



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภา ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ.2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961175671



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

#57483

วันที่ 21 / 12 / 2552

เลขทะเบียน ๗ 21718

เลขหมู่.....



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3
สำหรับข้าราชการรัฐสภา ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ.2551



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

สำนักภาษาต่างประเทศมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการแปลเอกสารและการปฏิบัติหน้าที่ล่าม เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐสภาด้านต่างประเทศ รวมทั้งการฝึกอบรมและถ่ายทอดประสบการณ์ด้าน ภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากรในวงงานรัฐสภา ปัญหาที่สำนักภาษาต่างประเทศประสบในขณะนี้คือ การที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักฯยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงคิดว่าเป็นการสมควรที่จะหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่ วิเทศสัมพันธ์ของสำนักฯเพื่อให้สามารถสนับสนุนภารกิจของรัฐสภาด้านต่างประเทศให้ดำเนินไปด้วย ความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายนำไปพิจารณาเพื่อดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้แก่ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศต่อไป

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์

ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ

สำนักภาษาต่างประเทศ

5 กันยายน 2551



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ" นี้ สำเร็จลงได้ก็ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ ที่ปรึกษาหลักสูตร และวิทยากรที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี

กระผมขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญเจิด โสภณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุช สัจจิติเสรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากรและที่ปรึกษาหลักสูตร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้

นอกจากนั้นขอขอบพระคุณ นายสมพล วนิศจันทร์ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และรองศาสตราจารย์พรสม ศิริสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ ที่กรุณาให้แนวทาง และการสนับสนุนในด้านต่างๆ เป็นผลให้การจัดทำเอกสารทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์

ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ

สำนักภาษาต่างประเทศ

5 กันยายน 2551



บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ และเพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ โดยมีวิธีการศึกษาคือการศึกษาจากตำราการล่าม การสัมภาษณ์ผู้รู้และผู้เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักฯและผู้รับบริการล่าม ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักฯยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากความรู้ภาษาต่างประเทศยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอ หลักสูตรการฝึกอบรมล่ามมีจำนวนน้อยเกินไป ขาดประสบการณ์ด้านการล่ามและไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ ซึ่งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักฯ คือการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ การเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมการล่าม การเพิ่มโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม และการเพิ่มโอกาสในการติดตามคณะผู้แทนรัฐสภาไทยเดินทางเยือนต่างประเทศหรือศึกษาดูงานในต่างประเทศเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
วิธีการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	4
แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ(Competency)	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 สถานภาพและปัญหา	17
ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม	17
ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม	20
สาเหตุ	21
ผลกระทบ	21
บทที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม	22
ความรู้ความสามารถและเทคนิคการล่ามจากหนังสือ “Interpreting for International Conferences, Problem of Language and Communication”	22
คุณสมบัติของล่ามสหประชาชาติ	23
คุณสมบัติของล่ามสหภาพยุโรป	24
คุณสมบัติผู้สมัครเข้ารับราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ	24
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ	25

ก. คำสัมภาษณ์ของรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายต่างประเทศ	25
ข. คำสัมภาษณ์ของวิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม	26
ค. คำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ	26
ง. คำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ	28
จ. คำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ	28
สรุปแบบสอบถาม	29
ก. แบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ	29
ข. แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	31
สรุปความเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม	32
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	39
อำนาจหน้าที่ของสำนักภาษาต่างประเทศ	40
บทสัมภาษณ์รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายต่างประเทศ	42
บทสัมภาษณ์วิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม	44
บทสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ	48
บทสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ	51
บทสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ	52
ประกาศรับสมัครเจ้าหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ-ฝรั่งเศสของสหประชาชาติ	54
การล่ามของสหภาพยุโรป	57
แบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ	61
แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	64
ประวัติผู้ศึกษา	66

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักภาษาต่างประเทศเป็นส่วนราชการหนึ่ง ในกำกับของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นสำนักที่ตั้งขึ้นใหม่สำนักที่ 20 ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 ตามดำริของอดีตประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร (นายอุทัย พิมพ์ใจชน)

ภารกิจหลักประการหนึ่งของสำนักภาษาต่างประเทศคือ การปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ สเปน เยอรมัน อาหรับ ญี่ปุ่น และเกาหลี เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่การปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นภารกิจที่ค่อนข้างยาก เพราะนอกจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจะต้องมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี จะต้องมีความประสพการณ์ และมีความรักในงานด้านนี้แล้ว ยังจะต้องมีความรู้ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ด้านการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

แต่ในความเป็นจริง เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ มิได้จบการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศมาโดยตรง และยังไม่มีความรู้ภาษาต่างประเทศอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอ ยิ่งขาดประสบการณ์ในงานล่าม และไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อขาดความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนา จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่ามไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น สำนักภาษาต่างประเทศจึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถสนับสนุนภารกิจและบทบาทของสมาชิกรัฐสภาไทยให้มีความคล่องตัวและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสถานภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ



ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของประชากร : เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ : รัฐสภา
3. ขอบเขตด้านเวลา : เมษายน-กันยายน 2551
4. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ : การปฏิบัติหน้าที่ล่ามพูดตาม ภาษาอังกฤษ สเปน เยอรมัน อาหรับ ญี่ปุ่น และเกาหลีของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จะทำให้ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบปัญหาที่แท้จริงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของสำนักภาษาต่างประเทศ
2. จะนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในกำหนดคุณสมบัติเมื่อรับสมัครบุคลากรและในการพัฒนาบุคลากร
3. จะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

คำว่า ประสิทธิภาพ ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง "ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน"

คำว่า การล่าม หมายถึง การแปลความหมายคำพูดของผู้พูดจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง เพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจ

คำว่า การล่ามพูดตาม หมายถึง การแปลความหมายคำพูดของผู้พูดจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่งเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจ โดยการแปลดังกล่าวจะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้พูดได้พูดจบลงแล้วเล็กน้อย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายของคู่สนทนา จากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่งอย่างถูกต้อง และได้สาระครบถ้วน

คำว่า เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรของสำนักภาษาต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามและแปลภาษาต่างประเทศจำนวน 6 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาสเปน ภาษาเยอรมัน ภาษาอาหรับ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเกาหลี เป็นภาษาไทย และจากภาษาไทยเป็นภาษาทั้งหกข้างต้น



วิธีการศึกษา

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากตำราการล่าม อันได้แก่ หนังสือ INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and communication โดยศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch แห่งมหาวิทยาลัยปารีส ๓ แปลเป็นภาษาอังกฤษ โดย Stephamie Dailey และ E. Norman Mcmillan การเปรียบเทียบคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ กับคุณสมบัติของล่ามสหประชาชาติและล่ามสหภาพยุโรป คำสัมภาษณ์ของ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฝ่ายต่างประเทศ วิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม ผู้อำนวยการสำนัก ภาษาต่างประเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ แบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อการนำเสนอเป็น รายงานวิจัย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนภารกิจของ
รัฐสภาต่างประเทศ มีดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

มีผู้รู้และนักวิชาการจำนวนมากได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ผู้ศึกษาขอนำมากล่าวเพียงบางส่วน ดังนี้

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2549:31) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบ
ทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลัง
ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะหรือความสามารถในการทำงานที่ก่อให้เกิด
ผลสูง โดยได้รับผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงาน
น้อยที่สุด คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
และใช้เทคนิควิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ
โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของ
ผลงาน สามารถคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และมีความสุข และความ
พึงพอใจในการทำงาน

ข้าเลื่อง พุฒพรหม (2545:11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถของบุคลากร
องค์การ เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิตผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความ
พยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล (2544:130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency)
ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ชูป กาญจนประการ (2502:40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการ
บริหารงานด้านธุรกิจแต่เป็นการบริหารงานในระบอบราชการและบวกกับความพึงพอใจด้วย กล่าวคือ
ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย



ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

รพี แก้วเจริญและทิตยา สุวรรณขง (2510:5) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

Herbert A. Simon (1960) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการ เขียนเป็นสูตร ดังนี้

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

E = Efficiency คือประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

Elmore Peterson และ E. Grosvennor Plowman (1953:433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบ หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงรวมถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ(Competency)

ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ขีดความสามารถหรือสมรรถนะ (Competency) มีความสำคัญอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงขอกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ(Competency) ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550 : 9) ได้สรุปความหมายของขีดความสามารถหรือสมรรถนะ ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นแหล่งอ้างอิงใดๆทั้งสิ้น

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

ณรงค์วิทย์ แสงทอง กล่าวด้วยว่า Competency ของคนเกิดได้จาก 3 ทาง คือ

- เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
- เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
- เกิดจากการศึกษาฝึกอบรม

โดยประโยชน์ของ Competency มีดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
 - 3.1 ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
 - 3.2 ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม
 - 3.3 ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน
 - 3.4 ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าทำงาน
 - 3.5 ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.6 ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

ถ้ารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2550 : 6) ได้สรุปความหมายของขีดความสามารถหรือสมรรถนะ (Competency) คือ “ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ”

หรือหากจะพูดให้เข้าใจแบบง่าย ๆ ก็คือ ในทุกตำแหน่งงานนั้นจะต้องมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า อยู่แล้วว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ในตำแหน่งนั้นๆ

หากผู้ที่มาดำรงตำแหน่งสามารถทำได้อย่างดีไม่มีข้อบกพร่อง ก็เรียกว่าคนๆ นั้นมี Competency เหมาะตรงกับงานในตำแหน่งที่เขาทำ แต่หากเขาทำไม่ได้ ขาดตกบกพร่องหรือมีปัญหาในการทำงาน ก็เรียกว่าคนๆ นั้นขาด Competency ที่เหมาะสมตรงกับงานในตำแหน่งนั้น

กิริติ ยศียงยง (2550 : 78) ได้ให้ทรงคนะว่า ขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในด้านพฤติกรรมการแสดงออก (Individual Behavior) การใช้ องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน (A Body of Knowledge) และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ**

ในการปฏิบัติงาน (Social Role) เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นปฏิบัติงานสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความหมายของขีดความสามารถพบว่า ขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แบ่งออกได้เป็น 3 มิติ คือ

1. ขีดความสามารถในมิติด้านพฤติกรรม หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่กำหนดพฤติกรรม การแสดงออก วิธีคิดในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ค่านิยม (Values) ทักษะ (Attitudes) แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trail)
2. ขีดความสามารถในมิติด้านองค์ความรู้ หมายถึง ลักษณะขององค์ความรู้ที่แต่ละบุคคลใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ประสบการณ์ (Experience) ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ (Expert) เป็นต้น
3. ขีดความสามารถในมิติด้านบทบาททางสังคม หมายถึง ลักษณะการรับรู้ และการแสดงออกของแต่ละบุคคลในตำแหน่งทางสังคม (Social Role Based) หรือบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน (Function Role Based)

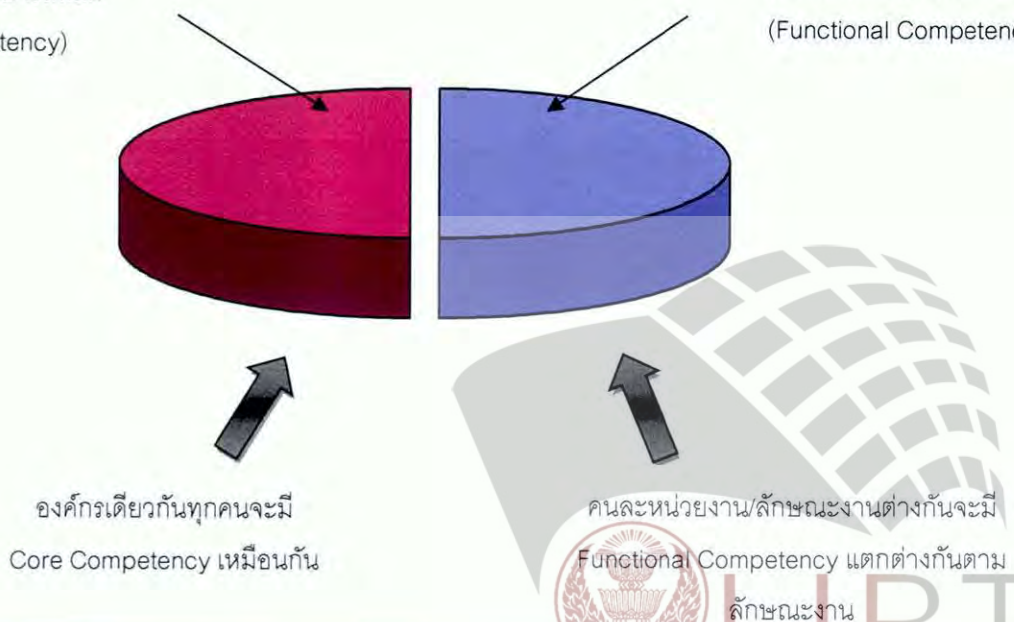
ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2550 : 58, 59) ได้แบ่งขีดความสามารถหรือสมรรถนะออกเป็น 2 ส่วน คือ

- Core Competency สมรรถนะความสามารถหลัก
- Functional Competency สมรรถนะในหน้าที่รับผิดชอบ

ดังรูปองค์ประกอบด้านล่างนี้

สมรรถนะความสามารถหลัก
(Core Competency)

สมรรถนะในหน้าที่รับผิดชอบ
(Functional Competency)



ในขณะที่ ผนวกศัพท์ แสงทอง (2550 : 10) แบ่งขีดความสามารถหรือสมรรถนะ Competency ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Core Competency

หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ที่จะสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. Job Competency

หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. Personal Competency

หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกที่สามารถอาศัยอยู่กับแมลงปองหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียก Personal Competency ว่า “ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล”

จากแนวคิดเกี่ยวกับ Competency (ไม่ว่าจะแปลว่าขีดความสามารถ สมรรถนะ หรือศักยภาพ) ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาพบว่า Competency เป็นสิ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศทุกคนพึงจะต้องมี และการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์แต่ละคน ก็จำเป็นจะต้องพิจารณาจาก Competency ของพวกเขาซึ่งแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน

เมื่อได้พิจารณาแนวคิดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และที่เกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ(Competency) ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอให้ความหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ว่า หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จำนวน 6 ภาษาคือ ภาษาอังกฤษ สเปน เยอรมัน อิตาลี ญี่ปุ่น และเกาหลี สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาต่างประเทศทั้ง 6 ภาษา – ภาษาไทย โดยมีขีดความสามารถ หรือสมรรถนะในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้องมีสาระครบถ้วนเพิ่มมากขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ อันหมายถึงประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานฯ ประธานวุฒิสภาและรองประธานฯ กรรมการคณะต่างๆ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการของทั้งสองสภา รวมทั้งผู้รับบริการภายนอกหากได้รับมอบหมาย



วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ไม่ปรากฏหนังสือหรือวรรณกรรมเกี่ยวกับการล่ามที่เป็นภาษาไทย แม้แต่ที่เป็นภาษาอังกฤษก็มีจำนวนน้อย ในขณะที่การสอนสาขาการล่ามในประเทศไทยเพิ่งมีที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพียงแห่งเดียว ซึ่งเปิดสอนเมื่อปีการศึกษา 2550 นี้เอง โดยเป็นการสอนในระดับปริญญาโท หนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับการล่ามที่สำคัญคือ INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication โดย ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch แห่งมหาวิทยาลัยปารีส 3 แปลเป็นภาษาอังกฤษโดย Stephanie Dailey และ E. Norman Mcmillan

ความหมายของการล่าม

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า การล่ามหมายถึง การมองเห็นภาพ หรือจินตนาการออกเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อ การแสดงจุดยืนอย่างเปิดเผย การเน้นย้ำว่าสิ่งนั้นคือสิ่งที่ผู้พูดหมายถึง และการทำให้ผู้ร่วมประชุมเกิดความรู้สึกหวั่นไหวเอนเอียงตามหากจำเป็น ผู้ทำหน้าที่ล่ามทำงานคล้ายกับนักดนตรีหรือนักแสดงที่ศิลปะของเขาไม่เพียงแต่เป็นการผลิตชิ้นใหม่หรือการทำซ้ำเท่านั้น แต่หมายถึงการตีความที่ถูกต้องด้วย แต่ล่ามมีอิสระมากกว่านักดนตรีและนักแสดงตรงที่ทั้งนักดนตรีและนักแสดงจะต้องทำตามตัวโน้ตและตัวบท อย่างไรก็ตาม ล่ามก็ต้องปฏิบัติตามกฎที่สำคัญ นั่นคือจะต้องพูดสิ่งเดียวกับที่ผู้พูดพูดในภาษาของเขาและจะต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อทั้งหมดด้วย

