters_view.htm

ภาคผนวก

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามการประชุม

- O. ท่านใช้ล่ามในการประชุมครั้งนี้เป็นครั้งแรก หรือ เคยใช้ล่ามในการประชุมมาแล้วก่อนหน้านี้
- P. เพศ
- อายุ
- ความเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ บรรยายภาคขณะสัมภาษณ์
1. ในการประชุมครั้งนี้ ท่านเป็นผู้ฟัง ผู้บรรยาย หรือเป็นทั้งสองอย่าง
2. ท่านคาดหวังอะไรจากการล่ามบ้าง ท่านให้ความสำคัญกับแต่ละองค์ประกอบข้างล่างนี้ มากน้อยเพียงใด
- ล่ามได้ครบถ้วน
- ล่ามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ใช้คำศัพท์ถูกต้อง
- อื่นๆ
3. สำหรับการประชุมครั้งนี้ หรือการประชุมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่าง
- (ก) ล่ามแปลเนื้อหาหลักๆถูกต้อง หรือ (ข) ล่ามแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน
4. สำหรับการประชุมครั้งนี้ หรือการประชุมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่าง
- (ก) ล่ามเน้นแปล ความหมาย ให้ได้อย่างที่ผู้พูดต้องการสื่อความ หรือ
- (ข) ล่ามเน้นแปล คำ ให้ตรงตามคำพูดที่ผู้พูดเปล่งออกมา
5. คุณสมบัติประการต่างๆดังต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใดสำหรับท่าน
- การล่ามมีชีวิตชีวา น่าสนใจ
- ล่ามพูดจบประโยคโดยสมบูรณ์
- ล่ามแปลหัวข้อเรื่อง ตำแหน่ง หน้าที่ ชื่อหน่วยงาน
- ล่ามแปลหัวข้อในตารางหรือกราฟที่ปรากฏในสไลด์หรือแผ่นใส
- ล่ามแปลอักษรย่อต่างๆ
- คุณสมบัตินี้การล่ามอื่นๆที่ท่านคาดหวัง

6. ลักษณะการล่ามแบบใดที่ท่านไม่ชอบมากที่สุด
- ท่านรู้สึกไม่ชอบมากน้อยเพียงใด ถ้าหาก
- ล่ามหยุดพูดนาน หรือเริ่มล่ามล่าช้าทิ้งช่วงห่างจากผู้พูดนานเกินไป
- ล่ามพูดเบา
- ล่ามพูดโทนเสียงเดียว ฟังแล้วน่าเบื่อ
- ล่ามติด "เอ้อ" "อ้า"
- ล่ามพูดแปร่ง หรือ ติดสำเนียงท้องถิ่น
7. ท่านพอใจกับคุณภาพของหูฟังที่ใช้ในวันนี้เพียงใด
8. ท่านเคยเข้าไปสำรวจตู้ล่ามหรือโต๊ะล่ามบ้างหรือไม่
9. ท่านคิดว่าล่ามแต่ละคนควรทำงานติดต่อกันโดยไม่พักเป็นเวลานานเท่าใด
10. หากเทียบเคียงอาชีพล่ามกับอาชีพอื่น ท่านคิดถึงอาชีพใด
11. อาชีพที่กล่าวมาในข้อ 10 มีอะไรน่าสนใจ และอะไรเป็นความยากหรือความท้าทายของอาชีพดังกล่าว
- ความน่าสนใจ
- ความยากหรือความท้าทาย
12. ภาษาใดที่ท่านมีความถนัดและไม่ต้องใช้ล่าม
13. ภาษาในข้อ 12 เป็นภาษาแม่ของท่านใช่หรือไม่
14. สัญชาติของท่าน
15. ภาษาใดบ้างที่ท่านอาจต้องการใช้ล่ามในบางครั้ง เนื่องจากท่านต้องการเสริมความเข้าใจหรือเพื่อสอบถามว่า
- ท่านเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูดได้อย่างถูกต้อง
16. หากท่านเข้าใจภาษาได้ดีและไม่ต้องใช้ล่าม มีบ้างหรือไม่ที่ท่านฟังล่ามเพราะท่านรู้สึกสนใจเป็นการส่วนตัวหรือ
- แค่อยากทดลองฟังล่าม
17. หากท่านฟังล่ามแล้วพบว่ามีความผิดพลาด ท่านคิดว่า "ความผิดพลาด" นั้น เกิดจากการที่ล่ามแปลผิด หรือ
- เพราะความสามารถในการใช้ภาษาของท่านเองไม่ดีพอ

18. ท่านคิดว่าส่วนใหญ่มักล่ามแต่หน้าโดยขาดเนื้อหาหลัก และไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา ใช้หรือไม่

19. ท่านคิดว่าการประชุมในวันนี้เป็น การประชุมขนาด
20. ท่านคิดว่าการประชุมในวันนี้เป็น การประชุมทั่วไป หรือ การประชุมเฉพาะทาง
21. ในการประชุมครั้งนี้ มีการสนทนากันระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมหรือไม่ การสนทนามีรูปแบบอิสระ หรือเป็นทางการ

