

บทบาทและลักษณะการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย
กรณีศึกษาอุทกภัยในประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔

นางสาวพันธกานต์ สุริยะธนาภาส

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม)
ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา ๒๕๕๕

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2534 ที่เก็บรักษาในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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

ROLES AND WORKING ENVIRONMENT OF INTERPRETERS
IN THE LOSS ADJUSTING FIELD: A CASE STUDY OF 2011 THAILAND
FLOODS

PHANTHAKAN SUREEYATHANAPHAT

A Special Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Arts Program in Translation and Interpretation (Interpretation)

Chalermprakit Center of Translation and Interpretation

Faculty of Arts Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

พันธกานต์ สุริยะธนาภาส : บทบาทและลักษณะการทำงานของกลุ่มในการประเมินวินาศภัย
กรณีศึกษา อุทกภัยในประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔ (ROLES AND WORKING ENVIRONMENT OF
INTERPRETERS IN THE LOSS ADJUSTING FIELD, A CASE STUDY OF 2011 THAILAND
FLOODS) อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. หนึ่งหทัย แวงผลสัมฤทธิ์, ๕๔ หน้า

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาบทบาทและลักษณะการทำงานของกลุ่มที่มีประสบการณ์
ในการทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยชาวต่างชาติในช่วงอุทกภัยปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๔ และช่วง
ฟื้นฟูความเสียหายจนถึงต้นปี พ.ศ. ๒๕๕๖ นอกจากนี้งานวิจัยยังมุ่งที่จะศึกษาปัญหาในการทำงาน
และวิธีการแก้ไข และวิธีพัฒนาทักษะในการล่อมด้วยเช่นกัน โดยมีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
กลุ่มจำนวน ๘ คนซึ่งทำงานที่บริษัทประเมินวินาศภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มปฏิบัติหน้าที่
ร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยในการลงพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ประสบภัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
และจังหวัดปทุมธานีในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มมีบทบาทที่สำคัญหลายประการ เช่น เป็นผู้ช่วยในการสื่อสาร
ระหว่างคู่เจรจา ลดช่องว่างทางวัฒนธรรม สร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา ในแง่ของลักษณะการ
ทำงานของกลุ่มพบว่า ในช่วงที่เกิดอุทกภัยกลุ่มทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยในการสำรวจ
โรงงานอุตสาหกรรมที่ประสบภัย ปัญหาหลักในการทำงานในช่วงดังกล่าวคือการเข้าถึงพื้นที่
ค่อนข้างยากลำบาก ในช่วงหลังจากระดับน้ำลดแล้ว กลุ่มทำงานกับผู้ประเมินวินาศภัยในการเจรจา
เรื่องค่าสินไหมทดแทนกับผู้เอาประกันภัย ปัญหาในการทำงานของกลุ่มมีหลายประการ เช่น
การแปลคำศัพท์เฉพาะทางและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และ ปัญหาในการ
ฟังสำเนียงชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ตัวอย่างวิธีพัฒนาทักษะของกลุ่ม ได้แก่ ศึกษาเนื้อหาที่
เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ตและสอบถามจากผู้รู้ ทำอภิธานศัพท์ที่ใช้ในการทำงาน และพยายาม
พูดคุยกับผู้พูดเพื่อให้คุ้นเคยกับสำเนียง เป็นต้น

ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ

สาขาวิชาการแปลและการล่าม

ปีการศึกษา ๒๕๕๕

PHANTHAKAN SUREEYATHANAPHAT: ROLES AND WORKING ENVIRONMENT OF
INTERPRETERS IN THE LOSS ADJUSTING FIELD, A CASE STUDY OF 2011 THAILAND
FLOODS

ADVISER: DR. NUNGHATAI RANGPONSUMRIT, 54 PP.

This research aims to study roles and working environment of interpreters who had experience working with foreign loss adjusters during the 2011 floods and the recovery period which lasted until the beginning of 2013. It also focuses on their work-related problems and solutions and how to improve interpreting skills. Eight interpreters from a loss adjusting company in Bangkok were interviewed. They had been teamed with foreign loss adjusters to visit flood-affected industrial estates in Phra Nakorn Sri Ayutthaya and Pathum Thani province from November 2011 to January 2013.

The findings show that interpreters have many important roles: assisting communication between negotiating parties; reducing the cultural gap; and maintaining a good atmosphere in negotiations. In respect to their working environment, during the floods the interpreters worked with loss adjusters in surveying flood-affected factories. The main problem was difficulty in accessing the flood-affected areas. After the floodwater had receded, the interpreters worked with loss adjusters to negotiate indemnity with the insured. Interpreters' problems included interpreting technical terms and concepts in the field of insurance indemnification, and listening to native-speakers' varied accents. Examples of the techniques used to improve interpreting skills are: studying related content on the internet, consulting experts, creating a glossary and making themselves more familiar with speakers' accents by talking to them.

Chalermprakit Center of Translation and Interpretation

Major: Interpretation

Academic Year : 2012

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์ เป็นอย่างสูงที่
สละเวลาให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างมากในการวิจัย รวมถึงช่วยขัดเกลา
งานวิจัยจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สายการล่ามทุก
ท่านเป็นอย่างสูงที่ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งตลอดหลักสูตรสองปีที่ผ่านมา
ผู้วิจัยจะนำความรู้และข้อคิดต่างๆที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมต่อไป

ขอขอบคุณล่ามทั้ง ๔ คนที่สละเวลาให้สัมภาษณ์ แบ่งปันประสบการณ์ และข้อคิดเห็น
ต่างๆอันมีคุณค่ายิ่งในการเขียนผลงานวิจัยชิ้นนี้ ดังมีรายนามต่อไปนี้ คุณอิเดโนริ อุเอทสึจิ
คุณสาธิต มณี คุณพรศักดิ์ เลอศักดิ์ธนากร คุณสินีพร รัตนานิวตรกุล คุณสุดาสิรี เตชานันท์
คุณพิมพ์ทัย บุญปัญญาโรจน์ คุณจิณณัฐ อรรถประสิทธิ์ และ คุณวสุภักดิ์ ชินธเนศ