ความสำคัญของการล่าม

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ผู้เป็นล่ามการประชุมมีบทบาทที่สำคัญมากในกิจการระหว่างประเทศ คนหนุ่มสาวที่อ่านหนังสือพิมพ์หรือติดตามข่าวทางโทรทัศน์ จะเห็นผู้ทำหน้าที่ล่ามนั่งอยู่ระหว่างผู้นำประเทศสองคน ทำไมผู้เป็นล่ามต้องไปนั่งอยู่ตรงกลางเช่นนั้น? ก็เพื่อช่วยให้บุคคลสำคัญสองคนไม่มีอุปสรรคในด้านภาษา และสามารถทำความเข้าใจกันได้ดีขึ้น ผู้เป็นล่ามจะช่วยขจัดความคลางแคลงสงสัยและบางครั้งอาจช่วยให้ผู้นำทั้งสองบรรลุข้อตกลงได้ บ่อยครั้งที่ผู้เป็นล่ามมีส่วนในการเจรจาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษยชาติ ซึ่งสามารถที่จะนำไปสู่สันติภาพหรือสงคราม ความสุขหรือความสิ้นหวัง และความยากจนหรือการกระจายทรัพยากรอย่างเป็นธรรม คนหนุ่มสาวจำนวนไม่น้อยสามารถเข้าใจได้ถึงความสำคัญของบุคคลผู้มีความสงบเสงี่ยมและเฉลียวฉลาด (ผู้ทำหน้าที่ล่าม) ว่าเขาคือเครื่องมือในการสถาปนาความสัมพันธ์อันทรงคุณค่าระหว่างผู้นำของโลก นั่นคือเหตุผลที่ทำให้โรงเรียนสอนการล่ามเป็นที่สนใจของหลายคน แต่ไม่ใช่ผู้เรียนการล่ามทุกคนจะเป็นล่ามที่มีคุณภาพ



ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ระบุในแผนปฏิบัติการหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการล่ามว่า ความแตกต่างเรื่องภาษายังคงเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในการติดต่อเจรจาระหว่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีล่ามที่เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นคนกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภาษาที่แตกต่างกันให้เกิดความเข้าใจและสามารถช่วยให้การติดต่อเจรจาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ คณะอักษรศาสตร์ ซึ่งเป็นศูนย์รวมของการสอนภาษาต่างประเทศต่างๆ มาเป็นเวลานาน ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะเปิดหลักสูตรการล่ามในระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต เพื่อผลิตนักวิจัยด้านการล่ามตลอดจนล่ามอาชีพที่มีจรรยาบรรณและเชี่ยวชาญทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของภาครัฐ เอกชน และองค์การระหว่างประเทศ โดยวัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ เพื่อผลิตล่ามอาชีพผู้มีจรรยาบรรณและมีความเชี่ยวชาญทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อประกอบอาชีพล่ามในสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของการล่าม

การล่ามมี 2 ประเภท โดย ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ในล่ามพูดตาม (Consecutive Interpretation) ในปัจจุบัน ล่ามจะขอให้ผู้พูดพูดไปเรื่อยๆ โดยไม่ต้องหยุดเว้นช่วงให้แปล เพราะเห็นว่าคุณค่าของประโยคเดี่ยวๆ ไม่ชัดเจนเท่ากับความหมายที่ได้จากบริบท คำพูดที่เหลือมักจะทำให้ข้อความที่ไม่ค่อยเป็นที่เข้าใจมากนัก ชัดเจนขึ้นมาและจะเผยให้เห็นถึงสมมุติฐานที่เน้นประโยคสำคัญประโยคใดประโยคหนึ่งก็เป็นได้ โดยจะมีการเว้นช่วงระยะห่างระหว่างการพูดกับการแปลเล็กน้อย

อีกประเภทหนึ่งของการล่ามคือ ล่ามพูดพร้อม (Simultaneous Interpretation) ซึ่งศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ล่ามพูดพร้อม จะต้องสามารถทำสองสิ่งได้โดยทันทีนั่นคือจำและพูด การทำล่ามพูดพร้อมเกี่ยวข้องกับวิธีการที่สัมพันธ์กันของสาเหตุและผลที่เกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการแบบปัจจุบันทันด่วนและการแสดงออกโดยเปล่งวาจาคำพูดออกมา ล่ามพูดพร้อมก็คือนักวิเคราะห์หรือนักอ่านจิตใจ ไม่ใช่คนแก้วกขุนทอง ความจำของเขาไม่ได้เก็บคำพูดของประโยคที่พูดออกมาเอาไว้ แต่เป็นความหมายเท่านั้นที่มีการนำมาบอกต่อ

ความรู้ความสามารถและเทคนิคที่จำเป็นสำหรับการล่าม

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch ได้กล่าวเกี่ยวกับความรู้ความสามารถและเทคนิคที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม ดังนี้



1. การฟังเอาความ

ล่ามจะต้องรู้จักการฟังเอาความ การจำความหมายที่ผู้พูดพูดแบบคำต่อคำ จะยิ่งทำให้เป็นอุปสรรคต่อการแปลมากกว่าที่จะมาช่วยในการแปล ล่ามจะต้องแยกความหมายออกจากคำนั้น ๆ และการแยกความหมายกับคำเป็นสิ่งสำคัญเพราะเขาจะต้องจดจำความหมายมาพูดใหม่อีกทีในภาษาแปลที่มีโครงสร้างต่างกัน แต่เป็นข้อดีที่จะทำให้เขาลืมคำที่ได้พูดไปในภาษาเดิมในทันทีเพราะนั่นมิใช่เป็นสิ่งที่เขาจะนำกลับมาสร้างใหม่ได้โดยที่จะต้องรักษาความหมายเดิมทั้งหมดไว้พร้อมกับรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มีอยู่ และไม่ใช่ว่าเพียงการจดจำน้ำเสียงของผู้พูดที่เปล่งออกมาเท่านั้นแต่ควรจะต้องจดจำความหมายที่น้ำเสียงนั้นพยายามจะสื่อให้รู้มากกว่า

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวด้วยว่า โดยทั่วไปแล้ว เมื่อล่ามต้องเผชิญกับงานยากในการส่งผ่านข้อความ เขาก็ต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดหมายความว่าในบริบทเสียก่อน แล้วจึงเอาเนื้อหาของสิ่งที่ผู้พูดบ่งชี้ไว้ให้มารวบรวมใหม่ เนื่องจากไม่จำเป็นที่ผู้พูดจะต้องกล่าวอะไรอย่างชัดเจนกับผู้ฟังต่อจากนั้นล่ามจึงจะแปลข้อความออกมาเป็นภาษาแปลที่เข้าใจง่าย

2. การจดบันทึก (note taking) ในล่ามพูดตาม

ความสามารถในการจดบันทึก (note taking) เนื้อหาสาระที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ มีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อให้ล่ามสามารถเก็บสิ่งที่ผู้พูด พูดได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า การจดบันทึกสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปในกระดาษย่อหมายถึงว่าสิ่งนั้นเป็นเนื้อหาสาระที่สำคัญเสมือนเป็นเครื่องช่วยจำ การจดบันทึกเป็นสิ่งสำคัญต่อการแปลล่ามแบบพูดตาม (Consecutive) จะช่วยให้แปลได้โดยไม่มี ความยากนักหากนำวิธีการนี้มาใช้ แต่จะต้องเป็นการจดบันทึกผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความหมาย หรืออีกนัยหนึ่งคือล่ามจดบันทึกเอาสิ่งที่เขาตั้งใจจะพูดหลังจากผู้พูดได้พูดจบลงแล้ว หาใช่การจดสิ่งที่เขาได้ยินมา เช่น เดียวกันกับผู้เข้าสัมมนาจดบันทึกในสิ่งที่เขาเตรียมจะพูดตอบ

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการแปลมิใช่ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใดโดยการท่องจำหรือการจดจำเสียง ตัวเลข คำ หรือข้อความ หรือโคลงกลอนจากการศึกษาวิจัยปรากฏว่ายิ่งข้อความมีความหมายน้อย ก็ยิ่งใช้เวลานานในการจดจำและยิ่งยากต่อการจดจำ อย่างไรก็ตามการวิจัยยังได้เปิดเผยอีกว่าความจำสามารถแก้ไขได้ถ้านำเอาความหมายที่เกิดจากจินตนาการไปผูกโยงเข้ากับพยัญชนะหรือตัวเลขซึ่งไม่ได้มีความหมายในตอนแรก ความสัมพันธ์ระหว่างความหมายและความจำนี้สามารถช่วยให้เราเข้าใจได้ว่าล่ามจดจำได้อย่างไร

3. ผู้พูดคือใคร มีจุดประสงค์อะไรและมีความชำนาญด้านไหน

การที่ล่ามทราบว่าคุณพูดคือใคร มีจุดประสงค์อะไรและมีความชำนาญด้านไหน จะช่วยให้เขาสื่อสารความได้ง่ายยิ่งขึ้น ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ล่ามจะต้องตีความในลักษณะที่เป็น

บริบท ไม่ใช่ในลักษณะที่เป็นความว่างเปล่าโดยที่เขารู้ว่าผู้พูดในที่ประชุมมาพร้อมกับจุดประสงค์ที่แน่นอน คำพูดของเขามีความหมายเกี่ยวข้องกับสัมพันธกันอยู่ภายใน (มีความชัดเจนอยู่ภายใน)

ตำแหน่งที่ผู้พูดดำรงอยู่ ทิศนะทางการเมืองที่เขาให้การสนับสนุนและอาชีพที่เขาปฏิบัติจะเป็นตัวกำหนดว่าเขาจะมีท่าทีอย่างไรในการประชุม และโดยไม่ต้องอาศัยคำพูดใดๆก็ทำให้เข้าใจได้ว่าข้อความจะออกมาในหลายรูปแบบตามแต่ว่าเขาจะเป็นผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออก ผู้ผลิตหรือผู้บริโภค เป็นชาวฝรั่งเศสหรือชาวเบลเยียม ล่ามจะต้องทราบเกี่ยวกับตัวผู้พูดเพราะภูมิหลังของเขาจะให้เงื่อนไขที่สำคัญเกี่ยวกับสิ่งที่เขาต้องการจะสื่อ ข้อความหรือคำพูดจะมีความคลุมเครือหากว่าผู้ฟังไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้เปล่งคำพูดนั้น

ในการที่จับจุดประสงค์ของการพูดได้ทันที่และเพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่โดดเด่นออกมา ล่ามจำเป็นต้องใส่ใจอย่างสม่ำเสมอต่อสิ่งที่แฝงอยู่ในคำพูดของผู้พูด ล่ามไม่ควรจะเชื่อในทัศนะของตนเอง เพราะอาจจะทำให้เข้าใจผิดไปจากสิ่งที่ผู้พูดพูดออกมา

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า เพื่อจะค้นหาความจริงว่าความเข้าใจนั้นถูกต้องแน่นอน ล่ามพยายามที่จะโยงเอาสิ่งที่เขาเข้าใจเข้าใจไว้ด้วยกันกับสิ่งที่เขารู้เกี่ยวกับตัวผู้พูด เราจะพบว่าความสามารถในการพูดของผู้พูดมีผลต่อสิ่งที่เขาพูด อีกวิธีการหนึ่งที่สำคัญพอๆ กันในการที่จะค้นหาความจริงก็คือความเป็นไปได้ทางจิตวิทยา มีหลายสิ่งหลายอย่างที่จะไม่มีใครพูดได้ว่าล่ามรู้ความจริงอยู่แก่ใจและก็ดีความไปตามนั้น เขาจะไม่ยอมเสียเวลานานเกินไปกับสิ่งที่จูงใจอย่างไม่มีสติของผู้พูด ทั้งๆที่ปฏิกริยาเหล่านั้นอาจจะทำให้เขาเกิดการจุกคิดขึ้นมา ถ้าผู้สังเกตที่ไม่ได้รับรู้ข้อมูลมาก่อนจะได้ยินคำพูดได้แย้งกันของสองฝ่ายที่ใช้อารมณ์และเพื่อประโยชน์ของฝ่ายตนเองแล้วละก็ให้ดูที่จุดประสงค์ที่อยู่เบื้องหลังของคำพูดนั้นๆ (หรือเป็นการอธิบายรายละเอียดด้านเทคนิค) มิฉะนั้นเขาจะไม่สามารถจับใจความสำคัญและทำให้แปลผิดประเด็นไปได้

4. ความรู้พื้นฐาน ความรู้ด้านภาษา และรู้ศัพท์เทคนิค

ยิ่งล่ามมีความรู้พื้นฐาน ความรู้ด้านภาษา และรู้ศัพท์เทคนิคมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของเขามีมากขึ้นเท่านั้น ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ถ้าไม่นับรวมเรื่องความรู้ทั่วไปของล่ามแล้ว เราจะพบว่าล่ามควรจะพยายามชวนขวย (แน่นอนพยายามที่จะให้มีความรู้เทียบเท่ากับเจ้าของภาษาในเรื่องราวนั้น ๆ) หากความรู้เพิ่มเติมให้มากพอ และความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ที่จะช่วยให้เขาสามารถเข้าใจและพูดประโยคหรือข้อความที่เขากำลังจะได้ยินได้ใหม่อีกครั้ง การเตรียมตัวไม่ควรจะจำกัดอยู่แค่เพียงการประชุมทางด้านเทคนิคเนื่องจากว่าการที่ผู้พูดทำงานมานานในสาขาที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เขาย่อมจะมีความรู้มากกว่าล่ามในส่วนของเนื้อหาที่อยู่ใกล้ตัวนั้น ภัยเหตุนี้เองไม่มีการประชุมใดที่ล่ามไม่จำเป็น ต้องมีการเตรียมตัว

การแปลจากภาษาแม่ไปเป็นภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สองนั้นล่ามจักต้องชวนขวยหาความรู้โดยละเอียดจนอยู่ในระดับที่เขาสามารถแน่ใจได้ว่ามีความเข้าใจในภาษานั้นเป็นอย่างดี

ล่ามอาชีพที่แปลเป็นภาษาที่สอง (ล่ามพูดพร้อม) จะเลือกเป็นล่ามให้กับการประชุมด้านเทคนิค เพราะ มีคำศัพท์ที่แปลได้อยู่มากมาย และเป็นการประชุมที่สามารถใช้การแปลแบบตามตัวอักษรหรือแบบตรงตัวได้ นอกจากนี้แล้วพวกเขายังเลือกการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีความสัมพันธ์ต่อกันมา ยาวนาน ซึ่งจะทำให้ไม่จำเป็นที่จะต้องอธิบายสิ่งที่ต้องการจะสื่อมากนัก เพราะผู้เข้าร่วมประชุมมีความ เข้าใจเป็นพื้นฐานอยู่ก่อนแล้ว หรือมีเช่นนั้นก็เลือกการเป็นล่ามพูดตาม (Consecutive) เนื่องจาก สิ่งรบกวนในภาษาแม้ไม่มากเหมือนอย่างในภาษาที่สอง ในการแปลล่ามแบบพูดพร้อม

5. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นสนทนาและการได้ข้อมูลล่วงหน้า

ความรู้เกี่ยวกับประเด็นสนทนาและการได้ข้อมูลล่วงหน้าของล่ามจะช่วยให้เขาปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า อุปสรรคของความ ชัดเจนในเรื่องของภาษาจะเกิดกับล่ามที่เพิ่งจะปฏิบัติงานเป็นครั้งแรกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของ การประชุมหรือในช่วงของการประชุมที่สั้นมาก หลังจากนั้นอีกไม่นานปัญหานี้ก็จะหมดไป แต่สำหรับ ล่ามที่ต้องเริ่มการประชุมโดยที่ไม่รู้สิ่งใดเลย และโดยที่การประชุมมีความคืบหน้าไปแล้วถือเป็นความ เสียเปรียบ ซึ่งความหมายของข้อความที่ง่ายที่สุดอาจหนีหายไปจากเขา เนื่องจากว่าเขาขาดเครื่องมือ สำคัญในการวิเคราะห์ เขาไม่มีความรู้ในเนื้อหาของบริบท

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า จะสืบเนื่องมาจากการไม่สนใจในหัวข้อที่นำมา พูดคุยกันหรืออะไรก็ตาม แต่ยังเป็นความจริงที่ว่าภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกันนั้นในบางครั้ง เต็มไปด้วย ข้อความที่แสดงถึงความคุ้นเคยกับหัวข้อนั้นด้วย เช่น คนที่เคยทำงานอยู่ที่เดียวกัน หรืออยู่ในครอบครัว เดียวกันจะมีพื้นฐานที่เหมือนกัน ซึ่งทำให้เขาสามารถเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งได้ แม้เมื่อพวกเขาพูดละไว้และ ใช้คำที่ไม่ชัดเจน คำพูด เช่น “โอ้ นั่น” หรือ “อ้อ อย่างว่า” ถูกนำมาใช้เพราะว่ามีความหมายที่เข้าใจได้ ในทันทีสำหรับผู้พูดและผู้ฟัง

