

ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการล่ามทางโทรศัพท์

ในบริบทตำรวจท่องเที่ยวไทย

Telephone Interpreting for the Thai Tourist

Police Hotline

ชญธร สุจริยาศัย¹ และ นิ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์²

Chayasorn Sujariyasai and Nunghatai Rangponsumrit

บทคัดย่อ

การใช้ล่ามทางโทรศัพท์ถือว่าเป็นตัวเลือกในการเข้าถึงล่ามแปลภาษาที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉินและสะดวกในกรณีที่ไม่มีล่ามในพื้นที่หรือล่ามไม่สามารถเดินทางมาถึงได้ แต่จากการศึกษาค้นคว้ายังไม่พบหลักฐานการศึกษาเชิงวิชาการเกี่ยวกับการล่ามทางโทรศัพท์ในประเทศไทยมาก่อน งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อนำร่องศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทตำรวจท่องเที่ยวไทยและศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ล่ามผ่านโทรศัพท์

¹ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายวิชาการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล s.chayasorn@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ และกลุ่มวิจัยการแปล การล่าม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล nunghatai.r@chula.ac.th

โดยได้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามในศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวไทยจำนวน 10 คน และให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามทำแบบสอบถามอีก 15 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่สื่อสารภาษาต่างประเทศของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวไทย ปฏิบัติงานใน 2 บทบาทคือผู้รับแจ้งเหตุส่งประสานและให้ข้อมูล และทำหน้าที่ล่ามให้กับนักท่องเที่ยวหรือตำรวจตามท้องที่ต่างๆ ข้อจำกัดที่เห็นเด่นชัดของล่ามทางโทรศัพท์คือการมองไม่เห็นคู่สนทนา ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้แก้ไขโดยการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ การศึกษากรณีที่เกิดขึ้นบ่อยเพื่อที่ช่วยให้ทำความเข้าใจสถานการณ์ อีกทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของสารกับคู่สายก่อนทำหน้าที่ล่ามก็ช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

คำสำคัญ: 1. ล่ามทางโทรศัพท์ 2. ล่ามตำรวจ 3. ล่ามชุมชน 4. ล่ามในบริการของรัฐ
5. ตำรวจท่องเที่ยว

Abstract

Telephone Interpretating (TI) makes emergency communication possible and convenient for people speaking different languages in the absence of interpreters. However, little attention has been paid to this field. No academic research has been found conducted on TI in Thailand before. The purpose of this study was to study TI in Thailand by exploring the nature of TI for the Thai Tourist Police and examining its challenges. The data were collected from interviews and a survey. Ten interpreters

participated in the interview and fifteen interpreters completed the questionnaire. The results indicate that the telephone interpreters working for Thailand's tourist police hotline undertake two responsibilities: as a liaison and as an interpreter. The telephone Interpreters in this setting overcome the absence of visual cues, generally considered as the main challenge of telephone interpreting, by familiarising themselves with frequently-occurring cases and always cross-checking the message with the users when needed.

Keywords: 1. telephone interpreting 2. police interpreting
3. community interpreting 4. public service interpreting
5. tourist police

ความจำเป็นของการใช้ล่ามทางโทรศัพท์

ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (www.mots.go.th) เผยว่าในปี 2560 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากถึง 35,591,978 คน ในหลายๆ กรณีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น ชาวต่างชาติผู้ประสบภัยสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ไทยที่เกี่ยวข้องได้ลำบาก เนื่องจากขาดบุคลากรที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ในจุดเกิดเหตุ ล่ามโทรศัพท์จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงบริการด้านการแปลภาษาได้อย่างทันท่วงทีในปัจจุบันทั่วโลกมีการใช้ล่ามทางโทรศัพท์ในหลายภาคส่วน ทั้งในวงการการแพทย์

วงการธุรกิจ การบริการด้านกฎหมายและการบริการจากภาครัฐ แม้จะมีข้อกังวลเรื่องคุณภาพของการล่ามทางโทรศัพท์อยู่มาก ทั้งที่เกิดจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องจากความท้าทายที่ล่ามไม่สามารถมองเห็นสีหน้าของคู่สนทนาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทางฝั่งคู่สาย และจากปัญหาอื่นๆ แต่การใช้โทรศัพท์เป็นสื่อกลางในการเข้าถึงล่ามแปลภาษาก็ยังคงเป็นตัวเลือกที่ทั้งภาครัฐและเอกชนเลือกใช้กันมาโดยตลอด เนื่องจากช่วยให้เข้าถึงความช่วยเหลือทางภาษาได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน สะดวกต่อคู่สนทนาต่างภาษาและล่ามที่อยู่ห่างไกลกัน ค่าใช้จ่ายต่ำ และช่วยลดเวลาในการเข้าถึงล่ามอีกด้วย

จากการศึกษาค้นคว้ายังไม่พบหลักฐานว่าประเทศไทยเริ่มมีการใช้การล่ามทางโทรศัพท์ตั้งแต่เมื่อใด แต่จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตพบว่าปัจจุบันประเทศไทยมีการใช้ล่ามทางโทรศัพท์ทั้งในบริการภาครัฐและหน่วยงานเอกชน เช่น ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยว สายด่วนสังคมสงเคราะห์ และในโรงพยาบาลเอกชนบางแห่ง และจากการค้นคว้าเบื้องต้นนั้นยังไม่พบว่ามีงานวิจัยศึกษาการล่ามทางโทรศัพท์ในประเทศไทยเชิงวิชาการมาก่อน มีเพียงงานของกิตติศักดิ์ สุจริตธรรการ (2548, น. 24) ที่กล่าวถึงบทบาทของล่ามประเภทนี้ว่า “งานล่ามแปลทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ล่ามแปลจะต้องมีความชำนาญทางภาษาเป็นอย่างดี เพราะไม่สามารถที่จะเดาเรื่องราวได้เพราะไม่เห็นนักท่องเที่ยว โดยจะต้องมีความแม่นยำในทางภาษาและจะต้องทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะถ้าสื่อสารผิดจะทำให้เกิดปัญหาคืนได้” งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้นำร่องศึกษาปัญหาของการล่ามทางโทรศัพท์โดยเลือกศึกษาการปฏิบัติงานในบริบทของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือกล่าวได้ว่าเป็นการศึกษาการ

ปฏิบัติงานของลุ่มทางโทรศัพท์ที่ให้บริการโดยภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการทำ ความเข้าใจการทำงานของ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ลุ่มทางโทรศัพท์ในประเทศไทย พร้อมทั้งเป็นพื้นฐานองค์ความรู้ให้กับการศึกษาวิจัยในด้านการลุ่มทางโทรศัพท์ในประเทศไทยต่อไปในภายภาคหน้า

ข้อถกเถียงเกี่ยวกับการใช้ลุ่มทางโทรศัพท์ในต่างประเทศ

การลุ่มทางโทรศัพท์มีจุดกำเนิดจากประเทศออสเตรเลียเมื่อ ค.ศ. 1973 โดยมีการใช้ครั้งแรกเพื่อบริการผู้อพยพที่ลี้ภัยเข้ามาพำนักในประเทศออสเตรเลีย โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (Kelly, 2008, p. 5) ต่อมาเมื่อ ค.ศ. 1981 ในประเทศสหรัฐอเมริกา ก็เริ่มให้บริการลุ่มทางโทรศัพท์ครั้งแรกในหน่วยงานตำรวจ หลังจากนั้นก็มีการใช้ลุ่มทางโทรศัพท์ในวงการอื่นๆ เช่น ในสถาบันทางการเงิน บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านความปลอดภัยและอื่นๆ จนกระทั่งใน ค.ศ. 2000 ในประเทศสหรัฐอเมริกาก็ได้มีบริษัทเอกชนเล็กใหญ่ที่เปิดทำการเพื่อให้บริการลุ่ม แปลภาษาผ่านทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ

จากการค้นคว้าเบื้องต้นพบว่าการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลุ่มทางโทรศัพท์ในต่างประเทศยังมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านจำนวนชิ้นงานวิจัยและการศึกษาทางวิชาการเชิงลึก Ozolins (2011, p. 33) กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการศึกษาลุ่มทางโทรศัพท์เชิงวิชาการนั้นอาจเป็นเพราะการเหมารวมว่าการลุ่มทางโทรศัพท์เป็นประเภทการลุ่มที่ดีกว่าประเภทอื่น ยิ่งไปกว่านั้นการศึกษาที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจาย และการขาดพื้นฐานด้านทฤษฎีของลุ่มทางโทรศัพท์เองนั้นก็ถือเป็นอุปสรรค

ขีดขวางการศึกษาต่อยอดในการล่ามสาขานี้ งานวิจัยในต่างประเทศที่มีอยู่ส่วนใหญ่มักจะออกมาในเชิงวิจารณ์ หรือชี้ให้เห็นข้อเสียของการล่ามผ่านทางโทรศัพท์โดยยกข้อสงสัยด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องจากหลายประเด็นดังต่อไปนี้

1. การมองไม่เห็นคู่สนทนาและการไม่ได้เห็นอวัจนภาษาของผู้พูด

Gracia-García (2002, p. 4) ศึกษาข้อดีและข้อเสียล่ามทางโทรศัพท์ และกล่าวว่ามุมมองต่อการสื่อสารโดยใช้ล่ามทางโทรศัพท์นั้นแบ่งออกเป็นสองช่วงที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ในแง่หนึ่งการบริการล่ามทางโทรศัพท์ยังคงเป็นที่นิยมเพราะเป็นการเข้าถึงการให้บริการล่ามหลากหลายภาษาได้อย่างรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าล่ามประเภทอื่น แต่ในอีกมุมมองคือการล่ามทางโทรศัพท์ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง เนื่องจากการมองไม่เห็นคู่สนทนาทำให้ไม่ได้รับสารที่เป็นอวัจนภาษาจากผู้พูด เช่น ท่าทาง ภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้า เป็นต้น Gracia-García (2002, p. 5) ได้ศึกษาล่ามทางโทรศัพท์ประจำโรงพยาบาลและพบว่าล่ามรู้สึกไม่มั่นใจและรู้สึกว่าจะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามอย่างถูกต้องแม่นยำ รู้สึกว่ารับมือกับสถานการณ์ได้ไม่ดีเนื่องจากไม่สามารถมองเห็นว่าผู้ป่วยและแพทย์กำลังทำอะไรอยู่ และบ่อยครั้งก็ไม่ทราบว่ามีใครอยู่ในห้องบ้างและผู้พูดคือใคร ซึ่งประเด็นปัญหาที่เกิดจากการที่ล่ามมองไม่เห็นคู่สนทนานั้นสอดคล้องกับงานของ Mintz (1998) ที่กล่าวว่า ล่ามจะสามารถเข้าใจสารได้ดีที่สุด เมื่อได้ใช้ประสาทสัมผัสที่เกี่ยวข้องทุกทางเท่าที่จะสามารถใช้ในการรับสารนั้นรวมไปถึงการที่ล่ามจะต้องสามารถมองเห็นผู้พูดที่กำลังทำการล่ามแปลภาษาด้วย ในทำนองเดียวกัน บทความจาก AIIC Technical Committee (2000) ได้ยืนยันว่าล่ามจำเป็นจะต้องมองเห็นท่าทาง การแสดงออก การเคลื่อนไหวของผู้พูด ล่ามจำเป็นที่

จะต้องเห็นสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในห้องเพื่อที่จะได้เข้าใจสถานการณ์ของการประชุม และในบทความเดียวกันนี้ก็กล่าวว่า คำพูดถือได้ว่าเป็นเพียงแค่ส่วนน้อยในการสื่อสารของมนุษย์ จริงๆ แล้วภาษากายนั้นสำคัญกว่า การที่ล่ามไม่สามารถมองเห็นผู้พูดนั้นทำให้ต้องจดจ่อกับคำพูดของผู้พูดมากขึ้นและจะส่งผลให้ระดับความเครียดเพิ่มมากขึ้นไปอีกด้วย

2. การที่ไม่สามารถเลือกสาขาที่ตนถนัดได้

ในบริบทของบริษัทที่ให้บริการล่ามทางโทรศัพท์เป็นภาษาต่างๆ ล่ามทางโทรศัพท์ไม่สามารถเลือกทำงานเพียงในสาขาที่ตนถนัดได้ ซึ่ง Gracia-García (2002, p. 14) กล่าวว่า ผู้ประกอบอาชีพล่ามมืออาชีพจำเป็นต้องมีสาขาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ เพราะว่าการที่จะรับมือได้กับทุกหัวข้อ ในทุกๆ สถานการณ์นั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง แต่สิ่งที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบันคือ เมื่อโทรศัพท์ดังขึ้น ล่ามโทรศัพท์ยังไม่รู้ถึงเรื่องราวที่คนโทรเข้ามา ไม่รู้ว่คำศัพท์ที่ตนต้องเจอนั้นเกี่ยวข้องกับสาขาใด จึงเป็นอีกหนึ่งข้อวิจารณ์ว่าเป็นสาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการสื่อสารผ่านล่ามทางโทรศัพท์

3. ผู้รับบริการไม่เข้าใจบทบาทของล่ามทางโทรศัพท์

Ozolins (2011, p. 45) กล่าวว่า ในระหว่างที่ล่ามต้องรอสายอยู่กับคู่สายที่โทรมารอรับบริการล่ามเพียงลำพัง ล่ามจะสามารถรักษาบทบาทที่เป็นผู้ช่วยส่งสารไม่ทำตัวเป็นคู่สนทนาในกรณีที่คู่สายมีความกระตือรือร้นอยากจะพูดคุยกับล่ามและพยายามดึงล่ามเข้าไปในบทสนทนาด้วย และถ้าหากล่ามไม่ให้การตอบรับ ผลที่ตามมา

คืออะไร คำถามนี้ยังคงทิ้งไว้โดยไม่มีคำตอบ ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้พยายามตอบคำถามดังกล่าว ดังที่จะเสนอต่อไปในหัวข้อบทบาท