ขอบคุณเพื่อนล่ามรุ่น ๓ สำหรับพลังอันสร้างสรรค์ของทุกคน และที่คอยเป็นกำลังใจให้กัน
เสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ความสำเร็จในก้าวนี้ของชีวิตคงจะเป็นไปไม่ได้หากผู้วิจัยไม่ได้รับการสนับสนุน
การช่วยเหลือ และกำลังใจที่เปี่ยมล้นเสมอมาจากบิดามารดาและพี่น้อง ผู้วิจัยจึงขอถือโอกาสนี้
ขอบคุณทุกคนในครอบครัวมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หากมีข้อผิดพลาด
ประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ วิธีการดำเนินการวิจัย	๓
๑.๕ คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับการประเมินวินาศภัย	๖
๒.๑.๑ บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมินวินาศภัย	๖
๒.๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน ณ สถานที่เกิดเหตุ	๙
๒.๑.๓ หลักการเจรจาเพื่อชดเชยค่าสินไหมทดแทน	๑๐
๒.๒ แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทของธุรกิจ	๑๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการล่าม	๑๔
๒.๓.๑ คำนียามของการล่าม	๑๔
๒.๓.๒ การเลือกรูปแบบของการล่าม	๑๔
๒.๓.๓ บทบาทในการทำงานของล่าม	๑๕
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	๑๙

๓.๑ การสัมภาษณ์ลุ่ม	๑๙
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๐
๓.๓ ข้อมูลทั่วไปของลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	๒๐
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๖
๔.๑ บทบาทของลุ่ม	๒๖
๔.๑.๑ เป็นคนกลางในการช่วยสื่อสารเพื่อให้ผู้เจรจาเข้าใจกัน	๒๗
๔.๑.๒ เป็นผู้ลดช่องว่างด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม	๒๗
๔.๑.๓ เป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา	๒๘
๔.๑.๔ เป็นผู้ช่วยสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	๒๙
๔.๑.๕ เป็นผู้ประสานงานเพื่อช่วยให้ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น	๓๐
๔.๑.๖ เป็นผู้มีส่วนสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของทีมในสายตาของลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร	๓๐
๔.๑.๗ เป็นเสมือน "แพะรับบาป" ในบางกรณี	๓๑
๔.๑.๘ เป็นพยานในการเจรจา	๓๑
๔.๒ ลักษณะการทำงานของลุ่ม	๓๑
๔.๒.๑ รูปแบบการลุ่ม	๓๒
๔.๒.๒ ตารางการทำงาน	๓๓
๔.๒.๓ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	๓๓
๔.๒.๔ หน้าที่อื่นๆของลุ่ม	๓๔
๔.๒.๕ การทำงานในช่วงเกิดอุทกภัย	๓๔
๔.๒.๖ การทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการ	๓๖
๔.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและวิธีแก้ไขปัญหา	๓๗
๔.๓.๑ ปัญหาในกระบวนการทำลุ่มและวิธีการแก้ไข	๓๗
๔.๓.๒ ปัญหาจากปัจจัยอื่นอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุอุทกภัยและวิธีการแก้ไข	๓๙
๔.๔ วิธีพัฒนาทักษะตนเองของลุ่ม	๔๐
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๔๒

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๔๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๔๔
๕.๓ ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย	๔๖
๕.๔ ข้อเสนอแนะ	๔๖
รายการอ้างอิง	๔๘
ภาคผนวก	๕๐
ภาคผนวก ก ชุดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ล่าม	๕๑
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	๕๔

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

๒๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ นับเป็นปีแห่งมหาอุทกภัยของประเทศไทย ประชาชนหลายล้านครัวเรือน พื้นที่เกษตรกรรมหลายล้านไร่ และภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ ๖๕ จังหวัดได้รับผลกระทบอย่างแสนสาหัส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคกลาง เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรม ๗ แห่งที่ประสบอุทกภัยครั้งนี้ อันได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคทอรีแลนด์ นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค) นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร และสวนอุตสาหกรรมบางกะดี โดยระดับน้ำในบางพื้นที่สูงถึง ๓.๕ เมตร และท่วมอยู่นานนับเดือน

ช่วงเดือนธันวาคมในปีดังกล่าวเมื่อระดับน้ำเริ่มลดลง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนต่างร่วมมือกันดำเนินการฟื้นฟูพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยเพื่อให้สถานการณ์กลับเป็นปกติโดยเร็วที่สุด ในขั้นตอนการฟื้นฟูโรงงานอุตสาหกรรมนั้น ผู้ประกอบการจะติดต่อบริษัทผู้รับประกันภัยที่ตนได้ทำประกันวินาศภัยไว้เพื่อที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อนำมาชดเชยความเสียหายและความสูญเสียอันเป็นผลมาจากอุทกภัยดังกล่าว จากนั้นผู้รับประกันภัยจะมอบหมายให้บริษัทประเมินความเสียหายส่งผู้ประเมินวินาศภัยเข้าไปตรวจสอบโรงงานและประเมินมูลค่าความเสียหายและนำข้อมูลที่ได้เสนอให้แก่ผู้รับประกันภัยเพื่อพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยต่อไป

ทั้งนี้ในการประเมินความเสียหาย ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องประสบกับความยากลำบากและอุปสรรคหลายประการ หนึ่งในนั้นซึ่งเป็นปัญหาสำคัญคือ ปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารเนื่องจากโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมข้างต้นนั้นมีทั้งโรงงานของบริษัทต่างชาติและบริษัทไทย ประกอบกับจำนวนผู้ประเมินวินาศภัยที่มีประสบการณ์สูงและได้รับการรับรองมาตรฐานในประเทศไทยมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงต้องให้ผู้ประเมินวินาศภัยจากต่างประเทศที่มีประสบการณ์มากเข้ามาดำเนินการร่วมด้วย ดังนั้นในการปฏิบัติงานร่วมกันของฝ่ายที่

เกี่ยวข้องกับบุคคลภาษาอื่นจะต้องมีตัวกลางในการช่วยสื่อสารให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งก็คือ ล่าม

ในการดำเนินงานครั้งนี้มีทั้งล่ามจากบริษัทผู้เอาประกันภัย ล่ามจากบริษัทผู้รับประกันภัย และล่ามจากบริษัทประเมินวินาศภัย หรือในบางครั้งอาจมีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่มีล่าม โดยล่ามของแต่ละฝ่ายก็จะทำงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในขั้นตอนการสำรวจความเสียหายทางกายภาพ การประชุมเพื่อขอข้อมูลและหารือประเด็นปัญหาต่างๆ รวมไปถึงการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