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch เล่าว่า ครั้งหนึ่ง เมื่อเธออยู่ที่เมืองตูนิส (เมืองหลวงของ ตูนิเซีย) เธอได้ยื่นเพื่อนร่วมงานพูดว่า เส้นทางมาทำงานของเขา ทำให้เขาต้องผ่านใคร เนื่องจากอยู่ ห่างจากตูนิส 3,000 ก.ม. ใครที่ไม่คุ้นเคยกับคนๆ นี้คงจะสรุปว่า เขาคงสับสนหรือไม่อีกทีก็ไม่ควรเชื่อ คำพูดของเขาแบบตรง แต่ผู้ฟังควรจะต้องพยายามค้นหาเหตุผลที่อยู่ข้างในของข้อความนั้น ซึ่งคงจะ เป็นไปได้ที่จะค้นพบกุญแจที่จะไขไปสู่ความหมายนั้น และก็ปรากฏว่า “ใคร” ในที่นี้หมายถึงป้ายบอก ทางไปใคร (เมืองหลวงของอียิปต์) ซึ่งอยู่เลยออกไปจากตัวเมืองตูนิส นักสังเกตการณ์ที่ไม่ได้รับการบอก กล่าวมาก่อน (ไม่มีข้อมูลมาก่อน) อาจค้นพบความหมายของข้อความดังกล่าวหลังจากที่ได้วิเคราะห์ อย่างถี่ถ้วนแล้ว แต่ก็อาจจะใช้เวลานานมากกว่าผู้ที่คุ้นเคยกับสถานการณ์นั้นอยู่ก่อนแล้ว



6. ความสามารถในการคิดเร็วและแปลเร็ว

ล่ามต้องมีความสามารถในการคิดเร็วและแปลเร็ว ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ปริมาณงานที่มีมากเกินไป ในวันหนึ่ง ๆ ล่ามจะต้องแปลคำพูดมากกว่านักแปลเอกสารถึง 10 เท่า จริงจริง ๆ แล้วจะต้องทำงานเร็วกว่านักแปลถึง 30 เท่า นอกจากนั้น ล่ามยังต้องใช้ความพยายามอย่างมาก จึงต้องใช้เวลาในการฟังมากพอ ๆ กับผู้แทนที่เข้าประชุมที่ใช้เวลาในการฟังและในการคิด เพื่อเตรียมแสดงความคิดเห็นเมื่อมีการพูดหรืออภิปรายกัน

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวด้วยว่า การไม่บ่งบอกอะไรเลยของโครงสร้างคำพูด สำหรับผู้ฟังชาวต่างประเทศก็เป็นความรู้สึกเดียวกันที่เกิดกับล่าม ถ้าเขาแปลคำต่อคำ ก็คงจะเป็นการแปลภาษาเท่านั้น แต่การพินิจพิจารณาที่ไตร่ตรองก็จะไม่ทำให้เกิดความชัดเจนขึ้นมาได้ ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดเจนว่ามีข้อเฉพาะแต่ที่เขาต้องเข้าใจภาษาของผู้พูดเท่านั้น แต่ยังคงสามารถสื่อความหมายที่แท้จริงได้ด้วย เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ

7. การแปลข้อความที่อ่าน และงานวิจัย

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า การแปลล่ามจากข้อความลูกผสมอันเกิดจากการนำข้อความมาอ่านดัง ๆ หรือการแปลข้อความที่มาจากกรท่งจำ การแปลชนิดนี้มีโอกาสน้อยมากที่จะสามารถตีความหมายออกได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

องค์การสหประชาชาติได้กำหนดให้การแปล เอกสาร 5 - 6 หน้า เทียบเท่ากับปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่แปลถูกคาดหวังว่าจะสามารถแปลได้โดยเฉลี่ยต่อวัน

ล่ามมักจะถูกขอร้องให้ทำการแปลล่ามแบบทันควัน เช่น ล่ามแบบปากเปล่า การแปลข้อความที่นำมาอ่านในที่ประชุมในขณะนั้น ไม่ง่ายต่อการแปลเลย และด้วยความเร็วประมาณ 200 คำ / นาที หรือเร็วกว่าการแปลเอกสารถึง 40 เท่า ความเร็วอย่างไม่มีเหตุผลเช่นนี้ทำให้ล่ามต้องมีสภาพที่ลำบากมาก และสำหรับล่ามที่ได้เคยพิสูจน์ให้เห็นถึงฝีมือมาแล้วก็จะปฏิเสธไม่ยอมเอาชื่อเสียงเข้าไปเสี่ยง ซึ่งพวกเขาจะใช้วิธีการง่าย ๆ คือ การปิดไมโครโฟนเสีย

วิธีที่จะแก้ปัญหาที่ร้ายแรงเช่นนี้ก็คือ การให้ล่ามได้มีโอกาสศึกษาเอกสารที่แจกในที่ประชุมและควรให้เวลาก่อนสัก 2 - 3 วัน เพื่อทำการศึกษา และจดบันทึกในสิ่งที่เขาจะต้องแปลโดยปากเปล่า นอกจากนี้ควรมีการจ้างล่ามเป็นที่ปรึกษาการประชุมใช้เวลานาน

การแปลงานวิจัย ถือเป็นงานยากสำหรับล่ามอย่างหนึ่ง ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า ในการฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามมีอุปสรรคอื่น ๆ ที่ขัดขวางการตีความหมายที่แท้จริงของคำ เช่น ในการประชุมใหญ่ ๆ ที่ผู้แทนได้นำเสนอผลการวิจัยในสาขาใดสาขาหนึ่งและเข้าร่วมโดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ผลงานได้รับการตีพิมพ์นั้นจะมีบทสนทนาอยู่ด้วย แต่จะเป็นการนำมาพูดโดยคน ๆ เดียว ดังนั้น งานยากที่ล่ามจำเป็นจะต้องทำในการประชุมดังกล่าวจะมีความคล้ายคลึงกันกับการแปลบทเขียนมากกว่าการแปลแบบล่าม ซึ่งจะทำการแปลล่ามในลักษณะนี้มีคุณภาพที่ลดลง

8. การประยุกต์ภาษาให้เข้ากับบริบท

ล่ามจะต้องมีความสามารถในการประยุกต์ภาษาให้เข้ากับบริบท จึงจะทำให้การทำหน้าที่ของเรามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า การที่จะให้ง่ายต่อความเข้าใจซึ่งเป็นจุดประสงค์ของภาษาพูดมิใช่เพียงแค่การแสดงออกมาหรือพูดออกมาโดยที่มีความชัดเจนมากหรือน้อยเท่านั้น แต่ยังมีสาเหตุมาจากอย่างอื่นด้วย เช่น การพูดเสียงดังมากกว่าปกติให้คนหูหนวกฟัง หรือการแสดงท่าทางประกอบเพื่อให้คนที่อยู่ไกลเกินกว่าจะได้ยินเห็น และเข้าใจ กล่าวโดยง่ายก็คือ คน ๆ นั้นจะต้องใช้ภาษาที่ผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ด้วย ดังเช่น การใช้ภาษาแบบที่เราเคยพบเห็นกันโดยทั่วไปซึ่งก็ได้ผล เช่น การพูดไม่ชัดแบบเด็ก ๆ กับเด็กเล็ก ๆ หรือพูดภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ โดยสอดแทรกคำในภาษาของชาวต่างชาติที่เราพูดด้วย

ในขณะเดียวกันเราก็ไม่สามารถจะปรับภาษาให้เข้ากับผู้ฟังที่อยู่นอกกลุ่มหรือขอบข่ายธรรมดา ๆ นั้นได้ ถ้าภาษาที่นำมาใช้กับชาวต่างชาติไม่เหมาะสมในบางครั้ง (เช่น คน ๆ หนึ่งพูดเสียงดังราวกับว่าชาวต่างชาติประสาหูไม่ดีจึงทำให้ฟังภาษาไม่เข้าใจ) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายสิ่งที่เราไม่เข้าใจ ดังนั้น ความปรารถนาในการที่จะให้คุ้นชินเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ก็อาจนำพาผู้ฟังไปในทิศทางที่ไม่ถูกต้องได้

ในการประชุมระหว่างประเทศผู้เข้าร่วมประชุมโดยทั่วไปเข้าใจธรรมชาติของ “ความเป็นต่างประเทศ” มากกว่า แต่ก็ยังคงมีอะไรมากกว่าแค่เพียงคำถามในเรื่องของภาษา และแม้กระนั้นผู้พูดในการประชุมดังกล่าวก็ อาจจะพูดมากหรือน้อย (กว่าปกติ) ตามแต่เขาจะต้องการหากพวกเขาเห็นว่าคนเหล่านั้น (ผู้ฟัง) มาจากประเทศเดียวกัน อันที่จริงแนวโน้มดังกล่าวเกิดจากการที่มีเพื่อนร่วมชาติอยู่ในที่ประชุมด้วย ดังนั้น ผู้ฟังที่เป็นชาวต่างประเทศแท้ ๆ ก็จะไม่ค่อยสนใจเข้าใจเท่าใดนักกับข้อความในภาษาที่ไม่เพียงแต่จะเป็นภาษาต่างประเทศ (ที่ไม่คุ้นหู) สำหรับคนฟังเท่านั้น หากแต่ยังเป็นภาษาที่ไม่ได้รับการปรับให้เข้ากับกรอบของความเข้าใจของพวกเขาอีกด้วย

9. เทคนิคอื่น ๆ เกี่ยวกับการล่าม

ในการทำล่ามให้มีประสิทธิภาพ ยังมีเทคนิคอื่น ๆ อีก อาทิ

9.1 ลด tone น้ำเสียงลงถ้าไม่แน่ใจ

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า จำเป็นที่เราจะต้องลด tone (ระดับของน้ำเสียง) ลงและหลีกเลี่ยงความคลุมเครือแทนการพูดซ้ำในสิ่งที่ได้ยินมาเนื่องจากว่าหลังจากที่ได้ยินคำพูดเร็ว ๆ ที่ออกจากปากผู้พูดคนเราจะไม่ได้จดจำคำพูดจริงๆ ที่เขาพูดที่มีความยาวสองหรือสามนาทีนั้น แต่จะจำเพียงแค่ความหมายเท่านั้นและถ้าไม่สามารถจำความหมายไว้ได้ก็คงจะไม่มีสิ่งใดหลงเหลือให้เป็นที่เชื่อได้ และล่ามก็คงจะเป็นเหมือนไร้ความสามารถที่จะพูดกล่าวอะไรที่มีความหมายให้คนฟังรู้เรื่องได้ ก็เช่นเดียวกันกับคนที่เห็นอะไรเคลื่อนไหวผ่านไปแล้วก็ไม่รู้ว่สิ่งที่เขาเห็นเป็น

หรือหนุกันแน่ก็จะละไม่ระบุให้แน่นอนลงไปว่าเขาได้เห็นอะไรหรือเห็นอย่างอื่น ล่ามก็เช่นเดียวกันในสถานการณ์เช่นนี้เขาก็จะแปลได้เพียงความหมายคร่าวๆ และจำเป็นจะต้องลด tone (ระดับของน้ำเสียง) ลง สรุปก็คือถ้าไม่แน่ใจในคำพูดของผู้พูดตอนใดล่ามควรลดระดับน้ำเสียงลง และเมื่อมั่นใจในความเข้าใจของตัวเอง จึงใช้ระดับน้ำเสียงปกติ

9.2 พูดสั้นถ้าผู้ฟังเข้าใจ

ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวว่า เพียงแค่ระบุหรือกล่าวถึงจุดประสงค์ก็เพียงพอต่อการถ่ายทอดข้อความแล้วอย่างเช่นในการเป็นล่ามที่ผู้พูดพูดติดต่อกันเป็นเวลายาวนานและต้องการให้มีการสรุป ล่ามก็สามารถบรรลุความสำเร็จตรงนี้ได้ด้วยการสรุปคำพูดยาวๆ ด้วยคำว่า “ตกลง-เห็นด้วยตามนั้น” เช่น การเป็นล่ามให้กับอีกฝ่ายหนึ่งที่ต้องการให้ได้รับค่าทดแทนหรือหลีกเลี่ยงไม่เสียค่าปรับ

สรุป

การที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ หลายประการ ซึ่งนอกจากล่ามจะต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีแล้ว เขายังจะต้องรู้เทคนิคต่างๆ ด้วย อาทิ การรู้จักฟังเอาความ การรู้เทคนิคการจดบันทึก มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนา การรู้ศัพท์เทคนิค เป็นต้น



บทที่ 3 สถานภาพและปัญหา

รัฐสภา เป็นสถาบันนิติบัญญัติที่มีหน้าที่ในการตรากฎหมายและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของแผ่นดิน ในปัจจุบันรัฐสภามิได้ทำหน้าที่เพียงฝ่ายนิติบัญญัติ ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนภายในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว แต่รัฐสภายังมีบทบาทที่สำคัญในเวทีระหว่างประเทศ และเป็นส่วนสำคัญในการเกื้อหนุนการทำงานของรัฐบาลในการดำเนินนโยบายด้านต่างประเทศและในด้านอื่นๆ

สำนักภาษาต่างประเทศ ในฐานะหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจของรัฐสภาด้านการต่างประเทศ ในการแปลเอกสาร การปฏิบัติหน้าที่ล่าม และการให้คำแนะนำ จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้านภาษา รวมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ด้านภาษาต่างประเทศให้แก่สมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา โดยมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศเป็นหลักในฐานะผู้ปฏิบัติงาน

ภารกิจประการหนึ่งของสำนักภาษาต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญมาก แต่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร คือ การปฏิบัติหน้าที่ล่าม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนภารกิจและบทบาทของรัฐสภาด้านต่างประเทศให้มีความคล่องตัว และดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนก่อนการปฏิบัติ

เมื่อได้รับการร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศจะดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศสั่งการไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาเพื่อกำหนดตัวเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาฯ สั่งการไปยังเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์เพื่อปฏิบัติหน้าที่ล่าม

3. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ลงนามรับทราบคำสั่งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ล่ามพร้อมลงวันที่

4. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ค้นคว้าหาข้อมูล

4.1 ข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานที่ขอล่าม

- รายนามคณะ
- กำหนดการเยือน
- ประเด็นการสนทนา
- บุคคลที่จะมาต้อนรับคณะ

- 4.2 ข้อมูลที่ต้องการจากสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- พื้นฐานประเทศผู้มาเยือน
 - ข้อมูลรัฐสภาประเทศผู้มาเยือน
 - การแลกเปลี่ยนการเยือนระหว่าง 2 ประเทศในอดีต
- 4.3 ข้อมูลที่ต้องการจากสำนักต่างๆในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- อำนวยการหน้าที่โดยสรุปของสำนักที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการ 31 คณะ
 - รายนามและตำแหน่งของผู้ที่จะพบกับคณะผู้มาเยือน
 - สิ่งที่จะนำเสนอคณะผู้มาเยือน เช่น สถานที่ต่างๆในรัฐสภา และข้อมูลสำคัญ เช่น

รื้อबंधับการประชุม กระบวนการตรากฎหมายของไทย ฯลฯ

- 4.4 ข้อมูลที่ต้องการจากกระทรวงการต่างประเทศ
- พื้นฐานประเทศผู้มาเยือน
 - รัฐสภาประเทศผู้มาเยือน
 - การแลกเปลี่ยนการเยือนระหว่าง 2 ประเทศในอดีต
- 4.5 ข้อมูลที่ต้องการจากวุฒิสภา
- อำนวยการหน้าที่โดยสรุปของสำนักที่เกี่ยวข้อง
 - รายนามและตำแหน่งผู้ที่จะพบกับคณะผู้มาเยือน
 - สิ่งที่จะนำเสนอคณะผู้มาเยือน
- 4.6 ข้อมูลที่ต้องการจากสถานเอกอัครราชทูต
- รายนามคณะและตำแหน่งผู้มาเยือน
 - กำหนดการเยือน
 - ประเด็นสนทนา
- 4.7 เว็บไซต์ต่างๆ
- กระทรวงที่เกี่ยวข้อง
 - หน่วยงานผู้มาเยือน (รัฐสภาของประเทศนั้นๆ)
 - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 - สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆที่จัดให้คณะไปเยือน
- 4.8 คำศัพท์เฉพาะด้านจากสื่อต่างๆ
- สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสืออ้างอิง ฯลฯ
 - อินเทอร์เน็ต

วิธีการปฏิบัติ :

1. เดินทางไปถึงสถานที่ก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที โดย
 - 1.1 แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่
 - 1.2 เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจดบันทึก (note taking) การสนทนา
 - 1.3 ตั้งสมาธิและความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่
2. ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการแปลภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ / ภาษาต่างประเทศ – ภาษาไทย
3. แจกแบบประเมินการปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้สำนักหรือหน่วยงานที่ขอล่ามเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของล่าม

หลังการปฏิบัติ

เมื่อการปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้น ล่ามจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาที่ตนสังกัด

โอกาสการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

- การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ
 - การประชุม สัมมนา หรือพบปะหารือกับบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ
 - การเดินทางเยือนและศึกษาดูงานในต่างประเทศ
 - การเยี่ยมคารวะเอกอัครราชทูตประจำประเทศไทย
- ฯลฯ

สถานที่

- ห้องรับรองอาคารรัฐสภา
 - ห้องประชุมคณะกรรมการธิการ
 - สถานเอกอัครราชทูตประเทศต่างๆ
 - สถานที่จัดประชุม สัมมนา หรือพบปะหารือกับบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ
- ฯลฯ

ผู้รับบริการ

ประธานรัฐสภา รองประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานวุฒิสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการธิการ สมาชิกรัฐสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา นอกจากนี้ยังปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยือนหรือศึกษาดูงานต่างประเทศให้แก่สมาชิกรัฐสภารวมทั้งข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

