

การทำงานเป็นทีมในลุ่มพูดพร้อม

นายปกรณ์ รัตนบุตร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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

การทำงานเป็นทีมในล่ามพูดพร้อม

ปกรณ์ รัตนบุตร

บทคัดย่อ

ล่ามพูดพร้อมในการประชุมต้องทำงานภายใต้ความกดดันและข้อจำกัดของเวลาจึงมีความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย เป็นเหตุให้จำเป็นต้องมีล่ามมากกว่าหนึ่งคนในห้องทำงานเพื่อแบ่งเบาความเหนื่อยล้ารับมือกับข้อผิดพลาดและช่วยเพิ่มพูนคุณภาพของงาน งานวิจัยชิ้นนี้ได้สำรวจกระบวนการทำงานร่วมกันของล่ามด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์นิติล่าม 4 รายซึ่งนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่าวิธีการจดตัวเลขและข้อมูลแล้วส่งให้คู่ล่ามเป็นวิธีให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพและไม่รบกวนสมาธิกัน นอกจากนี้ยังมีการทำแบบสำรวจความคิดเห็นกับล่ามอิสระชาวไทยจำนวน 35 รายที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน เพื่อสำรวจพฤติกรรมในห้องทำงานและความคาดหวังเรื่องความช่วยเหลือจากคู่ล่าม ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าล่ามมีความคาดหวังให้คู่ล่ามอยู่ในห้องทำงานเพื่อคอยจดคำศัพท์ให้และคอยเตือนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

คำสำคัญ: 1. การทำงานเป็นทีม 2. คู่ล่าม 3. ล่ามพูดพร้อม 4. ความช่วยเหลือ

Teamwork in Simultaneous Interpretation

Pakon Rattanabutr

Abstract

Simultaneous interpreters work under pressure and time constraints. Therefore, it is required to have more than one interpreter working in booth all the time in order to overcome fatigue, cope with mistakes and help improve interpretation quality. This study aims to examine cooperation in simultaneous interpretation environment by conducting an observation and an in-depth interview with four student interpreters. It leads to the conclusion that writing down numbers and information then pass it to boothmates is an efficient and non-disturbing way to give assistance. Additionally, a survey was conducted among thirty-five Thai freelance interpreters of different levels of experience to find out their in-booth behaviors, expectations and needs as regards

assistance from their booth partners. It proves that the interpreters expect their boothmates to be in booth with them to help write down words and notify them when they make mistakes.

Keywords: 1 teamwork 2 boothmate 3 simultaneous interpreter 4 assistance

บทนำ

ล่ามการประชุมเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความสามารถสูง สามารถเปรียบได้กับการเดินไต่ลวดโดยไม่มีอุปกรณ์ป้องกันผู้ที่ทำงานในสายอาชีพนี้จำเป็นต้องมีทักษะหลายด้าน ไม่เพียงแต่จะต้องมีภูมิความรู้ทางภาษาเป็นอย่างดีเท่านั้น แต่ล่ามการประชุมจำเป็นต้องผ่านการฝึกฝนทักษะในการตีความ และต้องมีความสามารถในการเข้าใจผู้คนจากสำเนียงภาษาและภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหลากหลายออกไปอีกทั้งต้องมีขอบเขตความรู้กว้างขวางครอบคลุมในหลายแวดวง รวมถึงเนื้อหาที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอีกด้วย (Taylor-Bouladon, 2007: 2)

สมมุติฐานที่เปรียบเทียบการทำงานของล่ามการประชุมว่าเป็นการเดินไต่ลวดยังอธิบายถึงสาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในงานล่ามว่าไม่ได้มาจากความยากของเนื้อหาเท่านั้น แต่ยังเป็นผลมาจากการที่กระบวนการทำงานทางความคิดของล่ามอยู่ในภาวะที่ใกล้กับจุดอิ่มตัวตลอดเวลา ซึ่งหมายถึงในบางครั้งทรัพยากรในการประมวลข้อมูลของตัวล่ามเองมีไม่เพียงพอต่อการตีความเนื้อหาในบทพูดเข้ารับเข้ามา (Gile, 1999: 157) จึงกล่าวได้ว่าล่ามการประชุมเป็นงานที่มีความท้าทายเนื่องจากต้องแบกรับความเครียดและยังต้องทำงานภายใต้ข้อจำกัดของเวลา (Chmiel, 2008: 261-276)

ในการรับมือความความท้าทายดังกล่าวนี้ วิธีหนึ่งคือการมีคู่ล่ามไว้คอยให้ความช่วยเหลือ ในการทำล่ามพูดพร้อมจำเป็นต้องมีล่ามอย่างน้อย 2 คนประจำอยู่ในตู้ล่ามหรือห้องทำงานของล่ามตลอดเวลา โดยขณะที่ล่ามคนหนึ่งกำลังแปลอยู่ ล่ามอีกคนหนึ่งที่ไม่ได้แปลย่อมสามารถใช้สมาธิไปกับการฟังได้มากกว่า จึงมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในเนื้อหาส่วนที่ซับซ้อนได้ดีกว่าล่ามที่กำลังแปลอยู่ที่ต้องแบ่งสมาธิให้ส่วนของการฟังและทำความเข้าใจและส่วนของการพูดไปด้วยพร้อมๆกัน ดังนั้นล่ามที่ไม่ได้แปลอยู่จึงสามารถแบ่งเวลาไปช่วยค้นหาความหมายของคำศัพท์และส่งต่อข้อมูลนั้นให้กับคู่ล่ามที่กำลังทำงานแปลอยู่ได้ ซึ่งโดยปกติแล้ว คู่ล่ามสามารถให้ความช่วยเหลือกันได้ด้วยวิธีการจดสิ่งที่ได้ยินและเขียนข้อความที่อาจเป็นประโยชน์ลงในกระดาษ จึงกล่าวได้ว่าการมีล่ามอีกคนหนึ่งอยู่ในตู้ล่ามด้วย ถือเป็นคุณสมบัติประโยชน์อย่างใหญ่หลวงต่อล่ามคนที่กำลังทำงานอยู่ (Gile, 1995: 192-194)

แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของการมีคู่ล่ามเช่นเดียวกับในมาตรฐานการทำงานของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (AIIC) ที่ระบุว่าในการทำล่ามพูดพร้อม “ไม่ควรมีล่ามอยู่ในห้องทำงานเพียงคนเดียว โดยที่ไม่ล่ามคนอื่นที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้หากมีเหตุจำเป็นเกิดขึ้น” (AIIC, 2012) โดยทั่วไปแล้วการมีล่ามในห้องทำงาน 2 คนก็เพื่อเป็นการประกันคุณภาพงานและแบ่งเบาความเหนื่อยล้าจากสภาพการทำงานที่กดดัน ในบางคู่มือภาษา อย่างคู่มือภาษาที่ประกอบด้วยภาษาจีน อาหรับหรือญี่ปุ่น ยังถือเป็นเรื่องปกติที่จะให้มีล่ามใน