ผู้วิจัยก็ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการช่วยเหลือฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัยเช่นกัน โดยได้ปฏิบัติงานเป็นล่ามในการประเมินความเสียหายร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยและวิศวกรชาวต่างชาติ เพื่อนำข้อเท็จจริงเสนอแก่ผู้รับประกันภัยเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่บริษัทผู้เอาประกันภัย จากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ผู้วิจัยตระหนักว่าผู้ที่ทำหน้าที่ล่ามมีความสำคัญไม่น้อย อีกทั้งยังได้นำความรู้และประสบการณ์จากชั้นเรียนไปปฏิบัติจริง และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมและเศรษฐกิจของชาติได้ ผู้วิจัยจึงเกิดความภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่ตนเองศึกษาอยู่ และเกิดแรงบันดาลใจในการจัดทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ โดยผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะศึกษาบทบาท ลักษณะในการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย โดยยกกรณีศึกษาอุทกภัยในประเทศไทยปี พ.ศ. ๒๕๕๔ และรวบรวมปัญหาในการทำงานและเสนอแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง รวมไปถึงศึกษาการพัฒนาทักษะของล่าม เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจนำไปศึกษาเพิ่มเติมและเพื่อพัฒนาวิชาชีพล่ามให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. ศึกษาบทบาทและลักษณะการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย กรณีศึกษาจากเหตุการณ์อุทกภัย ในประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔

๒. ศึกษาปัญหาในการทำงานและเสนอแนวทางแก้ไข

๓. เสนอวิธีพัฒนาทักษะของล่ามที่ทำงานเกี่ยวกับการประเมินวินาศภัย

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยศึกษาข้อมูลจากกลุ่มที่มีส่วนช่วยในการประเมินวินาศภัย ซึ่งได้ปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดปทุมธานีที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ อันได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคทอรีแลนด์ นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค) นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร และสวนอุตสาหกรรมบางกะดี โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มจำนวน ๘ คน จากบริษัทประเมินวินาศภัยแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มทั้งหมดมีประสบการณ์โดยตรงในการทำล่ามในช่วงที่เกิดอุทกภัยและ/หรือในช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัย ทั้งนี้ล่ามแต่ละคนมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยในการประเมินความเสียหายจากเหตุอุทกภัยนี้เป็นระยะเวลาอันแตกต่างกันออกไป โดยอยู่ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๑.๔ วิธีการดำเนินการวิจัย

๑. กำหนดหัวข้อในการวิจัย วัตถุประสงค์ และวางแผนโครงร่างในการดำเนินการวิจัย
๒. ศึกษาและค้นคว้าผลงานทางวิชาการและหนังสือที่เกี่ยวข้อง
๓. สัมภาษณ์ล่ามจากบริษัทประเมินความเสียหายแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วงที่เกิดอุทกภัยและช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบภัยจำนวน ๘ คน
๔. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
๕. เขียนผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการวิจัย

๑.๕ คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

วินาศภัย หมายถึง ความเสียหายใดก็ตามที่สามารถประมาณเป็นเงินได้ โดยอาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว ลมพายุ ไฟป่า หรืออาจเกิดจากการกระทำของคน เช่น การโจรกรรม การลอบวางเพลิง เป็นต้น

อุทกภัย หมายถึง ภัยหรืออันตรายจากน้ำท่วม โดยในการวิจัยวิจัยนี้หมายความว่าถึงภัยจากน้ำที่เกิดจากการปล่อยน้ำจากเขื่อนหลายแห่งพร้อมกันในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ อันเนื่องมาจากเขื่อนหลายแห่งในประเทศไทยกักเก็บน้ำอยู่ในระดับเต็มความจุ ซึ่งเป็นผลพวงทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากพายุหลายลูก อันได้แก่ พายุไซร่อนร้อนไหหมา นกเตน ไท่ถาง เนสาด และ นาลแก

การประกันวินาศภัย หมายถึง การตกลงกันระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยว่าผู้รับประกันภัยจะชดใช้เงินจำนวนหนึ่งในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยภายใต้เงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย

ผู้รับประกันภัย หมายถึง ฝ่ายซึ่งตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งภายใต้เงื่อนไขที่ได้ทำการตกลงกันไว้

ผู้เอาประกันภัย หมายถึง ฝ่ายซึ่งตกลงจ่ายเบี้ยประกันภัยให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง และมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากฝ่ายที่ตนจ่ายเบี้ยประกันภัยให้กรณีที่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย

ผู้ประเมินวินาศภัย หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทประเมินความเสียหายซึ่งได้รับมอบหมายจากบริษัทรับประกันภัยให้ดำเนินการตรวจสอบความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย โดยจะมีหน้าที่นัดหมายกับผู้เอาประกันภัยเพื่อเข้าสำรวจความเสียหาย รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่ผู้เอาประกันภัยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน พิจารณาจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องภายใต้เงื่อนไขของกรมธรรม์ และจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้รับประกันภัยเพื่อพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยต่อไป

ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อชดเชยความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย โดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย

กรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง เอกสารที่ระบุรายละเอียดของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย จำนวนเงินเอาประกันภัย ชื่อผู้เอาประกันภัย ชื่อผู้รับประกันภัย วันที่กรมธรรม์คุ้มครองเริ่มต้นและสิ้นสุด เงื่อนไขและข้อยกเว้นอื่นๆที่เกี่ยวกับการประกันภัย

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. กลุ่มที่ทำงานในสายงานนี้หรือสายงานใกล้เคียง หรือผู้ที่สนใจจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงพัฒนาทักษะตนเองให้ดียิ่งขึ้น

๒. ผู้ที่สนใจจะเป็นกลุ่มสามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการเตรียมตัวและฝึกฝนตนเอง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอการทำงานของกลุ่มในบริบทของธุรกิจประเมินวินาศภัย เนื่องจากธุรกิจการประเมินวินาศภัยไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายในประเทศไทยมากนัก

๓. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยและธุรกิจประเมินวินาศภัยจะได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของกลุ่ม อุปสรรคและปัญหาในการทำงานของกลุ่มและนำข้อมูลไปปรับใช้ในการปรับปรุงคุณภาพกลุ่มในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อในการวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการทำล่ำมในการประเมินวิทยาศาสตร์ กรณีอุทกภัยในประเทศไทยในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการทำล่ำมธุรกิจรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในบริบทของธุรกิจที่ใช้ภาษาและมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับการประเมินวิทยาศาสตร์ แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทของธุรกิจ และแนวคิดเกี่ยวกับการล่ำม

๒.๑ ข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับการประเมินวิทยาศาสตร์

๒.๑.๑ บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมินวิทยาศาสตร์

เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจบทบาทและลักษณะการทำงานของล่ำมในธุรกิจประเมินวิทยาศาสตร์ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมินวิทยาศาสตร์ไว้เป็นส่วนหนึ่งของบทนี้ เนื่องจากล่ำมทำงานร่วมกับผู้ประเมินวิทยาศาสตร์โดยตรง โดยสมาคมประกันวินาศภัยไทย (๒๕๕๒:๑) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินวินาศภัย โดยในที่นี้เรียกว่าเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทนไว้ดังนี้

“บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน คือ การเป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินการตรวจสอบความเสียหายของผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ทั้งนี้ขอบข่ายในการดำเนินการต่างๆต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย และอำนาจหน้าที่ของบริษัท

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน ต้องรับข้อมูลการเกิดเหตุเบื้องต้นของผู้เอาประกันภัย และ/หรือตัวแทนเพื่อนัดหมายในการเข้าสำรวจภัย เพื่อจัดรวบรวมข้อมูลและประเด็นต่างๆขณะดำเนินการตรวจสอบความเสียหาย เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งให้คำแนะนำในการจัดการกับความเสียหายเบื้องต้น”

งานวิจัยของราตรี เนตรพระฤทธิ (๒๕๔๙: ๓๒ - ๓๔) ได้สรุปหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมินวินาศภัยจากงานของศิริวรรณ วัลลิโกดม (๒๕๔๔: ๒๕๖ - ๒๕๘ อ้างถึงใน ราตรี เนตรพระฤทธิ, ๒๕๔๙: ๓๒ - ๓๔) ไว้ดังนี้

“๑) การสืบหาข้อเท็จจริง คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาเหตุของความสูญเสียหรือเสียหาย ซึ่งจะเป็นข้อมูลในพิจารณาว่าเป็นภัยที่กรมธรรม์ประกันภัยให้ความคุ้มครองหรือไม่ และผู้เอาประกันภัยมีส่วนทำให้เกิดขึ้นโดยจงใจหรือไม่ ในการดำเนินการนั้นผู้ประเมินราคาประกันภัยต้องกระทำโดยสุจริต ปราศจากอคติ และดำเนินการด้วยวิธีที่ถูกต้อง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ ส่วนข้อมูลอื่น ๆ นั้น ประกอบด้วยข้อมูลที่อาจมีผลต่อสัญญาประกันภัย เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางกฎหมายของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อข้อมูลประกันภัย การประกันภัยรายอื่น ซึ่งอาจให้ความคุ้มครองเช่นกัน (การประกันภัยซ้อน หรือการประกันภัยร่วม)

๒) การรวบรวมและตรวจสอบเอกสาร เช่น เอกสารสำคัญเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัย เอกสารแสดงสิทธิหรือเจ้าของในทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เอกสารแสดงราคาหรือมูลค่าประกันภัย ตลอดจนฉบับที่คำให้การของพยานต่างๆในกรณีที่จะต้อง

๓) การสำรวจความเสียหายและการประเมินราคาความเสียหาย ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ การสำรวจความเสียหายและบันทึกรายละเอียดของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกกรณีประกันภัยค้ำจุนที่ได้รับความเสียหาย เช่น อาคารสิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักร สต็อกสินค้า ทรัพย์สินภายในบ้านหรือในธุรกิจ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ สิ่งติดตั้งติดตั้ง เป็นต้น การกำหนดราคาความเสียหายตามหลักฐานที่เกี่ยวข้อง การหาข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าของอาคารหรือทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เพื่อการประเมินค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทผู้รับประกันภัยต้องชดใช้ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย

๔) การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมิได้อยู่ในฐานะที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่เอาประกันภัยทุกประเภท เช่น เครื่องจักรและสินค้าที่มีอยู่หลากหลาย ซึ่งในบางกรณีผู้เอาประกันภัยอาจไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลง

ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเกี่ยวกับขอบเขตความเสียหายและค่าเสียหาย ดังนั้นเพื่อเป็นหลักฐานและแนวทางการตัดสินใจ จึงเป็นหน้าที่ของผู้สำรวจภัย หรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องนั้นให้ร่วมตรวจสอบและแสดงความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญที่ว่าจ้างนั้นต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะเป็นที่ยอมรับและเป็นบุคคลที่อยู่ในฐานะเป็นกลางโดยทั่วไปมักนำรายงานความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการว่าจ้าง ประกอบเข้ากับรายงานด้วย และถือว่ารายงานนั้นเป็นส่วนเสริมความหนักแน่นของรายงานของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

๕) การเสนอรายงาน ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องเสนอรายงานให้กับผู้ว่าจ้าง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วรายงานนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง และรายงานของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องให้ข้อมูลต่างๆที่จำเป็นอย่างเพียงพอ พร้อมด้วยความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาของบริษัทผู้รับประกันภัย

๖) การมีส่วนร่วมในการบรรเทาความเสียหาย ในหลายๆกรณีเมื่อเกิดความเสียหายหรือสูญเสีย และทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียหรือเสียหายในลักษณะที่จำเป็นต้องดำเนินการบรรเทาความเสียหายเป็นการด่วน เพื่อมิให้เกิดความเสียหายมากขึ้น เช่น กรณีสต็อกสินค้าเปียกน้ำ เป็นหน้าที่ของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องให้คำปรึกษาแก่ผู้เอาประกันภัยในการบรรเทาความเสียหาย เช่น การจัดการจำหน่ายซากทรัพย์สินที่เสียหาย ทั้งนี้โดยทั่วไปการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการนั้นเป็นเพียงการบรรเทาความเสียหายเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และยังมีใ้การรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย

๗) การเจรจาค่าสินไหมทดแทน ส่วนใหญ่บริษัทผู้รับประกันภัยมิได้มอบหมายให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรับผิดชอบเกี่ยวกับการเจรจาค่าสินไหมทดแทนโดยตรง โดยมากมักกระทำการโดยการเสนอให้ผู้ว่าจ้างพิจารณา และจัดการประชุมระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนของการเจรจาค่าสินไหมทดแทนนั้นเพื่อเป็นการตรวจสอบ

ตัวเลขค่าเสียหายกับผู้เอาประกันภัยรวมทั้งชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง”