ในขณะที่มีการวิจารณ์การล่ามผ่านทางโทรศัพท์อยู่จำนวนไม่น้อยแต่ก็มีงานจำนวนหนึ่งที่ไม่ได้มองว่าการใช้ล่ามทางโทรศัพท์ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสาร Kelly (2008 อ้างถึงใน Ozolins, 2011, p. 43) ได้กล่าวว่าคนที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการล่ามและไม่เคยมีประสบการณ์การล่ามต่อหน้า (face to face) มาก่อน ก็สามารถฝึกเป็นล่ามโทรศัพท์ที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ Gracia-García (2002, pp. 13-14) กล่าวว่าล่ามโทรศัพท์อีกกลุ่มหนึ่งบอกว่าตนรู้สึกได้เป็นผู้ควบคุมจังหวะการสนทนาและการที่ไม่ได้นั่งประกบอยู่กับผู้พูดหรือผู้รับบริการล่ามไม่ได้กระทบต่อการทำงานแต่อย่างใด เนื่องจากคู่สายที่โทรเข้ามามักจะพูดเพียงประโยคสั้นๆ ไม่พูดยืดยาวดังเช่นตอนที่นั่งอยู่ห้องเดียวกับล่าม แต่ทั้งนี้ Hlavac (2013, p. 47) พบว่าการล่ามทางโทรศัพท์นั้นต้องใช้กระบวนการวิธีจำเพาะเนื่องจากล่ามต้องฟังเพียงแค่เสียงที่ได้ยินเท่านั้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าลักษณะการทำงานและประเด็นปัญหาที่เกิดจากการล่ามผ่านทางโทรศัพท์ในบริบทของประเทศไทย โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาผู้สื่อสารภาษาทางโทรศัพท์ที่ต้องทำหน้าที่ล่ามผ่านทางโทรศัพท์ของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยว 1155 เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติการล่ามทางโทรศัพท์เทคนิคที่ล่ามโทรศัพท์ในประเทศไทยใช้ในการทำงานประเภทบริการจากภาครัฐ และศึกษาลักษณะเฉพาะของล่ามทางโทรศัพท์โดยมุ่งเน้นสำรวจปัญหาจากการที่ล่าม

ไม่สามารถมองเห็นคู่สนทนาว่าได้ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรป
ปัญหาหรือไม่ รวมถึงประเด็นอื่นๆ ที่อาจพบ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลคือผู้สื่อสารภาษาที่ต้องทำหน้าที่ล่ามผ่านทาง
โทรศัพท์ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1155 ภายใต้
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งมีจำนวนรวม 45 คน เนื่องด้วยข้อกำหนดของ
หน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล
เชิงคุณภาพเพียงครั้งละ 5 คน จำนวน 2 ครั้ง รวม 10 คน ซึ่งเป็นล่ามภาษาต่างๆ กัน
ได้แก่ อังกฤษ ญี่ปุ่น เกาหลี จีน รัสเซีย ในส่วนข้อมูลทางสถิติจึงได้เลือกใช้การทำ
แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้น โดยสามารถรวบรวมได้
จำนวนทั้งสิ้น 15 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อการสัมภาษณ์ทั้งหมดไม่เคยผ่านการฝึกอบรมล่ามทาง
โทรศัพท์เฉพาะทางมาก่อน นอกจากที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานจริงภายใน
องค์กรเท่านั้น ประสบการณ์ในอาชีพล่ามทางโทรศัพท์ที่นานที่สุด 1 ปี น้อยที่สุดคือ
4 เดือน การสัมภาษณ์ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้ล่ามแสดงความคิดเห็นและ
บอกเล่าอย่างเต็มที่ โดยมุ่งเน้นหาข้อมูลประเด็นดังต่อไปนี้

1. บทบาทของล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว

2. ปัญหาการล่ามที่มักจะพบระหว่างการปฏิบัติการล่ามผ่านโทรศัพท์ในบริบทสายด่วนตำรวจท้องที่เกี่ยวกับการที่มองไม่เห็นคู่สนทนาและการรับมือกับปัญหาเหล่านั้น
3. การฝึกอบรมที่เคยได้รับก่อนประกอบอาชีพล่ามโทรศัพท์และการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน
4. ลักษณะเฉพาะของล่ามทางโทรศัพท์ประจำศูนย์แจ้งเหตุฯ และความแตกต่างจากล่ามประเภทอื่น

ในส่วนของการทำแบบสอบถามเป็นการใช้คำถามปลายปิดทั้งหมด ดังนี้

1. จำนวนสายที่ให้บริการล่ามต่อวัน โดยเฉลี่ย
2. ความยาวของแต่ละสายเฉลี่ยเป็นเวลากี่นาที
3. มีการอธิบายกติกาการใช้บริการล่ามโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการก่อนหรือไม่ เช่น อธิบายว่าเป็นประเภทล่ามพูดตามหรือล่ามพูดพร้อม ความยาวของการล่ามในแต่ละครั้ง
4. คิดว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาและสถานการณ์ทางฝั่งคู่สนทนาเป็นปัญหาหรือไม่

บริการสายด่วนล่ามของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินตำรวจท่องเที่ยวไทย 1155

1. โครงสร้างของหน่วยงาน

ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากนักท่องเที่ยวและให้บริการการล่าม 1155 เป็นการร่วมมือระหว่างกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานเอกชนซึ่งขอสงวนนามเพื่อให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประสบปัญหาจากทั้ง 76 จังหวัดและกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2560 และเปิดบริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 1 เมษายน 2560 โดยมีเจ้าหน้าที่สื่อสารได้ทั้งหมด 5 ภาษาได้แก่ อังกฤษ จีน เกาหลี ญี่ปุ่นและรัสเซีย ปัจจุบันมีผู้สื่อสารภาษาทางโทรศัพท์ (ซึ่งในศูนย์ฯ เรียกว่า เอเจนต์) ให้บริการทั้งหมด 45 คน ลักษณะการปฏิบัติงานของเอเจนต์นั้นไม่ใช่ทำหน้าที่ล่ามเพียงอย่างเดียว แต่มีบทบาทในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 2 บทบาท ดังนี้

1.1 ผู้รับแจ้งเหตุ ในกรณีนี้ นักท่องเที่ยวผู้ประสบปัญหาเป็นผู้โทรเข้ามาแจ้งเหตุด่วนหรือร้องทุกข์ด้วยตัวเอง เจ้าหน้าที่ของเอเจนต์คือรับฟัง บันทึกข้อมูลเบื้องต้นลงในฐานะข้อมูลของศูนย์รับแจ้งเหตุ ให้คำแนะนำเบื้องต้น และ/หรือส่งประสานต่อให้สถานีตำรวจภูธรในท้องที่ดำเนินการช่วยเหลือต่อไป รวมถึงแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ไปยังจุดเกิดเหตุในกรณีที่จำเป็น

1.2 ล่าม เจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรจากจังหวัดต่างๆ ติดต่อเข้ามาเมื่อมีนักท่องเที่ยวผู้ประสบปัญหาเข้าร้องทุกข์แจ้งความในสถานีตำรวจ แต่เจ้าหน้าที่ประจำการ ณ สถานีตำรวจไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษานั้นๆ ได้ หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวผู้ประสบปัญหาโทรมาขอรับบริการการล่ามเพื่อสื่อสารกับบุคคลที่สาม กรณีนี้เอเจนต์จะทำหน้าที่เป็นล่ามแบบพูดตาม แต่มักเป็นการล่ามเพียงสรุปใจความ

สำคัญ แปลเพียงแค่นี้ก็สำคัญเท่านั้น ยกเว้นกรณีลงบันทึกประจำวันหรือการให้ปากคำพยานแก่ตำรวจ ซึ่งในกรณีดังกล่าว ล่ามจะต้องแปลทุกคำพูดของนักทอ้งเทียวกุ่สาย