ห้องทำงานถึง 3 คน (Taylor-Bouladon, 2007: 64-65) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรฐานการทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่น มีการระบุอย่างชัดเจนว่าหากการประชุมกินเวลายาวนานเกินกว่า 3 ชั่วโมง กำหนดให้ต้องมีการจ้างกลุ่ม 3 หรือ 4 คน (SIMUL, 2005)

จะเห็นได้ว่าสำหรับการทำกลุ่มพูดพร้อมแล้ว การทำงานเป็นทีมไม่เพียงแต่จะเป็นวิธีหนึ่งในรับมือกับความเหนื่อยล้า ด้วยการผลัดเวรการทำงานและคอยให้การสนับสนุนกันในกลุ่มตลอดการประชุมเท่านั้น แต่การทำงานร่วมกันของกลุ่มยังมีส่วนส่งเสริมคุณภาพของงาน เพราะการมีกลุ่มอีกคนคอยช่วยฟัง จุด และคอยเป็นตัวสำรองในการทำงานนั้นยังช่วยให้กลุ่มสามารถตามทันผู้พูดได้ดีมากขึ้น และยังช่วยคัดกรองความถูกต้องของข้อความที่เปลือยออกไปได้มากขึ้นเช่นเดียวกัน (Accredited Language, 2010)

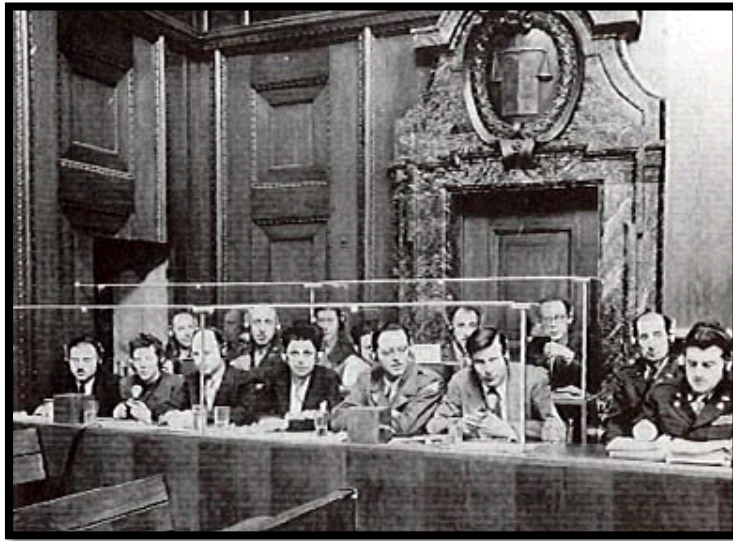
แม้มาตรฐานวิชาชีพจะระบุให้กลุ่มการประชุมต้องทำงานเป็นทีมเสมอ แต่ยังไม่มีการกล่าวถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมหรือหลักเกณฑ์สำหรับการทำงานร่วมกันของกลุ่มนั้นมากนัก ในการเรียนการสอนวิชาการกลุ่มเอง ผู้ฝึกสอนมักจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของตัวกลุ่มเช่น การคาดเดา การถอดความการประเมินผลงานตนเอง หรือการพัฒนาคลังศัพท์มากกว่าเรื่องของการทำงานร่วมกันภายในห้องทำงานของกลุ่ม (Chmiel, 2008: 261-276) ในบริบทของประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน การอบรมระยะสั้นที่หน่วยงานภายนอกจัดขึ้นหรือแม้แต่หลักสูตรปริญญาทางการกลุ่มเอง ก็ไม่ได้เน้นหนักในเรื่องบทบาทกลุ่มหรือวิธีการให้ความช่วยเหลือกัน งานวิจัยชิ้นนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกันของกลุ่มที่สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพของงานกลุ่มพูดพร้อม

การทำกลุ่มพูดพร้อมและการทำงานเป็นทีม

ในภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมันและรัสเซีย มีการกล่าวถึงการทำกลุ่มพูดพร้อมมาตั้งแต่ปี 1928 แล้ว โดยมีการใช้กลุ่มพูดพร้อมสำหรับการประชุม อย่างเช่น การประชุมคณะกรรมการองค์การวิทยาศาสตร์ ที่เมืองเจนีวาปี 1929 และมีการพบว่ามีการใช้กลุ่มขึ้นตั้งแต่ ปี 1933 ในการประชุมขององค์การคอมมิวนิสต์สากลโคมิเนเทิร์น และต่อมาในปี 1934 พบข้อมูลที่ยืนยันว่ามีการนำหูฟังที่มีความหนักและมีขนาดใหญ่มาใช้สำหรับการแปลคำพูดของอดอล์ฟ ฮิตเลอร์ (Taylor-Bouladon, 2007: 15-16)

ในช่วงปี 1945-1946 หลังสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ศาลเมืองนูเรมเบิร์กประเทศเยอรมนีมีการจ้างกลุ่มพูดพร้อมภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมันและรัสเซีย เพื่อใช้แปลการพิจารณาคดีอาชญากรรมนาซีในชั้นศาลทั้งหมด 4 ภาษา ภาษาละ 12 คน รวมเป็น 36 คน (Gaiba, 1998: 59-76) โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 ชุด ชุดละ 12 คน ในหนึ่งชุดประกอบด้วยกลุ่มจาก 4 ภาษา ภาษาละ 3 คน ซึ่งกลุ่มทั้ง 4 ภาษาจะนั่งรวมกันอยู่ในตู้ลำโพงที่ไม่ได้

เก็บเสียง 4 คู่ ซึ่งมีลักษณะคล้ายโต๊ะทำงานที่มีกระจกกันด้านหน้าเพียงเล็กน้อยมีหูฟังให้คู่ละ 3 ชุด (ดูภาพที่ 1 ประกอบ)



ภาพที่ 1 แสดงสภาพการทำงานของกลุ่มในปี ค.ศ. 1945-1946 (AIIC, 2000)

ขณะที่กลุ่มทั้ง 12 คน ในชุดแรกกำลังทำงานในตู้กลุ่มที่ตั้งอยู่ในชั้นศาล ชุดที่ 2 จะทำหน้าที่เป็นตัวสำรองให้กับชุดแรกและต้องคอยสลับเวรทำงานกับชุดแรกตลอดทั้งวัน โดยให้คายนั่งฟังคำพิพากษาอยู่ในห้องข้างๆ เพื่อเตรียมพร้อมจะทำหน้าที่แทนคนใดคนหนึ่งหรือทั้ง 3 คนในชุดแรก กรณีที่มีเหตุให้กลุ่มในชุดแรกไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่วนชุดสุดท้ายอยู่ในเวลาพักผ่อนและไม่ต้องมาทำงานในวันนั้นกลุ่มชุดที่ 1 และ 2 ที่มาทำงานในศาลต้องเปลี่ยนเวรการทำงานกันทุกๆ 1 ชั่วโมงกับอีก 25 นาที โดยจะมีเวลาพักคั่น 10 นาที ซึ่งในแต่ละวันจะแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ช่วง คือ เช้า เที่ยง บ่าย และเย็น

