



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล
ของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรัชณี เอี่ยมประภาส

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล
ของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสาวรัชนิ เอี่ยมประภาส

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา



LIRT

คำนำ

กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา ในด้านงานแปล งานล่าม การส่งเสริมการศึกษาฝึกอบรมในด้านภาษาต่างประเทศ รวมทั้งการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญในวงงานรัฐสภาโดยเฉพาะงานแปล และงานล่าม ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญ แต่ในปัจจุบันนี้ การปฏิบัติงานด้านงานแปลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญในการที่จะศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการดำเนินงานแปลดังกล่าว เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานแปล เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภาให้ดียิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานแปล ในมิติอื่น ๆ ต่อไป

รัชนี เอี่ยมประภาส

28 กันยายน 2553



กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานแปล สภาพปัญหา และสาเหตุ รวมทั้งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานแปลในการรองรับภารกิจงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจิด โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และอาจารย์นุกูล ศัญจิตเสรี ที่ได้ให้ความรู้ แนะนำ และข้อคิดเห็นอันมีคุณค่าในระหว่างการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ร่วมงานในสำนักภาษาต่างประเทศ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการสนับสนุนข้อมูลในการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้

รัชณี เอี่ยมประภาส

28 กันยายน 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา สาเหตุ และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยศึกษาการปฏิบัติงานแปลใน สองไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2553 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 31 มีนาคม 2553 จาก เอกสาร การสังเกตการปฏิบัติงานแปล และแบบสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานภาษาอังกฤษที่เคยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล จำนวน 3 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนัก ภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจาก เอกสารต้นฉบับงานแปลยังมีข้อผิดพลาด และไม่ถูกต้อง ไม่ทันต่อความต้องการเท่าที่ควร และการ ปฏิบัติงานแปลยังไม่เป็นที่พึงพอใจอย่างเต็มที่ โดยมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานแปล คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านบุคลากร โดยการคัดสรรและคัดเลือกบุคลากรโดย นำหลักสมรรถนะมาใช้ การเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วยการ ฝึกอบรมในทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานแปล และการเพิ่มขีดความสามารถในการ บริหารจัดการการปฏิบัติงานแปลของผู้ปฏิบัติงานแปล และทีมงานแปล สำหรับข้อเสนอแนะใน การศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการแปลว่าในการปฏิบัติงานแปล ที่เป็นเรื่องเฉพาะสาขาแต่ละเรื่องควร ได้รับการตรวจแก้จากผู้ที่มีความรู้ในสาขานั้นๆด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรด้านธุรการประจำกลุ่มงานภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกสารของกลุ่มงาน และควรจัดให้เจ้าหน้าที่ ของสำนักภาษาต่างประเทศมีสถานที่ทำงานอยู่ในบริเวณเดียวกันทั้งหมด และข้อเสนอแนะใน การศึกษาครั้งต่อไปนั้น ควรมีการศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แปลของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญแผนผัง	(4)
บทที่ 1 : บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขอบเขตการศึกษา	2
5. วิธีการศึกษา	3
6. นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 : ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	4
2. แนวคิดเกี่ยวกับการแปล	9
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา	17
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	19
5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	20
6. แนวคิดการทำงานเป็นทีม	28
บทที่ 3 : สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานและสภาพปัญหา	33
1. สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงาน	33
2. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	33
3. สำนักงานภาษาต่างประเทศ	36
4. กลุ่มงานภาษาอังกฤษ	37



5. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปล	41
- สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลจากการสังเกต	42
- สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลจากการศึกษาเอกสาร	44
บทที่ 4 : การวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข	48
1. สภาพการปฏิบัติงานแปล และสภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลจากแบบสอบถาม	48
2. การวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	51
3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ	54
บทที่ 5 : บทสรุป และข้อเสนอแนะ	59
1. สรุปการศึกษา	59
2. ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ข. แบบสอบถามผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ	
ค. แบบสอบถามผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ	
ง. แบบสอบถามผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ	
จ. สรุปแบบประเมินผลการให้บริการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ไตรมาส 1/2553	
ฉ. สรุปแบบประเมินผลการให้บริการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ไตรมาส 2/2553	
ประวัติผู้ศึกษา	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงสถิติการขอความอนุเคราะห์การแปลของสำนักภาษาต่างประเทศ ในสองไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2553 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552- 31 มีนาคม 2553	42
2	แสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงานในสำนักภาษาต่างประเทศ	43
3	แสดงวุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ	44

สารบัญแนผนผ้ง

แผนผ้งที่		หน้า
1	การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	34
2	การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักภาษาต่างประเทศ	36
3	ขั้นตอนการปฏิบัติงานแปลของกุ่มงานภาษาอังกฤษ	41
4	การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุการปฏิบัติงานแปลไม่มีประสิทธิภาพ	47
5	การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกุ่มงานภาษาอังกฤษ	58

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักภาษาต่างประเทศได้รับการยกฐานะจากกลุ่มงานแปลเอกสารและล่ามของสังกัดสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นหน่วยสนับสนุนการดำเนินการกิจด้านต่างประเทศของรัฐสภาให้มีความคล่องตัว ส่งเสริมสมาชิกรัฐสภาให้มีบทบาทที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการและพัฒนาภารกิจของรัฐสภาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ด้วยการจัดการแปลเพื่อเผยแพร่ความรู้ และการให้บริการด้านงานแปลแก่บุคคลในวงงานรัฐสภาเป็นภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นอกเหนือจากการให้บริการด้านการล่าม การศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคคลในวงงานรัฐสภา ปัจจุบัน ภาษาต่างประเทศที่สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ให้บริการด้านงานแปล ได้แก่ อังกฤษ ญี่ปุ่น เกาหลี เยอรมัน สเปน และอาหรับ ซึ่งในแต่ละปีจะมีบุคคลในวงงานรัฐสภา ขอความอนุเคราะห์งานด้านการแปล รวมทั้งการจัดแปลเอกสาร และข่าวเพื่อเผยแพร่เป็นความรู้อยู่เสมอ โดยมีเนื้อหาที่มีความหลากหลายสาขาและมีความเฉพาะด้านอยู่ด้วย ส่วนการบริการด้านการแปลภาษาอังกฤษจะมีผู้ขอใช้บริการงานแปลมากกว่าภาษาอื่น

ในการดำเนินการงานแปลแต่ละชิ้นงานนั้นจะสำเร็จลุล่วงไปอย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และทันต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งแก่ผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชานั้น จะต้องผ่านขั้นตอนกระบวนการภายในสำนักจนกระทั่งผลงานแปลสำเร็จส่งถึงผู้รับบริการ ซึ่งแต่ละขั้นตอนล้วนมีความสำคัญต่อการดำเนินการด้านงานแปลทั้งสิ้น โดยเฉพาะขั้นตอนการแปลและการตรวจแก้

ปัจจุบันการดำเนินการด้านงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ ส่งผลให้งานแปลขาดประสิทธิภาพและอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินการด้านงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลเพื่อสนับสนุนภารกิจ
ด้านต่างประเทศของรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักงาน
ภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงาน
ภาษาอังกฤษ สำนักงานภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงาน
ภาษาอังกฤษ สำนักงานภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงาน
ภาษาอังกฤษ สำนักงานภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เป็นองค์ความรู้ในการศึกษาเพื่อพัฒนางานแปล

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของสถานที่ทำการศึกษา (Place)
กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักงานภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร
2. ขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ศึกษา (Variable)
การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักงานภาษาต่างประเทศ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. ขอบเขตของเวลา (Time)
1 ตุลาคม 2552 – 31 มีนาคม 2553



วิธีการศึกษา

1. การสังเกตการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ
2. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study)
3. การใช้แบบสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานภาษาอังกฤษที่เคยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล จำนวน 3 คน

นิยามศัพท์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานด้านงานแปลเอกสารของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชา
2. การปฏิบัติงานแปล หมายถึง การปฏิบัติงานของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่สนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการให้บริการแปลเอกสาร และการจัดแปลเอกสารเพื่อเผยแพร่
3. กลุ่มงานภาษาอังกฤษ หมายถึง กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
4. สำนักภาษาต่างประเทศ หมายถึง สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เมื่อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรูตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นพยานหลักฐานฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการแปล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
6. แนวคิดการทำงานเป็นทีม

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีผู้รู้และนักวิชาการ ได้กล่าวถึงเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาได้นำมากล่าวถึงบางส่วน ดังนี้

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2549 : 31) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานเสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี



LIRT

Legislative Institutional Depository of Thailand

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลงาน สามารถคิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

รพี แก้วเจริญและทิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

Herbert A. Simon (1960) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ให้อูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการ เขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

Elmore Peterson และ E. Grosvenor Plowman (1953:433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ ในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต



Bowditch and Buono (1990 : 408-510) มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีแนวทางที่หลากหลาย ประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึก ในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว งานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพร้อมและความพยายาม รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

เอกชัย ก็สุขพันธ์ (2538 : 324-326) เห็นว่าปัจจัยหลัก (Factors) ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพมีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ในแต่ละองค์กรหรือสถาบันย่อมต้องมีระเบียบประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของประเภทธุรกิจ หรือแม้กระทั่งตามความเป็นมาในอดีตดั้งเดิมขององค์กรหรือสถาบันนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรที่ดีควรมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"นี่คือหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสุตพยานัน
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

2. ระบบงาน (System) การบริหารงานจะต้องมีระบบงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย อันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานได้ นอกจากนี้ระบบการพิจารณาความคิดเห็น ความชอบ การให้ผลตอบแทนตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับ จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

3. เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็วและความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที้น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านงบประมาณอาจจะสูงแต่เมื่อเทียบกับภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรและผลในระยะยาวแล้วก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาถึงเช่นกัน

4. คน (People) ปัจจัยหลักสำคัญมากที่สุด คือ คนในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น

4.1 ผู้บริหาร ความเป็นผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความคิด และการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ความสามารถในการนำมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนเทคนิคในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญไม่น้อยเลยทีเดียว

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งในการบริหารงาน แต่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร เขาเหล่านั้นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บริหารและต่อผู้ร่วมงาน ควรจะได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความคิดของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ความกระตือรือร้น และการเอาใจจริงในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องปลูกฝังในตัวผู้ปฏิบัติงานด้วย

Certo (อ้างถึงในสมใจ ลักษณะ 2549 : 253-256) เสนอรูปแบบประสิทธิภาพขององค์กรว่าประกอบด้วยปัจจัย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยองค์ประกอบโครงสร้างขององค์การ

องค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง (Structural Factors) ที่เหมาะสมขององค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อย ๆ ที่สำคัญหลายประการ เช่น

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารที่ครอบคลุมถึงการจัด โครงสร้างของงาน การจัดสายงานการบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการปฏิบัติ การจัดทรัพยากร งบประมาณ การเงิน การติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การกำหนดพันธกิจ (Mission) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติและการดำเนินงานการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การจะได้ผลดีเพียงใด จำเป็นต้องอาศัยความสามารถขององค์การว่าจะควบคุมการปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนการบริหารและการกำหนดนโยบายได้ดีเพียงใด

2. ปัจจัยองค์ประกอบบุคคล

ปัจจัยองค์ประกอบด้านบุคคล (People Factors) จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือ หมู่คณะของการรวมตัวร่วมกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร ผู้จัดการองค์การ บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์การ ครอบคลุมถึงบุคคลระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง และบุคคลระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด

ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นกับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของบุคคลทั้งปวง เป็นคุณลักษณะที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น

- จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน
- ความรู้ความสามารถพื้นฐาน
- ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- ความเป็นผู้นำ และทักษะในการนำ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

"เมื่อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา
มิอาจนำไปเป็นเหตุฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

- ทักษะทางการสื่อสาร
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยี
- ทักษะทางการบริหารจัดการ
- เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา
- ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้

สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงาน

3. ปัจจัยองค์ประกอบเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริการ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูล การเชื่อมโยงการตลาด และการบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณประโยชน์ในการให้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ในบางส่วนของงานที่เสี่ยงต่ออันตราย ในบางส่วนของงานที่ต้องใช้ความแม่นยำถูกต้อง และในบางส่วนของงานที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพนั้น ได้ข้อสรุปว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการแปล

ภานุ สุพพิตกุล (2552 : 1-12, เอกสารประกอบการสอนวิชา การแปล 1 ภาคการศึกษา 2/2552) ครั้งหนึ่งเราเชื่อกันว่าการแปลเป็นเรื่องของศิลปะมากกว่าเป็นศาสตร์ คนที่จะเป็นนักแปลที่ดีนั้นจะต้องมีพรสวรรค์ในการสร้างสรรค์ผลงาน และต้องอาศัยการฝึกฝนจนกว่าจะชำนาญ อาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมมาเพื่อแก้ไขดัดแปลงงานแปลให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม มีคนอีกกลุ่มหนึ่งเชื่อว่า การแปลนั้นเป็นกระบวนการที่สามารถศึกษาได้วิเคราะห์ได้ และนำมาประกอบกันเป็นทฤษฎีเพื่อที่จะเรียนรู้และสอนให้แก่นกันได้ บุคคลเหล่านี้เชื่อว่า มนุษย์



LIRT

“เมื่อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

สามารถนำความรู้และทฤษฎีจากศาสตร์อื่นๆ มาช่วยในการศึกษาและวางแนวทางในการเรียนแปลได้ เช่น การใช้วิชาภาษาศาสตร์มาวิเคราะห์กระบวนการสื่อสาร หรือใช้วิชาอรรถศาสตร์ (Semantics) มาใช้ในการจับความหมายจากต้นฉบับหรือเลือกใช้คำในภาษาฉบับแปล เป็นต้น

ทฤษฎีจากศาสตร์อื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการแปลได้แก่

1. ทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory) ตามที่ ไนดา กล่าวไว้ การแปลเป็นการถ่ายทอดความหมายและรูปแบบของการเสนอความหมาย ดังนั้นการแปลจึงสัมพันธ์กับการสื่อสารอย่างใกล้ชิดในแง่ของการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความหมาย การแปลจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร และงานแปลจัดว่าเป็นสาร (Message) ดังนั้นตามทฤษฎีการสื่อสาร กระบวนการแปลเริ่มด้วย ผู้ส่งสาร 1 (Sender 1) ส่งสาร 1 ไปให้ผู้รับสาร 1 (Receiver 1) เป็นภาษาต้นฉบับ แล้วผู้รับสาร 1 จึงเปลี่ยนบทบาทตนเองเป็นผู้แปลและผู้ส่งสาร 2 (Sender 2) แล้วส่งสาร 2 ซึ่งเป็นสารในภาษาฉบับแปลต่อไปยังผู้รับสาร 2 (Receiver 2) อื่นๆ ซึ่งได้แก่ผู้อ่านในภาษาฉบับแปลนั่นเอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้แปลจึงทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารในกระบวนการตามทฤษฎีการสื่อสาร

2. ทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ (Linguistics Theory) การศึกษาส่วนใหญ่ในทางภาษาศาสตร์ มักมุ่งเน้นการวิเคราะห์รูปหรือโครงสร้างของภาษา แล้วสรุปกฎหรือหลักเกณฑ์ของภาษาแต่ละภาษาออกมาก่อน จึงจะลงมือแปลภาษาต้นฉบับเหล่านั้นได้ ดังนั้น ก่อนที่ผู้แปลจะตีความหมายต้นฉบับ และถ่ายทอดความหมายออกมาเป็นภาษาฉบับแปลนั้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ทางภาษาเป็นสำคัญ ทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการแปลอย่างสำคัญนั้น ได้แก่

2.1 ภาษาศาสตร์เปรียบเทียบ (Comparative Linguistics) เป็นการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างภาษาต้นฉบับและภาษาฉบับแปลในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับเสียง ระดับคำ ระดับประโยค และระดับสูงกว่าประโยค ยกตัวอย่างเช่น การเรียงคำในประโยค การใช้คำนำหน้านาม (Article) หรือ กาล (Tense) ลักษณะนามและความหมายแฝง

2.2 ภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistics) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการนำเอาบริบททางสังคมเข้ามาพิจารณาและอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในภาษา เช่น คำว่ารูปภาษาหรือภาษา ลักษณะใดได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้พูด ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางสังคม สำเนียง การใช้ภาษาท้องถิ่น ความผิดปกติทางกายภาพ เป็นต้น หรือความแตกต่างทาง

วัฒนธรรม การแปลคำสรรพนามและคำเรียกญาติในภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดปัญหาในการแปล เพราะสรรพนามบุรุษที่ 1 ในภาษาอังกฤษมีเพียง 1 คำแต่สรรพนามบุรุษที่ 1 ในภาษาไทยมีมากกว่า 15 คำ ขึ้นอยู่กับบทบาททางสังคมของผู้พูดที่สัมพันธ์กับผู้ฟัง การเลือกใช้สรรพนามให้ถูกต้องเหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ผู้แปลต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน

กระบวนการแปล

กระบวนการที่สำคัญ ๆ ในการแปล แบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน หลัก ๆ ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดความมุ่งหมายของงานแปล และตัดสินใจว่าจะให้งานแปลมีลักษณะการแปลตรงตัวหรือการแปลเอาความหรือผสมผสานกันในส่วนที่มากน้อยต่างกันเพียงใด

ขั้นที่ 2 อ่านทำความเข้าใจต้นฉบับ และวิเคราะห์เพื่อจับความหมายของต้นฉบับ ทั้งความหมายทางตรง และความหมายแฝง ถ้ามีสิ่งใดที่ผู้แปลไม่เข้าใจต้องหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งสืบค้น ในขั้นตอนการวิเคราะห์และจับความหมายของต้นฉบับนี้ อาจทำได้โดยการแบ่งประโยคออกเป็นประโยคพื้นฐานหรือประโยคย่อย (Kernel Sentence) ซึ่งเป็นการรวมคำเข้าเป็นกลุ่มตามความสัมพันธ์ในระดับต้น คือ ภาคประธาน (Subject - ใคร) และภาคแสดง (Predicate - ทำอะไร หรือเป็นอย่างไร) ดังนั้น ผู้แปลจะต้องสามารถวิเคราะห์โครงสร้างประโยคพื้นฐานในภาษาต้นฉบับและภาษาฉบับแปลได้

ขั้นที่ 3 นำประโยคพื้นฐานที่ถ่ายทอดมาแล้วนั้นมาเขียนใหม่ที่สื่อสารได้ชัดเจนและเก็บความหมายได้ครบถ้วนเป็นภาษาที่สละสลวยเป็นธรรมชาติ

เมื่อวิเคราะห์ประโยคพื้นฐานแล้วถ่ายทอดประโยคพื้นฐานเป็นภาษาฉบับแปลได้แล้ว ก็ให้นำประโยคพื้นฐานสั้น ๆ นั้นมารวมกันเข้าเป็นหน่วยภาษาที่ใหญ่ขึ้นเพื่อความสัมพันธ์ของประโยคเหล่านั้นจะได้ชัดเจนขึ้นในฉบับแปล วิธีการนำประโยคมารวมเข้ากันนั้นทำได้หลายวิธีแล้วแต่ผู้แปล โดยผู้แปลจะคงรูป (Form) ของการถ่ายทอดความหมายเหมือนต้นฉบับหรือไม่ หรือจะใช้รูปแบบที่แตกต่างไปจากต้นฉบับก็ขึ้นอยู่กับผู้แปล

ขั้นที่ 4 ทดสอบงานแปล เพื่อดูว่างานแปลชิ้นนั้นสร้างผลตอบสนองในตัวผู้อ่านได้ เทียบเคียงกับต้นฉบับหรือไม่โดยทดสอบงานแปลในเรื่องต่อไปนี้

1. ความถูกต้องด้านความหมาย ว่าฉบับแปลสื่อความหมายได้ครบถ้วน ถูกต้องตามต้นฉบับหรือไม่

2. ความยากง่ายของระดับภาษาและลีลาการเขียน (Style) ว่างานแปลใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของผู้อ่านหรือไม่ ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้หรือไม่ เลือกใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมหรือไม่เมื่อเทียบเคียงกับต้นฉบับแล้วสื่ออารมณ์เดียวกันหรือไม่ เป็นต้น

การทดสอบงานแปลที่ง่ายที่สุด คือ ให้ผู้อ่านอ่านบทแปลนั้นและตอบคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาว่าเข้าใจเนื้อหาของงานแปลหรือไม่ อาจตั้งคำถามว่า เลือกใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องเหมาะสมเป็นธรรมชาติหรือไม่ ควรจะเลือกใช้คำอื่นหรือไม่เพื่อให้บทแปลเป็นธรรมชาติ หรือให้อ่านบทแปลออกเสียง ถ้าเกิดการสะดุด หรือรู้สึกว่าจะไม่เป็นธรรมชาติในภาษาฉบับแปล ก็ให้แก้ไขคำที่เป็นปัญหานั้นเสีย

ปัญหาในการแปล

ปัญหาทางด้านไวยากรณ์และโครงสร้าง เช่น การแปลประโยคที่มีกริยาเป็นกรรมวาจก (Passive Voice) การแปลกาล (Tense) การแปลคำเชื่อมโยง (Connectives) การแปลสรรพนามที่ไม่ชี้เฉพาะเจาะจง (Indefinite Pronouns) การแปลประธานที่ไร้ความหมาย (Dummy Subject)

ปัญหาทางด้านศัพท์และสำนวน ปัญหาทางด้านศัพท์และสำนวนเป็นปัญหาที่นักแปลมักจะพบอยู่เสมอ ส่วนผู้ที่เรียนแปลและแปลไม่ได้ก็มักจะคิดว่าการที่ตนเองแปลไม่ได้เพราะไม่รู้คำศัพท์ แต่ถึงจะรู้ความหมายของคำศัพท์จากพจนานุกรมก็อาจจะยังแปลผิดเพราะไม่รู้จักเลือกความหมายที่ถูกต้อง ปัญหาเหล่านี้ ได้แก่ คำศัพท์ที่มีความหมายหลายนัย คำศัพท์รูปเขียนมักทำให้เข้าใจความหมายผิด คำกริยาคู่ (Phrasal Verbs) สุภาษิต คำพังเพย และสำนวนต่าง ๆ

ปัญหาที่เกิดจากการขาดความรู้รอบตัวและภูมิหลังในเรื่องที่จะแปล

บางครั้งนักแปลที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการใช้ภาษาแต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จในการแปล เนื่องมาจากการขาดความรู้รอบตัวและภูมิหลังในเรื่องที่จะแปล งานแปลในปัจจุบันเป็นงานแปลจากหลากหลายสาขา ผู้แปลจึงจำเป็นต้องรอบรู้ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อก้าวตามให้ทันโลกจึงจะเป็นนักแปลที่ดี



L I R T

ลักษณะงานแปลที่ดี

งานแปลที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความครบถ้วนของต้นฉบับและความหมายที่ถูกต้องเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ดังนั้นการตีความหมายของต้นฉบับ และวิเคราะห์ความหมายก่อนถ่ายทอดเป็นภาษาฉบับแปลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการแปล
2. ลีลาและสำนวนในการเขียนต้องอ่านง่ายและเป็นธรรมชาติในฉบับภาษาแปล ต้องแก้ไขข้อความที่คลุมเครือ ให้มีความชัดเจน มีความสั้นไหล อ่านรู้เรื่อง ไม่ติดขัด และไม่คิดสำนวนโครงสร้างของภาษาต้นฉบับมากเกินไป
3. งานแปลให้ผลทางอารมณ์ต่อผู้อ่านเหมือนงานต้นฉบับ กล่าวคือ ผู้อ่านฉบับแปลอ่านแล้วเกิดผลตอบสนองเทียบเท่ากับที่ผู้อ่านฉบับต้นฉบับรู้สึก (Equivalent Effect)

ลักษณะของภาษาในงานแปลที่ดี (สี่อเล็กทริกส์)

ภาษาในการแปลที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความชัดเจน คือเป็นภาษาที่มีลักษณะกระชับ ไม่ใช่คำที่ไม่จำเป็น รูปประโยคควรเป็นประโยคสั้น ๆ หลีกเลี่ยงโครงสร้างประโยคที่ซับซ้อน สลับที่ ใช้ข้อความที่แสดงความคิดได้แจ่มแจ้ง เช่น ประโยคเดียวแสดงความคิดเดียว ไม่กำกวมหรือชวนให้ตีความได้หลายแง่ หลายมุม
2. มีความเหมาะสม ผู้แปลต้องเลือกใช้ลีลาการเขียนให้สอดคล้องกับลักษณะของเรื่องที่จะแปล เช่น ถ้าแปลนวนิยายก็อาจใช้สำนวนโวหารเหมาะ ๆ ให้เกิดภาพพจน์ได้ แต่ถ้าแปลงานด้านกฎหมายหรือการแพทย์ต้องใช้ศัพท์เฉพาะ และลีลาการเขียนที่สั้น ๆ ไม่ใช่คำหรูหราหรือสำนวนอ้อมค้อมแต่อย่างใด
3. มีความเรียบง่าย ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและสัมพันธ์กับความคิดที่กระชับแจ่มแจ้งและต้องตรงตามต้นฉบับ
4. มีความสมเหตุสมผล ในภาษาแต่ละภาษา มีความสมเหตุสมผลต่างกัน เวลาแปลภาษาที่ใช้ก็ต้องให้มีความสมเหตุสมผลเท่า ๆ กับที่ภาษาต้นฉบับมีด้วย

คุณสมบัติของนักแปลที่ดี

นักแปลที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

1. ต้องเข้าใจนัย (Sense) และความหมาย (Meaning) ของผู้เขียนต้นฉบับเป็นอย่างดี ว่าผู้เขียนมีจุดประสงค์อย่างไร ต้องการจะให้อะไรกับผู้อ่าน เพื่อจะได้ถ่ายทอดจุดประสงค์นั้น ๆ ไปยังผู้อ่านฉบับแปลได้ถูกต้อง
2. ผู้แปลต้องมีความรู้ทั้งภาษาต้นฉบับและภาษาฉบับแปลอย่างดีเยี่ยม เพื่อให้แปลได้อย่างถูกต้อง
3. ผู้แปลควรพยายามเลี่ยงการแปลคำต่อคำอย่างที่สุด มิฉะนั้นจะทำให้ผู้อ่านฉบับแปลไม่สามารถเข้าใจฉบับแปลได้
4. ผู้แปลควรใช้รูปแบบของภาษาที่เป็นมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และใช้กันอยู่ทั่วไป ไม่ใช่คิดคำสแลงใหม่ ๆ ขึ้น หรือใช้คำที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่นิยม
5. ผู้แปลต้องรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำสำนวนที่เหมาะสม ให้ถูกต้องกับความหมายตามต้นฉบับและรักษาบรรยากาศ (Tone) ของต้นฉบับไว้

กล่าวโดยย่อก็คือ ผู้แปลต้องเข้าใจภาษาทั้งสอง คือทั้งภาษาต้นฉบับและภาษาฉบับแปลเป็นอย่างดี ต้องมีความรู้และภูมิหลังในเรื่องที่จะแปลพอสมควร ต้องมีความสามารถใช้ภาษาอย่างดีเพื่อที่จะได้ถ่ายทอดความคิดของผู้เขียนต้นฉบับให้ผู้อ่านฉบับแปลรู้เรื่อง เข้าใจและอ่านได้อย่างอรรถรส

พื้นฐานการแปลวรรณกรรม (สี่อเล็กทรอนิกส์)

การแปลคือการถ่ายทอดข้อความจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง คือจากภาษาต้นทางไปยังภาษาปลายทาง หรือบางคนนิยมเรียกว่า ภาษาไปและภาษามา

นักแปลเฉพาะด้านเหล่านี้ เมื่อแปลงานด้านนั้น ๆ อยู่เป็นประจำ ก็จะแปลได้รวดเร็ว และถูกต้อง หากต้องไปจับงานแปลด้านอื่น อาจแปลได้ช้าลง เนื่องจากต้องค้นหาความหมายของศัพท์หรือวลีที่ใช้อยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถแปลผ่าน ๆ ไปได้

ก่อนลงมือแปลควรเข้าใจสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในงานแปล 4 อย่าง เรียกในภาษาอังกฤษว่า The 4 T's of Translation ได้แก่ สิ่งต่อไปนี้คือ

1. ต้นฉบับที่กำลังจะถ่ายทอดออกมาเป็นภาษาปลายทาง (Text)
2. ผู้แปลและคณะ (Team)



LIRT

3. เครื่องมือที่ใช้ในการแปล (Tools) ได้แก่ พจนานุกรมภาษาเดียว พจนานุกรมสองภาษา พจนานุกรมเฉพาะด้าน คลังคำ รวมทั้งหนังสือคำแปลหรืออธิบาย สำนวน (Idioms), สแลง (Slangs), ภาษาพูด (Colloquial), ภาษาถิ่น (Dialects), คำอุปมาอุปไมย (Figure of Speech) และอื่น ๆ ปัจจุบัน มีพจนานุกรมออกใหม่มากมาย ให้หาซื้อเล่มที่จัดพิมพ์ล่าสุด ขนาดใหญ่ที่สุด เพื่อจะได้มีศัพท์มาก สะดวกแก่การค้นหาคำแปล

เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานแปลในปัจจุบัน นอกจากจะใช้พิมพ์งานแล้ว ยังใช้แก้ตัวสะกดค้นหาความหมายและส่งอีเมลล์เข้าสำนักพิมพ์ได้

หนังสืออ้างอิง (References) เป็นหนังสือที่ช่วยได้มากในการแปลเช่นกัน เพราะบางครั้งที่ไม่สามารถหาคำแปลที่ถูกต้องได้ ก็สามารถค้นคว้าเปรียบเทียบคำแปลได้จากหนังสืออ้างอิง

4. ผู้อ่านเป้าหมาย (Target) หนังสือเป็นเครื่องมือในการสื่อสารชนิดหนึ่ง ผู้ที่อ่านหนังสือมีหลายวัยหลายวุฒิภาวะ ผู้แปลควรกำหนดให้ถูกว่าผู้อ่านเป้าหมายคือใคร แล้วใช้ภาษาและลีลาให้เหมาะสมกับผู้อ่านเป้าหมายด้วย

ขั้นตอนในการแปล

ขั้นตอนในการแปล มีย่อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. อ่านต้นฉบับ ตั้งแต่ต้นจนจบ จับใจความให้ได้
2. หาศัพท์ ความหมายของคำหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ
3. หากพบข้อความใดที่มีความยากนอกเหนือ ไปจากศัพท์ที่หาได้จากพจนานุกรม ให้พยายามถามจากผู้รู้

4. ลงมือแปลร่างที่หนึ่ง

5. จัดเกลา ตรวจแก้

6. เขียนร่างที่สอง

7. พิมพ์ส่งให้ผู้อ่านทวน ซึ่งจะทำหน้าที่ตรวจความถูกต้องของภาษาที่ใช้

เมื่อพิมพ์ส่งคอมพิวเตอร์แล้ว ควรตรวจทานให้ละเอียด บางครั้งการแบ่งคำตอนท้ายบรรทัดมักผิดพลาด เช่น คำว่า "เกรงใจ" อาจกลายเป็น "เก-รงใจ" เป็นต้น

นอกจากหลักสี่ข้อดังกล่าวมาแล้ว อีกเรื่องหนึ่งที่นักแปลจะต้องระวังอยู่เสมอคือ เรื่อง "เส้นตาย" (Deadline) หรือกำหนดที่ต้องส่งต้นฉบับ สมัยนี้มีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานแปล เมื่อขอลิขสิทธิ์มาแล้ว ลิขสิทธิ์ที่ได้มาจะมีกำหนดว่าจะต้องแปลและจัดพิมพ์ให้เสร็จในเวลาที่กำหนด หากทำไม่เสร็จ เป็นอันว่าหมดอายุการได้ลิขสิทธิ์ ถ้าจะจัดพิมพ์ในระยะต่อมา จะต้องขอลิขสิทธิ์อีก ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น การทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดจึงเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง

นักแปลที่ดีจะต้องเคารพต้นฉบับ ไม่แปลผิด แปลขาด หรือแปลเกิน การแปลในยุคปัจจุบันมีความเป็นสากลมากขึ้น มีการตรวจเช็คทั้งจากผู้รู้และผู้อ่าน ดังนั้น ผู้แปลที่ไม่แปลตามต้นฉบับจะถูกตั้งข้อสังเกตได้ง่าย และจะไม่มีผู้ใดยึดถือว่า หนังสือแปลเล่มนั้นเป็นหนังสือแปลที่ดีอีก

การถ่ายเสียงชื่อบุคคล ชื่อสถานที่ และอื่น ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน เพราะเป็นการแสดงว่า นักแปลผู้นั้นมีความรู้เพียงพอหรือไม่ ขอให้ยึดหลักการถ่ายเสียงจากภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทยของราชบัณฑิตยสถานไว้เสมอ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาไทย นอกจากในเรื่องความหมายของศัพท์แล้ว ผู้แปลที่รอบคอบยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างในด้านต่อไปนี้ที่จะมีผลต่องานแปลได้แก่

1. เครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation)
2. คำนำหน้านาม (Articles : a, an, the)
3. กาล (Tenses)
4. เอกพจน์/พหูพจน์ (Singular/Plural)
5. บุพบท (Prepositions)
6. ตำแหน่งของคำในประโยค (Places of Words / Expressions in the Sentence)
7. อื่น ๆ เช่น (Others such as) อัสเจอร์รี่ (Exclamation), ภาษารุนแรง (Abusive Language), เสียงสัตว์ (Animal Sounds), เป็นต้น

มกุฎ อรรถดี (เนชั่นสุดสัปดาห์ วันที่ 24-30 กันยายน 2541) “การแปล” ต้องเก็บกลิ้งนมเนยให้คงอยู่ อย่างเช่นคำว่า “พระอาทิตย์” กับ “พระจันทร์” ถ้าเป็นเรื่องที่แปลมาต้องศึกษาให้ดี โดยทั่วไปจะต้องใช้คำว่า “ดวงอาทิตย์” กับ “ดวงจันทร์” เพราะต่างชาติต่างภาษาบางแห่งเขาไม่ได้นับถือเป็น “พระ” เหมือนอย่างเรา