สำนักภาษาต่างประเทศ มีกลุ่มงานภาษาต่างๆจำนวน 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมันและอาหรับและกลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของ สำนักภาษาต่างประเทศ ไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามบ่อยครั้งนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมันและภาษาอาหรับและกลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่สมาชิกรัฐสภาเพิ่งได้รับการเลือกตั้งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่

และถึงแม้ว่า สำนักภาษาต่างประเทศจะมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ทุกภาษาอันได้แก่ ภาษาอังกฤษ สเปน เยอรมัน อาหรับ ญี่ปุ่นและเกาหลี แต่ก็ประสบปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามพอสมควรได้ดังนี้

กลุ่มงานภาษาอังกฤษมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ จำนวน 15 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุราชการมากกว่า 4 ปี แต่ผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้จริงมีจำนวนเพียง 7-8 คน ส่วนที่เหลือจะปฏิบัติหน้าที่แปลเอกสาร และงานวิเทศสัมพันธ์อื่นๆ

กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมันและอาหรับ มีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ จำนวน 6 คน แยกเป็นเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาละ 2 คน เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาสเปนสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามพูดตามได้ดีพอสมควรจำนวน 1 คน อีก 1 คน ยังไม่มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ล่าม เนื่องจากเพิ่งได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นเวลาเพียง 6 เดือน เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาเยอรมันยังไม่ได้มีการร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดย 1 คน เพิ่งได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นเวลา 6 เดือน และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาอาหรับจำนวน 2 คน สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ในระดับดีมาก เนื่องจากมีประสบการณ์ในงานล่ามและสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ

กลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลีมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ จำนวน 4 คน เป็นเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 2 คน ซึ่งทั้งสองคนเป็นข้าราชการที่เพิ่งได้รับการบรรจุเป็นเวลา 6 เดือน โดย 1 คน สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ดีพอสมควร ส่วนอีก 1 คน ยังไม่มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ล่าม และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาเกาหลี จำนวน 2 คน ซึ่งทั้งสองคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ดีพอสมควร โดย 1 คน เพิ่งได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นเวลา 6 เดือน

จึงสรุปได้ว่าปัญหาที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ประสบอยู่ในขณะนี้ มี 2 ประการ คือ

1. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์บางคนยังไม่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
2. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ยังขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร



เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์บางคนยังไม่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ก็ยังคงขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ก็พบว่ามาจากสาเหตุต่อไปนี้

สาเหตุ

1. มิได้กำหนดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์เมื่อรับสมัคร
2. มิได้มีการทดสอบความสามารถทางการล่ามกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ในการสอบบรรจุ
3. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่มิได้จบการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศมาโดยตรง
4. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศในเกณฑ์ที่ดีพอ
5. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ด้านการล่าม
6. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามบางส่วนไม่มีความรู้รอบตัวดีพอ และขาดความรู้ความเข้าใจในประเด็นการสนทนา
7. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามบางส่วนยังไม่เข้าใจระบบงานรัฐสภาดีพอ โดยเฉพาะระบบงานนิติบัญญัติ
8. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ล่ามบางส่วนมีความกดดันและขาดความมั่นใจในตัวเอง
9. หน่วยงานที่ขอรับบริการล่ามไม่มี / ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนา

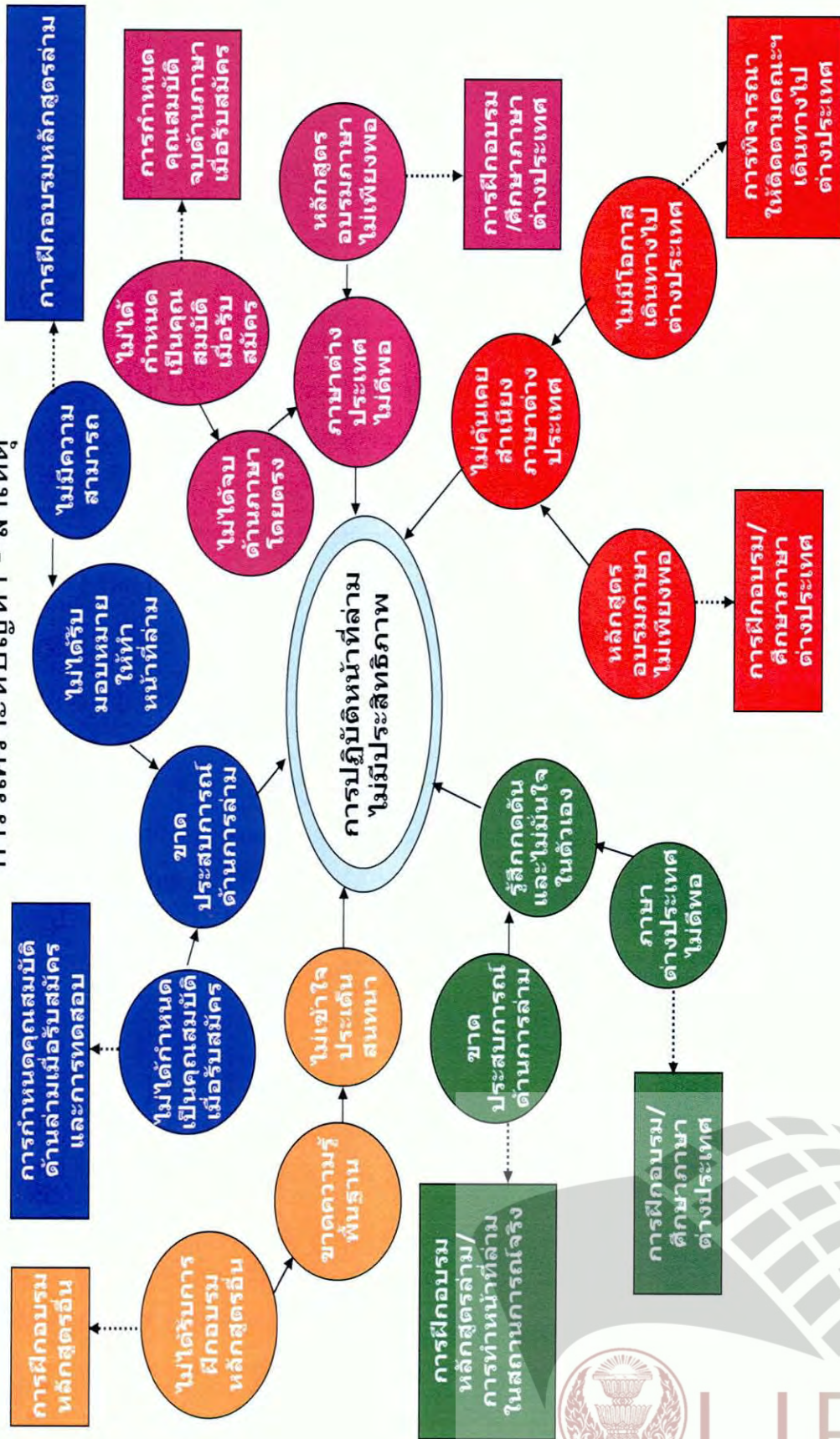
เนื่องจากล่ามต้องมีหน้าที่ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระของการสนทนา หรือการประชุมระหว่างบุคคลสำคัญของรัฐสภาไทย ผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ระดับสูงฝ่ายไทยกับบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ ซึ่งบางครั้งเป็นข้อราชการหรือประเด็นที่ละเอียดอ่อนและมีความสำคัญมาก ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะมีส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน สรุปได้ดังนี้

ผลกระทบ

1. เนื้อหาที่ถ่ายทอดและสื่อความหมายคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้สาระครบถ้วนสมบูรณ์
2. การสนทนาไม่ไหลลื่นและบรรยากาศการสนทนาขาดความเป็นธรรมชาติ
3. คู่สนทนาไม่ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและตำหนิผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม
4. ภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐสภาไทยได้รับความเสียหาย
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามที่ไม่ได้รับความพึงพอใจในการประเมิน หรือถูกตำหนิ อาจรู้สึกกดดันและขอโอนย้ายหรือลาออก

ดังนั้น จึงควรหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์สำนักภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถสนับสนุนภารกิจของรัฐสภาด้านต่างประเทศให้มีความคล่องตัวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ปัญหา - สาเหตุ



บทที่ 4

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
สำนักภาษาต่างประเทศ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาจาก

1. ความรู้ความสามารถและเทคนิคการล่ามจากหนังสือ “INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication” โดยเปรียบเทียบกับ
 - 1.1 คุณสมบัติของล่ามสหประชาชาติ
 - 1.2 คุณสมบัติของล่ามสหภาพยุโรป
 - 1.3 คุณสมบัติและความรู้ความสามารถที่ต้องการของผู้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ที่คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) กำหนด
2. คำสัมภาษณ์
 - 2.1 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายต่างประเทศ
 - 2.2 วิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม
 - 2.3 ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ
 - 2.4 ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ
 - 2.5 ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ
3. สรุบบแบบสอบถาม
 - 3.1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ
 - 3.2 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

1. ความรู้ความสามารถและเทคนิคการล่าม จากหนังสือ “INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication”

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจะต้องมีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้

1. การฟังเอาความ
2. การจดบันทึก (note taking) ในล่ามพูดตาม
3. ผู้พูดคือใคร มีจุดประสงค์อะไรและมีความชำนาญด้านไหน
4. ความรู้พื้นฐาน ความรู้ด้านภาษา และรู้ศัพท์เทคนิค
5. ความรู้เกี่ยวกับประเด็นสนทนาและการได้ข้อมูลล่วงหน้า

6. ความสามารถในการคิดเร็วและแปลเร็ว
7. รู้เทคนิคการแปลข้อความที่อ่านและงานวิจัย
8. การประยุกต์ภาษาให้เข้ากับบริบท
9. เทคนิคอื่นๆเกี่ยวกับการล่าม
 - 9.1 ลด tone น้ำเสียงลงถ้าไม่แน่ใจ
 - 9.2 พุดสั้นถ้าผู้ฟังเข้าใจ

1.1 คุณสมบัติของล่ามสหประชาชาติ

องค์การสหประชาชาติได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ-ภาษาฝรั่งเศสขององค์การฯ โดยการประกาศรับสมัครทาง

https://jobs.un.org/Galaxy/Release3/Vacancy/print_vacancy.aspx?lang=1200&VACID...

สรุปได้ดังนี้

1. สำเร็จปริญญาชั้นสูงทางภาษาต่างประเทศและสามารถเขียนร่างได้เป็นอย่างดี
2. มีประสบการณ์ด้านการล่ามอย่างน้อย 7 ปี
3. มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรต่าง ๆ ในองค์การสหประชาชาติ และขั้นตอนการทำงานกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ
4. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สถานการณ์การเมืองและวัฒนธรรมของภูมิภาคประเทศเจ้าภาพการประชุม
5. มีความเป็นมืออาชีพ และมีความสามารถยอดเยี่ยมด้านการล่ามพูดพร้อมและล่ามพูดตาม
6. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์การแปลแบบล่ามพูดพร้อม
7. มีความเข้าใจและเคารพต่อกฎระเบียบของการให้บริการ
8. มีความคุ้นเคยกับคำศัพท์ทางด้านกฎหมาย มีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับเหตุการณ์และแนวโน้มทางการเมือง
9. มีความสามารถในการเก็บเรื่องราวทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความลับ
10. สามารถทำงานภายใต้ความกดดัน และบางครั้งในบรรยากาศที่เคร่งเครียด
11. มีความสามารถในการจัดลำดับความจำเป็นก่อนหลัง ซึ่งทำให้ปริมาณงานที่มีอยู่อย่างหนาแน่นและเกิดขึ้นบ่อยครั้งเสร็จได้ทันตามกำหนด
12. มีทักษะในการสื่อสารที่เข้มแข็ง (พูด อ่าน เขียน และตีความ) และมีความสามารถในการแสดงออกทางวาจาได้อย่างชัดเจน
13. มีความสามารถในการตีความ / การสื่อสารต่อหน้าผู้คนจำนวนมากหรือต่อหน้าสาธารณะ และมีความสามารถในการจดจำและเต็มใจที่จะศึกษาศัพท์สำนวนของท้องถิ่น
14. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เช่น ทักษะเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี

15. มีทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลายเชื้อชาติ และวัฒนธรรม
16. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน และ มีความตั้งใจที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น

1.2 คุณสมบัติของล่ามสหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ล่ามของสหภาพฯ ใน

http://europa.eu/languages/jsp/classification/dps_showChapter.jsp?&chapterID=17&lg=en&

โดยสรุปได้ดังนี้

1. มีความรู้ด้านภาษาตีเทียม
2. มีความสามารถในการล่ามพูดตามและพูดพร้อม
3. มีความสามารถในการแปลจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่งอย่างเป็นธรรมชาติได้อย่างคล่องแคล่ว
4. มีความสามารถในการถ่ายทอดน้ำเสียงและอารมณ์ของผู้พูด

อนึ่ง คณะกรรมการการยุโรปจะทำงานประสานกันอย่างใกล้ชิดกับมหาวิทยาลัยต่างๆ สถาบันการศึกษาชั้นสูง และโรงเรียนสอนการล่าม เพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ล่าม ให้มีคุณภาพสูง โดยมุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ

1.3 คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งและความรู้ความสามารถที่ต้องการของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังนี้

เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 3

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

ได้รับปริญญาตรีหรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ กฎหมายระหว่างประเทศ เศรษฐศาสตร์ อักษรศาสตร์ และภาษาศาสตร์ หรือทางวิชาอื่นที่ ก.ร. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งได้

ความรู้ความสามารถที่ต้องการ

1. มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการใช้ภาษาศาสตร์ต่างประเทศเป็นอย่างดีและเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานรัฐสภาและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา กฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่



3. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ กระบวนการ และวิธีการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของรัฐสภา
4. มีความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย และของต่างประเทศ
5. มีความสามารถในการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและสรุปเหตุผล
6. มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่

เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 4

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 3 และได้ดำรงตำแหน่งในระดับ 3 หรือที่ ก.ร. เทียบเท่า มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยจะต้องปฏิบัติราชการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ
2. ได้รับปริญญาโทหรือได้ไม่ต่ำกว่านี้ทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ กฎหมายระหว่างประเทศ เศรษฐศาสตร์ อักษรศาสตร์ และภาษาศาสตร์หรือทางสาขาวิชาอื่นที่ ก.ร. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ได้

ความรู้ความสามารถที่ต้องการ

นอกจากจะมีความรู้ความสามารถเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 3 แล้ว จะต้อง

1. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานต่างๆ ของส่วนราชการที่สังกัด
 2. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานของต่างประเทศบ้างพอสมควร
 3. มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ
 4. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจ
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ
- 2.1 บทสัมภาษณ์ของ นายสมพล วณิชพันธ์ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับ
- แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
- ล่ามที่ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ
1. ความสามารถทางภาษาต่างประเทศเป็นเลิศ และภาษาไทยดีมาก
 2. ต้องศึกษาหาความรู้ในหลายๆ ด้าน ความรู้รอบตัวในทุก ๆ เรื่องจึงมีความจำเป็น
 3. ความกล้าที่จะทำหน้าที่ล่าม ถ้าไม่กล้าจะประหม่า
 4. ต้องมีการฝึกฝนอยู่ตลอดเวลา เพราะภาษาเป็นสิ่งที่เกิดตามธรรมชาติ ถ้าไม่คุ้นเคยกับภาษา ถ้าไม่ฝึกฝนการใช้ให้คล่องก็จะไม่สามารถทำล่ามได้



5. เรียนรู้เทคนิคการล่าม
6. มีความจำดีมาก
7. พยายามใช้ภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น
8. ให้มีการฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลอง เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

(ขณะนี้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักยังคงฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลองอย่างต่อเนื่องโดยนายสมพล วนนิคพันธ์ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นวิทยากรเอง)

2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จากคำสัมภาษณ์ของวิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม

อาจารย์น้อย อินทวิวัฒนา อาจารย์ในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการล่าม คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ล่าม ณ ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

1. มีความรู้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี
2. มีความรู้ทั่วไปและมีความเข้าใจในสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงของโลกพอสมควร
3. มีความเข้าใจในประเด็นการสนทนาพอสมควร
4. มีประสบการณ์และรู้เทคนิคการล่าม
5. รู้จักการฟังเอาความ การจับประเด็น และการสรุปประเด็นสำคัญ
6. ได้รับการฝึกอบรมการล่ามเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
7. ได้รับโอกาสในการศึกษาดูงานในต่างประเทศ ติดตามคณะในการเยือนต่างประเทศ และสังเกตการณ์การประชุมระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาภาษา และสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ

2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จากคำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ

รองศาสตราจารย์พรสม ศิริสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์สำนักภาษาต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

ที่ผ่านมาสำนักภาษาต่างประเทศได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ดังนี้

1. ส่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์เข้าอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่จัดโดยสำนักพัฒนาบุคลากร หรือสถาบันเทววงศยุโรปการณ ของกระทรวงการต่างประเทศ

2. ส่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศเข้ารับการอบรมหลักสูตร การแปล และการล่าม ของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