บันทึกการพิจารณาคดีอาชญากรรมสงครามโลกที่ศาลเมืองนูเรมเบิร์กเรื่องนี้ นอกจากจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับต้นกำเนิดของการทำล่ามพูดพร้อมแล้ว ยังแสดงให้เห็นสภาพการทำงานเป็นทีมของกลุ่มพูดพร้อมในช่วงปี ค.ศ. 1945-1946 อีกด้วย และยังชี้ว่าการทำงานเป็นทีมไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่แต่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับการทำล่ามพูดพร้อม และเช่นเดียวกับการจ้างงานล่ามครั้งละหลายๆคนไว้เพื่อช่วยเหลือและผลัดเปลี่ยนเวรกันเพื่อรักษาคุณภาพของงานก็เป็นส่วนหนึ่งของการทำล่ามพูดพร้อมมากกว่า 70 ปีแล้ว

ในงานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกลุ่มล่ามของ Agnieszka Chmiel (2008) ได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 1,000 ชุดให้กับกลุ่มทำงานให้กับสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ ทางอีเมล เพื่อสำรวจความคาดหวังต่อการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆของกลุ่มล่าม ซึ่งมีผู้ตอบกลับมาราว 20% หรือประมาณ 200 ชุด ผลวิจัยระบุว่า

กลุ่มที่กำลังแปดอยู่มีความคาดหวังให้กลุ่มช่วยค้นหาข้อมูลให้มากที่สุด รองลงมาคือช่วยจดตัวเลขและเขียนคำศัพท์ให้ตามลำดับ

57% ของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการที่ข้อผิดพลาดในการทำงานของกลุ่ม ซึ่งหมายถึงกลุ่มส่วนใหญ่คาดหวังให้กลุ่มช่วยวิจารณ์การทำงานของตนเอง ขณะที่ 9% ตอบว่าไม่คาดหวังให้มีการตักเตือนเลย ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า การให้ความช่วยเหลือด้วยการบอกว่าอีกฝ่ายทำงานผิดพลาด เช่น เข้าใจต้นฉบับผิดหรือพูดผิดโดยที่ไม่รู้ตัวนั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อนในวิชาชีพและจะบอกได้หรือไม่ก็นั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ร่วมงานแต่ละคนด้วย

อีกหนึ่งหัวข้อที่ผลสำรวจที่อาจจะตรงกันข้ามกับความคาดหวังโดยทั่วไปคือ ในขณะที่ไม่ได้ทำหน้าที่แปดอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างถึง 45% จะออกจากตุลุ่มโดยทิ้งให้กลุ่มอยู่ในตู้เพียงลำพังโดยอาจออกไปจากห้องประชุมเพื่อไปทำธุระส่วนตัวด้านนอก ซึ่งนั่นหมายถึงในระหว่างนั้นจะไม่มีใครให้ความช่วยเหลือใดๆ เลยผู้ตอบแบบสอบถามบางคนได้ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า ในงานที่เนื้อหาไม่ยากมากนัก ตนไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือใดๆ จากกลุ่มอยู่แล้ว ขณะที่ในงานที่มีความยากสูงการมีกลุ่มอยู่ข้างๆ ก็ไม่ได้มีประโยชน์อะไรนอกจากเป็นการรบกวนสมาธิ เพราะกลุ่มที่กำลังแปดอยู่ต้องการความสงบอย่างมากจนบางครั้งต้องการที่จะอยู่ในห้องทำงานคนเดียวมากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอีกรายระบุว่า กลุ่มในตลาดงานกลุ่มของฝรั่งเศสพอใจกับพฤติกรรมการออกจากห้องทำงานของกลุ่มในช่วงที่ไม่ต้องแปด และทิ้งให้อีกฝ่ายทำงานคนเดียว เพราะผู้พูดโดยส่วนมากมักจะพูดเร็วจนกลุ่มไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทัน กว่าที่กลุ่มจะจดคำลงในกระดาษให้หนึ่งคำ ข้อความอาจผ่านไปแล้ว 3 ประโยค แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มมืออาชีพส่วนใหญ่ก็สามารถรับมือปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตัวเองอยู่แล้ว

นอกจากพฤติกรรมในตุลุ่มแล้วงานวิจัยของ Chmiel ยังสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในหัวข้อที่ว่า ควรหรือไม่ที่จะต้องมีการสอนเรื่องการเปลี่ยนเวอร์การทำงานระหว่างกลุ่มในหลักสูตรทางการกลุ่ม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึง 82% ระบุว่าตนเองก็ทำงานเป็นผู้ฝึกสอนกลุ่มและให้ความเห็นว่าการเปลี่ยนเวอร์เป็นเรื่องที่ควรสอนในชั้นเรียน และ 92% ยังให้คำตอบว่าควรมีการสอนเรื่องการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

ในข้อสรุปของงานวิจัยชิ้นนี้ยังชี้ถึงความสำคัญของวิธีการให้ความช่วยเหลือว่า ถึงแม้กลุ่มส่วนใหญ่จะยินดีให้ความร่วมมือเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ร่วมงานให้ช่วยจดตัวเลขหรือค้นหาเอกสาร แต่บางครั้งการให้ความช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี ก็อาจเป็นการรบกวนสมาธิของกลุ่มที่กำลังแปดอยู่ และกลับกลายเป็นการสร้างผลเสียต่อคุณภาพงานได้ ดังนั้น วิธีการให้ความช่วยเหลือเองจึงมีความสำคัญไม่แพ้การให้ความช่วยเหลือ

ถึงแม้ว่างานวิจัยของ Chmiel จะมีผลที่ชัดเจนอยู่แล้ว แต่งานชิ้นดังกล่าวเป็นมุมมองของล่ามในประเทศ ตะวันตก ซึ่งอาจมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างจากไปจากล่ามไทย ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องการให้ความ ร่วมมือระหว่างคู่ล่ามในแง่ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานจากมุมมองของล่ามไทย เพื่อเป็นแนวทางการ ปฏิบัติของล่ามในประเทศไทยต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยเพื่อหาลักษณะหน้าที่ที่เหมาะสมของล่ามที่ไม่ได้แปลอยู่ และแนวปฏิบัติในการให้ ความช่วยเหลือโดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนสมาธิของล่ามที่กำลังแปลงานอยู่นั้น ผู้วิจัยได้แบ่งงานวิจัยออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การสังเกต

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากนิสิตปริญญาโททางการล่ามรุ่นที่ 4 จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ให้เข้าไปทำล่ามพูดพร้อมในคู่ล่าม 2 คู่ คู่ละ 2 คน โดยให้แปลคลิปที่มีความยาว 20 นาที ต้นฉบับพูดทั้งหมด 4000 คำ ความเร็วเฉลี่ยโดยประมาณเท่ากับ 200 คำต่อนาที ในเนื้อหาที่พูดมีชื่อเฉพาะ และตัวเลขหลายที่ มีการพูดถึงวันเดือนปี มีคำศัพท์เกี่ยวกับโรคเนื้อร้ายและมะเร็ง โดยผู้วิจัยใช้หูฟังฟังผลการแปล พร้อมทั้งสังเกตการณ์การทำงานร่วมกันของล่ามทั้ง 2 คู่จากภายนอกผ่านกระจกใสและบันทึกผลจากสิ่งที่เห็นและ ได้ยิน