ปัญหาการแปลในปัจจุบันคือ คนแปลรู้ภาษาอังกฤษดีแต่ไม่รู้ภาษาไทย งานบรรณาธิการต้นฉบับเหมือนช่างเสริมสวยทำให้ลูกค้าสวยเมื่อเดินออกจากร้าน งานตรวจแก้ จึงต้องทำอย่างระมัดระวัง บรรณาธิการต้นฉบับจะต้องเห็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ผิดไปในหนังสือก่อนที่ผู้อ่านจะพบ

มกุฏ อรฤติ อธิบายว่า ผู้ตรวจแก้ต้องเห็นรายละเอียดมากกว่าต้นฉบับ รู้ภาษาที่ถ่ายทอดดี (ภาษาที่ 2) รู้จักรสนิยมของผู้เขียนเพราะมีเส้นบาง ๆ ที่ทำให้ราชาศัพท์กลายเป็นลิเก และลิเกเป็นเรื่องข้างถนน นั่นหมายความว่า สามารถแยกชิ้นส่วน เหมือนช่างทองที่กล้าหาญพอที่จะตัดชิ้นส่วนที่เกินออกไป

หน้าที่ของบรรณาธิการต้นฉบับ จึงไม่เพียงแต่การตรวจแก้ต้นฉบับให้ถูกต้องใกล้เคียงกับต้นฉบับเดิมมากที่สุด หากยังต้องทำต้นฉบับให้ดีขึ้นในด้านการใช้ภาษา การสื่อความหมาย รายละเอียดในเรื่อง คั่นคว่าเพิ่มเติมส่วนที่ผู้แปลทำตกหล่นขาดความหมายไป ทำให้ผู้อ่านอ่านได้โดยไม่สะดุด ทำให้ผู้อ่านรู้สึก “ดี” ต่อเรื่องที่อ่านและผู้เขียน และทำให้ผู้อ่านรู้สึก “ดี” ต่อผู้แปลอีกด้วย

การตรวจแก้ต้นฉบับ มีทั้ง “ต้นฉบับเขียน” และ “ต้นฉบับแปล” ทั้งสองประเภทมีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน แต่การตรวจแก้ต้นฉบับแปลนั้น บรรณาธิการต้นฉบับจะต้องเทียบเคียงกับต้นฉบับภาษาเดิมด้วย ในกรณีการตรวจแก้ต้นฉบับแปลซึ่งไม่รู้จักภาษาเดิม ต้องใช้ประสบการณ์ชวนขวยหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาเพื่ออ่านนิสัยใจคอ น้ำเสียง ลิลาของผู้ประพันธ์

สิ่งที่ มกุฏ อรฤติ ให้ตระหนักไว้อีกอย่างก่อนที่ผลงานจะถูกตีพิมพ์ก็คือ “จะแก้ไขให้ดีขึ้นหรือชั่ว ขึ้นอยู่กับการแก้ครั้งสุดท้ายในคอมพิวเตอร์ เพราะเครื่องคอมฯ อาจทำให้ความหล่น ความร่วง ความสลับ ความขาดหายไปได้ หากไม่ตรวจสอบให้ละเอียดอีกครั้ง”

สรุปงานแปลที่ดีต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และอ่านรู้เรื่อง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา (Time Management)

Merril E. Douglass และ Donna N. Douglass (1995) กล่าวว่าในการบริหารเวลา ทีมงานจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดตามหลักการใหม่ ๆ ในการบริหารเวลา ซึ่งชี้แนะให้เห็นว่ารูปแบบของบริษัทยุคใหม่มีความสำคัญอยู่ที่การทำงานร่วมกัน ไม่ได้อยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ดังนั้น การ

ทำงานจึงต้องคำนึงถึงคุณค่าของเวลาว่าเหมาะสมกับบริษัทหรือไม่ หลักทฤษฎีการบริหารเวลาในการทำงานเป็นทีมมีผลดีมากมาย การบริหารเวลาในทีมงานมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ทุกคนได้ใช้เวลาทำงานของคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำงานร่วมกันเป็นทีมจำเป็นต้องอาศัยทักษะความชำนาญและความสามารถหลายประการในการปฏิบัติงาน การทำเช่นนี้จะต้องคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานให้ตรงกับความสามารถและความชำนาญของงานแต่ละอย่าง หลักการบริหารเวลาในทีมงานประกอบด้วย

1. จะต้องจัดกลุ่มลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันเอาไว้ด้วยกัน และลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานลง ทำให้ประหยัดเวลาที่จะต้องเรียนรู้งาน ประหยัดเวลาในการเริ่มต้น และไม่เสียเวลา
2. ผู้ที่ทำงานในทีมจะต้องมองว่าเวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่า เมื่อคนจำนวนหนึ่งมารวมกัน และมีการคำนึงถึงกันและกัน เมื่อนั้นผลที่ได้รับมักจะมีออกมาดี
3. ผู้ที่เป็นแกนนำสำคัญของการพัฒนาการบริหารเวลาในทีมงานคือผู้จัดการหรือหัวหน้าทีม เพราะผู้จัดการเป็นผู้ที่มีอำนาจในการจัดปรับเวลาในทีมงานให้ได้ผลดีมากขึ้น และยังมีอำนาจในการทำหลายระบบงานทั้งหมดให้ล้มเหลวได้

ศาสตราจารย์ Harold Koontz (2000) กล่าวว่า การบริหารเวลา คือ กระบวนการทำงานอย่างมีระบบโดยใช้เวลาน้อยผลคุ้มค่ามากที่สุด การบริหารเวลาให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. การวางแผน เป็นหลักสำคัญของการทำงาน การเรียน จึงต้องกำหนดจุดหมายใช้เวลาที่ประหยัดและก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ ควรกำหนดแบบงานประจำปี เดือน สัปดาห์ และวัน
2. การจัดเวลาให้เหมาะสมกับงาน กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนงาน ให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด
3. การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคนมอบหมาย และกระจายงานให้บุคคลอื่น ควรจะทำอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน
4. การจัดแบ่งเวลาและงานโดยตาราง เมื่อสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งของงานได้แล้ว ก็ใช้ตารางแบ่งเวลางานเข้าช่วยโดยเขียนงานใส่ช่องเหมาะสมกับการใช้เวลาจากตารางจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าใครทำอะไรบ้าง

สรุป การบริหารเวลาที่ดี ต้องมีการวางแผนจัดลำดับความสำคัญ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction in Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้อาจหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่น (Good 1973, P13 อ้างถึงใน โสภณ พงษ์สุพัต, 2544, หน้า 12) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

Gundlach & Nellson (อ้างถึงในสุทธานันท์ อัครวิฒนกุล, 2544, หน้า 17) มีความเห็นว่าการพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าตอบสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากขึ้นเพียงใด ของลูกค้า เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ เมื่อลูกค้าได้ประเมินสินค้าหรือบริการหนึ่งภายหลังการใช้สินค้าหรือบริการนั้น โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังในใจ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกของความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า และหากมีการสอบถามลูกค้าว่าพวกเขาารู้สึกพึงพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่จะได้รับคือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องและพอดีกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้นแต่รวมถึงเรื่องของความสัมพันธ์ด้วย และมีความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าด้วย การจะจัดสินค้าหรือการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น ต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ นั่นคือ ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริง (Actual Benefit) เกิดขึ้นแก่ลูกค้า (รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 26)

สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การได้รับการบริการที่พอดีกับความ

ต้องการ



5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

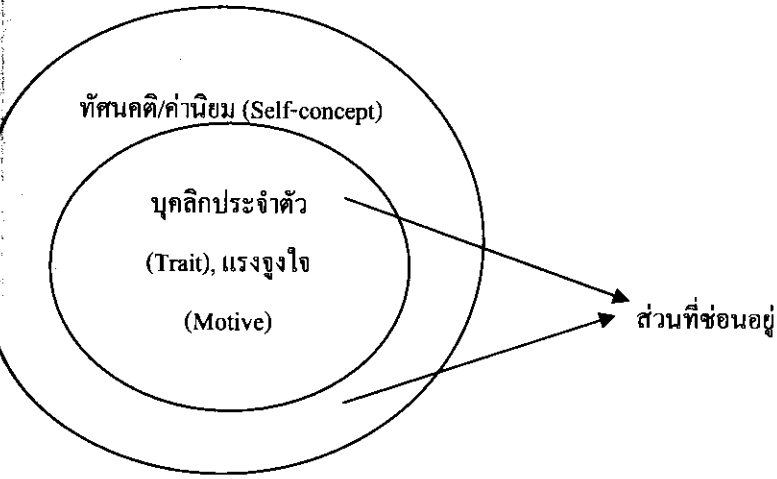
ความหมาย

ในเรื่องสมรรถนะหรือ Competency นี้ มีนักวิชาการหลายท่านอธิบายและให้ความหมายไว้ ดังนี้

McClelland (1973 อ้างถึงในศิริพร เข้มนิล 2549 : 6-8) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยคุณลักษณะของสมรรถนะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบคุณลักษณะของสมรรถนะ 5 ประการ

ทักษะ (Skills) → ส่วนที่มองเห็นได้



ความรู้เฉพาะด้าน (Knowledge)



1. ทักษะ (Skills) : สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของพยาบาลในการฉีดยาคนไข้โดยทำให้คนไข้เจ็บน้อยที่สุด
2. ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล (Knowledge) : เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ด้านการบริหารงานหรือความรู้ของศัลยแพทย์เกี่ยวกับเส้นประสาทและกล้ามเนื้อในร่างกายมนุษย์ เป็นต้น
3. อັคตมโนทัศน์ (Self-Concept) : ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) : เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น ลักษณะการเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) : ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็เป้าหมายของเขา เช่น แรงจูงใจต่อการทำงานที่ท้าทายจะทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบเพื่อความสำเรีจ

ซึ่งคุณลักษณะทั้ง 5 องค์ประกอบนี้ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ

1. กลุ่มที่สังเกตเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skills) ถือว่าเป็นส่วนที่แต่ละคนสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ไม่ยากนัก โดยการศึกษาค้นคว้าและการฝึกฝนปฏิบัติ ซึ่งนักวิชาการบางคนเรียกว่า Hard Skills
2. กลุ่มที่ซ่อนเร้น (Hidden) ได้แก่ อັคตมโนทัศน์ (Self-Concept) คุณลักษณะ (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล อยู่ถึกลงไป เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก ส่วนนี้นักวิชาการบางคนเรียกว่า Soft Skills เช่น ภาวะผู้นำ หรือความอดทนอดกลั้น เป็นต้น

Boyatzis (1982 : 52) ให้ความหมายว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่มึอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

คณั ย เทียนพุฒ (2540 : 27) ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะโดยรวม หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ประกอบด้วยทักษะและความสามารถในการทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

การนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

ศิริพร เข้มนิล (2549 : 12-20) กล่าวถึงการประยุกต์ใช้สมรรถนะกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรไว้ว่า โดยหลักการแล้ว กระบวนการสรรหาและคัดเลือก เริ่มต้นด้วยข้อมูลเกี่ยวกับงาน เช่น อาจพิจารณาจากใบพรรณนางาน (Job Description หรือ JD) ที่จะระบุถึงงานและความรับผิดชอบในตำแหน่งนั้น ๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานนั้น ควรเลือกคนที่มีความรู้ ความสามารถอะไรบ้าง ถ้าพิจารณาภูเขาน้ำแข็งแล้ว จะพบว่านอกเหนือจากความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานแล้ว กระบวนการเลือกสรรควรต้องให้ความสำคัญกับส่วนที่อยู่ใต้น้ำที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมให้มากขึ้น เทคนิคที่ใช้ในการคัดเลือกส่วนนี้ มักเน้นที่การสัมภาษณ์แบบเน้นพฤติกรรม (Behavioral Event Interview, BEI) ที่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าถึงสถานการณ์ที่สำคัญที่สุด หรือเหตุการณ์วิกฤตหรือยากลำบากในการทำงานอย่างละเอียด เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของผู้สมัครที่สอดคล้องกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งการประเมินผลเป็นการให้น้ำหนักของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่เกิดจากการกระทำหรือสิ่งที่ได้ปฏิบัติไป หรือจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือจากผลของการกระทำนั้น

อย่างไรก็ตาม พบว่าการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเน้นพฤติกรรมเพียงอย่างเดียว เป็นเรื่องยากที่จะตัดสินใจได้ว่าผู้สมัครมีพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือไม่ ดังนั้น จึงควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครด้วยเครื่องมืออื่น ๆ นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ เช่น การทดสอบการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างแท้จริง

ศิริรัตน์ ชุณหทล้าย (2549 : 37) ได้อธิบายว่า องค์การสามารถคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยการตรวจสอบคุณสมบัติทั้งด้านวุฒิการศึกษา ความสามารถทั่วไปและพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยอาจศึกษาจากแฟ้มประวัติบุคคลตามแนวทางสมรรถนะ

องค์การ และใช้วิธีการสอบถามหรือสัมภาษณ์จากผู้สมัครเพื่อประเมินว่าบุคคลมีความเข้าใจสมรรถนะขององค์การเพียงใด และประเมินว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติตรงตามคุณลักษณะที่องค์การมุ่งหวังและต้องการหรือไม่

เครื่องมือที่ใช้เพื่อประเมินสมรรถนะบุคคล อาจใช้แนวคำถาม หรือแนวการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะองค์การในรายการสมรรถนะ (Competency Profile) และแบบบันทึกประวัติส่วนบุคคล การใช้เครื่องมือนี้ควรพิจารณาเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะประเด็นสำคัญจริง ๆ มาถามผู้สมัคร ในแต่ละสมรรถนะจะมีรายละเอียดคำถามตามตัวชี้วัดที่สามารถวัดระดับสมรรถนะของผู้สมัครได้ การสอบถามหรือสัมภาษณ์ควรใช้คำถามเดียวกันกับผู้สมัครทุกคน ไม่ว่าจะเป็นการถามถึงสิ่งที่ผู้สมัครได้เคยทำมาก่อน สิ่งที่ได้คิดได้ รู้สึกได้ รวมถึงผลลัพธ์ของงานที่เคยทำมา พฤติกรรมและความสามารถตามรายการสมรรถนะ (Competency Profile) สามารถเปรียบเทียบและพิจารณาได้ว่าผู้สมัครมีความสามารถในแต่ละสมรรถนะระดับใด

ขณะที่ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550 : 13 – 14) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่า สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรดังนี้

- ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูง ประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้
- นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ
- ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน
- ช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน
- ป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อย

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550 ก : 23) ได้กล่าวไว้ว่าสมรรถนะสามารถนำมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ได้เช่นเดียวกับระบบงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำสมรรถนะมาใช้ในระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้แก่

- ทำให้เกิดความถูกต้องชัดเจนในการประเมินความสามารถและศักยภาพของตัวบุคคล
- ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณลักษณะตรงตามท้องถ้งการและหน่วยงานต้องการ
- ทำให้ผู้สัมภาษณ์มีแนวทางในการสอบถามจากผู้สมัคร ประเมินผู้สมัครบนพื้นฐานจากสมรรถนะที่ต้อการ มากกว่าการตัดสินใจโดยใช้ความคิดเห็นส่วนตัว
- สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การทดสอบ การสอบวัด และการใช้ศูนย์ประเมิน
- สามารถบ่งบอกได้ถึงลักษณะของผู้สมัคร ความชำนาญพิเศษและคุณลักษณะภายในส่วนบุคคลของผู้สมัคร ซึ่งผู้สัมภาษณ์สามารถระบุได้ว่าผู้สมัครแต่ละคนมีจุดแข็งและจุดที่ต้อพัฒนาปรับปรุงในสมรรถนะใดบ้าง

หนึ่งในประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำสมรรถนะมาใช้ในระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ก็คือ การเชื่อมโยงสมรรถนะกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครต่าง ๆ ซึ่งเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้กันมาก ได้แก่ แบบฟอร์มใบสมัครงาน แบบทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบภาษาอังกฤษ การตอบคำถาม การทดสอบการทำงาน การใช้ศูนย์ประเมินและการสัมภาษณ์งาน ทั้งนี้ผู้พิจารณาสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครจะต้องสามารถระบุให้ได้ว่าเครื่องมือแต่ละประเภทจะต้องพิจารณาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

นอกจากนี้ อารณ ภูวพิทพันธุ์ (2550 ก : 40 – 67) ได้อธิบายเรื่อง การสัมภาษณ์โดยใช้หลักสมรรถนะ (Competency Based Interviews Questions) ไว้ว่า การสัมภาษณ์ตามแนวคิดของสมรรถนะนั้น ข้อคำถามที่ใช้จะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งงาน เป็นการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบมีโครงสร้างที่ชัดเจน (Structured Interview) โดยพิจารณาจากสมรรถนะที่ถูกกำหนดขึ้น ทั้งนี้ไม่จำเป็นจะต้องนำสมรรถนะมาใช้ในการสัมภาษณ์หมดทุกตัว เพราะบางตัวไม่เหมาะกับการสัมภาษณ์งาน แต่อาจจะเหมาะกับการทำแบบทดสอบ การทำแบบวัดความรู้ การใช้ศูนย์ประเมิน หรือวิธีการอื่น ๆ ซึ่งคณะกรรมการสมรรถนะจะต้องพิจารณาร่วมกันว่าจะสัมภาษณ์ผู้สมัครเพื่อวัดสมรรถนะตัวใด