3. ให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ยังไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจริง ได้ฝึกแปลและสรุปข่าว เพื่อเพิ่มพูนคำศัพท์และความรู้รอบตัว
4. ส่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ไปทำหน้าที่จัดบันทึกรายงานการประชุมเวลาที่มีการประชุมหรือ เยี่ยมคารวะ เพื่อฝึกให้สามารถจัดบันทึกรายงานการประชุมทั้งที่เป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และ ภาษาต่างประเทศอื่นๆได้
5. จัดให้มีการจับกลุ่มทำสถานการณ์สมมติในการเยี่ยมคารวะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์บางคนยังไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ อื่นๆ รวมทั้ง ภาษาไทยในเกณฑ์ที่ดีพอ
2. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์บางคนยังไม่มี ความมั่นใจ หรือมีบุคลิกที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติ หน้าที่ล่าม
3. ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักภาษาต่างประเทศ ไม่ได้คัดเลือก ผู้ที่จบการศึกษาด้านภาษาโดยตรงและไม่มีการทดสอบภาษาอังกฤษ สำหรับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาอื่นๆ แต่ในการปฏิบัติงานจริงเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาอื่นๆ ควรรู้และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ใน ระดับที่ดีพอ
4. ไม่มีเวทให้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่าม สำหรับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศอื่นๆ

สำหรับแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ของ สำนัก ภาษาต่างประเทศนั้น มีดังนี้

1. ให้โอกาสเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ของสำนักภาษาต่างประเทศได้รับการ ฝึกอบรมภาษา ในต่างประเทศ หรือได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทภายในประเทศและต่างประเทศ
2. ให้โอกาสเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ของสำนักภาษาต่างประเทศได้ติดตามคณะไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ
3. สนับสนุนให้มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมากขึ้น
4. พยายามสร้างความเข้าใจกับผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับงานล่ามและงานแปลและคุณสมบัติ ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามและแปลเพื่อให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาภาษา ทักษะการล่ามและการแปล และเพิ่มพูนประสบการณ์

2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศจากคำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ

นางสายทิพย์ เชาวลิตถวิล ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ดังนี้

คุณสมบัติของล่ามที่ดี

1. มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน
2. ควรได้รับการศึกษา หรือเคยพำนักในต่างประเทศเป็นเวลานาน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์

1. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ควรได้รับโอกาสในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตร ILC และ OCC ของกระทรวงการต่างประเทศอบรมภาษาอังกฤษ ณ สถาบันฮอททอร์น ประเทศออสเตรเลีย และอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตรอื่นๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

2. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ควรได้ไปศึกษาด้านการแปลและการล่ามโดยตรง ทั้งหลักสูตรระยะสั้นหรือศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้านการแปล และการล่ามทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้ฝึกฝนภาษาต่างประเทศด้วยตนเอง ในห้องปฏิบัติการทางภาษา หรือรับฟังข่าวและสารคดีภาษาต่างประเทศจากวิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออื่น

4. ให้มีการฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลอง เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จากคำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม ของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ สรุปได้ ดังนี้

คุณสมบัติของล่ามที่ดีคือ

1. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ตนต้องทำหน้าที่ล่าม) ในระดับดีมาก ทั้งการพูด ฟัง อ่าน และเขียน รวมทั้งต้องสามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างคล่องแคล่วและเป็นธรรมชาติ

2. มีความรู้ทั่วไปและมีความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่สำคัญๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศพอสมควร

3. มีความเข้าใจในประเด็นที่สนทนาพอสมควร รวมทั้งต้องรู้ศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนาด้วย

4. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่และมีความมั่นใจในตัวเอง

แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ มีดังนี้

1. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศได้มีโอกาสศึกษาภาษาต่างประเทศ ที่ตนเองรับผิดชอบเพิ่มเติม รวมทั้งการศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
2. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้เข้ารับการฝึกฝนตามหลักสูตรการล่าม ทั้งหลักสูตรระยะสั้น และในระดับปริญญาโททั้งในประเทศ (ในขณะนี้เปิดสอนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพียงแห่งเดียว) และในต่างประเทศ
3. ควรเพิ่มโอกาสให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้ติดตามคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเยือนต่างประเทศ และร่วมสังเกตการณ์ประชุมระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศของชาวต่างประเทศให้มากขึ้น
4. ควรให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
5. ควรเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาการด้านอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น
6. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้ฝึกฝนภาษาต่างประเทศของตนเอง โดยการอ่าน ฟัง และชมข่าว สารคดีและภาพยนตร์ภาษาต่างประเทศ จากสื่อต่างๆ รวมทั้งการฝึกในห้องปฏิบัติการทางภาษา เพื่อเพิ่มทักษะภาษาของตนเอง

3. สรุปแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ในฐานะผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อนำมาพิจารณาประกอบเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จำนวน 20 คน (เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานภาษาอังกฤษ จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานภาษาญี่ปุ่น และเกาหลี จำนวน 4 คน) เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่าม ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุ ปรากฏผลเรียงลำดับความสำคัญดังนี้



ตารางแสดงสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่ามไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ลำดับที่	สาเหตุการปฏิบัติหน้าที่ล่ามไม่มีประสิทธิภาพ	คะแนน	ร้อยละ
1.	ไม่มีประสบการณ์ด้านการล่าม	88	20.95
2.	ไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศของคู่สนทนา	81	19.20
3.	มีความกดดันและขาดความมั่นใจในตัวเอง	72	17.14
4.	ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนา	65	15.48
5.	ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนา	59	14.05
6.	ไม่ได้จบการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศมาโดยตรง	55	13.09

หมายเหตุ จากคะแนนเต็ม 420 คะแนน

จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จำนวน 20 คน เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการล่าม โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุ ปรากฏผลดังนี้

ตารางแสดงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ลำดับที่	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม	คะแนน	ร้อยละ
1.	เพิ่มโอกาสให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ โดยการติดตามคณะผู้แทนไทยในการเยือนต่างประเทศ และร่วมสังเกตการณ์การประชุมระหว่างประเทศ	106	18.93
2.	เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมการล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์	97	17.32
3.	เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์แต่ละภาษา	88	15.71
4.	กำหนดคุณสมบัติในการบรรจุบุคลากรให้ตรงตามภาระงาน	84	15.18
5.	หน่วยงานที่ขอรับบริการล่ามให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	72	12.86
6.	เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาการด้านอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น	59	10.54
7.	กำหนดให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ล่ามคราวละ 2 คน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	53	9.46

หมายเหตุ จากคะแนนเต็ม 560 คะแนน



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

1. ควรให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลอง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. ขอให้ผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ ได้รับโอกาสไปฝึกอบรมภาษาต่างประเทศในต่างประเทศบ้าง
3. ควรจัดวิทยากรเจ้าของภาษาเป็นผู้อบรมภาษาให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศที่แท้จริง
4. ควรมีการแลกเปลี่ยนการฝึกปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการรัฐสภาไทยกับข้าราชการรัฐสภาต่างประเทศ เพื่อสร้างความคุ้นเคยด้านภาษาและวัฒนธรรม

3.2 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

จากแบบประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ล่าม ซึ่งประเมินโดยผู้รับบริการจำนวน 24 คน (ส.ส. จำนวน 6 คน และผู้บริหาร รวมทั้งข้าราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 18 คน) เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่าม ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	18	6			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามสามารถถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน	10	13	1		
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม มีธรรมาภิบาล สุภาพ อ่อนน้อม และยินดีรับฟังความคิดเห็น	18	6			
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ล่ามในครั้งนี้ในระดับใด	14	10			

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

1. ควรเสริมสร้างทักษะการล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจระหว่างเจ้าของข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม เพื่อให้การแปลข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด



3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรฝึกการออกเสียงภาษาต่างประเทศให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษาให้มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมในด้านต่างๆ เช่น การเพิ่มพูนความรู้ทั่วไปให้กว้างขวาง การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกายให้เหมาะสม เป็นต้น
5. ควรให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามอยู่ร่วมในการพบปะกับบุคคลชาวต่างประเทศทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการสนทนาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้มีโอกาสฝึกภาษามากขึ้น

สรุปความเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

จากการศึกษาจากหนังสือ "INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication" ในเรื่องความรู้ความสามารถ และเทคนิคการล่าม จากการพิจารณาคุณสมบัติของล่ามสหประชาชาติ คุณสมบัติของล่ามสหภาพยุโรป และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ที่คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) กำหนด และจากแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศที่ได้จากคำสัมภาษณ์รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายต่างประเทศ วิทยากรผู้ให้การอบรมการล่าม ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ รวมทั้งจากการพิจารณาสรุปแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ และแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ผู้ศึกษาขอสรุปดังนี้

ผู้รู้และนักวิชาการด้านการล่ามทุกคนต่างเห็นพ้องต้องกันว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามพึงมีเป็นลำดับแรก คือความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ โดยจะต้องอยู่ในระดับดีเยี่ยม เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา นอกจากนั้นยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

หนังสือ "INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication" ได้กล่าวถึงความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม และเทคนิคต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรรู้ และเข้าใจ รวมทั้งสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเขามีประสิทธิภาพมากที่สุด และผิดพลาดหรือบกพร่องน้อยที่สุด ซึ่งเทคนิคเหล่านี้ล้วนเกิดจากประสบการณ์ ความชำนาญ และการหมั่นฝึกหมั่นทำเป็นสำคัญ การอ่านจากตำราหรือศึกษาในชั้นเรียนจะช่วยให้ได้ไม่มากนัก อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยภายนอกที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม เช่นกันนั่นคือ การได้รับข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับประเด็นสนทนาและคู่สนทนา

ในขณะที่องค์การสหประชาชาติ และสหภาพยุโรปได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามไว้สูงมาก โดยทั้งสององค์กรต่างให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็น

ลำดับแรก ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการทำหน้าที่ล่าม โดยองค์การสหประชาชาติกำหนดให้ผู้สมัครทำหน้าที่ล่ามจะต้องมีประสบการณ์อย่างน้อย 7 ปี

แต่เมื่อพิจารณาคคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ที่คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) กำหนด ก็พบว่ามิได้กำหนดให้ผู้สมัครต้องมีประสบการณ์ด้านการล่ามมาก่อน รวมทั้งมิได้มีการทดสอบการปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการสอบบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของล่ามสหประชาชาติ และล่ามสหภาพยุโรปกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ล่าม จึงมีความแตกต่างกันมาก จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ล่ามขาดประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญ และเทคนิคการล่ามที่จำเป็น ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ล่ามลดน้อยลง

ดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวทางที่ผู้รู้และผู้รับผิดชอบให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ว่าจะต้องมีการพัฒนาในด้านภาษาต่างประเทศ รวมทั้งจะต้องเพิ่มประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญ โดยการหมั่นฝึกฝน และเข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมและการสัมมนาที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศจะต้องได้รับโอกาสในการติดตามคณะในการเยือนต่างประเทศ หรือศึกษาดูงานในต่างประเทศให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ

ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากผลแบบสอบถามเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่ามไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ก็พบว่าเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการขาดประสบการณ์ด้านการล่ามเป็นสาเหตุลำดับแรก (ตามผลแบบสอบถามหน้า 31) ส่วนที่เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามนั้น เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับโอกาสในการติดตามคณะผู้แทนไทยเดินทางเยือนต่างประเทศ และร่วมสังเกตการณ์การประชุมระหว่างประเทศ เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามที่สำคัญที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มหลักสูตรการอบรมล่าม และหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศเป็นแนวทางที่สำคัญรองลงมาตามลำดับ (ตามผลแบบสอบถามหน้า 31)

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการล่ามของสำนักภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และผู้บริหาร รวมทั้งข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่างแสดงความพึงพอใจค่อนข้างสูงกับผลการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ (ตามผลการประเมินความพึงพอใจหน้า 32) แต่ผลการประเมินดังกล่าวมิได้สะท้อนถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ทั้งหมด เพราะเป็นการประเมิน

เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้เท่านั้น นอกจากนั้นกลุ่มผู้รับบริการก็เป็นบุคคลที่รู้จักและสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นส่วนใหญ่ จึงอาจมีความเกรงใจในการแสดงความคิดเห็นอยู่บ้าง และอาจประเมินไม่ตรงกับความเป็นจริงเท่าใดนัก ส่วนในการที่จะขอให้บุคคลภายนอกประเมินการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศนั้นไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นไม่เคยรับบริการล่ามจากสำนักภาษาต่างประเทศ

และเพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ผู้ศึกษาจึงขอสรุปดังนี้

1. ลักษณะของเจ้าหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศที่พึงประสงค์

- 1.1 มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในระดับดีมาก
- 1.2 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้อย่างคล่องแคล่วและเป็นธรรมชาติ
- 1.3 มีความรู้ทั่วไปและมีความเข้าใจสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงของโลกพอสมควร
- 1.4 สามารถถ่ายทอดเนื้อหาการสนทนาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสาระครบถ้วน
- 1.5 สามารถถ่ายทอดน้ำเสียงและอารมณ์ของผู้พูดได้
- 1.6 มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่และมีความมั่นใจในตัวเอง

2. ลักษณะของเจ้าหน้าที่ล่าม สำนักภาษาต่างประเทศในปัจจุบัน

- 2.1 บางคนยังไม่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศดีพอ
- 2.2 บางคนยังไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาการสนทนาได้สาระครบถ้วน
- 2.3 บางคนยังไม่มีความรู้ทั่วไป และความเข้าใจในสถานการณ์ และความเปลี่ยนแปลงของโลกเท่าที่ควร
- 2.4 บางคนยังขาดความกล้าและความมั่นใจในตัวเอง

3. เจ้าหน้าที่ล่ามของสำนักภาษาต่างประเทศ จะมีลักษณะล่ามที่พึงประสงค์ได้โดย

- 3.1 ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม ทั้งในหลักสูตรระยะสั้น และในระดับปริญญาโท ทั้งภายในประเทศและในต่างประเทศ
- 3.2 ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการล่ามเพิ่มเติม
- 3.3 ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น เพื่อให้มีความรู้กว้างขวาง
- 3.4 ได้รับโอกาสในการติดตามคณะผู้แทนของรัฐสภาไทยในการเยือนต่างประเทศ หรือประชุมสัมมนา หรือศึกษาดูงานในต่างประเทศ
- 3.5 ได้มีโอกาส ในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จริงมากขึ้น
- 3.6 ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การล่ามมีความสำคัญอย่างมากดังที่ ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch แห่งมหาวิทยาลัยปารีส 3 ผู้แต่งหนังสือ "INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication" ซึ่งแปลเป็นภาษาอังกฤษโดย Stephanie Dailey และ E. Norman Mcmillan กล่าวว่า ล่ามจะช่วยทำให้บุคคลสำคัญของประเทศต่างๆ ที่ใช้ภาษาต่างกันไม่มีอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างการเจรจาหรือปรึกษาหารือกัน ช่วยให้บรรดาผู้นำประเทศสามารถบรรลุข้อตกลงได้ ศาสตราจารย์ Danica Seleskovitch กล่าวด้วยว่า บ่อยครั้งที่ผู้เป็นล่ามมีส่วนในการเจรจาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษยชาติ ซึ่งสามารถที่จะนำไปสู่สันติภาพหรือสงคราม ความสุขหรือความสิ้นหวัง และความยากจนหรือการกระจายทรัพยากรอย่างเป็นธรรม

ในขณะที่ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระบุว่า ความแตกต่างเรื่องภาษายังคงเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในการติดต่อเจรจาระหว่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีล่ามที่เชี่ยวชาญเพื่อเป็นคนกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภาษาที่แตกต่างกันให้เกิดความเข้าใจและสามารถช่วยให้การติดต่อเจรจาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้รู้และนักวิชาการด้านภาษาและการสื่อสารโดยทั่วไปว่าการล่ามเป็นงานที่ยากยิ่งงานหนึ่ง ผู้ที่ทำหน้าที่ล่ามได้ดีจึงมีจำนวนไม่มากนัก เพราะไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้ภาษาดีแล้ว จะสามารถเป็นล่ามที่ดีได้เสมอไป ดังนั้น ในการรับสมัครบุคคลากรเพื่อบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ จึงควรกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่ตรงตามภาระงาน และควรมีแผนพัฒนาบุคลากรด้านการล่ามอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ล่าม และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศจากผู้รู้ และผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากผลแบบสอบถามผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ดังนี้

1. การรับสมัครและการคัดเลือกเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนัก

ในการรับสมัครบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศ ควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

1.1 ควรกำหนดให้ผู้สมัคร ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศมาโดยตรง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการล่ามมาก่อน

1.2 ควรมีการทดสอบและประเมินความสามารถด้านการล่ามในการสอบบรรจุ

1.3 ควรพิจารณาคัดสรรบุคคลที่มีความสามารถและประสบการณ์ด้านการล่ามเข้ารับราชการ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ล่าม โดยพิจารณาที่ความสามารถ ประสบการณ์ และความคุ้มค่า โดยการบรรจุในระดับที่เหมาะสม ซึ่งอาจไม่ต้องเริ่มต้นจากระดับ 3 หรือ ระดับ 4