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นในช่วงบ่าย ซึ่งก่อนหน้านั้นนิสิตทั้ง 4 คนได้ทำงานล่ามพูดพร้อมในชั้นเรียน และใน งานวิจัยชิ้นอื่นมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 ชั่วโมงในหัวข้อที่มีความซับซ้อนไม่น้อยกว่านี้เช่นกัน จึงสามารถระบุได้ ว่า ในงานวิจัยชิ้นนี้เราได้เห็นความร่วมมือกันเพื่อรับมือกับความเหนื่อยล้าในระดับเดียวกับการทำงานต่อเนื่องเป็น เวลานานกว่า 20 นาที

2. สัมภาษณ์เชิงลึก

หลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยส่วนแรก ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากนิสิตทั้ง 4 คน ให้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิง ลึก โดยขอให้นำกระดาษและอุปกรณ์อื่นๆที่ใช้หาข้อมูลในระหว่างทำล่ามมาด้วย และให้อธิบายว่าได้ทำสิ่งใดไป บ้างในช่วงที่ไม่ได้แปลอยู่ พร้อมกับสัมภาษณ์นิสิตอีกคนที่ทำงานในคู่เดียวกันว่าสิ่งใดที่คู่ล่ามทำที่เห็นว่าเป็น ประโยชน์ ทั้งยังขอให้ช่วยวงกลมคำศัพท์ที่คู่ล่ามจดมาแล้วได้หันไปดูและได้ใช้ประโยชน์จากความช่วยเหลือนั้น จริงๆ

3. แบบสอบถาม

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มอิสระชาวไทย โดยได้ขอความร่วมมือจากนิสิตปัจจุบันของหลักสูตรปริญญาโททางการล่าม 6 คน กลุ่มอิสระชาวไทยจากรายชื่อที่ได้จากทำเนียบล่ามของศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 29 คน จากสถาบันฝึกอบรมระหว่างประเทศฯ (ILEA)

4 คน จากบริษัทจัดหาล่าม 20 คน และอาจารย์สอนล่ามอีก 12 คนรวมเป็น 65 คน โดยส่งแบบสอบถามให้ทั้งทางอีเมลและมีบางส่วนที่ผู้ทำวิจัยโทรศัพท์ไปขอสอบถามด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลารวบรวมประมาณ 1 เดือน ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 35 ชุดเท่านั้น แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและการกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องเคยทำล่ามพูดพร้อมร่วมกับคู่ล่ามมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ครั้งเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล จึงไม่สามารถหากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมได้ภายในช่วงเวลาดังกล่าว โดยในแบบสอบถามแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกเป็นการสำรวจข้อมูลพฤติกรรมการทำงานและการให้ความช่วยเหลือในห้องล่ามของกลุ่มตัวอย่างในขณะที่ไม่ได้แปลอยู่อีกส่วนหนึ่งถามถึงสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้คู่ล่ามช่วยขณะที่ตัวเองกำลังแปลอยู่

การสังเกต สัมภาษณ์ และสำรวจความคิดเห็น

จากการสังเกตการทำงานเป็นทีมของนิสิตในคู่ล่าม พบว่านิสิตมีการนำกระดาษและเครื่องเขียนสำหรับการจดเข้าไปในคู่ล่ามด้วย และจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์ไว้สำหรับการค้นคำศัพท์ เมื่อการวิจัยเริ่มขึ้นนิสิตที่เป็นฝ่ายเริ่มแปลก่อนทำงานตามปกติราวกับว่าเป็นการทำงานคนเดียวโดยที่ไม่ได้ให้ความสนใจกับคู่ล่ามเลย ขณะที่นิสิตอีกคนที่ไม่ได้แปลอยู่ทำการฟังและจดคำศัพท์บางอย่างลงบนกระดาษอยู่เป็นระยะๆ โดยวางกระดาษไว้ที่ด้านหน้าของตัวเองไม่มีการยื่นหรือส่งให้คู่ล่ามแต่อย่างใด

จากการฟังผ่านหูฟังผู้วิจัยสังเกตว่าแม้การแปลจะไม่ได้ราบรื่นมากนัก ด้วยความเร็วและความซับซ้อนของเนื้อหา จึงไม่สามารถแปลอย่างละเอียดครบทุกคำได้ อาจมีติดขัดหรือข้ามคำบางคำไป แต่นิสิตที่ไม่ได้แปลอยู่ก็ไม่มีท่าทีที่จะเข้าช่วยหรือให้ข้อมูลกับคู่ของตัวเองในช่วงที่ติดขัดแต่อย่างใดส่วนนิสิตที่แปลอยู่ก็แทบไม่ได้มองคำศัพท์ที่เพื่อนจดไปเรื่อยๆระหว่างที่การแปลยังคงดำเนินไปสมาชิกในทีมต่างคนต่างฟังสมาธิไปที่การฟังเป็นส่วนใหญ่นั่นเอง

และเมื่อมีการสัมภาษณ์ในภายหลังว่าตอนที่ไม่ได้แปลอยู่ นิสิตได้ทำสิ่งใดบ้างเพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน นิสิตทุกคนต่างพูดตรงกันว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดคือฟัง โดยจะแบ่งสมาธิไปที่การฟังผู้พูดราว 60% และฟังที่คู่ล่ามแปลราว 40% ที่เป็นเช่นนั้นเพราะต้องฟังผู้พูดมากกว่าเพื่อให้ตนเองเข้าใจเนื้อหาด้วยจะได้เป็นประโยชน์หากต้อง

ทำต่อจากคู่ของตัวเอง ส่วนเรื่องของการจดและหาความหมายของคำศัพท์และค้นข้อมูลของตัวอยู่ที่ไต่เป็นเรื่องราวที่ทำรองลงมา

เมื่อผู้วิจัยถามว่า ในเวลาที่ไม่ได้แปลอยู่ก็ต้องฟังผู้พูด ฟังคำแปลของกลุ่ม คำศัพท์และจุดศัพท์ไปด้วยเหมือนกับการทำงานตลอดเวลาโดยไม่ได้หยุดพักเช่นนี้แล้ว นิสิตที่ไม่ได้แปลอยู่จะรู้สึกเหนื่อยล้าและไม่ได้พักตามที่สมควรหรือไม่ นิสิตให้คำตอบว่า ขณะที่ไม่ได้แปลอยู่จะไม่ค่อยเครียดและไม่เหนื่อยเท่าตอนที่ตัวเองแปล เพราะรับความกดดันจากข้อจำกัดของเวลาน้อยกว่า ใช้สมาธิน้อยกว่า จึงแบกรับความเครียดน้อยกว่า พร้อมกลับย้ำว่า ถึงทั้งคู่จะต้องทำงานตลอดเวลา แต่การผลัดกันทำงานยังเป็นวิธีในการต่อสู้กับความเหนื่อยล้าได้ตามแนวคิดที่ต้องให้มีล่ามมากกว่าหนึ่งคนสำหรับการทำล่ามพูดพร้อม