การสัมภาษณ์โดยยึดหลักสมรรถนะ จึงเป็นการวัดพฤติกรรมตามสมรรถนะที่กำหนดขึ้นของผู้สมัคร โดยพิจารณาว่าผู้สมัครเคยแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นในช่วงที่ผ่านมา หรือในอดีตหรือไม่ เนื่องจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการนี้จะใช้พฤติกรรมที่เคยแสดงออกมาเป็นตัวทำนายพฤติกรรมและผลงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้น ข้อคำถามจึงเน้นให้ผู้สมัครอ้างอิงถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในอดีต

การหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับองค์กรนั้นจะนำสมรรถนะหลักหรือสมรรถนะองค์กร (Core Competency) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการตั้งคำถามเพื่อสัมภาษณ์งาน สำหรับการหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานนั้นจะนำสมรรถนะในงานหรือสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Job Competency) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดข้อคำถามที่เหมาะสม ดังนั้น ในหนึ่งตำแหน่งงานที่จะต้องสัมภาษณ์ผู้สมัครนั้น ผู้สัมภาษณ์งานจะต้องตั้งคำถามจากสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะที่ต้องการของแต่ละตำแหน่งงาน

จากแนวคิดการสัมภาษณ์โดยการใช้สมรรถนะนั้น จะต้องอาศัยการทำนายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ในอดีต ผู้สัมภาษณ์จะต้องสัมภาษณ์ด้วยกระบวนการตามหลักของ S - T - A - R ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Situation : สถานการณ์/ เหตุการณ์	สถานการณ์ เหตุการณ์ หรือปัญหาใดที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่ ขอให้ผู้สมัครอ้างอิงถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
Task : ลักษณะงาน	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่กล่าวถึงนั้น เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับลักษณะงานใด ซึ่งผู้สัมภาษณ์ควรจะถามคำถามทวนอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเป็นเหตุการณ์และลักษณะงานที่เกิดขึ้นจริง
Action : พฤติกรรม/ การแสดงออก	ผู้สมัครได้แสดงออกอย่างไรต่อสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีวิธีการในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไรบ้าง
Results : ผลลัพธ์	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จ และด้วยเหตุผลใด ผู้สมัครได้เรียนรู้อะไรบ้างจากเหตุการณ์ในครั้งนั้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะงานอื่น ๆ ต่อไปได้อย่างไร

การพัฒนาและการฝึกอบรม

สุรพงษ์ มาลี (2549 : 19 – 21) อธิบายว่า การฝึกอบรมโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Training) เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระยะสั้น มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการฝึกอบรมตามสมรรถนะมักจะเริ่มต้นจาก (1) การกำหนด “มาตรฐาน” ของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งคาดหวังว่าบุคลากรจะต้องบรรลุ (2) การหา “ความจำเป็นในการฝึกอบรม” (Training Needs) โดยเฉพาะจุดอ่อนหรือจุดแข็งด้านทักษะและขีดความสามารถของพนักงานแต่ละคน ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน บทบาทและหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ (3) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ต้องการจะบรรลุ รวมทั้งเกณฑ์การประเมินผล (4) การพัฒนาเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ (5) การวัด ติดตามและประเมินผลว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะในส่วนที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นและนำมาซึ่งการสร้างผลงานที่ดีขึ้น

ศิริพร แยมนิล (2549 : 12 – 20) กล่าวไว้ว่า ในการฝึกอบรม สามารถใช้มาตรฐานของสมรรถนะในการออกแบบการฝึกอบรมแบบเป็นทางการ และฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) ซึ่งกล่าวถึงทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่สำคัญ ซึ่งจะกลายเป็นพื้นฐานของโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร (การกำหนดเนื้อหา วิธีการเรียนรู้ และประเมินผลผู้เข้ารับการอบรม)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550 : 13 - 14) ให้ความเห็นว่าสมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ดังนี้

- นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map)
- ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plans - IDPs) ต่อไป

- ช่วยในการวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะหรือ Competency หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน โดยองค์กรสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้หลายด้าน อาทิ การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาและการฝึกอบรม เป็นต้น

6. แนวคิดการทำงานเป็นทีม

1. ความสำคัญของทีม

การสร้างทีมงานและการมีองค์กรนั้นเป็นกิจกรรมที่ดีที่สุด การทำงานเป็นทีมจะเป็นประโยชน์สูงสุดขององค์กรและมีโอกาสประสบผลสำเร็จมากกว่าการทำงานคนเดียว แต่การสร้างทีมงานขึ้นต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคคลและพัฒนาทีมงานพอสมควร จึงจะเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันแบบเป็นคณะหรือเป็นทีม โดยสมาชิกทราบวัตถุประสงค์ หน้าที่ มีกฎระเบียบ ผลงานออกมาสูงเป็นที่พอใจของสมาชิกทุกคนพอใจในผลงาน

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน เปิดเผยจริงใจและร่วมกันแก้ปัญหา สนับสนุนไว้วางใจ ยอมรับและรับฟังกัน ร่วมมือกันใช้ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ทบทวนการปฏิบัติงาน และตื่นตัวตลอดเวลา มีการพัฒนาตนเอง รู้จักตนเองและรู้จักผู้อื่น เข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานและสามารถร่วมกลุ่มกันได้อย่างดี

2. ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม

1. วิเคราะห์งาน
2. กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
3. วางแผนการทำงาน
4. กำหนดกิจกรรม



5. แบ่งงานให้สมาชิกของทีม
6. ปฏิบัติจริงตามแผน
7. ติดตามผลและนิเทศงาน
8. ประเมินขั้นสุดท้าย

3. การสร้างและพัฒนาทีมงาน

หลักการพัฒนาทีมงาน

ปกติการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะประกอบด้วยหลักการ (Principles) ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบสำคัญในการทำงานนั้น ๆ และส่วนประกอบทางด้านเทคนิค (Technique) ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เราสามารถทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น ซึ่งมีหลักการสำคัญของการทำงานแบบทีมที่มีประสิทธิภาพ

1. การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน

ความไว้นี้เชื่อใจ การไม่ระแวงซึ่งกันและกัน เป็นบันไดขั้นแรกที่จะนำไปสู่การเปิดเผยและการปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกร่วมกันแก้ปัญหา และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย

จะเป็นบันไดขั้นสำคัญที่เปิดโอกาสในการประสานความรู้สึก และประสานความร่วมมือกันระหว่างสมาชิก โดยเริ่มต้นด้วยการทำความคุ้นเคยจากการพูดคุย ชักถาม และได้ตอบกันอย่างเปิดเผยและจริงใจ ซึ่งจะช่วยปิดช่องว่าง (Gap) ของความระแวงและความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยของแต่ละคน หรือที่เรียกตามภาษาพูดว่า “พูดคุยอย่างเป็นกันเอง”

3. การปรึกษาหารือกัน

โดยเปิดโอกาสให้มีการพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย เมื่อเกิดปัญหาหรือความรู้สึกขัดแย้งระหว่างกัน โดยการนำประเด็นปัญหา หรือข้อขัดแย้งมาแจกแจงวิเคราะห์ และร่วมกันพิจารณา

4. การสร้างความร่วมมือกันอย่างแข็งขัน

อาจทำได้โดยการอาศัยกิจกรรมการทำงานแบบเป็นทีม โดยให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วม (Participation) ตามขอบเขต และบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของแต่ละคน

5. การติดตามและการส่งเสริมการพัฒนาทีมงาน

เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องติดตามเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจทำได้โดยการให้รางวัล หรือยกย่องทีมที่ประสบความสำเร็จให้เป็นทีมงานตัวอย่าง เปิดโอกาสให้ทีมงานนำเสนอผลงานในโอกาสพิเศษ ตลอดจนต้องเสริมสร้างความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงานแก่ทีมงาน

4. การสร้างทีมงาน (Work Together)

ความหมายของการสร้างทีมถูกนำไปใช้ในแบบที่แตกต่างกัน มันสามารถหมายถึง สิ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ หรือวิธีที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ หรืออาจจะทั้งสองอย่าง โดยทั่วไปแล้ววิธีการสร้างทีมอาจทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

- พัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงาน
- พัฒนาศักยภาพของทีมงาน
- การทำกิจกรรมกลางแจ้งเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้กับสมาชิกทุกคนในทีม
- การปรับปรุง สิ่งจูงใจ การสื่อสาร การสนับสนุน และความเชื่อถือภายในทีม

อย่างไรก็ตาม การสร้างทีมในความหมายของทีมงาน Work Together (W2) คือการเพิ่มประสิทธิภาพของทีมโดยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมโดยใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม

5. วิธีคิดเพื่อหาทางปรับปรุง

ระบบคำถาม 5 W 1H คือ การถามคำถามเพื่อวิเคราะห์หาเหตุผลในการทำงานตามวิธีเดิม และหาช่องทางปรับปรุงให้ดีขึ้น ประกอบด้วยคำถามต่อไปนี้

- ใคร (Who) ถามเพื่อหาบุคคลในการทำงานที่เหมาะสม ว่าใครทำ ทำไมต้องเป็นคนนั้นทำหรือคนอื่นทำได้หรือไม่

- อะไร (What?) ถามเพื่อหาจุดประสงค์ของการทำงาน ว่าทำอะไร ทำไมต้องทำ หรือทำอย่างอื่นได้หรือไม่
- เมื่อไร (When?) ถามเพื่อหาเวลาในการทำงานที่เหมาะสม ทำไมต้องทำเวลานั้น ทำเวลาอื่นได้หรือไม่
- ที่ไหน (Where?) ถามเพื่อหาสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ว่าทำไมต้องทำที่นั่น หรือทำที่อื่นได้หรือไม่
- อย่างไร (How?) ถามเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการทำงาน ว่าทำอย่างไร ทำไมต้องทำอย่างนั้น หรือทำวิธีอื่นได้หรือไม่
- ทำไม (Why?) เป็นคำถามที่ถามครั้งที่ 2 ของคำถามข้างต้นเพื่อหาเหตุผลในการทำงาน

6. อุปสรรคการทำงานเป็นทีม

1. ขาดการตกลงกันตั้งแต่เริ่มต้น ขาดการพูดคุยกัน ไม่แจ้งเป้าหมายของงาน
2. มีการปกปิดข้อมูลที่ผิดพลาดที่ผ่านมา สมาชิกหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญปัญหาและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา
3. ไม่ได้ใช้วิธีประชุมหารือเป็นเครื่องกระตุ้นเพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกผูกพัน
4. ขาดการวางแผนงานและเวลา
5. ไม่มีการแบ่งความรับผิดชอบ เพื่อให้สมาชิกได้รับบทบาทชัดเจน
6. ขาดการประเมินผลการทำงานของทีม ตารางตรวจติดตามประเมินผล

7. แนวทางการลดปัญหาในการทำงานเป็นทีม

1. สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี
2. มอบหมายงานต้องชัดเจนแน่นอน
3. ยอมรับในเรื่องความแตกต่างของสมาชิก

4. ให้ใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
6. กำหนดจำนวนผู้ทำงานให้เหมาะสม
7. ให้ทุกคนมีวินัยในการทำงาน และทำตามกฎระเบียบ
8. จะต้องกำหนดกิจกรรมนั้น ๆ ว่าจะมีวิธีปฏิบัติอย่างไร
9. จะต้องทำที่ไหน อย่างไร เพื่ออะไร เวลาใด โดยใคร
10. จะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง
11. จะประสานกับกิจกรรมอื่น ๆ อย่างไร

ทีมที่ดีควรเป็นอย่างไร

1. สมาชิกทุ่มเทกำลังกาย ความคิด เพื่องานและความสำเร็จ
2. ทุกคนตระหนักว่าเป็นผลงานของทีมงานไม่ใช่ของคนใดคนหนึ่ง
3. ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างจริงใจ เปิดเผย ไม่มีการเล่นการเมือง
4. แก้ปัญหาโดยเร็ว
5. แข่งขันกันเพื่อดีกว่า หรือมากกว่าไม่ใช่เพื่อเด่นหรือทำลาย
6. เชื่อมมั่นและไว้วางใจกัน
7. มีบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูล
8. มีความผิดพลาดจะต้องช่วยกันแก้ไข เสมือนเป็นของตนเอง
9. ถือความสำเร็จของงานเป็นหลัก เปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้

สรุป การทำงานเป็นทีมที่ดี หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมาย บุคคล

วิธีการ และเวลาการทำงานที่ชัดเจน มีการทำความตกลงกันในทีม และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



บทที่ 3

สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานและสภาพปัญหา

1. สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงาน

1.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร และมีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติราชการตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอความเห็นในการปฏิบัติราชการแก่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นข้าราชการประจำ เรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็นสำนัก กลุ่มงาน และกลุ่ม ดังนี้



วิสัยทัศน์

"องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน"

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ที่จะต้องเป็น ดังนี้

1. เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เป็นองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้รัฐสภาไทยมีบทบาทสำคัญในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ และ
3. เป็นศูนย์กลางเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย

พันธกิจ

"พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ เป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนากุศลกรให้มีประสิทธิภาพเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย"

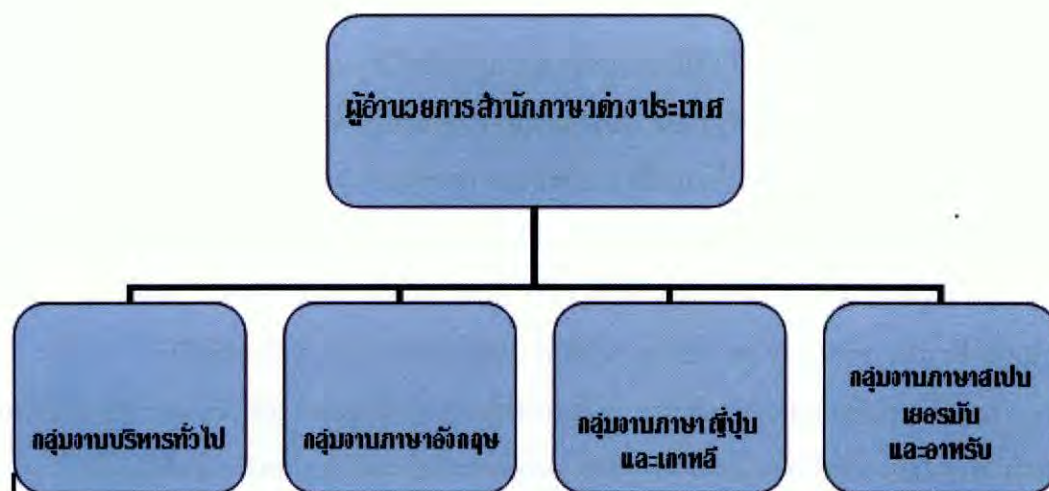
วัตถุประสงค์หลัก

1. มีระบบบริหารจัดการที่ดี ทันสมัย คล่องตัวในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย และมีเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้บริการ
3. มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการแก้ไขปัญหาในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานงานระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

5. เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตย
6. มีอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ที่เหมาะสม ทันสมัย มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

1.2 สำนักภาษาต่างประเทศ

แผนผังที่ ๒ การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักภาษาต่างประเทศ



สำนักภาษาต่างประเทศ เป็น 1 ใน 21 สำนัก ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานภาษาอังกฤษ กลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี และกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมันและอาหรับ และมีอำนาจหน้าที่

- จัดแปล สรุป หรือเรียบเรียงเอกสารราชการภาษาต่างประเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เอกสารรัฐสภา เอกสารด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือนโยบายด้านต่างประเทศ เอกสารที่ได้รับการร้องขอให้แปลจากประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานวุฒิสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาชิกวุฒิสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเลขาธิการวุฒิสภา

- จัดการแปล สรุปรหรือเรียบเรียงเอกสารเพื่อเผยแพร่กิจกรรมและเรื่องน่ารู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นส่วนรวม โดยเอกสารที่จัดแปลปลอดจากภาระด้านลิขสิทธิ์
- จัดการแปลเอกสารส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเอกสารเผยแพร่ทางราชการ โดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือเลขาธิการวุฒิสภา และเป็นผู้รักษาลิขสิทธิ์ของการแปลนั้น
- จัดการแปลเอกสารประวัติและรายชื่อของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ และอื่น ๆ เป็นภาษาต่างประเทศ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าม หรือจัดหาล่ามอาชีพในกรณีจำเป็นในการรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ หรือการประชุมให้กับประธานรัฐสภา รองประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานวุฒิสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมาธิการ สมาชิกวุฒิสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยือนหรือศึกษาคูงานต่างประเทศของสมาชิกรัฐสภา รวมทั้งข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ จารีตประเพณีและอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในวงงานรัฐสภา
- ส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรม พร้อมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากรในวงงานรัฐสภา
- ให้คำปรึกษา เสนอแนะคุณสมบัติและคำตอบแทนของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานต่างประเทศโดยเน้นความรู้ ความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศเป็นหลัก นอกจากนี้ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา
- ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานภาษาอังกฤษ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. จัดการแปล สรุปรหรือเรียบเรียงเอกสารราชการภาษาอังกฤษของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เอกสารรัฐสภา เอกสารด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหรือนโยบาย

ด้านต่างประเทศ เอกสารที่ได้รับการร้องขอให้แปลจากประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการธิการ สมาชิกรัฐสภาและเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. จัดการแปล สรุปรหรือเรียบเรียงเอกสารเพื่อเผยแพร่กิจกรรมและเรื่องนำรัฐของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นส่วนรวม โดยเอกสารที่จัดแปลตลอดจากภาระด้านลิขสิทธิ์

3. จัดการแปลเอกสารส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและ เอกสารเผยแพร่ทางราชการ โดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้รักษาลิขสิทธิ์ของการแปลนั้น

4. จัดการแปลเอกสารประวัติและรายชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ และอื่น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ

5. ปฏิบัติหน้าที่ล่ามหรือจัดหาล่ามอาชีพในกรณีจำเป็นในการรับรองบุคคลสำคัญชาว ต่างประเทศหรือการประชุมให้กับประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการ สมาชิกรัฐสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

6. ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยือนหรือศึกษาดูงานต่างประเทศของสมาชิกรัฐสภา รวมทั้งข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

7. ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ จารีตประเพณีและอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้ง สนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในวงงานรัฐสภา

8. ส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมพร้อมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรในวงงานรัฐสภา

9. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าวข้างต้น ในด้านการปฏิบัติงานหลักของสำนักภาษาต่างประเทศจะมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการแปล และล่าม เป็นส่วนใหญ่ ในที่นี้จะกล่าวเฉพาะการปฏิบัติงานในด้านการแปล ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ การจัดแปลตามที่ได้รับ การขอความอนุเคราะห์การแปล และการจัดแปลเอกสารเพื่อเผยแพร่

การปฏิบัติงานการแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยทั่วไปมีดังนี้

1. การแปลเมื่อมีผู้ขอความอนุเคราะห์

การรับเรื่องให้บริการงานแปลของกลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ตรวจสอบเรื่องรับจากบุคคลและหน่วยงานในวงงานรัฐสภา
- ตรวจสอบแบบขอรับบริการงานแปล หากยังไม่ได้กรอกรายละเอียดแจ้งกลับ

ให้กรอกรายละเอียดมาให้ครบถ้วน

- ประทับตรา และลงทะเบียนรับ
- บันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักฯ พิจารณาสั่งการ

การพิจารณา / อนุมัติ / มอบหมาย จากผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ

- ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้กลุ่มงานภาษาอังกฤษดำเนินการ
- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปจัดทำสำเนาต้นฉบับรวมทั้งบันทึกเพื่อส่งกลุ่มงาน

ภาษาอังกฤษดำเนินการ

การมอบหมายงาน โดยผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

- พิจารณาดำเนินการ ในด้านเนื้อหา ระยะเวลาที่ให้ดำเนินการ และชั้นความเร็ว
- มอบหมายเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ ดำเนินการ
- กรณีเร่งด่วน จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการแปลเป็นทีม โดยผู้อำนวยการกลุ่มงาน

ภาษาอังกฤษเป็นผู้กำหนดตัวบุคคลดำเนินการ และหัวหน้าทีม

การดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการแปล โดยใช้ฐานข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
- กรณีการแปลงานเป็นทีม ผู้แปลจะจัดส่งต้นฉบับงานแปลส่งให้หัวหน้าทีม

ตรวจสอบความถูกต้อง และปรับรูปแบบการแปลให้เป็นแบบเดียวกันและนำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา



การดำเนินการกลั่นกรอง และปรับแก้ โดยผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

- ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระ / รูปแบบการใช้ภาษา
- นำเสนอผู้อำนวยการสำนักฯ พิจารณา

การตรวจสอบงานแปลโดยผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ

- ตรวจสอบภาพรวมงานแปลทั้งฉบับ โดยพิจารณาความสมบูรณ์ของเนื้อหา และความถูกต้องตามหลักภาษา

การนำส่งงานแปลให้แก่ผู้รับบริการ โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไป

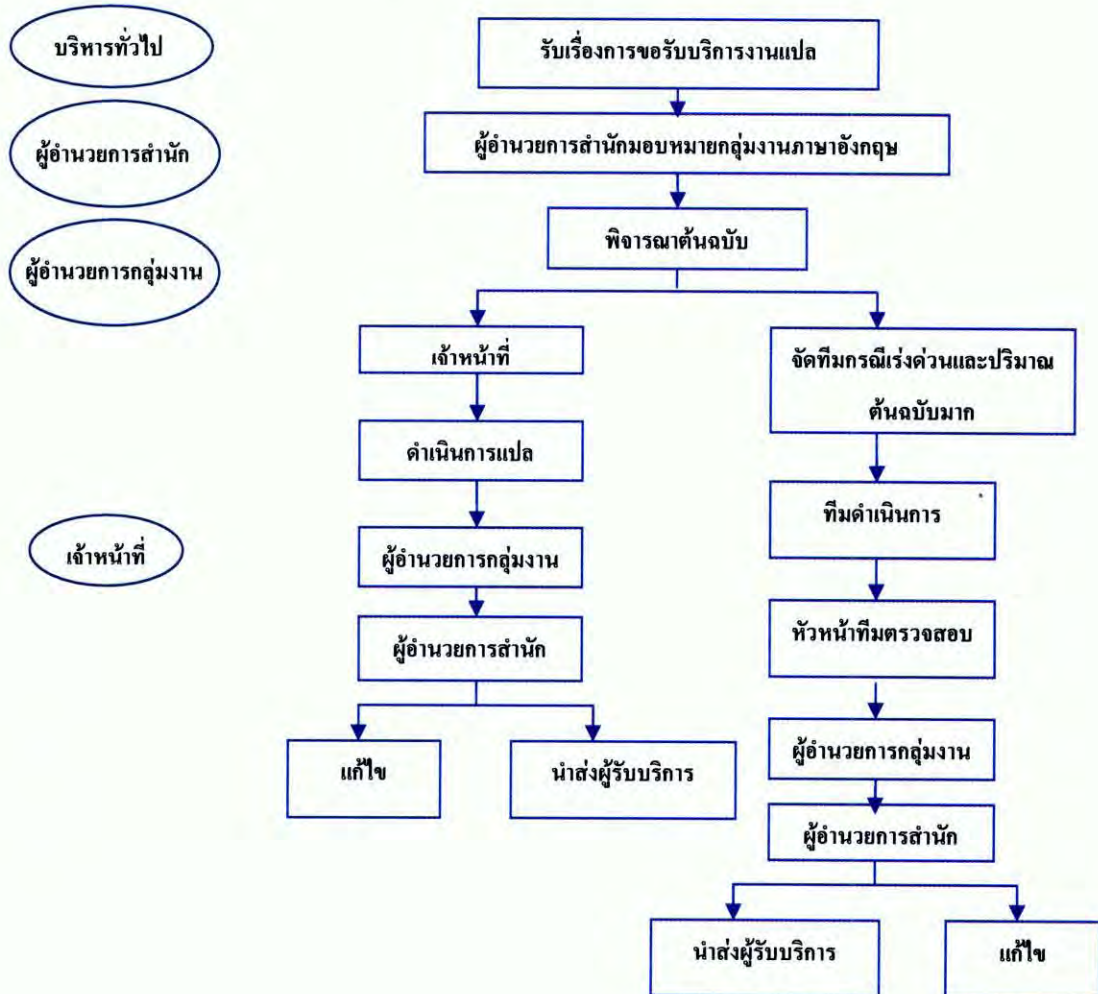
- จัดทำหนังสือนำส่งงานแปลเสนอผู้อำนวยการสำนักฯ ลงนาม พร้อมแนบแบบประเมินผลการแปลให้ผู้รับบริการ
- กรณีเร่งด่วนนำส่งงานแปลถึงผู้รับบริการ โดยผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรสาร

2. การแปลเอกสารเพื่อเผยแพร่

สำหรับการแปลเอกสารเพื่อเผยแพร่นั้นจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่คล้ายคลึงกับการแปลในกรณีที่มีการขอความอนุเคราะห์ เพียงแต่การคัดเลือกต้นฉบับเพื่อแปลนั้นเป็นการพิจารณาจากสำนักภาษาต่างประเทศตามความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งการจัดแปลเอกสารประวัติและรายชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการธิการ



แผนผังที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานแปล



2. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปล

ด้วยในแต่ละปีจะมีบุคคลในวงงานรัฐสภาขอความอนุเคราะห์งานด้านการแปล รวมทั้งการจัดแปลเอกสาร และข่าวเพื่อเผยแพร่เป็นความรู้อยู่เสมอ โดยมีเนื้อหาที่มีความหลากหลายสาขาและมีความเฉพาะด้านอยู่ด้วย โดยการบริหารจัดการการแปลภาษาอังกฤษจะมีผู้ขอใช้บริการงานแปลมากกว่าภาษาอื่น

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการขอความอนุเคราะห์การแปลของสำนักภาษาต่างประเทศ ใน สองไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2553 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 31 มีนาคม 2553

ภาษา	หน้า	เรื่อง
อังกฤษ	189	36
เกาหลี	16	1
อาหรับ	6	2

จากตารางพบว่า สองไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2553 มีผู้ขอรับบริการงานแปล มากกว่าภาษาอื่น โดยภาษาอังกฤษมีผู้ขอความอนุเคราะห์การแปล 189 หน้า ขณะที่ภาษาเกาหลี มีผู้ขอความอนุเคราะห์ 16 หน้า และภาษาอาหรับจำนวน 6 หน้า

ปัจจุบัน การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จากการสังเกตการปฏิบัติงานการแปลและจากข้อมูลด้าน เอกสารพบว่ามีปัญหาอุปสรรคอยู่ ดังนี้

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษจากการสังเกต

1. งานแปลยังพบข้อผิดพลาดและต้องนำกลับมาแก้ไขเมื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณา
2. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเรื่องที่แปล เนื่องจากงานของรัฐสภามีความเกี่ยวข้องกับหลายสาขา ดังนั้น เอกสารต้นฉบับที่ได้รับการขอความอนุเคราะห์การแปลจึงมีความหลายสาขาไปด้วย อาทิ การเมือง การปกครอง เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมาย และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น การมีความรู้และทักษะด้านภาษาเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถทำให้การแปลสมบูรณ์ถูกต้องได้
3. กรณีที่งานเร่งด่วนมากจะได้รับการทวงถามจากผู้ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์มาสอบถาม ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้
4. การทำงานในการตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้องจะพบปัญหาในการรวบรวมเอกสาร และการปรับรูปแบบให้ไปในแนวทางเดียวกันกรณีมีผู้แปลหลายคน ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา



LIRP

5. ในกระบวนการตรวจแก้ของเจ้าหน้าที่ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน ภาษาอังกฤษขาดหลักทางวิชาการ เนื่องจากไม่มีบุคลากรที่เคยเข้ารับการอบรมหรือมีประสบการณ์ด้านการตรวจแก้ต้นฉบับที่ถูกต้อง

6. กรณีที่เจ้าหน้าที่มีภารกิจด้านอื่น เช่น ด้านล่าม การฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่บุคคลในวงงานรัฐสภา การจัดทำคำศัพท์ประจำวันเพื่อเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการด้านงานแปลได้อย่างเต็มที่ มีผลต่อความถูกต้องของงานและทำให้เกิดความล่าช้า

7. กลุ่มงานภาษาอังกฤษ ขาดเจ้าหน้าที่ธุรการประจำฝ่ายในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และการดำเนินการด้านธุรการต่าง ๆ ต้องประสานการทำงานร่วมกับกลุ่มงานบริหารทั่วไปของสำนัก ซึ่งมีได้ยู่ชั้นเดียวกันส่งผลให้เกิดความล่าช้า

8. การเสนองานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาเกิดความล่าช้า เนื่องจากสำนักภาษาต่างประเทศมีที่ตั้งอยู่ 2 แห่ง และการเดินทางระหว่างกันจะต้องใช้ลิฟต์เท่านั้นจึงทำให้เป็นอุปสรรคในการนำเสนองาน เพราะต้องเดินทางไป-มาระหว่างกัน โดยเฉพาะกรณีเร่งด่วน หรือมีงานที่ต้องแก้ไขจะทำให้เสียเวลา ทำให้งานล่าช้า

ตารางที่ 2 แสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงานในสำนักภาษาต่างประเทศ

อาคารที่ปัก	กลุ่มงาน
ชั้น 17	- กลุ่มงานภาษาอังกฤษ - กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ - กลุ่มงานภาษาญี่ปุ่น และเกาหลี
ชั้น 19	- ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ - กลุ่มงานบริหารทั่วไป

จากตาราง พบว่าหน่วยงานในสำนักภาษาต่างประเทศมีที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น 17 และชั้น 19 โดยผู้อำนวยการสำนัก และกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น 19 ส่วนกลุ่มงานภาษาอังกฤษ กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมันและอาหรับ และกลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี ตั้งอยู่ ณ ชั้น 17

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลจากการศึกษาเอกสาร

1. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาอังกฤษมีความรู้ความสามารถในภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่ระดับแตกต่างกัน และไม่มีพื้นฐานการศึกษาด้านการแปลโดยตรง จากข้อมูล การสำเร็จการศึกษาของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานภาษาอังกฤษพบว่าเจ้าหน้าที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่ หลากหลาย และบางคนไม่ได้จบสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ หรือไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษ เป็นวิชาเอก และไม่เคยจบการศึกษาจากต่างประเทศ ส่งผลต่อความถูกต้องของงาน

ตารางที่ 3 **วุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ**

ปัจจุบัน กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงาน และ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 15 คน

ระดับ	สาขา	สถาบัน/ประเทศ	จำนวน (คน)
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาอังกฤษ-ฝรั่งเศส พัฒนาแรงงานและ สวัสดิการสังคม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาอังกฤษ ภาษาศาสตร์	มหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปونا อินเดีย	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาฝรั่งเศส รัฐศาสตร์	มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	สถาปัตยกรรมภายใน ภาษาและการสื่อสาร	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาอังกฤษธุรกิจ การสอนภาษาอังกฤษเป็น ภาษาต่างประเทศ	ราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1

ระดับ	สาขา	สถาบัน/ประเทศ	จำนวน (คน)
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ International Study	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออสเตรเลีย	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	มนุษยศาสตร์ Master of Arts in Entire Linguistics	มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย อินเดีย	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	สังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์	ราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์	ราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาอังกฤษ English for Non-Native Speakers	มหาวิทยาลัยรามคำแหง สหรัฐอเมริกา	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	การบัญชี ภาษาและการสื่อสาร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	รัฐศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ (ภาคภาษาอังกฤษ)	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาไทย ภาษาไทย	มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
ปริญญาตรี ปริญญาโท	ภาษาอังกฤษ เศรษฐศาสตร์แรงงานและ การจัดการทรัพยากรมนุษย์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
ปริญญาตรี ปริญญาตรี	ภาษาตะวันตก ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1

จากตารางพบว่า เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ ที่จบการศึกษา ด้านภาษาอังกฤษโดยตรงมี 5 คน อีก 6 คน จบปริญญาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษา คือ ภาษาตะวันตก ภาษาฝรั่งเศส ภาษาและการสื่อสาร ภาษาศาสตร์ และภาษาไทย และมี 4 คนที่จบปริญญาสาขาอื่น ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (ภาคภาษาอังกฤษ) รัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์

2. จากเอกสารสรุปผลประเมินการให้บริการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีไตรมาส 1/2553 และ ไตรมาส 2/2553 พบว่า การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษยังมีความไม่ถูกต้องอยู่ ส่วนในด้านความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ในระดับดี



บทที่ 4

การวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

ในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นอกจากจะศึกษาสภาพปัญหาจากการสังเกต และจากข้อมูลสถิติในการวิเคราะห์ปัญหาแล้ว ผู้ศึกษายังได้จัดทำแบบสอบถามแบบปลายเปิดสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และเจ้าหน้าที่ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปลจำนวน 3 คน เพื่อยืนยันสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นโดยแบบสอบถามมีประเด็นการซักถามดังนี้

สภาพการปฏิบัติงานแปลและสภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลจากแบบสอบถาม

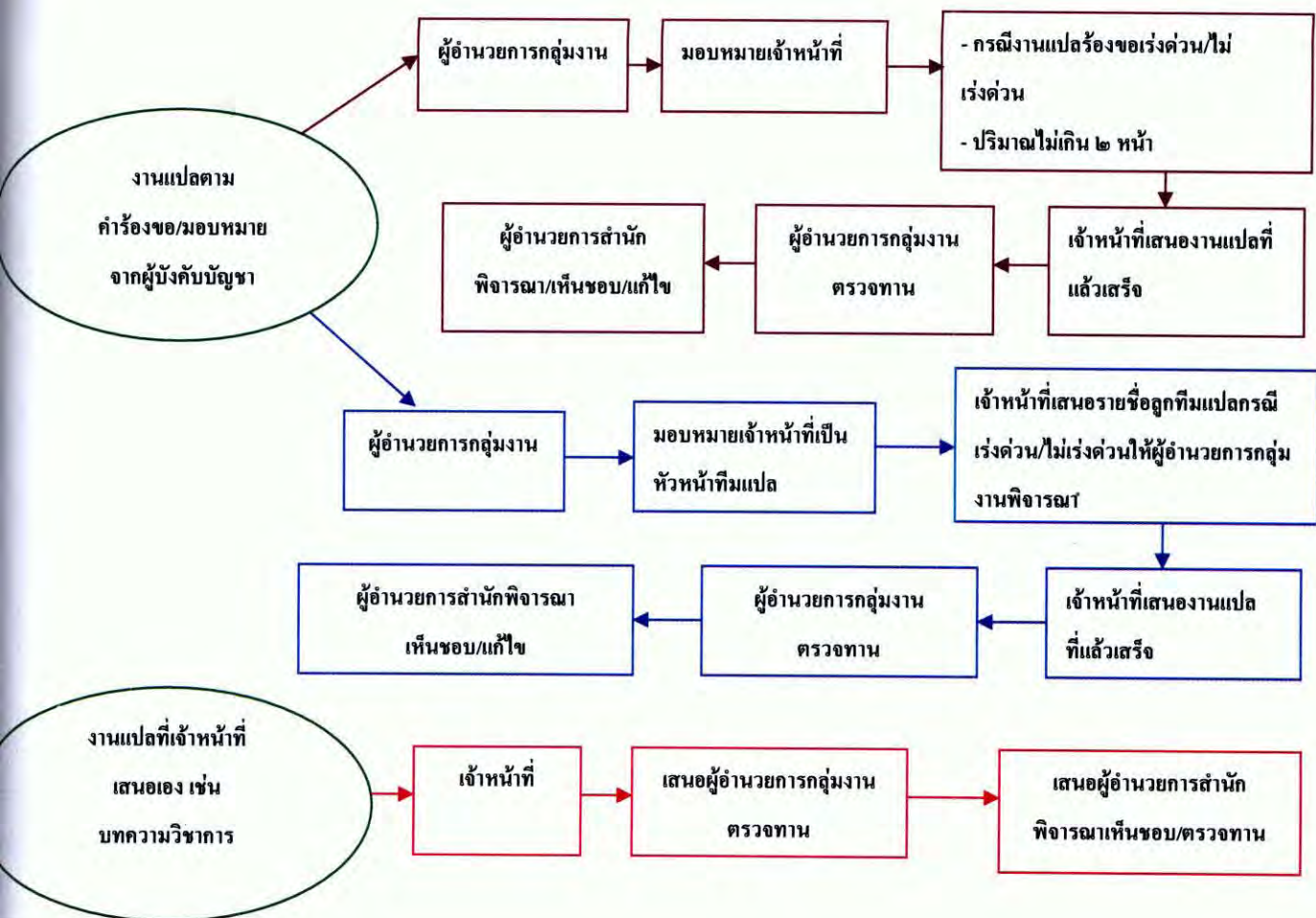
ประเด็นการสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. แนวทางในการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบัน
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบันเกี่ยวกับ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความพึงพอใจของผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษต่อการปฏิบัติงานแปล
3. ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานแปลไม่มีประสิทธิภาพ
4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล

การสอบถามได้ผลสรุปดังนี้

1. แนวทางการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบัน





2. ประเด็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษให้ความเห็นว่า ปัจจุบันการปฏิบัติงานแปลยังคงต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และน่าพึงพอใจมากขึ้น ในกรณีที่ทีมงานเร่งด่วนทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาตรวจทานต้นฉบับงานแปลไม่มากพอมีโอกาสนำไปแก้ไขการแปลสื่อความหมายคลาดเคลื่อนไปได้

3. ประเด็นปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานแปลไม่มีประสิทธิภาพ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

ปัจจัยภายใน คือ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นซึ่งต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทางด้านกฎหมาย หรือด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยภายนอก คือ ความเร่งด่วนของงานที่ร้องขอให้แปล ทำให้ไม่มีเวลาแปลที่

เพียงพอ

4. ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษได้ให้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล ดังนี้

- 4.1 จัดฝึกอบรมเฉพาะทางด้านการแปล
- 4.2 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในงานแปลระหว่างเจ้าหน้าที่
- 4.3 จัดระบบหมุนเวียนการตรวจทานเบื้องต้นของงานแปลเพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคนิคระหว่างกัน
- 4.4 มอบหมายงานแปลที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

ประเด็นการสอบถามผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน

1. แนวทางการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมแปล
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบันเกี่ยวกับความถูกต้อง รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัญหา อุปสรรคต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานแปล
3. แนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

การสอบถามได้ผลสรุปดังนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานแปล หัวหน้าทีมแปลมีความคิดเห็นที่หลากหลาย โดยพบว่า
 - 2 ใน 3 คน ให้ความสำคัญกับการกำหนดบุคคลที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน มีการบริหารเวลาที่ดี มีความรับผิดชอบและการประสานงานที่ดี
 - 1 ใน 3 คน เน้นในด้านภาวะผู้นำ การยึดถือตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแปลของสำนักภาษาต่างประเทศ การมีทัศนคติที่ดีและเชื่อใจกันของทีม
2. ประเด็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบัน โดยรวมแล้วหัวหน้าทีมแปลทั้ง 3 คน มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานแปลส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ใช้ได้ อย่างไรก็ตามยังพบว่างานแปลยังมีข้อผิดพลาด และได้รับการทวงถามจากผู้รับบริการอยู่บ้าง โดยมีปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานดังนี้

- 2.1 การขาดประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้านเนื่องจากต้นฉบับมีหลากหลายสาขา
- 2.2 การขาดทักษะและประสบการณ์ในด้านการแปล
- 2.3 การจัดรูปแบบและการใช้คำศัพท์ หรือสำนวนที่แตกต่างกันในกรณีที่จัดเจ้าหน้าที่แปลเป็นทีมทำให้ผู้ตรวจทานต้องใช้เวลาในการตรวจทานมาก
- 2.4 การขาดความรู้ในเรื่องที่แปล
- 2.5 ปัญหาด้านทักษะภาษาอังกฤษ
- 2.6 ความเร่งด่วนของงานทำให้งานขาดคุณภาพด้านความถูกต้อง
- 2.7 การไม่ตรงต่อเวลา
3. ประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจากแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 คน ได้เสนอแนวทางการปฏิบัติงานแปลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสรุปได้ดังนี้
 - 3.1 ควรมีการเตรียมการระหว่างทีม โดยทำความเข้าใจให้ตรงกันในเรื่องของแบบฟอร์ม คำศัพท์ และสำนวนต่าง ๆ และมีการปรับเนื้อหาให้ถูกต้องสอดคล้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
 - 3.2 สำหรับงานแปลเฉพาะทาง ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้ตรวจทาน
 - 3.3 มีการพัฒนาบุคลากร โดยหาจุดอ่อน จุดแข็งของผู้แปล เพื่อเป็นแนวทาง

การวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลที่กลุ่มงานภาษาอังกฤษได้เผชิญอยู่ในปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษยังมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขาดความถูกต้อง รวดเร็ว และส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชาไม่ประทับใจอย่างเต็มที่ อันมีปัญหา และสาเหตุพอสรุปได้เป็นประเด็นดังนี้

1. เอกสารต้นฉบับงานแปลพบว่ามีข้อผิดพลาด และไม่ถูกต้อง โดยในการปฏิบัติงานแปล ผู้แปลเมื่อดำเนินการแปลเรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อพิจารณาตรวจแก้ตามลำดับนั้น ยังพบข้อผิดพลาดในด้านการสะกดตัวอักษร การใช้คำศัพท์สำนวน การใช้คำเรียกชื่อที่เป็นสากล นอกจากนี้ ต้นฉบับงานแปลยังพบว่าเนื้อหา มีความคลาดเคลื่อน หรือไม่สอดคล้องกับต้นฉบับอยู่บ้างบางส่วน ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ กล่าวคือ

1.1 การมีทักษะความรู้ในภาษาต้นฉบับ และภาษาแปลไม่เพียงพอ ขอมส่งผลให้ต้นฉบับงานแปลออกมาไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้องได้ เนื่องจากการมีทักษะด้านภาษาอังกฤษน้อยทำให้ไม่สามารถเข้าใจในโครงสร้างของภาษา และความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม การรู้ภาษาอังกฤษที่ได้อย่างเดียวก็ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานแปล เนื่องจากเมื่อแปลแล้วงานแปลต้องอ่านได้อย่างราบรื่น สละสลวย ใช้คำที่เป็นสากล ใช้คำศัพท์ถูกต้อง

1.2 การขาดทักษะและความรู้เกี่ยวกับการแปล และการตรวจแก้ต้นฉบับที่ดี ในกระบวนการแปลและกระบวนการตรวจแก้ นั้น หากไม่ดีหรือไม่มีความรู้ในการดำเนินการจะส่งผลให้งานแปลขาดคุณภาพและความถูกต้องได้ โดยเห็นได้จากการพบข้อผิดพลาดต่างๆ ทั้งในด้านเนื้อหา และการสะกดตัวอักษร ผู้แปลและผู้ตรวจแก้ต้องรับผิดชอบกับต้นฉบับงานแปลนั้นๆ หากไม่รอบคอบในด้านการตรวจสะกดคำผิดพลาดให้งานแปลพิมพ์ออกมาผิด เนื้อความขาดหายไปบางส่วน หรือแปลแล้วอ่านไม่เข้าใจขอมส่งผลต่อคุณภาพและความถูกต้องของงานแปลได้

1.3 การขาดความรู้ในเรื่องที่แปล เนื่องจากเอกสารการแปลมีหลากหลายสาขาวิชา แต่ผู้แปลไม่มีความเชี่ยวชาญในทุกสาขาวิชา ส่งผลให้งานแปลเกิดความคลาดเคลื่อนในความหมายได้และผู้รับบริการก็จะได้งานที่ไม่มีคุณภาพขาดความถูกต้อง

1.4 ความเร่งด่วนของงาน ในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการงานแปลด่วนมากและให้ระยะเวลาในการแปลและแก้ไขตรวจทานน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณ หรือระดับความยากของต้นฉบับส่งผลให้งานแปลมีความเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดได้สูง เช่น ความหมายอาจมีความคลาดเคลื่อนไป เนื่องจากเวลามีจำกัด ทำให้การแปลและการตรวจทานงานแปลไม่รอบคอบเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

1.5 คุณสมบัติของบุคลากรยังไม่เหมาะสม กล่าวคือ

1.5.1 เนื่องจากบุคลากรจบการศึกษาในสาขาวิชาที่หลากหลาย และบางคนไม่ได้จบในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ หรือไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษเป็นวิชาเอก ทำให้ความรู้ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาไทยมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้งานแปลขาดมาตรฐานและขาดความถูกต้อง

1.5.2 บุคลากรมีประสบการณ์ในด้านการแปลในสาขาวิชาเฉพาะน้อย และบางคนไม่มีประสบการณ์หรือไม่เคยเรียนเกี่ยวกับด้านการแปลมาก่อน รวมทั้งยังไม่ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างจริงจัง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพและความถูกต้องของงานแปลได้

2. การปฏิบัติงานแปลยังพบว่ามีความล่าช้า โดยมีบางครั้งที่ผู้ขอรับบริการงานแปลได้สอบถามถึงความคืบหน้าเนื่องจากถึงกำหนดวันที่ขอรับงานแปลแล้ว ซึ่งสาเหตุที่อาจทำให้งานแปลแต่ละเรื่องมีโอกาสดังช้ากว่ากำหนดนั้นเกิดได้จากสาเหตุ ดังนี้

2.1 การที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแปลมีการกิจอื่นที่ต้องปฏิบัติในเวลาเดียวกันหลายเรื่องทำให้บั่นทอนเวลาการปฏิบัติงานแปลขึ้นนั้น ๆ ไป อาทิ การปฏิบัติงานล่าม การฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่บุคคลในวงงานรัฐสภา เป็นต้น

2.2 ในการปฏิบัติงานแปลที่ต้องจัดทีมแปล การประสานงานในการทำความตกลงเรื่องรูปแบบและการใช้คำศัพท์ หากไม่ดีพอจะทำให้ผู้ตรวจเบื้องต้นคือหัวหน้าทีมต้องเสียเวลาในการจัดรูปแบบและส่งแก้ไขทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน และเกิดความล่าช้า

3. การปฏิบัติงานแปลยังไม่ได้รับความพึงพอใจอย่างเต็มที่ แม้จากเอกสารสรุปผลการประเมินการให้บริการงานแปลเอกสาร สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี 2553 และ 2554 ผู้รับบริการจะประเมินให้อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานแปลนั้น จากการสอบถามผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษพบว่ายังไม่เป็นที่พึงพอใจอย่างเต็มที่เท่าที่ควร เนื่องจากการปฏิบัติงานแปลยังมีข้อผิดพลาดอยู่เมื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานเพื่อพิจารณา จึงทำให้การปฏิบัติงานแปลยังไม่ได้รับความพึงพอใจอย่างเต็มที่จากผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น



“เมื่อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดขึ้นเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรที่จำเป็น
นี้อาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา รวมทั้งพิจารณาจากแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดเกี่ยวกับการแปล แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ในบทที่ 2 แล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังนี้

การคัดสรรบุคลากร

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในการคัดสรรบุคลากรที่มาปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศ โดยการกำหนดสมรรถนะที่มีลักษณะที่เป็นมาตรฐาน โดยเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงานด้านการแปลเสียก่อน แล้วนำสมรรถนะดังกล่าวไปเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดสรรบุคลากร รวมทั้งเกณฑ์ในด้านวุฒิการศึกษา และสาขาวิชาที่เรียน มีการสอบปฏิบัติที่เฉพาะด้านการแปล โดยมีข้อสอบที่เป็นมาตรฐาน ประกอบกับการสัมภาษณ์โดยใช้หลักสมรรถนะ (Competency Based Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเน้นพฤติกรรม โดยพิจารณาว่าผู้สมัครเคยแสดงพฤติกรรมในอดีตอย่างไร ซึ่งจะเป็นการคาดการณ์พฤติกรรมในอนาคตของผู้สมัครได้ ด้วยการตั้งคำถามในรายการสมรรถนะที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับตำแหน่ง อาทิ การถามถึงประสบการณ์ด้านแปลว่าเคยทำงาน เคยเรียน หรือเคยอบรมด้านการแปลเอกสารมาก่อนหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้คาดการณ์ได้ว่าบุคคลดังกล่าวสามารถจะมาปฏิบัติงานด้านการแปลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงไร อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการสอบปฏิบัติ



การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ

1. การเพิ่มความรู้ความสามารถด้านการแปล และการตรวจแก้ต้นฉบับงานแปล โดยการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลโดยประเมินหาสมรรถนะที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละบุคคลก่อนแล้วจึงกำหนดเครื่องมือในการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม การบรรยาย หรือการเรียนรู้จากสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับในการเพิ่มความรู้ความสามารถในด้านการแปล และการตรวจแก้ต้นฉบับนั้น ผู้ศึกษาพิจารณาเห็นว่าการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถโดยการฝึกอบรมด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จะเกิดประโยชน์และได้ผลดีกว่าการรับฟังบรรยาย หรือหาความรู้จากสื่อการสอนอื่น เนื่องจากการฝึกปฏิบัติจะทำให้ได้ทั้งความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติควบคู่กันไป โดยในปัจจุบันได้มีสถาบันหลายแห่งที่เปิดสอนด้านการแปลโดยตรง สำหรับในส่วนของการตรวจแก้ต้นฉบับซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอีกทักษะหนึ่งนั้นยังไม่มีเปิดการเรียนการสอนเป็นที่แพร่หลายมากนัก อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เปิดอบรมเกี่ยวกับการแปลและตรวจแก้ต้นฉบับ สำหรับบุคคลภายนอก โดยศึกษาและฝึกปฏิบัติจริงตามทฤษฎี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมาตรฐานการแปลให้มีความถูกต้องยิ่งขึ้นของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในอนาคต

2. การเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าอุปสรรคของการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแปลนั้น การขาดความรู้ในเรื่องที่แปลก็เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้งานแปลไม่มีประสิทธิภาพ จากแนวคิดเกี่ยวกับการแปล พบว่าปัญหาในการแปลที่สำคัญประการหนึ่งคือ การขาดความรู้รอบตัวและภูมิหลังในเรื่องที่จะแปล ทำให้ผู้แปลแม้จะมีความเชี่ยวชาญเรื่องการใช้ภาษาแต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จในการแปล เนื่องจากงานแปลในปัจจุบันเป็นงานแปลจากหลายสาขาวิชา ดังนั้น ผู้แปลจึงควรต้องรอบรู้ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ หมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อก้าวทันโลกและเป็นนักแปลที่ดีผลิตผลงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง

การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการการปฏิบัติงานแปล

ในประเด็นเกี่ยวกับความล่าช้าของการปฏิบัติงานแปลทำให้เกิดการทวงถามจากผู้ให้บริการงานแปล สาเหตุส่วนใหญ่นอกจากความเร่งด่วนของงานแล้ว จากการวิเคราะห์ถึง



ปัญหา และอุปสรรคแล้วพบว่าความล่าช้าสามารถเกิดได้จากการที่เจ้าหน้าที่มีภารกิจอื่นที่ต้องปฏิบัติในเวลาเดียวกันหลายเรื่อง และปัญหาจากการที่หัวหน้าทีมงานต้องใช้เวลาในการจัดรูปแบบการแปลใหม่เพื่อให้สอดคล้องกัน จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไข ปัญหาเพื่อสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนี้

1. จากการที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหลายอย่างซ้ำซ้อนกันนั้น ผู้ศึกษาพิจารณาว่าการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาจะช่วยในการจัดการหรือบรรเทาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้ กล่าวคือ ผู้มอบหมายงานมีการจัดเวลาและการมอบหมายคน และกระจายงานให้บุคคลอื่นอย่างเหมาะสม ผู้ได้รับมอบหมายงานแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานมากกว่าหนึ่งชิ้นงานในเวลาเดียวกัน ควรมีการจัดแบ่งเวลาและงานโดยจัดเป็นตาราง เพื่อจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย ในขณะที่เดียวกันควรมีการจัดทำตารางให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าบุคคลใดได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจใดบ้าง เพื่อเป็นเครื่องช่วยจำแก่ผู้บังคับบัญชา นอกจากการจดจำโดยผู้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวแล้วได้สั่งการบุคคลใดดำเนินการเรื่องใดไปแล้วบ้าง

2. เกี่ยวกับปัญหาที่ผู้เป็นหัวหน้าทีมมักประสบอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เกี่ยวกับการต้องใช้เวลาในการจัดรูปแบบการแปลของลูกทีมให้มีความสอดคล้องเป็นเรื่องเดียวกัน มีการใช้คำสำนวน ในระดับเดียวกันนั้น จากการพิจารณาผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมมาใช้ เพื่อแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาดังกล่าวเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษนั้น บางครั้งหากมีงานเร่งด่วน และค้นฉบับมีเนื้อหามาก ผู้อำนวยการกลุ่มงานจะจัดทีมเพื่อปฏิบัติงานแปลขึ้น โดยให้มีหัวหน้าทีม 1 คน เป็นผู้จัดสรรชิ้นงาน รวบรวมและตรวจทานงานแปลก่อนเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานเพื่อพิจารณา ดังนั้น ทีมงานแปลที่มีประสิทธิภาพจึงควรมีการตกลงกันตั้งแต่เริ่มต้น โดยให้หัวหน้าทีมแจ้งเป้าหมายของงาน ได้แก่ การกำหนดตัวบุคคล การกำหนดรูปแบบการพิมพ์ การใช้ระดับของภาษา การใช้คำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ กรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้ศัพท์เฉพาะทางควรสืบค้นจากแหล่งใดเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการรวบรวมและเชื่อมต่อต้นฉบับงานแปลจากผู้แปลหลาย ๆ คน โดยหัวหน้าทีมไม่ต้องเสียเวลาจัดรูปแบบ และตรวจคำให้ใช้เหมือนกันอีกครั้ง จึงมีเวลาในการตรวจความถูกต้องด้านเนื้อหามากขึ้น ส่งผลต่อความถูกต้องของงานและงานเสร็จได้รวดเร็วตามกำหนด เพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

นอกจากนี้ ความมีสำนึกในการรับผิดชอบงาน และความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ก็เป็นปัจจัย
ที่สำคัญในการผลิตงานแปลที่ดี



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาอุปสรรค และสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานแปล รวมทั้งหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษให้มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น เพื่อสามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาจากการสังเกต การศึกษาจากเอกสาร และการออกแบบสอบถามผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานภาษาอังกฤษที่เคยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล

จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ ยังมีความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมในปัจจุบัน โดยสภาพปัญหาการปฏิบัติงานแปลในปัจจุบันคือต้นฉบับงานแปลยังไม่ถูกต้อง และมีข้อผิดพลาด ไม่ทันต่อความต้องการเท่าที่ควร และยังไม่ได้รับความพึงพอใจอย่างเต็มที่

สำหรับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปล คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านบุคลากร จากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และการเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้วยการฝึกอบรม โดยการนำแนวคิดสมรรถนะมาปรับใช้ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการการปฏิบัติงานแปลของผู้ปฏิบัติงานแปล และทีมงานแปลด้วยการนำแนวคิดการทำงานเป็นทีม และการบริหารเวลามาใช้

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ในการปฏิบัติงานแปลที่เป็นเรื่องเฉพาะสาขาแต่ละเรื่องควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในด้านสาขานั้น ๆ เป็นผู้ตรวจแก้ไขครั้งสุดท้าย



2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.2.1 ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างบุคลากรด้านธุรการประจำกลุ่มงานภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารการแปลของกลุ่มงานให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา และเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการประสานงาน หรือการจัดทำเอกสารของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานแปลได้อย่างเต็มที่

2.2.2 ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ของสำนักภาษาต่างประเทศทุกกลุ่มงานมีสถานที่ทำงานอยู่บริเวณเดียวกัน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการประสานงานภายในสำนักภาษาต่างประเทศ

2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในด้านแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ



บรรณานุกรม

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546., ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา, 2546.

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร., ประกาศรัฐสภา, 2546.

ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ., [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]., แหล่งที่มา
<http://www.1sssu2.com/index.php?...> [วันที่ค้นข้อมูล 1 กรกฎาคม 2553]

ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์ และสมนึก แปลกสนอง. ทักษะในการทำงานเป็นทีม. [สื่ออิเล็กทรอนิกส์].,
แหล่งที่มา <http://newwave2.doae.go.th...> [วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2553].

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา., [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]., แหล่งที่มา <http://www.mitm.grad.cmu..>
[วันที่สืบค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2553].

ภาณุ สุพพัตกุล., ทฤษฎีการแปล ประเภทของการแปล และกระบวนการแปล., เอกสารประกอบการ
การสอนวิชา การแปล 1 ภาคการศึกษา 2/2552., 2552.

มนสิกุล โอวาทเกษตร., บรรณาธิการต้นฉบับงานแปลมติใหม่ในแวดวงวรรณกรรม., เนชั่นสุดสัปดาห์
วันที่ 24-30 กันยายน 2541., 2541.

ลักษณะของภาษาในงานแปลที่ดี และคุณสมบัติของนักแปลที่ดี [สื่ออิเล็กทรอนิกส์].,
http://guru.sanook.com/answer/ข้อมูล_และความรู้/ภาษาศาสตร์/read_question.php.
[วันที่ค้นข้อมูล 14 กรกฎาคม 2553].

สมนฤทัย อักษรมัต., การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านวิชาการของฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทน
รัฐสภาไทยในการเข้าร่วมประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ., เอกสารวิชาการกรณีศึกษา
ส่วนบุคคล 2551., 2551.

สุดจิต ภิญโญยิ่ง., การแปลวรรณกรรม., [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]., แหล่งที่มา <http://www.oocities.com...>
[วันที่ค้นข้อมูล 3 มิถุนายน 2553].

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]., แหล่งที่มา <http://www.parliament.go.th...>
[วันที่ค้นข้อมูล 26 มิถุนายน 2553]

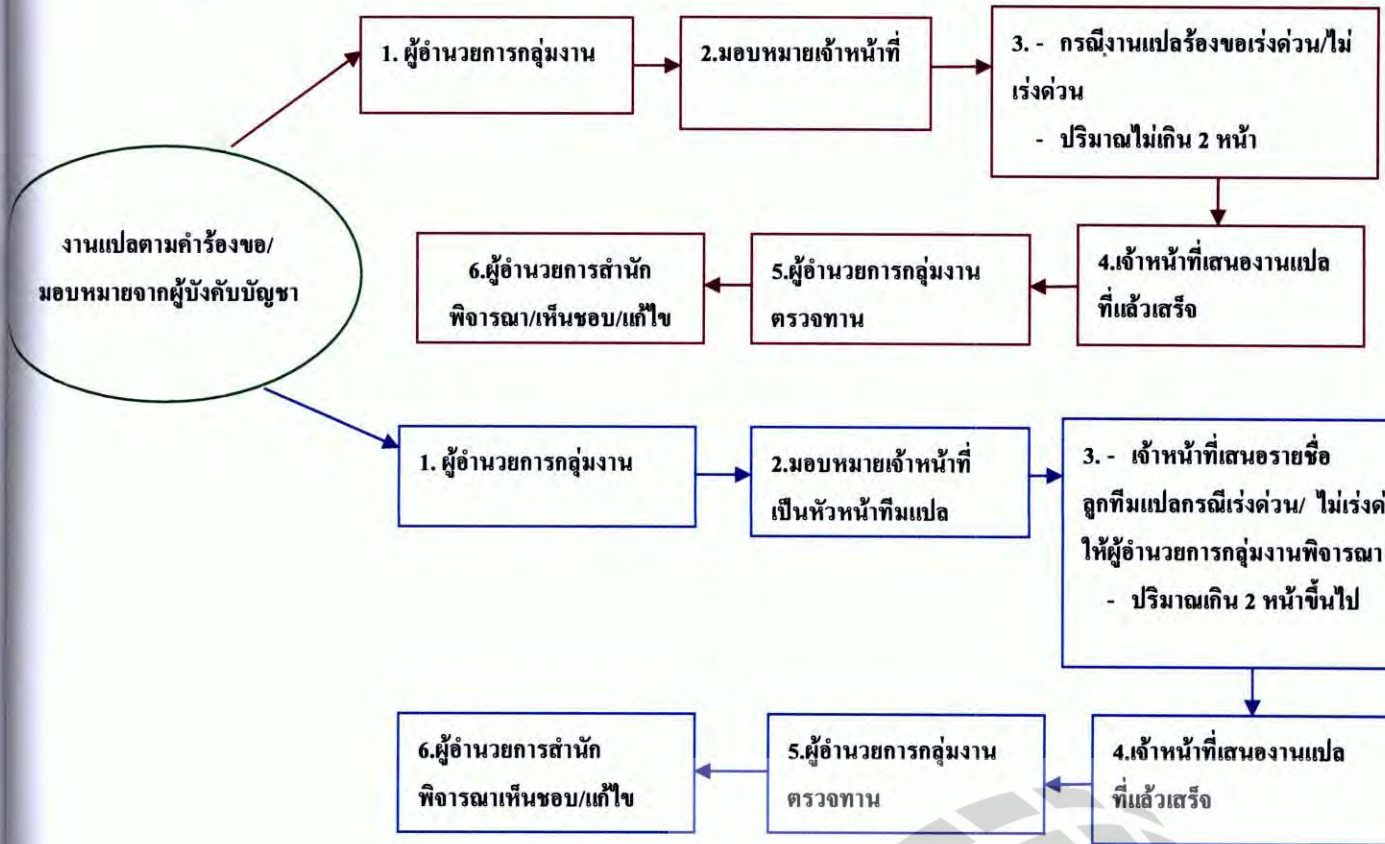
ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. แนวทางการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษเป็นอย่างไร
การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ โดยสรุป มีดังนี้

1.1



1.2



2. หากประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจ ปัจจุบันการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร

- ควรเพิ่มประสิทธิภาพงานแปลให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และน่าพึงพอใจมากขึ้น ในปัจจุบันยังมีอุปสรรคในกรณีงานเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ต้นเรื่องมีเวลาตรวจทานต้นฉบับไม่มากเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้เกิดการแปลภาษาที่สื่อความหมายคลาดเคลื่อนไปบ้าง

3. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดทำให้การปฏิบัติงานแปลไม่มีประสิทธิภาพ

- ปัจจัยภายใน คือ ตัวบุคลากร
 - ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นอยู่เสมอทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทาง เป็นต้น
 - ต้องพัฒนาความรู้เฉพาะทาง เช่น ความรู้ด้านระบบรัฐสภา ด้านกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
 - ต้องพัฒนาความขยัน อดทน และใฝ่รู้สำหรับงานด้านภาษา
- ปัจจัยภายนอก คือ ผู้รับบริการงานแปล
 - งานร้องขอที่มาจากคณะกรรมการ หรือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มักจะเป็นงานเร่งด่วน และใช้เวลาแปลและตรวจทานต้นฉบับไม่เพียงพอ

4. ท่านมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลอย่างไร

- 4.1 จัดฝึกอบรมเฉพาะทางด้านการแปล
- 4.2 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในงานแปลระหว่างเจ้าหน้าที่
- 4.3 จัดระบบหมุนเวียนการตรวจทานเบื้องต้นของงานแปล เพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคนิคการทำงานระหว่างกัน
- 4.4 มอบหมายงานแปลที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. ท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมแปลอย่างไร

ในฐานะหัวหน้าทีมแปลมีแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้ :-

- กำหนดบุคคล คือ จัดหาบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน (Put the right person to the right job) เนื่องจากงานแปลต้องใช้ทักษะของผู้มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้โดยเฉพาะเพื่อให้สอดคล้องกับความยากหรือง่ายของงานและงานแปลขึ้นไหนเหมาะสมกับใคร
- การบริหารเวลา ซึ่งการรับงานแปลแต่ละครั้งผู้ใช้บริการจะมีความต้องการรับงานช้าหรือเร็วในเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องบริหารเวลาให้เหมาะสม
- กำหนดความรับผิดชอบ คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานแปลทุกคนรู้จักรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย มุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ ทันต่อเวลาที่กำหนด
- เป็นผู้ประสานงาน หัวหน้าทีมต้องประสานงานกับทีมงานทุกคนสอบถามถึงความคืบหน้าของงาน ให้คำแนะนำในส่วนที่ทีมงานต้องการทราบ

2. หากประสิทธิภาพหมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจ ปัจจุบันการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร หากประสิทธิภาพงานแปลไม่ดีเท่าที่ควร ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรค

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษในปัจจุบันจัดได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานหรือในระดับที่น่าพอใจจะเห็นได้จากใบประเมินตอบรับของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนมากจะประเมินให้ในเกณฑ์ระดับดีในด้านการแปลที่ถูกต้องตามหลักการแปลและการมีจิตบริการ (Service mind)

ด้านความรวดเร็ว ส่งงานตรงต่อเวลา ในกรณีเร่งด่วนจะมีบางครั้งที่ผู้ขอรับบริการ
ทวงถาม



LIRT

ด้านความถูกต้อง เนื่องจากผู้ปฏิบัติหน้าที่แปลส่วนมากจะมีประสบการณ์ในด้านการแปลแต่อาจมีบ้างบางคนที่ยังต้องหาประสบการณ์และเพิ่มทักษะด้านการแปลและอาจใช้เวลาต่อไปอีกสักกระยะหนึ่งเพื่อสะสมประสบการณ์ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ใด ๆ ย่อมมีปัญหาได้ ทั้งนี้ งานด้านการแปลก็เช่นกัน ก่อนอื่นมาทำความรู้จักกับการแปลก่อน “การแปล” คือ การถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษาหนึ่ง หรือการตีความหมาย การอธิบายและการแสดง ความหมายโดยใช้ถ้อยคำอื่น ๆ

ในการแปลจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก ซึ่งผู้แปลจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ดีจึงจะสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้

ในการแปลงานแต่ละชิ้นย่อมมีปัญหาต่างๆเกิดขึ้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและปัญหาในการแปลเท่าที่ปรากฏได้แบ่งไว้เป็น ประเด็นดังนี้

1. ไม่รู้คำศัพท์

ปัญหาในการแปลเบื้องต้นของผู้แปลคือการไม่รู้คำศัพท์ “นิยาม” ไม่รู้คำศัพท์ ในที่นี้หมายถึงไม่ทราบคำว่าคำ ๆ นั้นในภาษาต้นฉบับเมื่อให้ความหมายเป็นภาษาฉบับแปลหรือ แทนที่ด้วยภาษาฉบับแปลจะต้องใช้คำใดและเทียบเคียงคำใดได้บ้าง ปัญหาเกี่ยวกับการไม่รู้คำศัพท์ มักจะปรากฏให้เห็นเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

ดังนั้นคำศัพท์ในภาษาไทยบางคำอาจจะต้องแปลความหมายพื้นฐานของคำนั้น ๆ ก่อน เพราะในพจนานุกรมไทย-อังกฤษบางเล่มไม่มีความหมายของคำที่ต้องการทุกคำ

2. การเลือกใช้คำ

การใช้คำเป็นปัญหาอันดับสองรองจากการไม่รู้คำศัพท์ กล่าวคือ หากมีความรู้เรื่อง ความหมายของคำศัพท์ในภาษาต้นฉบับและภาษาฉบับแปลใช้ว่าจะนำไปแทนที่ได้เลยแต่ยังต้อง คำนึงถึงการเลือกใช้คำอีกด้วย ทั้งนี้ต้องดูจากบริบทด้วยว่ากำลังกล่าวถึงเรื่องใดอยู่ จึงจะสามารถ เลือกคำมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