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์สำนักภาษาต่างประเทศที่ทำงานอยู่แล้วควรได้รับการพัฒนา โดยวิธีการต่อไปนี้

2.1 ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม ทั้งในหลักสูตรระยะสั้นและในระดับปริญญาโท ทั้งภายในประเทศและในต่างประเทศ

2.2 ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการล่ามเพิ่มเติม

2.3 ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น เพื่อให้มีความรู้กว้างขวาง

2.4 ได้รับโอกาสในการติดตามคณะผู้แทนของรัฐสภาในการเยือนต่างประเทศ ประชุมสัมมนา และศึกษาดูงานในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ

2.5 ได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จริงมากขึ้น

2.6 ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ



บรรณานุกรม

- กีรติ ยศยิ่งยง. (2550). **ขีดความสามารถ : Competency-Based Approach**. กรุงเทพฯ : บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี(ประเทศไทย)จำกัด
- คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักภาษาต่างประเทศ.** (2550). สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ข้าเลื่อง พุฒพรหม. (2545). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี**. ปริญญาโท ศศม. (สังคมวิทยาการพัฒนา)
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2550). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์ 2547
- ติน ปรัชญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบล. (2544). **ปทานุกรมการบริหาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย
- ฉำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2550). **Competency ภาคปฏิบัติ...เขาทำกันอย่างไร?**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.
- รังสิมา มั่นใจอารีย์. (2549). **การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร**. กรุงเทพฯ : บริษัท พัฒนาวิชาการ (2535) จำกัด
- อรวรรณ พันเป็รื่อง. (2550). **การเพิ่มประสิทธิภาพของกลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจทางวิชาการ**. กรุงเทพฯ : รัฐสภา
- Danica Seleskovitch.. INTERPRETING for INTERNATIONAL CONFERENCES, Problem of Language and Communication .Sorbonne Nouvelle:University of Paris3
- http://europa.eu/languages/jsps/classification/dps_showChapter.jsp?&chapterID=17&lg=en&...
- https://jobs.un.org/Galaxy/Release3/Vacancy/print_vacancy.aspx?lang=1200&VACID...
- <http://www.arts.chula.ac.th/cti>

ภาคผนวก



อำนาจหน้าที่ของสำนักภาษาต่างประเทศ

สำนักภาษาต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 ดังนี้ :

1. จัดแปล สรุปหรือเรียบเรียงเอกสารราชการภาษาต่างประเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เอกสารรัฐสภา เอกสารด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือนโยบายด้านต่างประเทศ เอกสารที่ได้รับการร้องขอให้แปลจากประธานรัฐสภา รองประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานวุฒิสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาชิกวุฒิสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเลขาธิการวุฒิสภา
2. จัดแปล สรุปหรือเรียบเรียงเอกสารเพื่อเผยแพร่กิจกรรมและเรื่องน่ารู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นส่วนรวม โดยเอกสารที่จัดแปลปลอดจากภาระด้านลิขสิทธิ์
3. จัดแปลเอกสารส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเอกสารเผยแพร่ทางราชการ โดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือเลขาธิการวุฒิสภา และเป็นผู้รักษาลิขสิทธิ์ของการแปลนั้น
4. จัดแปลเอกสารประวัติและรายชื่อของสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และอื่น ๆ เป็นภาษาต่างประเทศ
5. ปฏิบัติหน้าที่ล่าม หรือจัดหาล่ามอาชีพในกรณีจำเป็นในการรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศหรือการประชุมให้กับประธานรัฐสภา รองประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานวุฒิสภา ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาชิกวุฒิสภา เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยือนหรือศึกษาดูงานต่างประเทศของสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
7. ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ จารีตประเพณีและอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในวงงานรัฐสภา



8. ส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรม พร้อมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากรในวงงานรัฐสภา

9. ให้คำปรึกษา เสนอแนะคุณสมบัติและคำตอบแทนของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักภาษาต่างประเทศโดยเน้นความรู้ ความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศเป็นหลัก นอกจากนี้ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา

10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานภาษา 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ กลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ และกลุ่มงานภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี โดยมีกลุ่มงานบริหารทั่วไป ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนกลุ่มงานภาษาทั้ง 3 กลุ่ม โดยมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนักและกลุ่มงาน
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนักและกลุ่มงาน
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงานการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนักและกลุ่มงาน
- (4) ดำเนินงานเลขานุการและงานประชุมของสำนักและกลุ่มงาน
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนักและกลุ่มงาน
- (6) สนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกการกรณีรัฐสภาไทยเป็นภาพจัดประชุมระหว่างประเทศ
- (7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

บทสัมภาษณ์ นายสมพล วัฒนพันธ์ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- นางสายทิพย์ เชาวลิตถวิล : ขอเรียนถามท่านรองฯ สมพล ในฐานะที่เป็นรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านต่างประเทศว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างไร?
- ท่านรองฯ สมพล : โดยส่วนตัวแล้วมีความเห็นว่า การจะเป็นล่ามที่ดีได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
1. ต้องมีความรู้ที่จะแปล และภาษาไทยดีมาก
 2. ต้องศึกษาหาความรู้ในหลายๆ ด้าน เพราะเราไม่มีทางรู้ว่าเรื่องที่จะแปล คือเรื่องอะไร ฉะนั้นความรู้รอบตัวในทุก ๆ เรื่องจึงมีความจำเป็น
 3. ความกล้าที่จะทำหน้าที่ล่าม ลำพังความรู้ทางภาษา เนื้อหาสาระดี ถ้าเผื่อไม่กล้าจะประหม่า
 4. ต้องมีการฝึกฝนอยู่ตลอดเวลา นี่เป็นคุณสมบัติทั่วไปของผู้มีหน้าที่ล่าม เพราะภาษาเป็นสิ่งที่เกิดตามธรรมชาติ นี่คือธรรมชาติของภาษา ถ้าไม่คุ้นเคยกับภาษา ถ้าไม่ฝึกฝนการใช้ให้คล่องก็จะไม่สามารถทำล่ามได้
- นางสายทิพย์ เชาวลิตถวิล : จำเป็นต้องไปศึกษาต่อต่างประเทศหรือไม่?
- ท่านรองฯ สมพล : การเรียนรู้เทคนิคควรมี แต่ถ้ารู้เทคนิคและใช้ไม่เป็นก็ไม่มีประโยชน์ ภาษาเป็นเรื่องของการใช้บ่อย คุ้นเคย ถ้าไปต่างประเทศกลับมาไม่ได้ใช้ทั้งหมด ล่ามต้องพิเศษจริงๆ อีกอันหนึ่ง ความจำต้องดีมาก ล่ามซึ่งแปลแบบต่อเนื่อง ความจำเป็นเรื่องสำคัญ ล่ามถ้าแปลสดความจำไม่ต้องเท่าไร แต่ความสามารถทางภาษาต้องเป็นเลิศจริงๆ ผมเห็นล่ามหลายคนแปลสดก็ ไม่สมบูรณ์ทีเดียว ขนาดมีต้นฉบับการแปลให้ตรงก็ยังคงยาก ความสามารถระดับพวกเขาแปลต่อเนื่องให้คล่องก่อน แปลทันทียากมาก ผมเคยเข้าตู้แปล เคยแปลทำได้ไม่เกิน 20 นาที มันเครียดต้องการความพร้อมทุกๆ อย่าง ระดับพวกเขาผมไม่อยากจะแปลทันที แปลต่อเนื่องน่าจะทำได้
- นางสายทิพย์ เชาวลิตถวิล : แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
- ท่านรองฯ สมพล : เราได้ทำการฝึกโดยให้สถานการณ์เหมือนจริง ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด โดยไม่ให้ผู้ฝึกผู้รู้ตัวก่อน ให้เหมือนจริง คนหนึ่งเป็นล่าม คนหนึ่งเป็นประธาน อีกคนเป็นแขก

นอกจากนั้นผู้ทำหน้าที่ล่ามจะต้องใช้ภาษาอังกฤษนอกเหนือจากในชีวิตประจำวันให้มากกว่านี้ ติดตามข่าว ภาษาอังกฤษจะช่วยให้รู้ศัพท์ ล่ามเป็นเรื่องเฉพาะตัว แต่จริงๆ ถ้ามีความรู้พอสมควร ก็เหลือความความกล้าที่จะทำ เทคนิคที่ไปเรียนก็จำเป็น ผมเองไม่เคยเรียน เท่าที่ผมเห็นล่ามอาชีพจะแปลสรุปความ ซึ่งเคยเล่าให้ฟังว่าเอามาใช้กับการแปลกับผู้ใหญ่ไม่ได้ ซึ่งผู้ใหญ่มักจะมีมุขกลับ หรือพูดตลก ถ้าตัดไปบทสนทนาที่ท่านต้องการให้เข้าใจไม่เข้าใจ ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องรู้เทคนิคบ้าง

บทสัมภาษณ์ อาจารย์น้อย อินทรวัดนา อาจารย์ในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการล่าม คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ ศูนย์การแปลและการ
ล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ วันที่ 18 เมษายน 2551 เวลา 11.00 น.

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์ : ในฐานะที่อาจารย์เคยเป็นวิทยากรอบรมการล่ามให้กับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
สำนักภาษาต่างประเทศ อาจารย์คงจะทราบพื้นฐาน ความรู้และความสามารถ
ของพวกเขาว่าอยู่ในระดับใด จึงอยากจะทราบความคิดเห็นของอาจารย์ว่า
ถ้าพวกเขาต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน
ล่ามอาชีพ เขาควรจะปรับปรุงและพัฒนาตัวเองในด้านใดบ้าง?

อาจารย์น้อย อินทรวัดนา : การที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่
ล่ามจะต้องมีคุณสมบัติและมีความพร้อมในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรมีความรู้ทั่วไปค่อนข้างกว้าง มีความสนใจสถานการณ์
และความเปลี่ยนแปลงของโลก และมีความเข้าใจในประเด็นการสนทนา
พอสมควรอาจไม่ลึกซึ้งมากนัก แต่ก็ควรจะมีพื้นฐานอยู่บ้าง
เช่น หากเป็นการสนทนาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคม ผู้ที่เป็นล่ามก็
ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ พอสมควร ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็
คือ ผู้ที่จะได้รับความสำเร็จในการทำงานล่ามจะต้องเป็นผู้ที่รักในงานด้านนี้
และหมั่นฝึกทักษะอยู่เสมอ เพราะการล่ามไม่เหมือนวิชาการอื่น ๆ เช่น
เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ หรืออื่น ๆ ที่สามารถเรียนรู้ได้โดยการอ่าน แต่งานล่าม
ต้องอาศัยการหมั่น ฝึก หมั่นฟัง และความรักในงานด้านนี้
2. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรจบการศึกษาทางด้านภาษาที่ตนเองจะทำหน้าที่สื่อ
ความหมายมาโดยตรงหรืออย่างน้อยก็โดยอ้อม ในความเป็นจริงแล้ว
ในปัจจุบันมีผู้เรียนด้านภาษาหรือเรียนในหลักสูตรนานาชาติจำนวนไม่น้อย
ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ทางภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็น
อย่างดี แต่อาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องประสบการณ์และเทคนิคในการปฏิบัติ
หน้าที่ล่าม พวกเขาอาจมีความคล่องในด้านภาษา เพราะชินกับสถานการณ์
แต่ยังไม่สามารถที่จะเจาะประเด็นการสนทนาได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์
เนื่องจากการทำล่านั้น เราไม่ได้สื่อจากคำพูดของตัวเอง แต่เราต้องแปล
คำพูดของผู้อื่น เพราะฉะนั้นเทคนิคการจับประเด็นและจดประเด็นจึงมี
ความสำคัญอย่างมาก อีกประการหนึ่งก็คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจะต้องฟังเป็น



ความ มีชีพังเป็นคำ เพื่อสื่อให้คู่สนทนาเข้าใจ กล่าวคือ ผู้เป็นล่ามไม่ต้อง เรียบเรียงคำแปลโดยยึดเอาความหมายแต่ละคำของผู้พูด แต่ให้สื่อ ความหมายโดยรวมจากเจตนาของผู้พูดเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจ ซึ่งจากการที่ได้ เป็นผู้อบรมการล่ามให้กับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ก็พบว่าหลายคนยังติดอยู่กับการฟังเป็นคำมากกว่าการฟังเป็นความ จึงจะต้อง แก้ไขในจุดนี้ซึ่งถือเป็นเทคนิคที่สำคัญในการทำหน้าที่ล่ามให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นผู้ทำหน้าที่ล่ามจะต้องทราบว่าคุณผู้พูดคือใคร และบริบทที่พูดถึงคือ อะไร ตัวอย่างง่ายๆเช่น เมื่อพูดถึงการเต้นรำ ซึ่งในภาษาอังกฤษเรียกว่า dance แต่ในวัฒนธรรมต่างๆ นั้นมีรูปแบบการเต้นรำที่แตกต่างกัน เช่น ในบริบทของชาวจีนถ้าใช้คำว่า lion dance ล่ามก็ควรจะเข้าใจว่าเป็นการเชิด สิงโตและแปลอย่างนั้น หรือในบริบทของคนไทยคำว่า circle dance หมายถึง การรำวง มีคำในภาษาอังกฤษอีกมากมายที่มีความหมายหลายความหมาย ซึ่งผู้เป็นล่ามจะต้องเลือกความหมายให้เหมาะสมกับบริบท เช่น คำว่า net ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการประมง ซึ่งบางครั้งก็อาจจะหมายถึง แห อวน หรือ ตาข่าย หากผู้ทำหน้าที่ล่ามเข้าใจบริบทที่คู่สนทนาพูดถึงก็จะสามารถแปล ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

อีกตัวอย่างหนึ่งที่ยากจะพูดถึงก็คือ เมื่อวานนี้มีเพื่อนคนหนึ่งได้ถามอาจารย์ เกี่ยวกับสุภาษิตไทยที่ว่า “กินบนเรือน ชีบนหลังคา” ควรจะแปลเป็น ภาษาอังกฤษว่าอย่างไรดี

ผู้มีประสบการณ์ในการทำล่ามจะไม่ยึดติดกับการแปลแบบคำต่อคำ แต่จะ มองเจตนาของผู้พูดว่าหมายถึง การเนรคุณคน โดยไม่ต้องไปจินตนาการตาม ความหมายของคำนั้นๆหรือประโยคนั้นๆ ซึ่งถ้าเราใช้คำแปลง่ายๆว่า “bite the hand that feeds you” ก็น่าที่จะสื่อความหมายได้ชัดเจนตามเจตนารมณ์ของผู้พูด

3. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามควรได้รับการฝึกอบรมการล่ามให้มากขึ้น โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ ในการทำงานล่ามมาก่อน ซึ่งในการเลือกสรรวิทยากรที่จะทำหน้าที่ให้การ อบรมการล่ามนั้น ก็จะต้องเลือกสรรให้ถูกต้อง วิทยากรผู้นั้นจะต้องมี ประสบการณ์และมีเทคนิคเกี่ยวกับการล่ามอย่างแท้จริง ซึ่งในประเทศไทยเรา จนถึงปัจจุบันก็ยังไม่มีผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้จำนวนน้อย เรายังไม่พัฒนา ในเรื่องการล่ามเท่าต่างประเทศ ในบางครั้งจะพบว่าวิทยากรที่ทำหน้าที่อบรม

การล่านั้นกลับไม่ได้ให้เทคนิคในเรื่องการทำลாம்แต่ไปเน้นหนักในเรื่องของภาษาซึ่งผิดวัตถุประสงค์

นายชัยวัฒน์ ๗ : กระผมพบว่าปัญหาอีกประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ลாம் ก็คือการไม่คุ้นเคยกับสำเนียงการพูดของคุณสนทนา อาจารย์คิดว่าน่าจะแก้ไขอย่างไร?