จากการสังเกตการณ์ ในช่วงงานวิจัยดำเนินไปสักระยะหนึ่ง ประมาณหลังจากผ่าน 5 นาทีแรกไปแล้ว พบว่านิสิตที่กำลังแปลอยู่เริ่มมีการชำเลื่องมองกระดาษที่เพื่อนจดให้ และในบางครั้งมีการหันไปสบตาและพยักหน้าให้กันเล็กน้อย เหมือนเป็นการสื่อสารกันในทีมเพื่อความแน่ใจว่าตนเข้าใจถูกต้องตรงกันกับเพื่อนหรือไม่ ซึ่งนิสิตที่ไม่ได้แปลอยู่ก็ไม่แสดงท่าทีอะไรที่ชัดเจนมากนัก ไม่มีการทำท่าทางหรือพูดหรือชี้อะไรให้ มีเพียงการจดคำศัพท์ลงในกระดาษให้ดูหรือขีดเส้นใต้เพื่อนำบางคำที่จดไว้ให้แล้วเพื่อให้อีกฝ่ายเห็นเท่านั้น ในการสัมภาษณ์นิสิตได้อธิบายว่า การขีดเส้นใต้คือการแสดงให้เพื่อนเห็นว่าเราต้องการบอกคำไหนกับเขา และโดยส่วนมากในการทำล่าม คำศัพท์เดิมๆ ก็มักจะวนกลับมาอีก การจดคำที่พูดยากๆ เอาไว้ให้แล้วชี้หรือขีดเส้นใต้ให้เพื่อนดูทุกครั้งทีคำนั้นวนกลับมาจะเป็นการช่วยให้กลุ่มแปลตามผู้พูดได้รวดเร็วขึ้น

ในบางครั้ง ผู้วิจัยสังเกตเห็นนิสิตที่ไม่ได้แปลอยู่หันไปค้นคำศัพท์จากคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์แล้วจดลงในกระดาษและวางไว้ที่บนโต๊ะด้านหน้าของตัวเองเพื่อให้อีกฝ่ายสามารถหันมามองได้เมื่อต้องการ แต่ไม่มีท่าทีที่จะส่งข้อมูลให้เพื่อนอย่างคุกคาม หรือแสดงท่าทีใดๆ ให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าคุณทำอะไรบ้าง ทั้ง 2 ทีมทำงานราวกับอยู่ภายใต้ตึกตึกที่จะไม่รบกวนซึ่งกันและกันแม้แต่น้อย ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามในช่วงที่สัมภาษณ์ว่า ในเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายตั้งใจที่จะไม่รบกวนกันเลยเช่นนี้ หากพบว่ากลุ่มของตัวเองเข้าใจผิดหรือแปลผิดแล้วจะมีส่วนช่วยเหลือเพื่อนอย่างไรบ้าง นิสิตบางคนเสนอว่า ควรจดคำให้ หรืออาจจะขีดเส้นใต้เพื่อนำให้เพื่อนรู้ว่าเมื่อสักครู่นี้เข้าใจผิดไปนั้นเป็นคำนี้ แต่ถ้าหากรู้สึกว่ายาวไปแล้วถึงบอกไปก็จะแก้ไม่ทันก็จะปล่อยผ่านไปเลย เพราะไม่มีประโยชน์ที่จะบอก หากบอกไปขณะนั้นจะเป็นการทำลายสมาธิของอีกฝ่ายมากกว่า ขณะที่นิสิตอีกคนเสนอว่า ควรจดไว้ให้ทุกคำที่ตนเองรู้สึกว่าคุณกลุ่มอาจจะแปลไม่ถูก หรือไม่ใช้อย่างที่คิด แต่ก็จะได้ส่งให้เพื่อน ถ้าเพื่อนไม่แน่ใจก็จะหันมามองเอง

ในทางกลับกันเมื่อถามว่า หากนิสิตกำลังแปลอยู่มีปัญหา เกิดความไม่แน่ใจหรือไม่รู้คำศัพท์จะขอความช่วยเหลือจากกลุ่มได้อย่างไรบ้าง นิสิตคนหนึ่งตอบว่า มีครั้งหนึ่งที่ไม่เข้าใจ ก็รีบจดคำที่ไต่ลงในกระดาษแล้ว

ส่งให้เพื่อนไปเลย แล้วสักพักเพื่อนก็เขียนคำแปลกลับมาให้ ซึ่งก็แล้วแต่สถานการณ์ว่า ในขณะที่นั้นจะสามารถเรียบเรียงประโยคใหม่เพื่อเติมคำที่เว้นว่างไว้ก่อนหน้านี้ได้หรือไม่ หรือจะได้นำกลับมาใช้คำนี้อีกครั้งหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับเรื่องหนึ่ง และมีนิสิตอีกคนหนึ่งบอกว่า มีครั้งหนึ่งไม่แน่ใจในสิ่งที่ได้ยินจึงหันไปหาเพื่อน ซึ่งเพื่อนจดคำนั้นไว้ในกระดาษแล้ว และพอเห็นว่าคำที่อีกฝ่ายจดให้เป็นคำเดียวกับที่ตนเองไม่แน่ใจจึงคิดว่าใช้คำนั้น และสามารถแปลออกมาได้อย่างมั่นใจ ซึ่งถือว่าคู่ล่ามได้มีส่วนช่วยเหลือกันอย่างแท้จริง

ในส่วนของการผลักดันการทำงาน นิสิตคู่หนึ่งมีการแบ่งเวลางานกันคนละครึ่งโดยเปลี่ยนเวรกันแปลเมื่อเวลาผ่านไป 10 นาที ขณะที่อีกคู่เปลี่ยนกันไปมาทุกๆ 7 นาที นิสิตที่เริ่มแปลคนแรกจึงได้ทำ 2 ครั้ง ในตอนเริ่มและตอนจบ โดยในภายหลังผู้วิจัยถามถึงสาเหตุของการเลือกเวลาในการเปลี่ยนกันทำงาน นิสิตให้คำตอบเหมือนกันว่าจะเปลี่ยนเมื่อถึงเวลาที่ตกลงกันหรือเมื่อเวลาผ่านไปสักระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้เปลี่ยนเพราะคิดว่าตัวเองเหนื่อยล้าหรือเพราะคิดว่าอีกคนทำต่อไม่ไหว ถ้าให้ทำต่อนานกว่านั้นก็คิดว่าสามารถทำได้แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ก็มักจะเปลี่ยนตามช่วงเวลา เหมือนว่าเป็นการแบ่งงานกันทำ

เมื่อถามถึงสิ่งที่จดในกระดาษ ว่านิสิตเลือกที่จะจดอะไรบ้าง คำตอบที่ได้คือ โดยหลักแล้วจะจดตัวเลขกับจดวันเดือนปี รองลงมาคือคำศัพท์ที่คิดว่ายากและชื่อเฉพาะ และบางครั้งก็มีการเสนอคำศัพท์ที่ตัวเองแปลเองให้คู่ล่ามเลือกใช้ และในกรณีที่ผู้พูดให้ข้อมูลมาเป็นชุด นิสิตที่ไม่ได้แปลอยู่ก็จะทำการจดเป็นข้อเรียงไว้ให้เมื่อคู่ล่ามตกลงบางคำจะได้หันมามองและไล่ดูทีละข้อได้