๒.๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน ณ สถานที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน หรือผู้ประเมินวินาศภัยดังต่อไปนี้ จะช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพลักษณะการทำงานของผู้ประเมินวินาศภัยและล่ำมในเบื้องต้นเมื่อเดินทางไปยังสถานที่ที่เข้าสำรวจภัยในครั้งแรก โดยล่ำมจะเป็นผู้แปลภาษาระหว่างผู้ประเมินวินาศภัยและตัวแทนผู้เอาประกันภัย

- “แนะนำตัว แจงวิธีการ ขั้นตอนการทำงานให้แก่ผู้เอาประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยรับทราบและร่วมสำรวจภัยด้วย
- สอบถาม บันทึกปากคำพยาน บุคคลที่รู้เห็นหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
- ถ่ายภาพสถานที่เกิดเหตุ และจัดทำแฟ้มผังที่ตั้งทรัพย์สิน
- ตรวจสอบหาสาเหตุการเกิดความเสียหายจากพยานหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ และ/หรือ ผลการตรวจสอบในเชิงวิชาการ
- สำรวจสถานที่และทรัพย์สินทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในสถานที่เกิดความเสียหาย รวมทั้งประเมินความเสียหายและแบ่งขอบเขตในการประเมินความเสียหาย
- คัดแยกทรัพย์สินที่เสียหายออกจากส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบ เพื่อความสะดวกในการตรวจนับและเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเพิ่มขึ้น
- ตรวจนับ บันทึกจำนวนทรัพย์สินแต่ละประเภทที่เสียหาย พร้อมลงนามร่วมกับผู้เอาประกันภัย และ/หรือผู้แทนของผู้เอาประกันภัย
- วางมาตรการในการจัดการบรรเทาหรือแก้ไขฟื้นฟูความเสียหายที่เหมาะสม”

(สมาคมประกันวินาศภัยไทย, ๒๕๕๒: ๒- ๓)

๒.๑.๓ หลักการเจรจาเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

การเจรจาสื่อสารถือเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของผู้ประเมินวินาศภัย เพราะนอกจากจะเป็นผู้ทำหน้าที่ขอข้อมูลจากทางผู้เอาประกันภัยแล้ว ยังต้องเป็นผู้อธิบายข้อมูลและให้ความกระจ่างแก่ผู้เอาประกันภัยในเรื่องเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งหลักการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนซึ่งมีความสลับซับซ้อนและแตกต่างกันไปในแต่ละกรณี โดยสมาคมประกันวินาศภัยไทยได้ระบุหลักการเจรจาเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไว้ดังนี้

- “เจ้าหน้าที่สินไหมทดแทนต้องรู้และเข้าใจเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย
- เตรียมข้อมูลล่วงหน้าให้พร้อมทุกด้านในการชี้แจงหรือโต้แย้งก่อนการเจรจา
- หากกรมธรรม์ประกันภัยไม่คุ้มครองต้องรีบแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบเหตุผลข้อเท็จจริงให้ชัดเจนโดยไม่ชักช้า
- ต้องยอมรับความจริง รับฟังเหตุผลของผู้เจรจา เยือกเย็นและอดทนต่อการถูกส่อเสียด
- การต่อรองต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน มีน้ำหนักเพียงพอที่เชื่อถือได้ มีที่มาที่ไป สามารถอ้างอิงและอธิบายได้
- มีจริยธรรม ไม่เอาเปรียบโดยความไม่รู้เท่าทันของผู้เอาประกันภัย
- ให้ในสิ่งที่ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิควรได้ตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย
- หากตกลงเรื่องการซ่อมหรือเปลี่ยนไม่ได้ต้องเสนอทางเลือกเป็นทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับกันได้ โดยไม่มีผู้ใดได้เปรียบเสียเปรียบกันมากนัก
- การจ่ายค่าสินไหมทดแทนทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและปฏิบัติได้จริง เช่น การซ่อม การเปลี่ยน การทำให้ใหม่ หรือจ่ายเป็นเงิน
- ผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิเรียกร้องเกินกว่าจำนวนความเสียหายที่แท้จริงมากกว่าจำนวนทุนเอาประกันภัย

- ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับการรับผิดชอบในส่วนต่างๆ โดยวิธีการเฉลี่ยตามสัดส่วนของทุนประกันภัยกับมูลค่า ณ วันที่เกิดความเสียหาย หากเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่า”

(สมาคมประกันวินาศภัยไทย ๒๕๕๒: ๕)

๒.๒ แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทของธุรกิจ

การทำงานของล่ามเป็นการแปลให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจกันและสื่อสารกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของแต่ละฝ่ายได้ การแปลสิ่งที่ผู้พูดพูดนั้นไม่ใช่การแปลภาษาอย่างตรงตัว แต่เป็นการแปลความหมายของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ดังนั้นการที่ล่ามจะแปลและตีความสิ่งที่ผู้พูดพูดได้ดีนั้น นอกจากล่ามจะต้องมีทักษะทางภาษาที่ดีเยี่ยมแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่เข้าใจวัฒนธรรมของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง เพื่อที่จะเข้าใจความหมายที่แท้จริงของผู้พูดและหาคำแปลที่เข้ากับบริบททางวัฒนธรรมของผู้ฟังได้อย่างถูกต้อง

ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่าประเด็นของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับการทำงานของล่ามเป็นอย่างมาก เพราะว่าการเข้าใจวัฒนธรรมของทั้งผู้พูดและผู้ฟังเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การแปลเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของธุรกิจ เนื่องจากการประชุมหรือการเจรจาทางธุรกิจนั้น ทุกฝ่ายย่อมต้องการที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของตน แต่การที่ต่างฝ่ายต่างมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษางานวิจัยที่น่าเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทของธุรกิจเพื่อที่จะเข้าใจว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลอย่างไรบ้างต่อการสื่อสาร

จากการศึกษางานวิจัยของเกรแฮม (Graham, 1989: 515- 537 อ้างถึงใน Gass and Neu, 1995: 317 – 338) ผลการวิจัยนำเสนอในเรื่องความแตกต่างและความคล้ายคลึงทางวัฒนธรรมของรูปแบบในการเจรจาทางธุรกิจของคนแต่ละชาติ โดยในขั้นตอนการวิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึกจากการเจรจาของคนในชาติเดียวกันจำนวน ๑๔ ชาติ พบว่าการเจรจาทางธุรกิจของแต่ละชาติมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องเนื้อหา แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะทั้งในแง่ของพฤติกรรมและการเจรจา เทคนิคในการเจรจา โครงสร้างทางภาษา อวัจนภาษา ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้เจรจาเองไม่ได้ตระหนักถึง ดังนั้นปัญหาที่ซ่อนอยู่นี้จะนำไปสู่ความไม่ลงรอยกันทางวัฒนธรรม อคติ หรือความรู้สึกที่เป็นปฏิปักษ์ ดังนั้นการเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่ายผิดอาจทำให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ในงานวิจัยดังกล่าวยังมีการอ้าง