2. ลักษณะการปฏิบัติการ

ศูนย์รับแจ้งเหตุฯ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ในแต่ละวันมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแบ่งเป็น 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง มีผู้ทำหน้าที่ล่ามให้บริการทางโทรศัพท์หรือเอเจนต์ผลัดละ 15 คน

ผลัดแรก ตั้งแต่ 6 นาฬิกาถึง 14 นาฬิกา

ผลัดที่สอง ตั้งแต่ 14 นาฬิกาถึง 22 นาฬิกา

ผลัดสุดท้าย ตั้งแต่ 22 นาฬิกา ถึง 6 นาฬิกา

ในแต่ละผลัดจะมีหัวหน้าผลัดและร้อยเวร (หรือสิบเวร) ร่วมกันทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานโดยรวม ให้คำปรึกษาแก่เอเจนต์และส่งเรื่องของผู้แจ้งเหตุให้ผลัดต่อไป หากเป็นกรณีที่ใช้เวลานานข้ามผลัด

ในการรับสายแต่ละสายนั้นมีการจัดลำดับความสำคัญเหตุที่ได้รับแจ้ง ก่อนส่งประสานต่อ ดังนี้

2.1 สำคัญมาก เช่น การจับกุม ไล่สวนผู้ต้องสงสัย ณ สถานีตำรวจ เหตุทะเลาะวิวาท กรณีอุบัติเหตุ

2.2 สำคัญระดับกลาง เช่น กรณีสงสัยว่านักทอ้งเทียวกตกเป็นเหยื่อเป็นการฉ้อโกงโดยร้านค้าหรือนักทอ้งเทียวกถูกฉ้อโกงค่าโดยสาร พลัดหลง

2.3 ลำคัญระดับต่ำ เช่น สอบถามเส้นทางและหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่นๆ

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวนเหตุ	คิดเป็นร้อยละ
1	เหตุหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว	36	0.11
2	เอกสารสูญหาย	12	0.04
3	ก่อความวุ่นวาย	8,020	25.61
4	ขอความช่วยเหลือ	392	1.25
5	ความผิดตามกฎหมายอาญาหรือตาม พ.ร.บ.มีโทษทางอาญา ในฐานความผิดอื่นๆ	0	0
6	ทรัพย์สินสูญหาย (ไม่ได้เกิดจากการถูกประทุษร้าย)	113	0.36
7	ทะเลาะวิวาท	7	0.02
8	นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ (ไม่ได้เกิดจากการประทุษร้าย)	7	0.02
9	บุคคลสูญหาย	18	0.06
10	แปลภาษา	1,025	3.27
11	ร้องเรียน	107	0.34

12	สอบถามข้อมูล	1,560	4.98
13	เหตุความผิดตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวฯ	0	0
14	เหตุประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย	14	0.04
15	เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน	28	0.09
16	อื่น ๆ	19,968	63.77
17	อุบัติเหตุ	7	0.02
รวมทั้งหมด		31,314	100

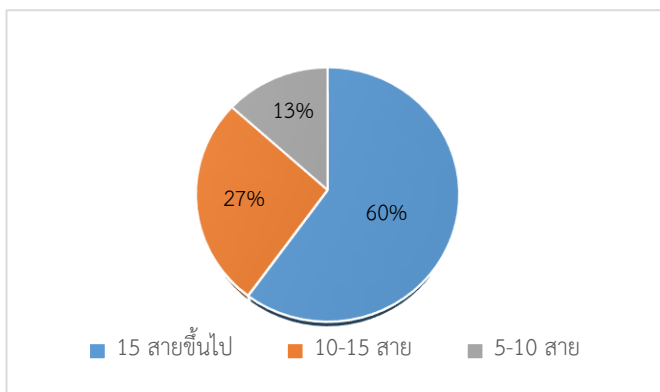
ตารางที่ 1 สถิติแจ้งเหตุแยกตามประเภทเรื่องประจำเดือนเมษายน 2561
(แหล่งที่มา: กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวไทย)

จากการพูดคุยกับหัวหน้าทีมเอเจนต์และร้อยเวรประจำ ณ ศูนย์ฯ พบว่ามีการเก็บสถิติการแจ้งเหตุแบ่งเป็นทั้งหมด 17 ประเภท ตัวอย่างสถิติจากเดือนเมษายนปี พ.ศ. 2561 ผู้ประสงค์ขอรับบริการการล่ามแปลภาษามีจำนวนทั้งหมด 1025 สาย คิดเป็นร้อยละ 3.27 ของการรับสายทั้งหมด (ดูรายละเอียดในตารางที่ 1) จะเห็นได้ว่าหน้าที่การปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารภาษาเพื่อรับแจ้งเหตุและให้ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ล่ามจริงๆ คิดเป็นเพียงส่วนน้อยของการปฏิบัติหน้าที่ทั้งหมด

เนื่องจากในการรับสายทั้งหมดของเอเจนต์ไม่ได้เป็นการล่ามแปลภาษาเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยจึงได้หาข้อมูลผ่านการทำแบบสอบถามว่าในส่วนของจำนวนสายที่

ได้รับในแต่ละผลัดนั้น มีสายที่ให้บริการล่ามแปลภาษาโดยเฉลี่ยทั้งหมดจำนวนกี่สาย
คำตอบที่ได้แสดงในแผนภูมิที่ 1

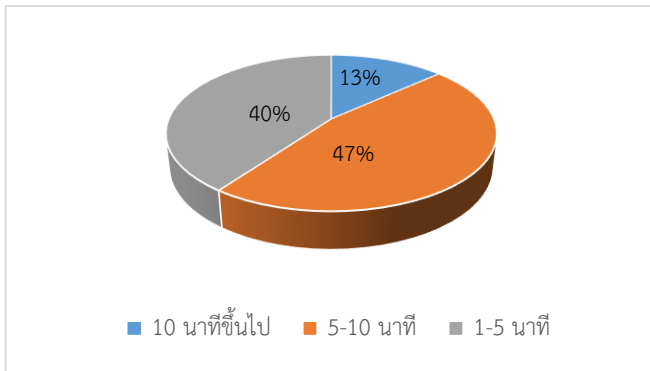
แผนภูมิที่ 1 จำนวนสายที่ให้บริการล่ามในแต่ละผลัด



จากเอเจนต์ผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน จำนวน 9 คนกล่าวว่าโดยเฉลี่ย
ในแต่ละผลัด ตนให้บริการการล่ามมากกว่า 15 สาย จำนวน 4 คนให้บริการล่ามจำนวน
10-15 สาย และจำนวน 2 คนให้บริการล่ามแก่ผู้ที่โทรเข้ามาจำนวน 5-10 สาย