ในทางกลับกันเมื่อถามว่าสิ่งที่เพื่อนจดมามีมากมาย มีคำใดที่นิสิตคิดว่าเป็นประโยชน์หรือได้ใช้จริงบ้าง โดยขอให้นิสิตช่วยวงกลมคำเหล่านั้นจากกระดาษที่นำออกมาจากห้องล่าม เมื่อผู้วิจัยนับดูพบว่า มีเพียงราว 1 ใน 10 คำเท่านั้นที่ได้หันมามองและใช้จริงๆ แต่เมื่อถามว่า ถ้าหากว่าล่ามที่ไม่ได้แปลอยู่ไม่ต้องคอยจดให้มากขนาดนี้ แต่เลือกจดเฉพาะคำยากที่คิดว่าเป็นปัญหาจริงๆ หรือจดให้เมื่อมีการขอความช่วยเหลือจะดีหรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานหนักจนเกินไป นิสิตทุกคนต่างให้ความเห็นตรงกันว่า ไม่ดี เพราะเมื่อถึงเวลาที่ต้องการความช่วยเหลือจะไม่ทัน และการจดคำไว้ให้เรื่อยๆ นั้นก็อาจมีโอกาสนำกลับมาใช้ได้อีก เมื่อถึงเวลานั้นจริงๆ ก็ไม่ต้องจด สามารถส่งให้ดูได้ในทันที

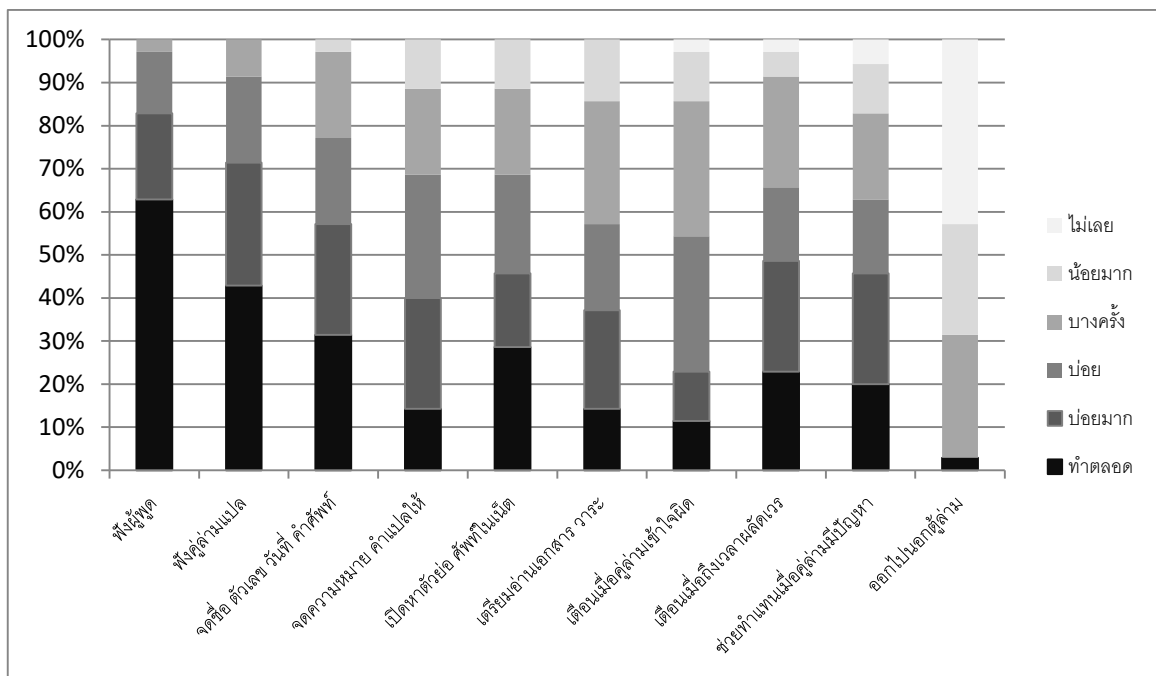
และเมื่อถามว่า นอกจากการจดแล้วมีวิธีอื่นอีกหรือไม่ที่นิสิตมองว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม นิสิตทุกคนให้ความเห็นว่า การจดคำให้คือวิธีที่ดีที่สุด เพราะถ้าหากใช้แสดงออกด้วยการทำท่าทางให้ก็อาจจะเกิดความสับสนและจะกลายเป็นการบงกชสมาธิได้ ส่วนการชี้บนกระดานหรือหน้าจอให้ดูก็อาจเป็นทำให้เสียสมาธิได้ และหากภาพบนหน้าจอเปลี่ยนไปแล้วก็จะไม่เข้าใจว่าต้องการสื่อสารอะไร ดังนั้นการจดจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดตาม

ความเห็นของนิสิต เพราะการจดไม่เป็นการรบกวนสมาธิและยังสามารถย้อนกลับมาดูได้เมื่อต้องการและในบางครั้งคำที่จดไว้ก็อาจจะใช้ประโยชน์ได้หลายครั้งด้วย

สุดท้ายเมื่อถามว่า คู่ล่ำมแบบไหนที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน นิสิตบางคนให้คำตอบว่า คู่ล่ำมที่ไม่คิดจะช่วยงานอะไรเลย เช่นไม่ช่วยฟัง ออกไปนอกห้องเป็นเวลานานหรือนั่งหลับ คนแบบนี้จะทำให้หงุดหงิดและไม่อยากทำงานด้วย ขณะที่อีกหลายคนบอกว่า คนที่ให้ความช่วยเหลือแบบคุกคามก็เป็นปัญหาเช่นกัน เมื่อผู้วิจัยถามต่อว่าการกระทำแบบไหนบ้างที่นิสิตเห็นว่าเป็นการคุกคาม คำตอบที่ได้รับคือ คนที่มาโดนตัวหรือสะกิดหรือพยายามจะช่วยมากเกินไป หรือแค่จดคำใส่กระดาษแล้วยื่นมาตรงหน้าก็ถือว่าเป็นการคุกคามแล้ว เพราะทำให้เสียสมาธิ

จากการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมด้วยการผลัดกันทำงานเป็นวิธีรับมือกับความเหนื่อยล้าที่ได้ผล และการจดข้อความส่งให้กันก็เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือกันในห้องล่ำม เพราะไม่รบกวนสมาธิและไม่คุกคามอีกฝ่าย

ในส่วนของผลสำรวจพฤติกรรมการทำหน้าที่คู่ล่ำมและความคาดหวังที่มีต่อคู่ล่ำมของล่ำมอิสระชาวไทย จำนวน 35 รายแบบสอบถามส่วนแรกถามถึงสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างทำเวลาที่ไม่ได้แปลอยู่ ซึ่งผลที่ออกมา ปรากฏตามที่แสดงในแผนภูมิที่ 1