อาจารย์น้อย ๗ : ปัญหาความไม่คุ้นเคยกับสำเนียงการพูดของคุณสนทนานั้น อาจแก้ไขได้โดยต้องสั่งสมประสบการณ์ในการฟังสำเนียงการพูดของคนประเทศนั้นๆ ให้มากๆ ตัวอย่างเช่น คำว่า Organization คนสิงคโปร์อาจจะออกเสียงผิดเพี้ยนไปบ้างหรือคำว่า line ชาวต่างชาติ บางคนอาจจะออกเสียงเป็น "ลิน" แต่หากผู้ทำหน้าที่ลாம்มีประสบการณ์ในการฟังสำเนียงการพูดของคนชาตินั้นๆ ก็จะสามารถเข้าใจและสื่อความหมายได้อย่าง ถูกต้อง วิธีการแก้ปัญหาคือความไม่คุ้นเคยกับสำเนียงการพูดของชาวต่างชาติอีกวิธีหนึ่งก็คือ การใช้ลாம்ที่พูดภาษาของคุณสนทนาโดยตรง โดยไม่ต้องให้คุณสนทนาพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่ใช่ภาษาแรกของเขา อย่างเช่น ถ้าคุณสนทนาเป็นชาวเวียดนามก็น่าที่จะให้ลாம்คนไทยที่รู้ภาษาเวียดนามเป็นอย่างดีเป็นผู้ทำหน้าที่ลாம் โดยไม่ต้องให้ชาวเวียดนามผู้นั้นมาพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่ใช่ภาษาแรกของเขา และการที่สำนักภาษาต่างประเทศมีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาต่างๆ เช่น สเปน เยอรมัน อาหรับ ญี่ปุ่นและเกาหลี ก็เป็นสิ่งที่ถูกต้อง แต่เจ้าหน้าที่วิเทศฯ เหล่านี้จะต้องสั่งสมประสบการณ์และเรียนรู้เทคนิคการทำลாம்ให้มากขึ้น ก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับคุณสนทนา เพราะจะทำให้การสนทนาเป็นธรรมชาติและดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

นายชัยวัฒน์ ๗ : กระผมคิดว่าการศึกษาดูงานในต่างประเทศและการติดตามคณะในการเยือนต่างประเทศน่าที่จะเป็นโอกาสให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้สร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ และพัฒนาภาษาต่างประเทศของตนเอง

อาจารย์น้อย ๗ : เห็นด้วยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราเป็นหน่วยงานราชการโอกาสในการประสานกับต่างประเทศเพื่อส่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ไปศึกษาดูงานก็จะเป็นการง่าย ส่วนในเรื่องของการติดตามคณะในการเยือนต่างประเทศก็จะ เป็นอีกโอกาสหนึ่งที่จะเพิ่มประสบการณ์ด้านภาษาและความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศให้กับตนเอง ซึ่งอันนี้ขึ้นอยู่กับผู้ใหญ่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเองที่จะต้องผลักดันและให้การสนับสนุนอีกโอกาสหนึ่งในการสร้างความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศและพัฒนาด้าน

ภาษาก็คือ การเข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมสัมมนาระหว่างประเทศซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์สั่งสมประสบการณ์ในด้านภาษาต่างประเทศ รวมทั้งการฟังเพื่อจับประเด็นและการสรุปประเด็นสำคัญ ซึ่งเป็นเทคนิคอีกอย่างหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

นายชัยวัฒน์ ฯ :

กระผมคิดว่าคำแนะนำต่างๆของอาจารย์เป็นสิ่งที่มีความประโยชน์อย่างยิ่ง กระผมจะนำเสนอในเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล ซึ่งน่าจะทำให้ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ และช่วยผลักดันและสนับสนุนให้พวกเขาได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จบการสัมภาษณ์เวลา 11.45 น.

บทสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์พรสม ศิริสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ
วันที่ 26 มิถุนายน 2551 เวลา 14.00 น.

- นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์ : สำนักภาษาต่างประเทศมีการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ ของสำนักภาษาต่างประเทศอย่างไร
- รศ. พรสม ศิริสัมพันธ์ : ตั้งแต่ได้เข้ามารับตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ เห็นว่างานส่วนใหญ่จะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่ามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นเราต้องดูว่าเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ของเรามีความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใด และมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม จากที่ได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ก็ได้ทราบว่า ไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ และส่วนใหญ่ก็ไม่ทราบว่าตนเองจะต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ล่าม ส่วนในการดำเนินการของสำนักภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ มีดังนี้
1. ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์เข้าอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษตามระดับความรู้พื้นฐานของเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ เมื่อมีการเปิดหลักสูตรอบรมไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรที่เปิดอบรมโดยสำนักพัฒนาบุคลากร หรือสถาบันเทวรวงศ์วโรปการณณ์ ของกระทรวงการต่างประเทศ
 2. ได้ส่งเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ของสำนักภาษาต่างประเทศเข้ารับการอบรมเฉพาะด้าน ซึ่งก็คือ ด้านการแปลและการล่าม ที่เปิดสอนโดยคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 3. สำหรับเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ที่ยังไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามจริง ก็ให้มีการฝึกทางอ้อม โดยให้แปลและสรุปข่าว เพื่อให้ได้ศัพท์และความรู้รอบตัว
 4. ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ไปทำหน้าที่จัดบันทึกรายงานการประชุม เวลาที่มีการเยี่ยมชมคารวะ เพื่อฝึกให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดบันทึกรายงานการประชุมทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้
 5. ล่าสุดได้จัดให้มีการจับกลุ่มทำสถานการณ์สมมติในการเยี่ยมชมคารวะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่วีเทคสัมพันธ์ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่าม
- นายชัยวัฒน์ ฯ : ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามนั้นมีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่อย่างไร

- รศ. พรสม ศิริสัมพันธ์ : ปัญหาที่สำคัญมีดังนี้ คือ
1. ความรู้ความสามารถทางภาษาของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ต้องอยู่ในระดับที่ดีมากทุกภาษา เพราะในเมื่อปฏิบัติหน้าที่แล้ว ภาษาอังกฤษต้องดี ภาษาต่างประเทศอื่นๆ ก็ต้องอยู่ในเกณฑ์ดี (สำหรับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ภาษาอื่นๆ) และที่สำคัญภาษาไทยก็ต้องใช้สื่อสารได้ดีด้วย แต่เห็นว่าภาษาเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนได้ด้วยตนเอง หากใครมีความตั้งใจจริงก็สามารถทำได้
 2. มีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์บางคนที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่แล้วได้ แต่ยังไม่มีความมั่นใจ หรือมีบุคลิกที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว
 3. ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักภาษาต่างประเทศ ไม่ได้คัดเลือกผู้ที่จบการศึกษาด้านภาษาโดยตรง นอกจากนั้นในการสอบเข้ามาในกลุ่มงานภาษาอื่นๆ ไม่มีการทดสอบภาษาอังกฤษ แต่ในการปฏิบัติงานจริง ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสำคัญที่ทุกคนควรรู้และสามารถใช้สื่อสารได้ดี
 4. เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ไม่มีเวทีให้ฝึกในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ในกลุ่มภาษาต่างประเทศอื่นๆ

นายชัยวัฒน์ ฯ : แล้วทางสำนักภาษาต่างประเทศมีแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่แล้วของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์อย่างไร

รศ. พรสม ศิริสัมพันธ์ : สำหรับแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่แล้วของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ของสำนักฯ มีดังนี้

1. พยายามทำความเข้าใจผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจเป็นสำนักอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ว่าสำนักภาษาต่างประเทศมีความจำเป็นอย่างไรที่ต้องส่งบุคลากร ไปฝึกอบรมภาษาในต่างประเทศ หรือได้มีโอกาสได้เรียนต่อในระดับปริญญาโท เพื่อให้มีโอกาสได้เรียนรู้ภาษา สำเนียง วัฒนธรรม และอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพราะในการปฏิบัติหน้าที่แล้วต้องใช้ทั้งความรู้รอบตัว สมมติ การออกเสียง ความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาษาไทย
2. นอกเหนือจากพยายามให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้มีโอกาสไปศึกษาต่อต่างประเทศแล้ว ยังได้พยายามให้ได้ติดตามคณะไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ
3. สนับสนุนให้มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วมากขึ้น
4. พยายามเปลี่ยนทัศนคติ หรือทำให้ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องเข้าใจว่า สำม คืออะไร แปลคืออะไร แล้วผู้ที่จะมาปฏิบัติงานแล้วและงานแปลต้องมีคุณสมบัติอย่างไร เพราะไม่ใช่ว่าเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ทุกคนจะสามารถ

ทำหน้าที่ทั้งสองประเภทนี้ได้ หากไม่รู้ภาษาต่างประเทศดีพอ และไม่ได้รับ
โอกาส ในการพัฒนาภาษาและเพิ่มพูนประสบการณ์

จบการสัมมนาเวลา 14.30 น.

บทสัมภาษณ์ นางสาวทิพย์ เชาวลิตถวิล ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ
วันที่ 26 มิถุนายน 2551 เวลา 14.30 น.

นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์ : ขอเรียนถามผอ. สายทิพย์ ในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ และเคยเป็นผู้อำนวยการกลุ่มงานพิธีการทูต ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทาง หรือ วิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างไร

ผู้อำนวยการกลุ่มงาน
ภาษาอังกฤษ : โดยส่วนตัวแล้วมีความเห็นว่า การจะเป็นล่ามที่ดีได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน
2. หากเคยศึกษา หรือเคยพำนักในต่างประเทศเป็นเวลานาน ก็น่าจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ดีกว่าผู้ที่ศึกษาภายในประเทศ ดังนั้น แนวทางที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คือ
 1. พยายามให้สำนักพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เห็นความสำคัญของการทำงาน ด้านการแปลและล่ามของสำนักภาษาต่างประเทศ และผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของเราได้รับทุนฝึกอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตร ILC และ OCC ของกระทรวงการต่างประเทศอบรมภาษาอังกฤษ ณ สถาบันฮอทอรัน ประเทศออสเตรเลีย และอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตรอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
 2. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้ไปศึกษาด้านการแปลและการล่ามโดยตรง ทั้งหลักสูตรระยะสั้นหรือศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้านการแปล และการล่ามทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
 3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์พยายามฝึกฝนภาษาด้วยตนเอง ซึ่งสามารถฝึกได้ในห้องปฏิบัติการทางภาษา หรือรับฟังข่าวและสารคดีภาษาต่างประเทศจากวิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออื่นๆ
 4. ให้มีการฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามในสถานการณ์จำลอง เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ ลดความประหม่า เพิ่มความมั่นใจ และพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม



บทสัมภาษณ์นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์

ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ

- นางสาวกุลธิดา ชันวิริ : อยากเรียนถาม ผ.อ. เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ล่ามค่ะ
- นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์ : ผู้ที่จะเป็นล่ามที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้
1. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ตนเองทำหน้าที่ล่าม) ในระดับดีมาก ทั้งการพูด ฟัง อ่าน และเขียน รวมทั้งต้องสามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างคล่องแคล่วและเป็นธรรมชาติ
 2. มีความรู้ทั่วไปและมีความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่สำคัญๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศพอสมควร
 3. มีความเข้าใจในประเด็นที่สนทนาพอสมควร รวมทั้งต้องรู้ศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนาด้วย
 4. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่และมีความมั่นใจในตัวเอง
- นางสาวกุลธิดาฯ : อยากทราบแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศค่ะ?
- นายชัยวัฒน์ฯ : เมื่อล่ามที่ดีควรมีคุณสมบัติข้างต้น แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ จึงควรเป็นดังนี้
1. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ได้มีโอกาสศึกษาภาษาต่างประเทศ ที่ตนเองรับผิดชอบเพิ่มเติม รวมทั้งการศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
 2. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้เข้ารับการฝึกฝนหลักสูตรการล่าม ทั้งหลักสูตรระยะสั้นและในระดับปริญญาโท ทั้งในประเทศ (ในขณะนี้เปิดสอนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพียงแห่งเดียว) และในต่างประเทศ
 3. ควรเพิ่มโอกาสให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ฯ ได้ติดตามคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเยือนต่างประเทศ และร่วมสังเกตการณ์การประชุมระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศของชาวต่างประเทศให้มากขึ้น

4. ควรให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ได้ฝึกปฏิบัติหน้าที่ล่ามใน สถานการณ์จำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
5. ควรเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาการด้านอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น
6. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ได้ฝึกฝนภาษาต่างประเทศ ของตนเอง โดยการอ่าน ฟังและชมข่าว สารคดีและภาพยนตร์ ภาษาต่างประเทศ จากสื่อต่างๆ รวมทั้งการฝึกในห้องปฏิบัติการ ทางภาษา เพื่อเพิ่มทักษะภาษาของตนเอง

นางสาวกุลธิดาฯ : ผ.อ. มีอะไรที่จะแนะนำผู้ที่เพิ่งเข้ารับราชการและจะต้องทำหน้าที่ล่าม บ้างไหมคะ?

นายชัยวัฒน์ฯ : อยากที่จะบอกล่ามน้องใหม่ว่า การล่ามเป็นงานที่ยากยิ่งงานหนึ่ง ผู้ที่ทำหน้าที่ล่ามได้ดีจึงมีจำนวน ไม่มากนัก ไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้ภาษาดีแล้ว จะสามารถเป็นล่ามที่ดีได้ เสมอไป หากไม่มีใจรักในงานด้านนี้และไม่หมั่นฝึกฝน ความตั้งใจจริง และการหมั่นอ่าน หมั่นฟังและหมั่นพูดภาษาต่างประเทศจะช่วยเพิ่ม ทักษะภาษา ในขณะที่การหมั่นฝึกจะช่วยเพิ่มประสบการณ์และ ความมั่นใจ ใจของผู้ทำหน้าที่ล่ามนั้นสำคัญมาก ผู้เป็นล่ามจะต้อง มั่นใจ และพยายามคิดให้ได้ว่า ณ ที่นั้น ตัวเองเก่ง ไม่เป็นรองใครใน เรื่องภาษา ถ้าเขามัวแต่คิดว่า คนโน้นก็เก่งคนนี้ก็เก่งกว่าเขา เขาก็จะ ขาดความมั่นใจและขาดสมาธิประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ล่ามก็จะ ลดน้อยลง

จบการสัมภาษณ์เวลา 14.30 น.

ในการประกาศรับสมัครเจ้าหน้าที่แปล และเจ้าหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ-ฝรั่งเศสของ สหประชาชาติใน

https://jobs.un.org/Galaxy/Release3/Vacancy/print_vacancy.aspx?lang=1200& VACID...

ระบุดังนี้

หน้าที่รับผิดชอบ

ภายใต้แนวทางอย่างกว้าง ๆ ของผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจัดการ (DOA) หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันนี้ และการกำกับดูแลที่จับใจของหัวหน้าสำนักฝ่ายกิจการเฉพาะกิจ เจ้าหน้าที่แปล เจ้าหน้าที่ล่าม (หัวหน้าคณะ) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้: แปลเอกสารทั้งหมดที่มีการจำหน่ายถึงเขาหรือเธอซึ่งส่งมาจากสำนักดีโอเอ (DOA) และที่มาจากพื้นที่ของฝ่ายกิจการเฉพาะกิจจากภาษาฝรั่งเศสไปเป็นภาษาอังกฤษรวมทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการได้ตอบจดหมายทั้งหมด การสรุปย่อ การทำรายงาน สัญญาหรือข้อตกลงโดยจะต้องเสร็จทันตามกำหนด และด้วยคุณภาพการแปลที่ดีพอ ทั้งนี้เอกสารการแปลจะต้องถึงมือผู้รับตามคำขอ นอกจากนี้จะต้องมีหน้าที่กำกับดูแลและทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่างานแปลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายแปลและเจ้าหน้าที่ล่ามคนอื่น ๆ ในหน่วยของตนได้รับการดำเนินการให้และส่งกลับคืนตรงเวลา รับผิดชอบหรือรับรู้เกี่ยวกับเอกสารการแปลของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เก็บรักษาสำนักงานแปลไว้อย่างดี จัดให้มีการแปลแบบล่ามพูดตาม และล่ามพูดพร้อมจากภาษาฝรั่งเศสไปเป็นภาษาอังกฤษ หรือสลับสับเปลี่ยนจากภาษาฝรั่งเศสไปเป็นภาษาอังกฤษของการประชุมต่าง ๆ ตามที่เห็นสมควร รวมทั้งทำหน้าที่แปลล่ามให้กับผู้บริหารดีโอเอในช่วงที่มีการประชุมกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงหรือเมื่อมีการร้องขอจากแผนกกิจการเฉพาะกิจ นอกจากนี้แล้วยังต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องขอเกี่ยวกับกำหนดเวลาโดยประมาณที่เอกสารแปลจะเสร็จสมบูรณ์

ทักษะและความชำนาญ

ความเป็นมืออาชีพ การมีความสามารถยอดเยี่ยมด้านการแปลในลักษณะของข้อเขียนและปากเปล่าทั้งแบบล่ามพูดพร้อมและล่ามพูดตาม มีความคุ้นเคยหรือสามารถใช้อุปกรณ์การแปลแบบล่ามพูดพร้อม เข้าใจและเคารพต่อกฎระเบียบของการให้บริการ คุ้นเคยกับคำศัพท์ทางด้านกฎหมาย มีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับเหตุการณ์ แนวโน้มทางการเมืองซึ่งจะทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานจะเป็น ไปในทิศทางใดทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องได้รับความเชื่อถือเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการมีอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ จะต้องเก็บเรื่องราวทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความลับ ทำหน้าที่วางแผนจัดการและดำเนินการโดยมีการปฏิบัติตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง สามารถทำงานภายใต้ความกดดัน และบางครั้งในบรรยากาศที่เคร่งเครียด มีความสามารถในการจัดลำดับความจำเป็นก่อนหลังซึ่งทำให้ปริมาณงานที่มีอยู่หนาแน่นและ เกิดขึ้นบ่อยครั้งเสร็จได้ทันตามกำหนด ในส่วนของการสื่อสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่เข้มแข็ง (พูด อ่าน เขียน และตีความ) และการมีความสามารถ