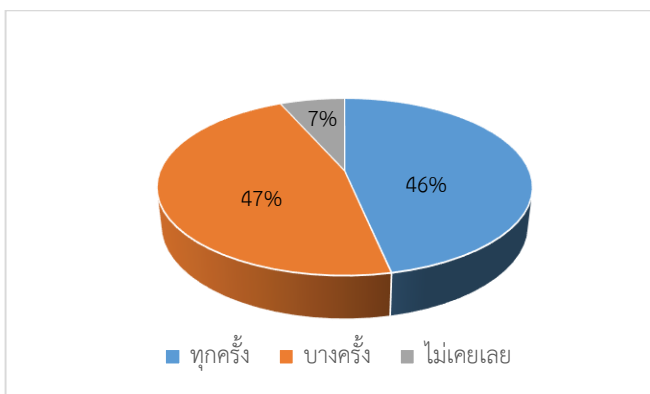
จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน เอเจนต์ 2 คนกล่าวว่าตนใช้เวลาเฉลี่ย
ในการให้บริการล่าม 10 นาทีขึ้นไป 7 คนใช้เวลา 5-10 นาทีในการให้บริการล่ามแก่
คู่สาย และ 6 คนใช้เวลา 1-5 นาทีต่อหนึ่งสาย ดังแสดงให้เห็นในแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 ระยะเวลาที่ให้บริการล่ามในแต่ละสาย



ในส่วนของการอธิบายกติกาการให้บริการล่ามโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการ เช่น อธิบายประเภทการให้บริการว่าเป็นล่ามพูดตามหรือล่ามพูดพร้อม ขอให้ผู้พูดหยุดทุก 3 ประโยคเพื่อให้ล่ามแปล ผู้วิจัยได้หาข้อมูลว่าเอเจนต์มีการบอกกล่าวและตกลงกับคู่สาย ก่อนหรือไม่ ผลที่ได้รับปรากฏในแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 การอธิบายกติกาการให้บริการล่ามทางโทรศัพท์



ก่อนจะเริ่มให้บริการการล่ามทางโทรศัพท์ เอเจนต์ผู้ทำแบบสอบถามจำนวน 7 คนบอกว่าตนจะอธิบายกติกาให้แก่ผู้รับบริการเสมอ อีก 7 คนบอกว่าตนอธิบายกติกาเหล่านี้เพียงบางครั้งและอีก 1 คนไม่เคยอธิบายกติกาเลย

การเก็บข้อมูลเชิงสถิติจากการทำแบบสอบถามทำให้เห็นว่าในแต่ละผลัด เอเจนต์แต่ละคนทำหน้าที่ล่ามเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ต่อหนึ่งสาย แม้บางคนจะได้รับสายที่ต้องทำหน้าที่ล่ามในแต่ละผลัดมากกว่า 15 สายก็ตาม ในส่วนของการอธิบายกติกา การใช้บริการการล่าม ข้อมูลจากแบบสอบถามก็ชี้ให้เห็นว่าไม่มีกฎตายตัวหรือข้อบังคับว่าเอเจนต์จะต้องอธิบายกติกาการใช้บริการล่ามแก่ผู้ที่โทรเข้ามาขอบริการล่ามแปลภาษา ก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด

เทคนิคที่เอเจนต์ทั้ง 5 ภาษาใช้ในการปฏิบัติกรลล่าม

สิ่งที่ทำให้การล่ามผ่านทางโทรศัพท์ของสายด่วนตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างจากการล่ามในบริบทอื่นอย่างชัดเจนคือ ผู้ที่โทรเข้ามาขอบริการล่ามแปลภาษากำลังประสบปัญหา ดังนั้นความน้ำเสียง การออกเสียง และจังหวะการพูดนั้นอาจเป็นอุปสรรคแก่ความเข้าใจของผู้รับแจ้งเหตุได้ เอเจนต์ทั้ง 10 คนที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กล่าวว่าเทคนิคที่ดีที่สุดกับทุกกรณีคือต้องฟังข้อมูลให้กระจ่าง แต่ด้วยสภาวะทางอารมณ์ของคู่สาย บ่อยครั้งจะต้องปล่อยให้คู่สายพูดให้จบก่อนจึงจะสามารถเก็บใจความและทำหน้าที่ล่ามได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทของตำรวจท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ใช้เทคนิคล่ามแบบรวบใจความ ไม่ใช่การแปลทุกตัวอักษรหรือคำต่อคำ

เอเจนต์ทั้ง 10 คนเห็นพ้องต้องกันว่า เนื้อหาการให้บริการล่ามในบริบทสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว นั้นเป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้ เอเจนต์ไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่า นักท่องเที่ยวจะโทรเข้ามาด้วยเรื่องอะไรและสายของตนจะเป็นหัวข้ออะไร ดังนั้นอีกเทคนิคหนึ่งซึ่งช่วยให้การสื่อสารลุล่วงไปได้ด้วยดีก็คือ การอ่านข้อมูลรายละเอียดของคดีที่เคยเกิดขึ้นและศึกษาเนื้อหาของเหตุที่ได้รับแจ้งประเภทต่างๆ ที่ฐานข้อมูลของศูนย์ฯ ได้บันทึกไว้ เอเจนต์ 8 คนจาก 10 คนให้สัมภาษณ์ว่าตนเตรียมตัวโดยการอ่านฐานข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ โดยเฉพาะกรณีที่เกิดซ้ำๆ เช่นการฉ้อโกงนักท่องเที่ยว เหตุลัทธิภัย ทะเลาะวิวาทกับร้านเช่าเจ็ทสกีหรือร้านเช่ามอเตอร์ไซด์เพื่อทำความเข้าใจกับลักษณะของประเภทเรื่องและศึกษาสำนวนที่พบในการแจ้งเหตุดังกล่าวและเพื่อจะได้เตรียมคำศัพท์ที่จะใช้ในการล่าม เอเจนต์จำนวน 6 คนให้สัมภาษณ์ว่าการเรียนรู้ศัพท์และสำนวนใหม่อยู่เสมอก็เป็นสิ่งที่ช่วยให้รับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้ดีขึ้นเช่นกัน การเตรียมตัวของเอเจนต์แต่ละคนแตกต่างกันออกไป เอเจนต์ผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษาเกาหลีท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อมีเวลาว่างตนจะฟังเทปบันทึกของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนของประเทศเกาหลีใต้ เพื่อทำความเข้าใจกับศัพท์และสำนวนที่อาจพบในการปฏิบัติหน้าที่ในบริบทเหตุฉุกเฉินประเภทต่างๆ แม้จะมีข้อจำกัดเรื่องภาษาที่ไม่สามารถมองเห็นคู่สนทนาและไม่สามารถอ่านปากคู่สนทนาได้ การรู้ศัพท์สำนวนมากทำให้ช่วยสื่อสารได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้เอเจนต์ทั้ง 10 คนยังให้ความเห็นตรงกันว่านักท่องเที่ยวที่มาจากชาติเดียวกันมักโทรหาศูนย์แจ้งเหตุด้วยปัญหาค่คล้ายคลึงกัน และช่วงเวลา