22. ท่านเคยเข้าร่วมการประชุมที่ท่านใช้ล่ามมาก่อนหรือไม่ และบ่อยครั้งเพียงใด
23. การประชุมครั้งก่อนหน้า มีความคล้ายคลึง หรือแตกต่างจากการประชุมครั้งนี้
- หากคล้ายคลึงกัน ให้ไปที่ข้อ 24
 หากแตกต่างกัน ให้ข้ามไปข้อ 26
24. จากประสบการณ์การใช้ล่ามของท่าน อะไรคือข้อบกพร่องหลักของการล่าม
- ท่านพอใจกับการใช้ล่ามครั้งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด
25. จากประสบการณ์การใช้ล่ามของท่าน ท่านพอใจกับคุณลักษณะใดของการล่ามมากที่สุด
- ท่านพอใจกับการใช้ล่ามครั้งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด
26. การประชุมในครั้งนี้แตกต่างจากครั้งก่อนหน้าอย่างไร (ขนาด, ลักษณะ, อื่นๆ)
27. การประชุมครั้งก่อนหน้าเป็น การประชุมทั่วไป หรือ การประชุมเฉพาะทาง
28. ในการประชุมครั้งก่อนหน้า มีการพูดคุยระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมประชุมมากน้อยเพียงใด
- การพูดคุยมีลักษณะเป็นธรรมชาติ หรือเป็นทางการ มากน้อยเพียงใด
29. ในการประชุมครั้งก่อนหน้า คุณภาพการล่ามดังต่อไปนี้ มีความสำคัญมากน้อยเพียงใดสำหรับท่าน
- ล่ามได้ครบถ้วน
- ล่ามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ใช้คำศัพท์ถูกต้อง
- อื่นๆ

30. จากประสบการณ์การใช้ล่ามทั้งหมดของท่าน สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่าง

(ก) ล่ามแปลเนื้อหาหลักๆถูกต้อง หรือ

(ข) ล่ามแปลเนื้อหาทั้งหมดครบถ้วน

31. จากประสบการณ์การใช้ล่ามทั้งหมดของท่าน สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่าง

(ก) ล่ามเน้นแปล ความหมาย ให้ได้อย่างที่ผู้พูดต้องการสื่อความ หรือ

(ข) ล่ามเน้นแปล คำ ให้ตรงตามคำพูดที่ผู้พูดเปล่งออกมา

32. จากประสบการณ์การใช้ล่ามทั้งหมดของท่าน อะไรคือข้อบกพร่องหลักของการล่าม

.....

ท่านพอใจกับการล่ามในครั้งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด

33. จากประสบการณ์การใช้ล่ามทั้งหมดของท่าน ท่านพอใจกับคุณลักษณะใดของการล่ามมากที่สุด

.....

ท่านพอใจกับการล่ามในครั้งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด

34. กรุณาเรียงลำดับความคาดหวังของท่านต่อคุณสมบัติของการล่าม (1 คือ สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด)

..... แปลถูกต้อง

..... คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน

..... ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง

..... แปลครบถ้วน

..... มีความสั่นไหวในการแปล

..... น้ำเสียงน่าฟัง

..... ไวยากรณ์ถูกต้อง

..... สำเนียงเป็นเจ้าของภาษา

35. กรุณาเรียงลำดับความคาดหวังของท่านต่อตัวล่าม (1 คือ สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด)

..... เตรียมตัวพร้อม

..... มีบุคลิกภาพดี

..... ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ

..... มีใจเป็นกลาง ไม่มีอคติ

..... มีความรู้ด้านภาษาชั้นดีมาก

..... รักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ในฐานะล่าม เป็นความลับ

..... ตรงต่อเวลา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยเพื่อ
การพัฒนาคุณภาพการล่ามในประเทศไทยต่อไป

ชื่อการประชุม

ประวัติผู้วิจัย

กุลศิริ เจริญศุภกุล ถือกำเนิดที่กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2513 จบการศึกษาชั้นปริญญาตรี จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอกภาษาอังกฤษ เมื่อปี พ.ศ. 2534 จากนั้นจึงเริ่มงานด้วยการเป็นผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทเอกชนสัญชาติเกาหลี ทำหน้าที่ซื้อขายสินค้าปิโตรเคมีระหว่างประเทศ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 จึงเดินทางไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจที่มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น มิชิแกน (Eastern Michigan University) มลรัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา หลังจากนั้นจึงกลับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2539 และกลับเข้าทำงานกับบริษัทเดิมจนกระทั่งปี พ.ศ. 2545 จึงตัดสินใจลาออกจากงานประจำ ปัจจุบันยึดอาชีพล่ามในที่ประชุมอิสระและเป็นอาจารย์พิเศษประจำสถาบันภาษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