ในการแสดงออกทางวาจาได้อย่างชัดเจนถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ความสามารถในการตีความ/การสื่อสาร ต่อหน้าผู้คนจำนวนมากหรือต่อหน้าสาธารณะ ความสามารถในการจดจำและเต็มใจที่จะศึกษาศัพท์ สำนวนของท้องถิ่น มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เช่น ทักษะเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความถนัดทางด้านการใช้โปรแกรมการพิมพ์เวิร์ดโพรเซส ซึ่ง มีทักษะในการ พิมพ์ติดได้ดี มีความรู้เรื่องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและอีเมล เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม มีทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลายเชื้อชาติและวัฒนธรรมโดยสามารถ รับรู้และเข้าใจถึงสถานการณ์รวมทั้งเคารพในความหลากหลาย มีความสามารถที่จะพิจารณาเห็น ความสำคัญของวาระของทีมงานมากกว่าวาระส่วนตัวของใครคนใดคนหนึ่ง และมีหน้าที่ให้การ สนับสนุนและปฏิบัติตามการตัดสินใจที่ถือเป็นข้อยุติของกลุ่มแม้ว่าการตัดสินใจดังกล่าวอาจจะไม่ สะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งของตนเองเลยก็ตาม มีทัศนคติที่ดีในการทำงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน และ สร้างให้เกิดความเข้าใจในทีมเกี่ยวกับลำดับความสำคัญก่อนหลังของการทำงาน มีความตั้งใจที่จะ เรียนรู้จากผู้อื่น

คุณสมบัติและความชำนาญ

การศึกษา

ปริญญาชั้นสูงทางด้านภาษาต่างประเทศหรือเทียบเท่า โดยเฉพาะเกี่ยวกับการแปลและการ ล่าม ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมดาต้าเบส ในกรณีที่มีความรู้ด้านการศึกษาคว่กับประสบการณ์ สามารถ นำมาใช้ประกอบการพิจารณาแทนปริญญาชั้นสูงได้

ประสบการณ์การทำงาน

มีประสบการณ์ด้านการล่ามและการแปลอย่างน้อย 7 ปี หากมีประสบการณ์ด้านการเป็นล่าม แบบพูดพร้อม จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

ความรู้ด้านภาษา

มีความรู้ภาษาอังกฤษและฝรั่งเศสดีเยี่ยม และสามารถเขียนร่างได้เป็นอย่างดี หากมีความรู้ เกี่ยวกับภาษาท้องถิ่นของประเทศเจ้าภาพก็จะเป็นประโยชน์

ทักษะอื่น ๆ

มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรต่าง ๆ ในองค์การสหประชาชาติ และขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และสถานการณ์การเมืองและวัฒนธรรมของ

ภูมิภาคประเทศเจ้าภาพ เนื่องจากภารกิจด้านการรักษาสันติภาพมีการกระจายกันอยู่ทั่วไป ในทวีปแอฟริกา ผู้สมัครที่มีความชำนาญเป็นพิเศษด้านประวัติศาสตร์และสถานการณ์การเมือง และวัฒนธรรมในแอฟริกาจึงเหมาะสมต่อการสมัครดังกล่าว

องค์การสหประชาชาติจะไม่จำกัดสิทธิ์ในการสมัครเข้าร่วมในตำแหน่งใด ๆ ไม่ว่าจะชายหรือหญิงก็ตามภายใต้เงื่อนไขแห่งความเสมอภาคขององค์กรหลักและองค์กรรอง (ว่าด้วยกฎข้อบังคับของ องค์การสหประชาชาติ บทที่ 3 มาตรา 8) โดยมีภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานของสำนักเลขาธิการองค์การสหประชาชาติ สำนักเลขาธิการองค์การสหประชาชาติอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย



การล่าม ของสหภาพยุโรปจาก

http://europa.eu/languages/jsp/classification/dps_showChapter.jsp?&chapterID=17&lg=en&ระบุดังนี้

สหภาพยุโรปมีประเทศสมาชิกอยู่ด้วยกัน 27 ประเทศและมีภาษาราชการ 23 ภาษา มีการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่มีอยู่อย่างหลากหลายในลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวในโลก และในส่วนของงานพิเศษที่อียูได้ดำเนินการอยู่ก็อาจดูเหมือนมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างไรก็ตามมีเหตุผลพิเศษเกี่ยวกับเรื่องนี้ อียูผ่านกฎหมายที่มีความเกี่ยวพันกันโดยตรงระหว่างประชาชนของตนเองกับกลุ่มบุคคลภายนอก และในส่วนของความยุติธรรมที่เป็นเรื่องพื้นฐานทั่วไปนั้น ชาวอียูและศาลของแต่ละประเทศจำเป็นต้องสามารถศึกษากฎหมายดังกล่าวในภาษาที่พวกเขาสามารถเข้าใจได้

และที่นอกเหนือไปจากนี้ชาวอียูทุกคนจะต้องได้รับการกำหนดหรือกระตุ้นให้มีการทุ่มเทเสียสละเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมและการทำงานร่วมกันได้ของชาวยุโรป ดังนั้นจึงจำเป็นที่พวกเขาจะต้องกระทำสิ่งเหล่านี้ ในภาษาของตนเอง

และนับว่าเป็นความจริงที่อียูแห่งนี้ซึ่งเป็นที่ ๆ สมาชิกได้รับการเลือกตั้งมาจากกฎอันเกิดจากการหรือกันของสาธารณชน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ กลุ่มที่ช่วยงานของคณะกรรมการ และนี่คือเหตุผลที่ว่าทำไมสถาบันอียูจึงทำการว่าจ้างล่ามในการประชุมเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ตรงกันข้ามกับการแปล การล่ามเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารทางวาจาโดยล่ามจะมีหน้าที่แปลข้อความจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่งอย่างเป็นธรรมชาติและแคล่วคล่องด้วยการปรับในเรื่องของการส่งข้อความออกไป น้ำเสียง อารมณ์ความเชื่อของผู้พูด และการพูดของผู้พูดคนแรก

การล่าม – นโยบาย

การให้เสียงเป็นภาษาเดียวกันกับของผู้เข้าประชุมในโต๊ะประชุมถือเป็นเรื่องหลักที่เป็นความชอบด้วยกฎหมายตามระบอบประชาธิปไตย ล่ามของอียูช่วยให้การสื่อสารที่มีอยู่ในหลากหลายภาษาที่มีความเป็นไปได้มากขึ้นเมื่อผู้เข้าประชุมมีการพูดจากัน แม้เมื่อพวกเขาไม่ได้พูดภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไปก็ตาม

มีการจัดทำรายชื่อภาษาราชการของอียูมาตั้งแต่แรกเริ่มที่มีการออกกฎหมายบังคับของรัฐสภาในปี 2501 และได้รับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงจนเป็นที่เรียบร้อย เพื่อทำการรวมเอาภาษาของสมาชิกที่เข้าร่วมในภายหลังเข้าไว้ด้วย

โดยมีคำพูดว่า:

“ภาษาทางราชการและภาษาที่ใช้งานอยู่เป็นประจำของสถาบันต่าง ๆ ของสหภาพฯ นั้นได้แก่ ภาษา บัลแกเรียน เช็ค เดนนิช ดัช อังกฤษ เอสโทเนียน ฟินนิช ฝรั่งเศส เยอรมัน กรีก ฮังแกเรียน ไอริช อิตาลี เลียน ลิทัวเนียน มัลดีส โปแลนด์ โปรตุเกส โรมาเนีย สโลวัก สโลเวเนีย สเปน และสวีดิช”

การล่าม – การจ้างงาน

ตำแหน่งพนักงานเจ้าหน้าที่

การบริการเกี่ยวกับงานล่ามของสถาบันยุโรปจะมีการว่าจ้างเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการและฝ่ายภาษา (เจ้าหน้าที่ล่าม) ในการที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกฝ่ายบุคคลากรนั้นจะต้องใช้กฎระเบียบเดียวกันกับ ตำแหน่งถาวรอื่น ๆ ของสถาบัน และเพื่อเป็นการประกันว่าวิธีการในการจ้างชาวให้ประชากรทั้งหลาย ของอียูได้รับทราบนั้นเป็นไปอย่างเสมอภาคและเที่ยงธรรม การรับเจ้าหน้าที่ใหม่จะต้องอยู่บนพื้นฐาน ของกระบวนการคัดสรรที่เป็นการแข่งขันแบบเปิดกว้างซึ่งจะนำไปสู่การสงวนรายชื่อของผู้สมัครที่ได้รับการ พิจารณาคัดเลือกแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการและฝ่ายล่ามจะถูกเรียกตัวจากรายชื่อดังกล่าวตามที่มี ความจำเป็น การแข่งขันแบบเปิดกว้างสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ล่ามจะจัดให้มีขึ้นตามความจำเป็นด้าน บุคคลากรของแต่ละหน่วยที่ดูแลด้านการล่าม และเพื่อให้มีคุณสมบัติตรงตามต้องการ ผู้สมัครจะต้องมี คุณสมบัติหลายประการรวมทั้งการได้รับการฝึกอบรมและมีเพิ่มข้อมูลประวัติเกี่ยวกับความรู้ทางด้าน ภาษา (เช่นมีความรู้ทางภาษาตีเยี่ยมซึ่งเป็นที่ต้องการของหน่วยงานล่ามอื่น ๆ) การสอบแบ่งเป็นหลาย ส่วน ได้แก่ การทดสอบการแปลล่ามแบบพูดตาม และพูดพร้อม และการทดสอบที่ไม่มีเนื้อหาทาง เกี่ยวกับภาษาอีกหลายอย่าง

ยกเว้นในบางกรณี เช่น มีความจำเป็นเป็นพิเศษหรือในกรณีฉุกเฉินซึ่งล่ามอาจถูกเรียกตัวให้มา ทำงานในฐานะพนักงานชั่วคราวได้

ล่ามอิสระ

รัฐสภายุโรป คณะกรรมาธิการยุโรป และศาลสถิตยยุติธรรมยุโรป ล้วนมีบริการด้านการล่ามเป็น ของตนเอง แต่การรับเจ้าหน้าที่ล่ามเข้าทำงานและการคัดสรรล่ามอิสระจะกระทำร่วมกัน

ล่ามฝึกหัด

ศาลสถิตยยุติธรรมของยุโรปเสนอให้มีตำแหน่งล่ามฝึกหัดในจำนวนที่จำกัด ส่วนรัฐสภายุโรป และคณะกรรมาธิการยุโรปไม่กำหนดให้มีตำแหน่งล่ามฝึกหัด ทั้งนี้คณะกรรมาธิการยุโรปจะยังคงรักษา ความสัมพันธ์ในส่วนของโรงเรียนล่ามเอาไว้อย่างเหนียวแน่น



การล่าม – กิจกรรม

กิจกรรมด้านการล่าม

การพูดในที่ประชุมและการเจรจาถือเป็นแก่นในการตัดสินใจของประชาคม การเป็นล่ามในการประชุมใหญ่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกับการสื่อสารทางวาจาเท่านั้น นั่นคือ: การแปลข้อความจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษา หนึ่งอย่างเป็นธรรมชาติและอย่างแคล่วคล่องด้วยการปรับในการที่จะส่งข้อความออกไป น้ำเสียง และอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด และการพูดของผู้พูดคนแรก

ในระหว่างสถาบันยุโรปด้วยกันเองมีการจัดประชุมนับครั้งไม่ถ้วนในแต่ละปี โดยมีล่ามของการประชุมที่เป็นพนักงานลูกจ้างจำนวน 800 คน ล่ามส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำทุกวันนั้นเป็นสมาชิกที่เป็นพนักงานของรัฐสภายุโรปหรือของศาลสถิตยุติธรรมยุโรป ซึ่งแต่ละองค์กรจะให้บริการทางด้านการล่ามที่แยก จากกัน หรือของสำนักงานผู้อำนวยการด้านการล่าม (ดีจี) ของคณะกรรมการการยุโรปเองก็ตาม การให้บริการของทั้งสามฝ่ายมีการทำงานประสานกันอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการให้กับกลุ่มล่ามอิสระจำนวน 2700 คนที่รวมตัวกัน

การบริการด้านการล่ามของอียูนันเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ของการประชุมที่มีหลากหลายภาษา และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการจะทำงานให้ดีที่สุดร่วมกับล่ามได้อย่างไร

การฝึกอบรมล่าม

การล่ามของสำนักงานผู้อำนวยการ (ดีจี) ในส่วนของคณะกรรมการการยุโรปจะทำงานประสานกันอย่าง ใกล้ชิดกับบรรดามหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเรื่องของการฝึกอบรมที่มีคุณภาพสูงซึ่งมุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ

การล่ามของดีจีจะทำงานประสานกันกับสถาบันการศึกษาชั้นสูงและโรงเรียนสอนล่ามของรัฐสมาชิกและประเทศที่สมัครใหม่

การให้ความช่วยเหลือด้านการฝึกอบรมล่าม

มหาวิทยาลัยสามารถขอความช่วยเหลือมาได้ในรูปของผู้ฝึกอบรมล่ามที่มีประสบการณ์

การตอบรับการฝึกอบรมล่ามในการประชุม

มีข้อกำหนดเรื่องการให้เงินอุดหนุนเพื่อจัดทำโครงการอันจะนำมาซึ่งการมองเห็นภาพเชิงลึกของยุโรปที่มากขึ้นโดยการสนับสนุนด้านหลักสูตรการฝึกอบรมล่ามในการประชุม ทั้งนี้มีมหาวิทยาลัย 15 แห่ง และกลุ่มองค์กรอีเอ็มซีไอก็ได้รับเงินสนับสนุนดังกล่าวในปี พ.ศ. 2547 -2548

ความร่วมมือระหว่างสถาบัน

การให้บริการด้านการล่ามของของชื้อยู่มีการทำงานประสานกันระหว่างสถาบันผ่านคณะกรรมการระหว่างสถาบันด้านการแปลและการล่าม

2. ท่านคิดว่า อะไรคือสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (โปรดกรอกตัวเลขเพื่อเรียงลำดับความสำคัญ)

สาเหตุ	ลำดับความสำคัญ
1. ไม่ได้จบการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศมาโดยตรง	
2. ไม่มีประสบการณ์ด้านการล่าม	
3. ไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศของคู่สนทนา	
4. มีความกดดันและขาดความมั่นใจในตัวเอง	
5. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนา	
6. ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนา	
7. อื่นๆ โปรดระบุ	

3. ท่านคิดว่า แนวทางใดที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ (โปรดกรอกตัวเลขเพื่อเรียงลำดับความสำคัญ)

แนวทางแก้ไข	ลำดับความสำคัญ
1. กำหนดคุณสมบัติในการบรรจุบุคลากรให้ตรงตามภาระงาน	
2. เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์แต่ละภาษา	
3. เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมการล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์	
4. เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาการด้านอื่นๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น	
5. เพิ่มโอกาสให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาต่างประเทศ โดยการติดตามคณะผู้แทนผู้แทนไทยในการเยือนต่างประเทศ และร่วมสังเกตการณ์การประชุมระหว่างประเทศ	
6. หน่วยงานที่ขอรับบริการล่ามให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสนทนาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	
7. กำหนดให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ล่ามคราวละ ๒ คน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
8. อื่นๆ โปรดระบุ	

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้แก่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ



**แบบประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
สำนักภาษาต่างประเทศ**

วัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงทัศนคติและความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ล่ามของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ สำนักภาษาต่างประเทศ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลทางสถิติและกำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจด้านต่างประเทศของรัฐสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน และแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

1. ชื่อ นามสกุล.....
ตำแหน่งสำนัก.....

2. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท |

3. ล่ามที่ท่านให้บริการ เป็นล่ามภาษาใด

- | | | |
|--|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไทย - อังกฤษ | <input type="checkbox"/> ไทย - เยอรมัน | <input type="checkbox"/> ไทย - อาหรับ |
| <input type="checkbox"/> ไทย - สเปน | <input type="checkbox"/> ไทย - ญี่ปุ่น | <input type="checkbox"/> ไทย - เกาหลี |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

4. ท่านใช้บริการล่ามในโอกาสใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การรับรองบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> การประชุมสัมมนาระหว่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> การเยือนหรือศึกษาดูงานต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> การนำชมรัฐสภา |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามสามารถถ่ายทอดเนื้อหา และสื่อความหมายได้ถูกต้อง มีสารครบถ้วน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม มีอรรถาศัยดี สุภาพ อ่อนน้อม และยินดีรับฟังความคิดเห็น					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ล่ามในครั้งนี้ในระดับใด					

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักภาษาต่างประเทศ
โทร. 0 2357 3100 โทรสาร 0 2357 3154 หรือ <http://intranet.go.th/group25/index.php>



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นายชัยวัฒน์ สืบสันติวรพงศ์
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาสเปน เยอรมัน และอาหรับ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
การศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต (ภาษาอาหรับ) มหาวิทยาลัยकुเวต - ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและการสื่อสาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
การทำงาน	- ผู้ช่วยอาจารย์ฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยकुเวต - เจ้าหน้าที่ล่าม สถานเอกอัครราชทูตไทย ประจำकुเวต - อาจารย์ภาษาอาหรับ และภาษาอังกฤษโรงเรียนสตรีศรีศาสนวิทยา - อาจารย์พิเศษประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต - เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข่าวและเจ้าหน้าที่ล่าม สถานเอกอัครราชทูต ซาอุดีอาระเบีย ประจำประเทศไทย



Legislative Institutional Repository of Thailand