การรับสายก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้เอเจนต์ พอเดาได้ว่าสายที่โทรเข้ามาน่าจะเป็นเรื่องอะไร เช่น ในเวลากลางวันผู้ขอรับบริการล่ามภาษาญี่ปุ่นมักโทรแจ้งด้วยเหตุของหายหรือตกเป็นเหยื่อการโจรกรรม ผู้ขอบริการล่ามจีนมักจะเป็นกรณีถูกล่อลวงให้ซื้ออัญมณีปลอมและกรณีทะเลาะวิวาทกับร้านเช่าเจ้าเทสกี ในส่วนของช่วงเวลาการรับสายที่สัมพันธ์กับประเภทเรื่อง หากอยู่ผลัดที่สาม (กลางคืน) กรณีที่สายภาษาอังกฤษและภาษารัสเซียมักจะได้รับส่วนใหญจะเป็นการทะเลาะวิวาทตามสถานบันเทิงและสถานที่ท่องเที่ยวกลางคืน อย่างไรก็ตามเทคนิคนี้เพียงช่วยลดสถานะความเครียดจากการที่ล่ามไม่สามารถเลือกหัวข้อ/สาขาที่ตนถนัดได้และความเครียดจากการไม่รู้ว่าสายที่เข้ามาจะเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับอะไรเท่านั้น การทำความเข้าใจลักษณะนิสัยและพฤติกรรม การสื่อสารของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติก็เป็นอีกเทคนิคหนึ่งซึ่งช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวที่ขอรับบริการล่ามภาษาจีนมักจะเกริ่นนำค่อนข้างยาวก่อนเข้าประเด็น ใส่อารมณ์ในน้ำเสียง บางครั้งไม่หยุดให้เอเจนต์แปล ในส่วนของสายภาษาอังกฤษ เอเจนต์จะต้องเตรียมพร้อมต่อการล่ามที่คู่สายใช้ภาษาอังกฤษสำเนียงที่ตนไม่คุ้นเคยอยู่เสมอ เอเจนต์ให้ความเห็นว่าหากทำความเข้าใจประเด็นด้านวัฒนธรรม ลักษณะนิสัย พฤติกรรมการสื่อสารของนักท่องเที่ยวที่โทรมาแจ้งเหตุได้ ก็จะมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นเช่นกัน

ลักษณะเฉพาะและความแตกต่างจากล่ามประเภทอื่น

1. บทบาท

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวไทย หรือเอเจนต์นั้นไม่ได้มีหน้าที่แปลภาษาอย่างเดียว หน้าที่หลักคือเป็นผู้สื่อสารภาษาทางโทรศัพท์ในการรับแจ้งเหตุ ส่งประสานกรณีร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถานีตำรวจภูธรในท้องที่ ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวด้วยผู้ประสบปัญหา ควบคู่ไปกับการเป็นล่ามในบางกรณี จากงานของ Ozolins (2011, p. 45) ที่ชี้ประเด็นเรื่องผู้ให้บริการล่ามไม่เข้าใจบทบาทของล่ามทางโทรศัพท์ เช่น เข้าใจว่าล่ามเป็นบุคคลที่ตนต้องการติดต่อและการดึงล่ามเข้าร่วมบทสนทนาแทนที่จะให้ล่ามเป็นผู้มีหน้าที่แปลภาษาและช่วยส่งสารเท่านั้น ผู้วิจัยได้ใช้ประเด็นนี้เป็นหนึ่งในหัวข้อการศึกษาวิจัยด้วย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน เอเจนต์ทั้ง 10 คนไม่เคยพบประเด็นนี้ กล่าวคือไม่เคยถูกดึงเข้าไปในบทสนทนายระหว่างนักท่องเที่ยวผู้แจ้งเหตุกับบุคคลที่สาม หรือนักท่องเที่ยวสับสนบทบาทของเอเจนต์กับบุคคลที่สามว่าใครทำหน้าที่อะไร เอเจนต์ให้เหตุผลว่าเพราะด้วยลักษณะการปฏิบัติงานทั้งหมดเป็นรูปแบบของการสนทนา เอเจนต์จึงมักจะมียกโอกาสอธิบายบทบาทของตนและกตีกาการให้บริการล่ามให้นักท่องเที่ยวฟังระหว่างการสนทนาได้ ดังนั้นในกรณีคุยสามสายเพื่อให้บริการการล่าม หากนักท่องเที่ยวสับสนบทบาทว่าใครทำหน้าที่อะไร เอเจนต์ก็จะสามารถอธิบาย ให้นักท่องเที่ยวฟังระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ได้เสมอ

2. ปฏิสัมพันธ์กับคู่สาย

ล่ามทางโทรศัพท์ของศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนตำรวจท่องเที่ยวไทยเป็นล่ามอีกประเภทหนึ่งที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับคู่สายมากกว่าเพียงการรับสารและส่งสารโดยการแปลภาษาออกไปเพียงอย่างเดียว จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเอเจนต์ทั้ง 10 คน

การปฏิสัมพันธ์กับคู่สายนอกเหนือจากการให้บริการล่ามแปลภาษาแบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1 สามารถขอให้คู่สายพูดซ้ำเพื่อขอความกระจ่างได้ ซึ่งอาจมีโอกาสนำเข้าได้ทั้งเนื้อหาใจความและความกระจ่างของคำ เช่น ในกรณีของเอเจนต์ที่ทำหน้าที่ล่ามภาษาไทย-เกาหลีที่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ภาษาเกาหลีมีคำพ้องเสียงจำนวนมาก หากเกิดกรณีการสื่อสารที่ความหมายของคำในประโยคไม่ชัดเจน คำที่สงสัยเป็นคำที่สามารถแปลได้หลายความหมายในบริบทนั้นๆ เอเจนต์สามารถถามนักท่องเที่ยวยุโรปที่พูดซ้ำได้ว่าความหมายคำๆ นั้นคืออะไร ส่วนเอเจนต์ที่ทำหน้าที่ล่ามภาษาจีนกล่าวว่าในบางครั้งคู่สายโทรเข้ามาและใช้ภาษาทางการที่เอเจนต์ไม่ทราบความหมาย ตนก็สามารถขอให้อธิบายความหมายได้ การขอให้คู่สายพูดซ้ำนี้ยังรวมถึงการขอให้ช่วยสะกดคำ โดยเอเจนต์ที่ทำหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษกล่าวว่ากรณีที่พบบ่อยคือสายจากนักท่องเที่ยวยุโรปที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษโดยที่ภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาแม่ การออกเสียงคำหรือสำเนียงที่ไม่คุ้นเคยอาจก่อให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ เอเจนต์สามารถขอให้คู่สายช่วยสะกดคำที่เป็นปัญหาได้เช่นกัน ในทุกกรณีเอเจนต์ยืนยันว่าการถามซ้ำไม่ก่อให้เกิดปัญหาขัดขวางการสื่อสาร สรุปได้ว่าล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทของล่ามสายด่วนตำรวจท่องเที่ยวสามารถขอให้คู่สายให้ความกระจ่างของสารจะก่อนจะแปลภาษาออกไปได้

2.2 กรณีที่คู่สายพูดเร็วล่ามสามารถเตือนและขอให้พูดช้าลงได้ จากการสัมภาษณ์เอเจนต์ทั้ง 10 คน ได้ข้อมูลว่าเอเจนต์สามารถบอกกล่าวแก่คู่สนทนาได้ว่าจุดประสงค์ของการสนทนาคือการให้ความช่วยเหลือด้านการสื่อสารภาษา หากคู่สาย

พูดเร็วเกินไป เอเจนต์ก็จะไม่สามารถทำการช่วยเหลือได้ เมื่อเปรียบเทียบกับล่ามประเภทอื่นๆ เช่น ล่ามในที่ประชุมนั้น โอกาสที่จะขอให้วิทยากรหรือผู้พูดลดความเร็วลงเพื่อให้การสนทนาประสบความสำเร็จนั้นมีน้อยกว่ามาก