ถึงตัวอย่างจากงานของริคเลฟส์ ใน *The Wall Street Journal* (Ricklefs 1978: 4 อ้างถึงใน Gass and Neu, 1995: 320 - 321) ดังนี้

“The Japanese executive sucks in air through his teeth and exclaims, “Sa! That will be very difficult!” What he really means is just plain “no.” But the Japanese consider an absolute “no” to be offensive and usually seek a euphemistic term. That’s why in Japan, the “difficult” really may be impossible. The American on the other side of the negotiation table knows none of this and presses ahead to resolve the “difficulty.” The Japanese find this inexplicable persistence to be abnormally pushy. The atmosphere deteriorates, and sure enough, the big deal falls through.”

จากตัวอย่างที่ยกมาแสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมักจะไม่พูดปฏิเสธตรงๆ เพราะคิดว่าอาจทำให้คู่เจรจาไม่พอใจ จึงมักปฏิเสธแบบอ้อม ในกรณีนี้นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นใช้คำว่า “ยาก” เพื่อแสดงการปฏิเสธ แต่คู่เจรจาชาวอเมริกันไม่เข้าใจวิธีปฏิเสธแบบอ้อมนี้ จึงยื่นกรานที่จะแก้ไขความยากลำบากนั้น ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าการยื่นกรานดังกล่าวเป็นการก้าวร้าว ซึ่งทำให้เสียบรรยากาศในการเจรจาและทำให้การเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ

งานวิจัยของแมเรียท (Marriott, 1990: 47 อ้างถึงใน Bowe and Martin 2007: 159 - 162) กล่าวถึงความแตกต่างเรื่องความคาดหวังในการเจรจาทางธุรกิจของคนที่มีวัฒนธรรมต่างกัน โดยการวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่าเกิดการสื่อสารที่บกพร่องหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเมื่อคู่เจรจามีความคาดหวังต่างกัน วิธีวิจัยที่ใช้คือมีการบันทึกวีดิโอเทปการประชุมทางธุรกิจครั้งแรกระหว่างตัวแทนบริษัทชาวญี่ปุ่นและนักธุรกิจชาวออสเตรเลีย โดยมีการสัมภาษณ์ทั้งสองฝ่ายหลังจากประชุมแล้วเสร็จ และเปิดวีดิโอเทปแต่ละช่วงของการเจรจาให้ผู้ให้สัมภาษณ์ชม จากการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์ในการเจรจาของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกัน ทางฝ่ายคนญี่ปุ่นต้องการที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทคู่เจรจา และต้องการดูเจตนาของอีกฝ่ายในเรื่องความร่วมมือกันในอนาคต เพื่อที่จะนำข้อมูลนี้รายงานให้แก่สำนักงานใหญ่พิจารณาต่อไป ในทางตรงกันข้าม ฝ่ายนักธุรกิจชาวออสเตรเลียต้องการที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัทตน และต้องการได้ยินคำตอบจากคู่เจรจาชาวญี่ปุ่นว่าสนใจผลิตภัณฑ์หรือไม่ เพื่อที่จะนำเสนอรายละเอียดต่อไปอีกขั้นหนึ่ง แมเรียทกล่าวว่า บรรทัดฐานในการเจรจาของนักธุรกิจญี่ปุ่นแตกต่างออกไปจากบรรทัดฐานในการเจรจาของนักธุรกิจชาวออสเตรเลีย นักธุรกิจญี่ปุ่นจะไม่สร้างข้อผูกมัดใดๆ และจะไม่เสียด

ประเมินผลด้วยตนเองในการเจรจา ในทางตรงกันข้าม นักธุรกิจชาวออสเตรเลียกลับมองวิธีเจรจาดังกล่าวของนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นในแง่ลบ และรู้สึกไม่พอใจกับผลของการเจรจา

เช่นเดียวกันงานวิจัยของ สเปนเซอร์-โอเทย์ และ ซิง (Spencer-Oatey and Xing, 2003: 38-39 อ้างถึงใน Bowe and Martin, 2007: 161- 162) ก็ได้ศึกษาการประชุมระหว่างคู่ค้าซึ่งเป็นนักธุรกิจชาว อังกฤษและนักธุรกิจชาวจีน ผู้วิจัยมีการบันทึกวิดีโอเทปไว้ และให้ผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นหลังจบการประชุม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าชาวจีนรู้สึกไม่พอใจที่นักธุรกิจฝ่ายชาวอังกฤษนั่งหัวโต๊ะเสมือนเป็นประธานในการประชุม นักธุรกิจชาวจีนเชื่อว่าทั้งสองบริษัทอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน และเห็นว่าควรนั่งคนละฝั่งโต๊ะแล้วให้ผู้อาวุโสที่สุดของแต่ละฝ่ายนั่งตรงกลางของแต่ละฝั่ง

นอกจากประเด็นเรื่องการจัดที่นั่งแล้ว ชาวจีนยังรู้สึกว่าสุนทรพจน์ของประธานการประชุมชาวอังกฤษที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสองบริษัทไม่หนักแน่นพอ เพราะเชื่อว่าการที่พวกเขาทำสัญญาซื้อสินค้าจากบริษัทอังกฤษที่กำลังประสบปัญหาทางการเงินเป็นการช่วยให้บริษัทดังกล่าวรอดพ้นจากการล้มละลาย โดยหัวหน้าฝ่ายขายชาวจีนให้ความเห็นว่า

“It is understandable for them to praise their own products, but by doing so they in fact made a big mistake. Why? Because, you see, because for a company when they haven't got new orders for their products for several years it is a serious problem for them, but they didn't talk about it...he should have said that you have made great efforts regarding [the sale of] our products, right? And hope you continue. They should have said more in this respect. He didn't mention our orders. So in fact this is a very important matter. It is not a matter of just receiving us...”