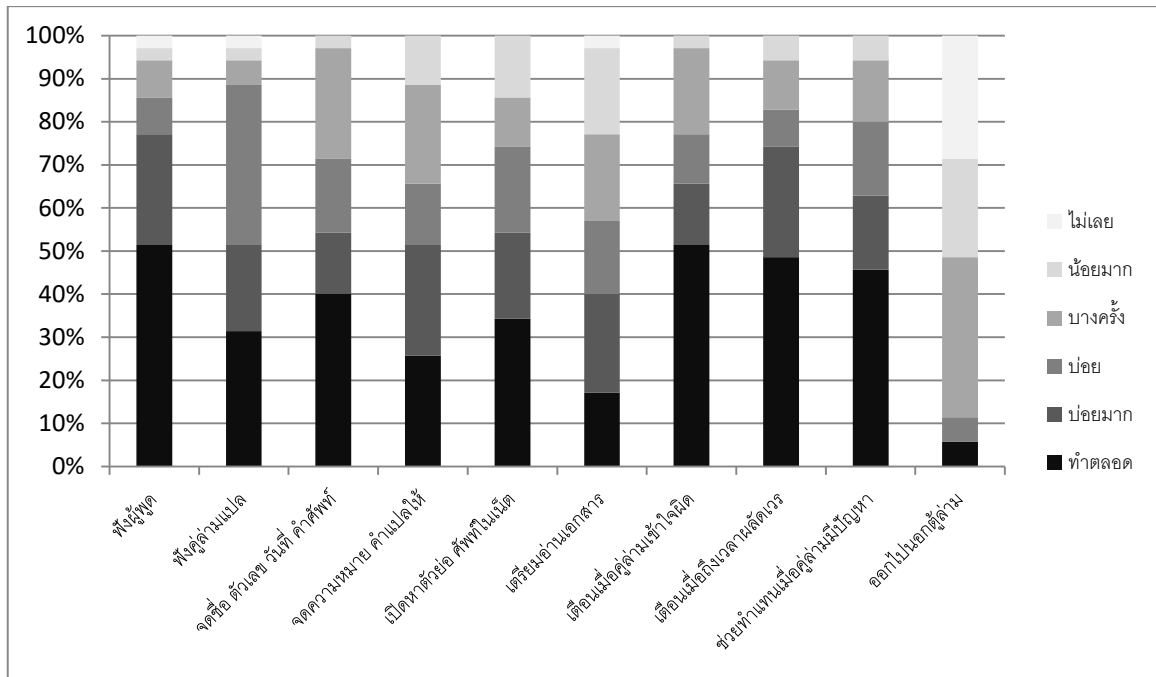
แผนภูมิที่ 1 : พฤติกรรมของล่ำมในขณะที่ไม่ได้แปลอยู่

เมื่อสรุปผลพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างทำขณะที่ไม่ได้แปลอยู่ด้วยวิธีมาตรฐานซึ่งเป็นการเลือกผลสำรวจที่อยู่กึ่งกลางหรือผลสำรวจที่อยู่บนเส้น 50% ตามแกนของแผนภูมิมาเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้ผลดังนี้

- ทำตลอด: ฟังผู้พูด
- ทำบ่อยมาก: ฟังคำถามแปล, จดชื่อ ตัวเลข วันที่ คำศัพท์
- ทำบ่อย: จดความหมาย คำแปลให้, เปิดหาตัวอย่าง หาคำศัพท์, เตรียมอ่านเอกสาร วาระการประชุม, เตือนเมื่อคำถามเข้าใจผิด, เตือนเมื่อถึงเวลาผลัดเวร, ช่วยทำแทนเมื่อคำถามมีปัญหา
- ทำบางครั้ง: ไม่ตรงกับคำมาตรฐานของข้อใดๆ
- ทำน้อยมาก: ออกไปนอกคำถาม
- ไม่ทำเลย: ไม่ตรงกับคำมาตรฐานของข้อใดๆ

เมื่อถามถึงการออกไปนอกห้องทำงานในขณะที่งานยังคงดำเนินอยู่ 43% ของกลุ่มตัวอย่างตอบว่า จะไม่ออกเลย 54% ตอบว่าออกน้อยมากหรือบางครั้ง และมีเพียงรายเดียวที่ตอบว่าออกตลอด แต่ได้ให้ความเห็นประกอบว่า เข้าใจว่าคำถามหมายถึงเมื่อมีสายโทรศัพท์เข้าหรือต้องการไปเข้าห้องน้ำก็จะต้องออกไปนอกห้อง จึงตอบว่าต้องออกตลอด แต่ไม่ได้หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการอยู่นอกห้องทำงานตลอดเวลา ตรงนี้อาจสรุปได้ว่าในตลาดล่ามของไทย ล่ามส่วนใหญ่มีค่านิยมว่าต้องอยู่ในห้องล่ามตลอดเวลา ไม่ใช่การตกลงผลัดเวรกันทำงานแล้วทิ้งล่ามอีกคนไว้ในขณะที่ไม่ใช่เวรของตัวเอง

ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นการถามถึงความคาดหวังที่มีต่อล่าม ว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้ล่ามทำอะไรให้ขณะที่ตนเองกำลังแปลอยู่ ซึ่งผลที่ออกมามีดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 : สิ่งที่คาดหวังให้คู่ล่ามทำขณะที่ตนเองกำลังแปลอยู่

เมื่อสรุปผลสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้คู่ล่ามทำขณะที่ตนเองกำลังแปลอยู่ด้วยวิธีมีฐาน ได้ผลดังนี้

- คาดหวังให้ทำตลอด: ฟังผู้พูด, เดือนเมื่อคู่ล่ามเข้าใจผิด
- คาดหวังให้ทำบ่อยมาก: ฟังคู่ล่ามแปล, จดชื่อ ตัวเลข วันที่ คำศัพท์, จดความหมาย คำแปลให้, เปิดหาตัวย่อ คำศัพท์, เดือนเมื่อถึงเวลาผลัดเวร, ช่วยทำแทนเมื่อคู่ล่ามมีปัญหา
- คาดหวังให้ทำบ่อย: เตรียมอ่านเอกสาร วาระการประชุม
- คาดหวังให้ทำบางครั้ง: ไม่ตรงกับค่ามัธยฐานของข้อใดๆ
- คาดหวังให้ทำน้อยมาก: ออกไปนอกตู้ล่าม
- คาดหวังให้ไม่ทำเลย: ไม่ตรงกับค่ามัธยฐานของข้อใดๆ

ในเรื่องที่ละเอียดอ่อนอย่างการเตือนเมื่อพบว่าคู่ล่ามแปลผิดหรือเข้าใจผิด ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 มีผู้ตอบว่าจะเตือนตลอดเพียง 11% แต่ในส่วนที่ 2 มีความคาดหวังให้เตือนตลอดถึง 51% และไม่มีใครตอบว่าคาดหวังให้ไม่มีการเตือนเลยซึ่งอาจสรุปได้ว่ามีความต้องการความช่วยเหลือในส่วนี้มากกว่าที่กลุ่มตัวอย่างคาดคิด