3. การพึ่งพาเพียงเสียงจากโทรศัพท์

หากมองถึงลักษณะเฉพาะที่ทำให้การล่ามผ่านทางโทรศัพท์ต่างจากการล่ามในการสนทนาต่อหน้า ลักษณะที่เด่นชัดของการล่ามทางโทรศัพท์คือ ต้องทำปฏิบัติหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์โดยที่ล่ามไม่สามารถมองเห็นหน้าคู่สนทนา ไม่สามารถมองเห็นสภาพแวดล้อมที่กำลังเกิดขึ้นทางฝั่งของคู่สนทนาได้ระหว่างปฏิบัติการได้เลย การรับสารของล่ามทั้งหมดนั้นต้องพึ่งพาเพียงเสียงที่ได้ยินเท่านั้น ลักษณะเฉพาะนี้นำมาซึ่งประเด็นวิจารณ์ในเรื่องของประสิทธิภาพของการสื่อความหมายและความน่าเชื่อถือของล่ามประเภทนี้ ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาข้อมูลประเด็นดังกล่าวจากการทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 15 คน เอเจนต์ 13 คนยืนยันว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาและต้องพึ่งเพียงแค่เสียงที่ได้ยินนั้นไม่ถือว่าเป็นปัญหา ในขณะที่อีก 2 คนยอมรับว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาและการที่ต้องพึ่งเสียงอย่างเดียวเท่านั้นอาจทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น ทำให้ล่ามตีความหมายของสารที่ได้รับผิดไป (ดูเพิ่มเติมในหัวข้อ**ปัญหาการมองไม่เห็นคู่สนทนาและสถานการณ์ทางฝั่งคู่สนทนา**) เอเจนต์กล่าวว่าการมองไม่เห็นภาษากายของคู่สนทนานั้นเป็นปัญหาจริง แต่เนื่องจากตนสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา กับคู่สนทนาได้เสมอ การที่ต้องพึ่งพาเพียงเสียงที่ได้ยินในโทรศัพท์นั้นจึงไม่ถือเป็นปัญหาร้ายแรงที่มีผลกระทบต่อการสื่อสาร

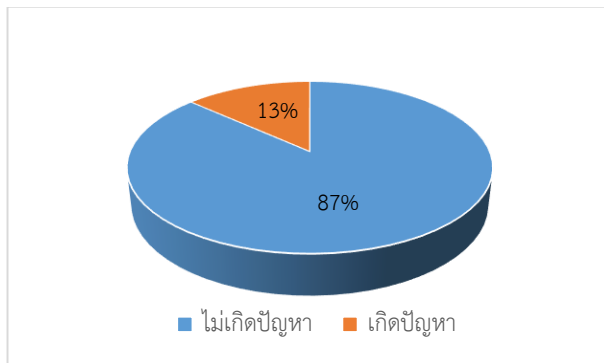
ปัญหาเฉพาะของล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทตำรวจท่องเที่ยวไทย

การวิจัยชิ้นนี้ได้สำรวจปัญหาและความท้าทายอันเป็นผลมาจากการที่ผู้ทำหน้าที่ล่ามไม่สามารถมองเห็นคู่สนทนาและการไม่ได้ถ่ายทอดความหมายอวัจนภาษาของผู้พูดว่าได้ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารระหว่างล่ามทางโทรศัพท์กับนักท่องเที่ยวที่โทรเข้ามาขอรับบริการการล่ามหรือไม่

1. ปัญหาการมองไม่เห็นคู่สนทนาและสถานการณ์ทางฝั่งคู่สนทนา

ในการทำแบบสอบถามเอเจนต์ 15 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 13 คนยืนยันว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาและต้องฟังเพียงแค่เสียงที่ได้ยินจากโทรศัพท์ในการตีความนั้นไม่ถือว่าเป็นปัญหาหลักในการปฏิบัติหน้าที่ ในขณะที่อีก 2 คนยอมรับว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาและการที่ต้องฟังเสียงอย่างเดียวเท่านั้นอาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้

แผนภูมิที่ 4 การมองไม่เห็นคู่สนทนาระหว่างการล่าม



แม้ในหลายๆ กรณีหากได้มองเห็นคู่สนทนาและบริบทของทางฝั่งคู่สายจะช่วยให้เข้าใจสถานการณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เอเจนต์หลายคนให้การสัมภาษณ์ว่าด้วยลักษณะการทำหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ ตนไม่ถือว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาไม่ถือเป็นปัญหาหลักในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม สิ่งที่เอเจนต์มองว่าเป็นปัญหาหลักนั้นแตกต่างกันออกไปและเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สำเนียงของผู้แจ้งเหตุ ฯลฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเอเจนต์ผู้ทำหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ทั้งให้ข้อมูล รับแจ้งเหตุ และส่งประสานเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะเป็นการสนทนา การทำหน้าที่ล่ามนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของบทบาททั้งหมด เมื่อปฏิบัติหน้าที่ล่ามก็ยังสามารถถามคู่สนทนาซ้ำเพื่อความกระจ่างขอให้คู่สนทนาสะกดคำที่ต้องการจะสื่อจนกว่าตนจะเข้าใจสารและสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามให้กับคนที่สามฟังได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบอื่นๆ

ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าเอเจนต์ในกลุ่มประชากรทั้ง 10 คนนั้นมองว่าปัญหาดังต่อไปนี้เป็นอุปสรรคการทำงานมากกว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนา

2.1 ความท้าทายด้านอารมณ์ของคู่สาย ลักษณะการทำงานของเอเจนต์เมื่อต้องทำหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทของสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว นั้นมักจะมีคู่สนทนาที่กำลังประสบปัญหา กำลังร้อนใจและอยู่ในภาวะกดดัน สายที่โทรเข้ามาอาจเป็นทั้งการขอความช่วยเหลือ การแจ้งความ การร้องทุกข์ และการสืบสวนสอบสวน เป็นต้น ในหลายๆ กรณีอาจมีผู้เกี่ยวข้องหรือคู่สาย มากกว่าหนึ่งคน จากการสัมภาษณ์พบว่าบ่อยครั้งที่เอเจนต์ต้องพบกับปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่โทรเข้ามาขอรับ

บริการล่ามไม่เปิดโอกาสให้ตนได้พูดเลย ความท้าทายด้านอารมณ์อาจก่อให้เกิดการรับสารที่ไม่สมบูรณ์ได้ ตัวอย่างที่พบมากจากการสัมภาษณ์คือการแจ้งเหตุทะเลาะวิวาทกับร้านเช่ามอเตอร์ไซค์หรือร้านเช่าเจ็ทสกีตามแหล่งท่องเที่ยวติดทะเล ในกรณีนี้เอเจนต์จะต้องทั้งทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควบคู่ไปกับการทำหน้าที่ล่ามแปลภาษาระหว่างคู่กรณี หลายคนกล่าวว่าจะต้องอดทนและไม่ใช้อารมณ์ ตนจะปล่อยให้คู่สนทนาอารมณ์เย็นลงก่อน แม้ว่าช่วงเวลาที่แรกอาจจะไม่ได้พูดเลยก็ตาม เอเจนต์จำนวนหนึ่งกล่าวว่า การที่ได้ปล่อยให้คู่สายระบายอารมณ์ออกมาก่อน เมื่ออารมณ์เย็นลงตนค่อยปฏิบัติหน้าที่ล่าม เทคนิคนี้ก็ช่วยให้การบริการล่ามและการให้ความช่วยเหลือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ล่ามภาษาจีนท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า นอกจากความสามารถด้านภาษาแล้ว ล่ามโทรศัพท์ของตำรวจท่องเที่ยวจะต้องรู้เอาใจเขามาใส่ใจเรา “หากเราไปเที่ยวต่างประเทศแล้วประสบปัญหา แต่เราไม่สามารถพูดภาษานั้นๆ ได้ เราย่อมอยู่ในภาวะกดดัน หากมีคนที่เราขอความช่วยเหลือได้และพูดภาษาเดียวกับเรา เราคงหวังให้คนอื่นๆ นั้นรับฟังเราอย่างเต็มที่เช่นกัน”