จากข้อความที่ยกมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่านักธุรกิจชาวจีนคาดหวังให้อีกฝ่ายแสดงความรู้สึกขอบคุณที่ทางบริษัทชาวจีนสั่งซื้อสินค้าให้มากกว่านี้ และถือเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

จากการที่ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทของธุรกิจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปประเด็นที่สำคัญในเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของล่าม คือ คู่เจรจาที่มาจากต่างวัฒนธรรมอาจมีวิธีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น ในวัฒนธรรมญี่ปุ่นจะมีการปฏิเสธแบบอ้อม ในขณะที่ชาวตะวันตกมักจะปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา

การแสดงความขอบคุณของแต่ละวัฒนธรรมก็แตกต่างกัน ความคาดหวังต่างกัน หรือธรรมเนียมปฏิบัติของคนต่างชาติต่างภาษาก็ต่างกัน ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับล่าม คือ ล่ามควรเข้าใจ เรียนรู้ และสังเกตพฤติกรรมและการเจรจาของผู้เจรจา เพื่อที่จะสามารถเข้าใจสารที่แท้จริงที่ผู้พูดต้องการสื่อ และแปลได้อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยให้การเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการล่าม

๒.๓.๑ คำนิยามของการล่าม

แฮร์รี อ็อบสท์ (Obst, 1993: ออนไลน์) ให้นิยามของการล่ามไว้ดังนี้

Professional interpreting is the art of listening to a spoken statement in one language, analyzing its content, and reproducing exactly the same message with spoken words in another language. The message delivered by the interpreter in the target language must be complete and accurate, with all the nuances and emphases in place, delivered in the same style and tenor. The words used by the interpreter in the target language are frequently different from the words employed in the source language in order to best reproduce the same meaning and feeling in another culture where the same words or constellation of words, if transposed verbatim, will not only create a different flavor but maybe an entirely different meaning.

จากคำนิยามของแฮร์รี อ็อบสท์ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การล่ามแบบมีอาชีพคือการแปลจากภาษาต้นทางไปยังภาษาปลายทางอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยมีลีลาและความหมายเดียวกันกับภาษาต้นฉบับ คำแปลในภาษาปลายทางมักต่างจากคำที่ใช้ในภาษาต้นทาง เพราะหากแปลแบบคำต่อคำจะทำให้คำแปลไม่สามารถสื่อความหมายทางวัฒนธรรมได้ และอาจทำให้ความหมายแตกต่างออกไปโดยสิ้นเชิง

๒.๓.๒ การเลือกรูปแบบของการล่าม

หากแบ่งตามลักษณะวิธีการทำล่ามแล้ว จะสามารถแบ่งประเภทของการล่ามออกเป็น ๓ ประเภท คือ ล่ามพูดพร้อม (simultaneous interpreting) ล่ามพูดตาม (consecutive interpreting) และ ล่ามกระซิบ (whisper interpreting) (Seleskovitch, 1978:3 อ้างถึงใน จารุ-

กาญจน์ ราษฎร์ศิริ, 2008: 22) ทั้งนี้การเลือกรูปแบบของการล่ามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลักษณะของงาน จำนวนผู้เข้าร่วม และจำนวนภาษาที่ใช้ เป็นต้น

บูลาดอน (Bouladon, 2007: 171 - 173) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเลือกรูปแบบการล่ามที่เหมาะสมไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การล่ามแบบพูดตาม เหมาะสำหรับการประชุมที่ใช้ภาษาไม่เกินสองภาษา การเจรจาในกลุ่มขนาดเล็ก การอภิปรายกลุ่มเล็ก การเจรจาที่มีรายละเอียด โดยอาจจะไม่มีอุปกรณ์ทางเทคนิคใดๆ หากสถานที่ไม่มีเสียงดังรบกวนเกินไปนัก บูลาดอนยังกล่าวด้วยว่ามีการใช้วิธีล่ามแบบกระซิบควบคุมไปกับการล่ามแบบพูดตามบ่อยครั้งในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมการประชุมเพียงหนึ่งหรือสองคนที่พูดภาษาที่แตกต่างจากผู้เข้าประชุมที่เหลือ

ส่วนการล่ามแบบพูดพร้อมนั้นเหมาะสำหรับการประชุมที่ใช้ภาษามากกว่าสองภาษา หรือการประชุมที่ผู้กล่าวสุนทรพจน์ยาว การล่ามแบบนี้จำเป็นต้องใช้ล่ามหลายคนและใช้ผู้ล่ามที่เก็บเสียงได้ รวมถึงอุปกรณ์ทางเทคนิค และช่างเทคนิคระบบเสียง

เนื่องจากการล่ามในบริบทของการประเมินวินาศภัยส่วนใหญ่เป็นการแปลในที่ประชุมหรือการเจรจาทางธุรกิจ จึงไม่มีการแปลแบบพูดพร้อม แต่มีความเป็นไปได้ว่าล่ามอาจมีการแปลแบบกระซิบ ควบคุมไปกับการแปลแบบพูดตามด้วยเช่นกัน ซึ่งประเด็นนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลจากการสัมภาษณ์ล่ามในบทต่อไป

๒.๓.๓ บทบาทในการทำงานของล่าม

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในการทำงานของล่าม ซึ่งงานวิจัยที่ได้รวบรวมมานี้นำเสนอบทบาทของล่ามซึ่งแตกต่างกันออกไปตามลักษณะการทำงาน รวมถึงการรับรู้บทบาทของตนเองของล่าม และปัญหาในการทำงาน ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากมุมมองที่หลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ล่าม รวมทั้งเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาแล้ว ผู้วิจัยก็สามารถอ้างอิงถึงงานวิจัยเหล่านี้ ว่าผลที่ผู้วิจัยได้นั้นมีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากงานวิจัยที่ได้ศึกษาอย่างไรบ้าง

จากการศึกษาสารนิพนธ์ของนุชวรี มาโกมล (๒๕๕๓) ได้มีการสัมภาษณ์ล่ามธุรกิจจำนวน ๗ คน และผู้ใช้ล่ามจำนวน ๗ คน โดยผลจากการสัมภาษณ์ล่าม ล่ามมีความเห็นว่าล่ามธุรกิจควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านซึ่งจะช่วยให้แปลได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น และผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดเวลาล่ามแปลคือความถูกต้อง รองลงมาคือการตรงต่อเวลา ในประเด็นเรื่องปัญหาและอุปสรรค ผลการวิจัยสรุปได้ว่าสิ่งที่ล่ามคิดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการแปลคือ การที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับศัพท์เทคนิคทางธุรกิจ โดยล่ามแก้ปัญหานี้โดยการค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตอยู่