อีกหัวข้อที่น่าสนใจคือ เรื่องของการออกไปนอกห้องในระหว่างทำล่าม 29% คาดหวังให้ไม่ออกจากห้องเลย อีก 60% ให้ออกไปบ้างบางครั้งหรือออกน้อยมากๆ แต่ก็มียบางรายที่ตอบว่าต้องการให้ออกไปเลย โดยให้เหตุผลว่า ในการทำงานเป็นล่ามอิสระ ตัวเองจะไม่ตั้งความคาดหวังอะไรจากคนที่มาทำงานคู่ด้วย ถ้าเขาจะไม่

ช่วยเหลือหรือออกไปนอกห้องในขณะที่เป็นเวรของเรา เราก็จะต้องรับมือกับงานได้ด้วยตนเองแต่ถึงอย่างน้อยกลุ่มตัวอย่างก็ให้คำตอบในเชิงลบกับการออกไปนอกห้องทำงาน

เมื่อนำผลการสำรวจทั้ง 2 ส่วน มาวิเคราะห์ผลร่วมกับความคิดเห็นที่ได้สอบถามมาจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วน สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้ความช่วยเหลือจากคู่ลุ่มสูงกว่าที่ทำกันอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในส่วนของกรณีเตือนเมื่อคู่ลุ่มเข้าใจผิด, เตือนเมื่อถึงเวลาผลัดเวรและช่วยทำแทนเมื่อคู่ลุ่มมีปัญหา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเกรงใจ ไม่กล้าให้ความช่วยเหลือเพราะกลัวว่าจะเป็นการคุกคามและรบกวนสมาธิเพื่อนร่วมงาน อีกข้อสรุปหนึ่งคือในบริบทของไทยนั้นคู่ลุ่มมีการออกจากห้องทำงานน้อยมากและมีความคาดหวังให้คู่ลุ่มออกจากห้องน้อยมากเช่นเดียว

สรุปและอภิปรายผล

การมีคู่ลุ่มในห้องทำงานมากกว่า 1 คน สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพของงานได้ ด้วยการที่คู่ลุ่มสามารถช่วยกันฟังผู้พูดและผู้แปลเพื่อคัดกรองและแก้ไขข้อผิดพลาด ให้ความช่วยเหลือในการหาคำศัพท์ด้วยอุปกรณ์สื่อสาร และส่งให้กันผ่านวิธีการจดคำลงในกระดาษ ตลอดจนทำงานแทนในยามที่เกินปัญหาขึ้น ทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

การเขียนคำลงในกระดาษยังเป็นวิธีที่ดีสำหรับการสื่อสารระหว่างคู่ลุ่มที่ทำงานด้วยกันภายในห้องที่ต้องอาศัยความเงียบ วิธีนี้นอกจากจะไม่เป็นการทำให้อีกฝ่ายเสียสมาธิแล้ว ยังเป็นวิธีที่สร้างประโยชน์ได้มาก เนื่องจากคำที่จดไว้แล้วสามารถใช้ดูได้หลายครั้ง และยังเข้าใจง่ายกว่าวิธีการทำท่าทางหรือชี้บนหน้าจออีกด้วย

คู่ลุ่มบางคนอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ร่วมงานที่มีทำที่คุกคาม รบกวนสมาธิหรือไม่ให้ความช่วยเหลือใดๆ และคู่ลุ่มอิสระในประเทศไทยจำนวนหนึ่งยังคงมีความคาดหวังให้มีคู่ลุ่มอยู่ในห้องทำงานด้วย ดังที่ผลสำรวจชี้ว่าต้องการให้คู่ลุ่มออกไปนอกห้องทำงานน้อยมาก และเมื่อตนเองไม่ได้แปลอยู่ก็จะออกไปนอกห้องน้อยมากเช่นกัน

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยของ Chmiel (2008) ซึ่งได้ผลวิจัยตรงกันว่า การให้ความช่วยเหลือที่ดีคือการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เป็นการรบกวนสมาธิและคู่ลุ่มส่วนใหญ่ต้องการให้คู่ลุ่มเตือนเมื่อพบวาทนเองแปลผิดพลาดไป ส่วนผลการวิจัยที่ต่างกันคือคู่ลุ่มในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้คู่ลุ่มออกไปจากห้องในขณะที่ตนเองแปลอยู่ ซึ่งต่างจากผลของการวิจัยของ Chmiel (2008) ที่กล่าวว่าคู่ลุ่มในประเทศฝรั่งเศสนิยมออกจากห้องคู่ลุ่มและปล่อยให้คู่ลุ่มทำงานเพียงลำพัง เมื่อถึงคราวที่ตัวเองต้องสลับให้คู่ลุ่มเป็นฝ่ายแปล

ถึงแม้ว่าในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะมีโอกาสทำการสังเกตและสัมภาษณ์คู่ลุ่มในสถานการณ์เสมือนจริงและทำรายงานไว้เพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจสามารถศึกษาลักษณะการทำงานของวิชาชีพคู่ลุ่มต่อได้ แต่ด้วยข้อจำกัดด้าน

ระยะเวลาและพื้นที่การสำรวจ ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนของการสังเกต สัมภาษณ์และทำแบบสำรวจยังน้อย
อยู่ ในการทำวิจัยในอนาคตควรมีการออกไปสังเกตการร่วมงานกันของกลุ่มในตลาดประเทศไทยในสถานการณ์
การทำงานจริงและทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มจำนวนมากขึ้น

รายการอ้างอิง

Accredited Language (2010) *Why Do Simultaneous Interpreters Work in Groups?*[Online].Retrieved April 25, 2015.from<http://www.alsintl.com/blog/simultaneous-interpreting-groups/>

AIIC (2000) *The Nuremburg trial*.[Online].Retrieved June 1, 2014.from <http://aiic.net/page/983/the-nuremberg-trial/lang/1>

AIIC (2012) *AIIC Professional Standards*.[Online].Retrieved October 24, 2014.from <http://aiic.net/professional-standards>

AIIC (2013) *iPad: The ideal boothmate?*[Online].Retrieved October 24, 2014.from <http://aiic.net/page/6354/ipad-the-ideal-boothmate/lang/1>

Chmiel, A. (2008)."Boothmates forever?– On teamwork in a simultaneous interpreting booth." *Across Languages and Cultures* 9, (2), 2008

Gaiba, F. (1998)*The origins of simultaneous interpretation: The Nuremberg Trial*. Ottawa: Ottawa University Press.

Gile, D. (1995) *Basic concepts and models for interpreter and translator training*. Amsterdam: John Benjamins.

Gile, D. (1999) *Testing the Effort Models' Tightrope Hypothesis in Simultaneous Interpreting – A Contribution*. Hermes: John Benjamins.

SIMUL International (2005) *Interpreting Fees*.[Online].Retrieved April 24, 2015.from <https://www.simul.co.jp/en/interpreter/fee.html>

Taylor-Bouladon, V. (2007) *Conference Interpreting — Principles and Practice*.Charleston: Booksurge.