2.2 สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องและเสียงรบกวน เอเจนต์หลายคนมองว่า ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องและเสียงรบกวนถือเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากเกิดขึ้นบ่อยและเป็นปัญหาที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อาจสร้างภาวะกดดันให้ล่ามได้มากหากนักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่อับสัญญาณ แต่เนื่องจากไม่มีกำหนดเวลาในการให้บริการล่ามในแต่ละสาย ล่ามจึงสามารถขอให้นักท่องเที่ยวโทรเข้ามาแจ้งเหตุอีกครั้งได้เมื่อย้ายไปอยู่ในที่ๆ สัญญาณดีขึ้น

2.3 ความหลากหลายของสำเนียง ความท้าทายอีกประการที่พบในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทตำรวจท่องเที่ยวคือต้องรับมือกับสำเนียงที่ตนอาจไม่คุ้นเคยให้ได้ ในการสัมภาษณ์เอเจนต์ที่ทำหน้าที่ล่ามภาษารัสเซียและภาษาอังกฤษกล่าวถึงปัญหานี้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ล่ามรัสเซียให้ข้อมูลว่าประชากรในประเทศรัสเซียมีจำนวนกว่าร้อยล้านคน โอกาสที่จะต้องได้รับสายจากชาวรัสเซียที่ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ที่ใช้สำเนียงประจำถิ่นก็มีมาก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการล่ามได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ส่วนล่ามจีนยกตัวอย่างกรณีที่นักท่องเที่ยวผู้ประสบปัญหาโทรแจ้งเหตุและใช้ภาษาถิ่นหรือติดสำเนียงถิ่นของตนเมื่อพูดภาษากลาง ซึ่งล่ามมองว่าอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจสารผิดเพี้ยนไปได้ นอกจากนี้ล่ามอังกฤษยังยกตัวอย่างกรณีที่นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ พูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง และพูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงที่เอเจนต์ไม่คุ้นชิน การขอให้คู่สายกล่าวซ้ำในครั้งแรกก็อาจจะยังไม่ทำให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้ในทันที ดังนั้นในการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษารัสเซียให้ความเห็นว่าปัญหาสำเนียงของคู่สายที่ล่ามไม่คุ้นเคยสามารถสร้างปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามมากกว่าการมองไม่เห็นคู่สนทนาอีก

บทสรุป

งานวิจัยในต่างประเทศเรื่องล่ามทางโทรศัพท์จำนวนมากได้ยกประเด็นด้านการมองไม่เห็นคู่สนทนาว่าเป็นสาเหตุหลักของปัญหาการสื่อสารโดยใช้ล่ามประเภทนี้ แต่ในบริบทของล่ามโทรศัพท์สายด่วนตำรวจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น การมอง

ไม่เห็นนักท่องเที่ยวที่โทรเข้ามาขอความช่วยเหลือไม่ถือว่าเป็นปัญหาหลักที่กระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารเพราะวิธีปฏิบัติหน้าที่ของล่ามในบริบทของศูนย์แจ้งเหตุด่วน นักท่องเที่ยวนั้นสามารถถามคู่สายซ้ำได้ ไม่ใช่เพียงการฟังและรับสารเพื่อแปลภาษาอย่างเดียว วิธีรับมือกับข้อจำกัดนี้คือการเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา โดยจะศึกษาข้อมูลและคำศัพท์จากเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อยไว้ล่วงหน้าเพื่อที่จะได้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บทบาทของผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามโทรศัพท์ประจำศูนย์ฯ ยังทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหา รับแจ้งเหตุและส่งประสานไปยังตำรวจในท้องที่หรือหน่วยงานอื่นๆ ด้วย การที่ผู้ทำหน้าที่ล่ามสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับคู่สายได้ส่งผลให้ความท้าทายจากการมองไม่เห็นคู่สนทนาและสถานการณ์ทางฝั่งคู่สนทนาดลดลง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามมองว่าเป็นปัญหาหลักจึงไม่ใช่ความท้าทายจากการมองไม่เห็นคู่สนทนาแต่เป็นประเด็นอื่นเช่นสัญญาณโทรศัพท์และสำเนียงของคู่สนทนา จึงสรุปได้ว่าคุณภาพของการสื่อสารด้วยล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทของสายด่วนตำรวจท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับหลายสิ่ง ไม่ใช่เพียงแค่การฟังเสียงจากโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้การสัมภาษณ์พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทตำรวจท่องเที่ยว คุณสมบัติที่พึงมีที่เทียบเท่าความสามารถด้านภาษานั้นคือต้องอดทน มีใจรักการบริการ และมีไหวพริบปฏิภาณ รู้จักคิดวิเคราะห์เพื่อที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการศึกษาวิจัยล่ามโทรศัพท์ในบริบทตำรวจท่องเที่ยวไทยพบว่าปัญหาและข้อท้าทายที่การศึกษาในต่างประเทศตั้งขึ้นหลายประการไม่ถือเป็นปัญหาในบริบทนี้ หากมีการศึกษาวิจัยค้นคว้าต่อยอดเรื่องล่ามโทรศัพท์ในประเทศไทย ควรศึกษาการล่ามทางโทรศัพท์ในบริบทที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามเพียงอย่างเดียวเท่านั้นในบริบทอื่นๆ

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ สุจริตธุระการ. (2548). *บทบาทลุ่มแปดในการปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ
ท่องเที่ยวในกระบวนการยุติธรรม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ป.กก.แถลงข่าว สถานการณ์ท่องเที่ยว. (2560, ธันวาคม). สืบค้น 23 พฤษภาคม 2560,
จาก [https://www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=9886&
filename=index](https://www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=9886&filename=index)
- Gracia-García, R. A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and
cons. In S. Brennan (Ed.), *Proceedings of The 43rd Annual
Conference* (pp. 195-216). Alexandria, Virginia: American
Translators Association.
- Hlavac, J. (2013). Should interpreters be trained and tested in telephone
and video-link interpreting? Responses from practitioners and
examiners. *International Journal of Interpreter Education*, 5(1),
34-50.
- Kelly, N. (2008). *Telephone interpreting. A comprehensive guide to the
profession*. Bloomington: Trafford Publishing.
- Mintz, D. (1998). Hold the phone: Telephone interpreting scrutinized.
Proteus, 7(1).

- Ozolins, U. (2011). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *The international journal of translation and interpreting research*, 3(2), 33-47.
- Rosenberg, B. A. (2007). A data driven analysis of telephone interpreting. In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova and A-L. Nilsson (Eds.), *The critical link 4. Professionalisation of interpreting in the community* (pp. 65-76). Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins.
- Technical Committee. (2000, March 24). *What about monitors in SI booths?*. Retrieved December 9, 2017, from <https://aiic.net/p/148>