3. การเขียนทับศัพท์

ในการแปลงานแต่ละชิ้นที่เป็นการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษจะมีปัญหา เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะ ได้แก่ ชื่อบุคคล อาหาร สถานที่ สิ่งของ เป็นต้น



4. ปัญหาด้านการเรียนรู้หลักไวยากรณ์

ผู้แปลบางคนยังไม่มีความแม่นยำเกี่ยวกับความรู้ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เนื่องจากในการแปลผู้แปลต้องทราบโครงสร้างประโยคและวิธีการใช้ภาษาของงานแปลแต่ละชนิด

5. ปัญหาการแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

ในการแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ซึ่งในการแปลบางครั้งผู้แปลขาดพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะแปล มีความรู้ด้านคำศัพท์จำกัด ตลอดจนไม่เข้าใจโครงสร้างของภาษา

จากปัญหาดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงานแปลเพราะขาดองค์ความรู้ในด้านภาษาต้นฉบับหรือรวมถึงภาษาฉบับแปล ขาดทักษะและประสบการณ์ในการแปลจึงทำให้หัวหน้าทีมแปลต้องเสียเวลาในการตรวจแก้ ซึ่งบางครั้งทำให้เสียเวลาในการส่งงานไปยังผู้ใช้บริการต้องล่าช้าออกไป

3. ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าทีมแปลท่านคิดว่าควรมีแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

การพัฒนาการแปลให้มีประสิทธิภาพ ต้องพัฒนาที่บุคคล โดยใช้หลัก SWOT คือ ต้องรู้จักหาจุดอ่อนของผู้แปล ตรงไหนที่ควรเสริมหรือเพิ่มเติม หาจุดแข็ง เพื่อนำความสามารถของเขา มาใช้ให้ถูกต้อง และให้โอกาสในการพัฒนา เช่น ให้เข้ารับการอบรมด้านภาษาตามสถาบันหรือตามมหาวิทยาลัยที่จัดหลักสูตรอบรมด้านภาษาอังกฤษ ตลอดจนการให้โอกาสไปศึกษาหรืออบรมที่ประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจะได้สัมผัสกับบรรยากาศที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. ท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมแปลอย่างไร

- การมีภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม
- รักษาความมีเอกภาพของทีม
- ความซื่อสัตย์ต่อระบบและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับงานแปล
- การประสานงานร่วมมือและมีเป้าหมายร่วมกัน
- ความเข้าใจกันในด้านช่องว่างระหว่างความรู้หรือประสบการณ์
- มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีเพื่อให้เกิดพลังแห่งความสำเร็จ

2. หากประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจ ปัจจุบันการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร หากประสิทธิภาพการแปลไม่ดีเท่าที่ควร ท่านคิดว่าอะไรคือ ปัญหา และอุปสรรค

ความถูกต้อง เห็นว่าอยู่ในระดับดี แต่ไม่ถึงดีมาก เนื่องจากเอกสารที่ได้รับมา บางชิ้นงานมีเนื้อหาอยู่นอกเหนือศักยภาพของบุคลากรที่จะสามารถแปลให้ได้ใจความครอบคลุม ตามลักษณะของงานแต่ละประเภทได้ ซึ่งต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นตัวแปรที่สำคัญให้ งานสมบูรณ์

ความรวดเร็ว อยู่ในระดับดี เนื่องจากงานแปลส่วนใหญ่จะได้มีการกำหนดเวลารับงาน แต่ละชิ้นไว้แล้ว บางครั้งอาจมีการทวงถามจากผู้ขอรับบริการบ้างในกรณีทำงานเร่งด่วน และมีเวลาในการแปลน้อย หรือเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอื่น ในเวลาเดียวกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแบบประเมินการรับบริการงานแปลความพึงพอใจ อยู่ในระดับ สามารถใช้เป็นเอกสารดำเนินงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องจนบรรลุผลสำเร็จและสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการงานแปล เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ได้



LIRT

ปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานแปลขาดประสิทธิภาพ

- ความชำนาญหรือประสบการณ์เฉพาะด้านของผู้แปล (ส่งผลต่อความถูกต้องของเนื้อหางานแปล)
- การส่งมอบงานของสมาชิกในทีมไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด (มีผลต่อความรวดเร็วของงาน)

3. แนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

- การปรับเนื้อหางานแปลให้มีความถูกต้อง สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- ผู้แปลมีความรับผิดชอบต่อเนื้อหาที่แปล
- หากเกิดกรณีความเห็นไม่ตรงกันระหว่างผู้แปล ให้ยึดหลักเหตุผล และใช้หลักฐานข้อมูล

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมแปล กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. ท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมแปลอย่างไร

- แนวทางในการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมแปล คือ พยายามทำให้งานแปลที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพ โดยพยายามคัดสรรทีมงานที่มีความสามารถ ไว้วางใจได้ ตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในงานของตน

2. หากประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจ ปัจจุบันการปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร หากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลไม่ดีเท่าที่ควร ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค

- การปฏิบัติงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษ ในปัจจุบัน มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ด้านความถูกต้อง และรวดเร็ว เนื่องจากงานแปลของกลุ่มงานภาษาอังกฤษส่วนใหญ่จะเป็นงานเร่งด่วน งานบางชิ้นมีปริมาณงานมาก การแปลจึงต้องแบ่งสรรโดยใช้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์หลายคน ศัพท์และสำนวนของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านจะแตกต่างกันออกไป เมื่อนำมารวมกันอาจไม่สอดคล้องเป็นเนื้อความเดียวกัน รวมทั้งงานแปลที่ต้องการความเร่งด่วน ทำให้ผู้ตรวจทานไม่สามารถมีเวลาตรวจทานได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน นอกจากนี้ งานแปลที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เรื่องเกี่ยวกับแพทย์ วิทยาศาสตร์ ดาราศาสตร์ ปรัชญา ฯลฯ ก็อาจทำให้ผู้แปลที่ไม่มีความรู้ลึกซึ้งและเข้าใจศัพท์เฉพาะด้านของเรื่องไม่สามารถแปลความหมายของเนื้อความได้อย่างถูกต้อง

- ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานแปลขาดประสิทธิภาพ บางครั้งเกิดจากงานแปลที่มีความเร่งด่วน และมีปริมาณงานมาก ซึ่งต้องแบ่งสรรงาน โดยใช้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์หลายคนช่วยกันแปลในเรื่องเดียวกัน ทำให้คำศัพท์-สำนวน ในการแปลเรื่องเดียวกันมีความแตกต่างกัน เมื่อนำมารวมกันทำให้เนื้อความไม่สอดคล้องกัน ผู้ตรวจทานต้องใช้เวลาในการตรวจทานมากขึ้น และหากงานแปลมีความเร่งด่วน ผู้ตรวจทานก็ไม่สามารถตรวจทานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้



LIRT

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- การส่งงานแปลของสำนักภาษาต่างประเทศให้กับผู้รับบริการจะมีแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจแนบไปด้วยทุกครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้รับบริการงานแปล จะกรอกแบบฟอร์มดังกล่าว ในระดับความพึงพอใจมาก มีบางส่วนที่ประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีข้อคิดเห็นว่าคำศัพท์บางคำยังแปลความหมายคลาดเคลื่อนบ้าง ทั้งนี้ ความหมายที่คลาดเคลื่อนอาจเกิดจากคำศัพท์ เนื่องจากคำศัพท์คำหนึ่ง ๆ มีได้หลายความหมาย การเลือกใช้คำแปลอาจไม่ถูกต้องตรงกับความหมาย อย่างเช่น คำแสดงหรือสำนวน (Idiom) บางอย่าง ที่ผู้แปลไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริง หากแปลตรงตามตัวอักษร อาจผิดเพี้ยนไปจากความหมายของสำนวนนั้นๆ นอกจากนี้ ความเข้าใจในด้านเนื้อหา เช่นงานแปลเอกสารที่ไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ ซึ่งบางครั้งผู้รับบริการอยู่ในเหตุการณ์หรือสถานที่นั้น แต่ผู้แปลเอกสารมิได้อยู่ในเหตุการณ์หรือสถานที่ดังกล่าว เมื่อผู้แปลเอกสารแปลไปตามตัวอักษร ก็อาจมีความผิดเพี้ยนไปจากสิ่งที่ผู้รับบริการมีความเข้าใจ ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง

3. ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าทีมแปล ท่านคิดว่าควรมีแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

- แนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานแปลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ควรมีการเตรียมการในระหว่างทีมงาน โดยทำความเข้าใจกันในเรื่องแบบฟอร์มให้สอดคล้องกัน คำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ ที่เหมือนกัน ควรมีการตกลงเพื่อเลือกใช้คำแปลที่เหมือนกัน เพื่อให้ใช้คำได้ถูกต้องตรงกัน เมื่อรวมเป็นเนื้อเรื่องเดียวกัน ก็จะทำให้เนื้อความสอดคล้องกันไปทางเดียวกัน สำหรับงานแปลที่เป็นเรื่องเฉพาะทาง ควรมีการจัดหาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ให้เป็นผู้ตรวจทานเป็นครั้งคราวไป เพื่อให้งานแปลในเรื่องเฉพาะทางมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก จ

รูปแบบประเมินผลการให้บริการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีไตรมาส 1 / 2553

กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. สรุปผลการประเมินการให้บริการแปลเอกสาร

1.1 เอกสารภาษาไทย เป็น ภาษาอังกฤษ (จากผู้ประเมิน จำนวน 3 คน)

- ความสามารถในการถ่ายทอดภาษาที่แปลได้อย่างชัดเจนตรงเนื้อหาของต้นฉบับ
ระดับดี 2 คน
- การแปลคำเนิการได้ทันเวลา
ระดับดี 2 คน
- การนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์
ระดับดี 2 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(แบบฟอร์มเก่า)

ประเภทของเอกสาร : เอกสารและจดหมายราชการ

- ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลและเนื้อหาที่แปลได้สาระครบถ้วนและได้ใจความ
ชัดเจน
ระดับมากที่สุด 1 คน
- ข้อมูลและเนื้อหาที่แปลมีความถูกต้องตามหลักภาษา
ระดับมากที่สุด 1 คน
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพและผลสำเร็จของการแปลเอกสาร
ระดับมากที่สุด 1 คน



- ความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการแปลเอกสาร
ระดับมากที่สุด 1 คน
- การนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์
ระดับมากที่สุด 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.2 เอกสารภาษาอังกฤษ เป็น ภาษาไทย (จากผู้ประเมิน จำนวน 1 คน)

- ความสามารถในการถ่ายทอดภาษาที่แปลได้อย่างชัดเจนตรงเนื้อหาของต้นฉบับ
ระดับดี 1 คน
- การแปลคำเนิรการได้ทันเวลา
ระดับปานกลาง 1 คน
- การนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์
ระดับดี 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แปลคำศัพท์ที่ไม่ตรงกัน เช่น The Commonwealth Parliamentary Association แปลเป็น สมาคมรัฐสภา
เครือจักรภพ และ สมาคมรัฐสภาแห่งเครือจักรภพ

2. สรุปผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ล่าม จากผู้ประเมินจำนวน 11 คน ดังนี้

2.1 ล่ามภาษาไทย เป็น ภาษาอังกฤษ

ประเภทของงานล่าม : การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

: งานวันชาติ

(แบบฟอร์มเก่า)

- ความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
ระดับมากที่สุด 2 คน
- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสารครบถ้วน
ระดับมากที่สุด 1 คน มาก 1 คน



LIRT

- กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดีและยินดีรับฟังความคิดเห็น
ระดับมากที่สุด 2 คน
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ระดับมากที่สุด 1 คน มาก 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความเชื่อมั่นสูง มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
ทำให้ทำงาน

ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเรียบร้อยดีมาก

(แบบฟอร์มเก่า สถานะเอกสาร 12 ตุลาคม 2552)

ประเภทของงานล่าม : การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

: งานวันชาติ

- ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ระดับมากที่สุด 2 คน
- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน
ระดับมากที่สุด 1 คน ระดับมาก 1 คน
- กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม
ระดับมากที่สุด 2 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(1) หากมีการปรึกษารื้อหรือกับผู้เชี่ยวชาญในระบบงานของรัฐสภาอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้
ผู้ทำ

หน้าที่ล่ามมีความรู้ความเข้าใจระบบงานของรัฐสภามากขึ้น

(2) ในกรณีที่รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เข้าร่วมงานเลี้ยงวันชาติ ควรจัดให้
สุภาพบุรุษปฏิบัติหน้าที่ล่าม เนื่องจาก ต้องปฏิบัติหน้าที่ค่อนข้างถี่

(แบบฟอร์มใหม่ สถานะเอกสาร 26 ตุลาคม 2552)

ประเภทของงานล่าม : การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

- บุคลิกภาพและกิริยาท่าทาง
ระดับดี 7 คน



LIRT

- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน ระดับดี 7 คน ระดับปานกลาง 1 คน
- น้ำเสียงและความเร็วระหว่างการแปล ระดับดี 7 คน ระดับปานกลาง 1 คน
- ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม ระดับดี 6 คน ไม่ตอบ 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- (1) ล่ามสุภาพบุรุษ (สำหรับงานรับรองนาย Tibor Toth เลขาธิการคณะกรรมการว่าด้วยการห้ามทดลองอาวุธนิวเคลียร์) สามารถปฏิบัติงานตามข้อ 1-4 ได้ในระดับดี ส่วนล่ามสุภาพสตรี สามารถปฏิบัติงานตามข้อ 1 และ 4 ได้ในระดับดี และตามข้อ 2 และ 3 ได้ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะแปลในเรื่องที่ไม่ถนัดหรือเป็นศัพท์เทคนิค
- (2) ล่ามต้องเข้าใจงานของรัฐสภาให้ลึกและงานของสมาชิกทั้ง 2 สภาให้ครอบคลุมทั้งหมด
- (3) ล่ามปฏิบัติงานได้ดีขึ้นมาก แต่ยังมีแปลผิด ไม่ใช่เป็นเพราะไม่รู้ แต่เป็นเพราะตื่นเต้น

2.1. ล่ามภาษาไทย เป็น ภาษาจีน (จากผู้ประเมินจำนวน 1 คน)

(แบบฟอร์มเก่า)

ประเภทของงานล่าม : งานวันชาติจีน

- ความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ระดับมากที่สุด 1 คน
- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน ระดับมากที่สุด 1 คน
- กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม มีธรรมาศยดีและยินดีรับฟังความคิดเห็น ระดับมากที่สุด 1 คน



LIRT

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ระดับมากที่สุด 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมีความมั่นใจและทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะเป็นครั้งแรกแต่ก็อยู่ในระดับที่ดีมาก

ภาคผนวก ฉ

รูปแบบประเมินผลการให้บริการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ 2 / 2553

กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

1. สรุปผลการประเมินการให้บริการแปลเอกสาร

1.1 เอกสารภาษาไทย เป็น ภาษาอังกฤษ (จากผู้ประเมินจำนวน 11 คน)

- ความสามารถในการถ่ายทอดภาษาที่แปลได้อย่างชัดเจนตรงเนื้อหาของต้นฉบับ
ระดับดี 11 คน
- การแปลดำเนินการได้ทันเวลา
ระดับดี 10 คน ปานกลาง 1 คน
- การดำเนินงานแปลไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์
ระดับดี 11 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แสดงความขอบคุณในการให้ความร่วมมือที่ดี

1.2 เอกสารภาษาอังกฤษ เป็น ภาษาไทย (จากผู้ประเมินจำนวน 1 คน)

- ความสามารถในการถ่ายทอดภาษาที่แปลได้อย่างชัดเจนตรงเนื้อหาของต้นฉบับ
ระดับดี 1 คน
- การแปลดำเนินการได้ทันเวลา
ระดับดี 1 คน
- การดำเนินงานแปลไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์
ระดับดี 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



2. สรุปผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

2.1 ล่ามภาษาไทย เป็น ภาษาอังกฤษ (จากผู้ประเมินจำนวน 4 คน)

ประเภทของงานล่าม : การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

- บุคลิกภาพและกิริยาท่าทาง
ระดับดี 4 คน
- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน
ระดับดี 7 คน ระดับปานกลาง 2 คน
- น้ำเสียงและความเร็วระหว่างการแปล
ระดับดี 3 คน ระดับปานกลาง 1 คน
- การตรงต่อเวลา
ระดับดี 4 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

Sincerest appreciation

2.2 ล่ามภาษาไทย เป็น ภาษาจีน (จากผู้ประเมินจำนวน 1 คน)

ประเภทของงานล่าม : การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ

- บุคลิกภาพและกิริยาท่าทาง
ระดับดี 1 คน
- ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน
ระดับดี 1 คน
- น้ำเสียงและความเร็วระหว่างการแปล
ระดับดี 1 คน
- การตรงต่อเวลา
ระดับดี 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมีความสามารถอยู่ในเกณฑ์ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล

นางสาวรัชณี เอี่ยมประภาส

วันเดือนปีเกิด

11 เมษายน 2513

การศึกษา

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาฝรั่งเศส)
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 8ว.

กลุ่มงานภาษาอังกฤษ

สำนักภาษาต่างประเทศ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