เสมอ และเตรียมตัวก่อนการทำงาน หรืออาจติดต่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆเพื่อขอคำแนะนำ โดยนุชวรีได้เสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหานี้โดยการจัดทำหนังสือรวบรวมคำศัพท์ทางธุรกิจต่างๆให้แก่ ล่าม และมีการปรับปรุงแก้ไขทุกเดือน นอกจากนี้บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรล่ามเพื่อให้ ล่ามพัฒนาทักษะให้ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยของแอนเจเลลลี (Angelelli, 2004, 63-82) ซึ่งมุ่งที่จะศึกษา เกี่ยวกับการมีตัวตนของล่าม การมีตัวตนของล่ามในที่นี้คือการที่ล่ามไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงท่อส่ง สารจากผู้พูดไปยังผู้ฟังตามเท่าที่ตนได้ยินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีบทบาทอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น สร้างความเชื่อมั่นระหว่างคู่เจรจา อธิบายช่องว่างทางวัฒนธรรม เป็นต้น งานวิจัยมุ่งศึกษา ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างภูมิหลังทางสังคมของล่ามกับการมองว่าตนเองมีตัวตน ๒) เพื่อศึกษาว่าล่ามที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันมองบทบาทของล่ามว่ามีตัวตนหรือไม่มีตัวตน ๓) เพื่อศึกษาว่าล่ามที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันมีความเห็นเรื่องบทบาทของตนเอง ต่างกันหรือไม่ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากล่ามจำนวน ๒๙๓ คนในประเทศแคนาดา เม็กซิโก และ สหรัฐอเมริกา ซึ่งประกอบด้วยล่ามการประชุม ล่ามศาล และล่ามทางการแพทย์ ผลการวิจัยสรุป ได้ว่า ๑) พบความเชื่อมโยงกันระหว่างอายุของล่ามกับการมองว่าตนเองมีตัวตน โดยล่ามที่มีอายุ มากมองว่าบทบาทตนเองมีตัวตนน้อย ในขณะที่ล่ามที่อายุน้อยกว่ามองว่าตนเองมีตัวตนในการ แปล ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มในช่วงหลังว่าโรงเรียนล่ามมีการสอนให้ผู้เรียนมองว่าบทบาทของ ล่ามคือเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าล่ามที่มีรายได้สูงจะมองว่า ตนเองมีตัวตนน้อยกว่า ผลสรุปที่ได้ในข้อ ๒) คือ ในบรรดาล่ามทั้งสามประเภทนี้ ล่ามที่อยู่ใน อันดับสูงสุดที่เห็นว่าตนเองมีตัวตนคือ ล่ามทางการแพทย์ รองลงมาคือ ล่ามศาล และลำดับ สุดท้ายคือ ล่ามการประชุม อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าไม่ใช่ล่ามการประชุมทุก คนที่มองว่าตนเองไม่มีตัวตน ในขณะที่ข้อมูลในส่วน of ล่ามศาลแสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยของล่าม ที่ตอบว่าตนเองมีตัวตนนั้นสูงกว่าค่าเฉลี่ยของล่ามทางการแพทย์ แอนเจเลลลีสรุปว่าจาก ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถคาดเดาได้ว่าลักษณะของสภาพแวดล้อมมีส่วนในการรับรู้บทบาทของ ล่ามแต่ละคน แต่ไม่สามารถหาข้อสรุปที่แน่ชัดจากข้อมูลที่ได้ ในส่วนของข้อ ๓) พบว่า การศึกษา ในเบื้องต้นพบว่าล่ามทางการแพทย์เห็นว่าตนมีตัวตนมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากล่าม ศาลและล่ามการประชุม

งานวิจัยของรอย (Roy, 1993 อ้างถึงใน Pochhacker and Shlesinger, 2002: 344 - 353) ได้กล่าวถึงบทบาทของล่ามว่า ล่ามเมื่ออาชีพหลายคนมักอธิบายบทบาทของตนเองว่าเป็นคนกลาง โดยอุปมาเปรียบว่าตนทำหน้าที่เหมือนกับช่องทาง หรือ สะพานในการสื่อสารระหว่างบุคคลสอง

ฝ่าย โดยล่ามจะต้องแปลข้อความไปยังผู้รับสารอย่างถูกต้อง ตรงตามต้นฉบับ โดยไม่ใส่อารมณ์หรืออคติส่วนตัว ไม่เปลี่ยนเจตนาอารมณ์ของผู้พูด ไม่เปลี่ยนหัวข้อ ไม่ถามคำถามของตนเอง หรือแทรกความคิดเห็นหรือคำแนะนำของตนเองลงไป และที่สำคัญที่สุดคือต้องรักษาความลับในเรื่องที่แปล โดยมีการเปรียบบทบาทดังกล่าวกับ เครื่องจักร หน้าต่าง สะพาน และ สายโทรศัพท์ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ในงานวิจัยดังกล่าวได้มีการระบุถึงบทบาทของล่ามในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เช่น บทบาทของล่ามภาษามือในฐานะที่เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ หรือ บทบาทของล่ามในฐานะที่เป็นท่อนส่ง โดยล่ามจะเว้นจากการตัดสินใจแทนฝ่ายที่ตนเองแปลให้และไม่ใส่อารมณ์หรือเกี่ยวข้องโดยส่วนตัวด้วย หรือ บทบาทของล่ามในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการความสะดวกในการสื่อสาร รวมถึงบทบาทของล่ามในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสองภาษาและวัฒนธรรม

งานวิจัยของเดวิดสัน (Davidson, 2000: 379 – 405 อ้างถึงใน Bowe and Martin 2007: 142 – 143 ได้นำเสนอกรณีศึกษาของล่ามที่ทำงานในแผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลริเวอร์วิว เจเนอรัล ในมลรัฐแคลิฟอร์เนียทางตอนเหนือ ว่าล่ามที่เข้าร่วมในการวิจัยดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีบทบาทเป็น “ยามเฝ้าประตูขององค์กร” โดยเลือกที่จะแปลและไม่แปลส่วนหนึ่งส่วนใดของวาทกรรมของผู้ป่วย ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านเวลา และส่วนหนึ่งเป็นเพราะว่าล่ามใช้วิจารณญาณส่วนตัวในการเลือกเรื่องให้ผู้ป่วยพูดว่าเรื่องใดเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง เช่น ล่ามไม่แปลคำถามทุกข้อที่ผู้ป่วยถามแพทย์ และล่ามมีแนวโน้มที่จะไม่แปลสิ่งที่ผู้ป่วยวิจารณ์แพทย์หรือการวินิจฉัยที่ผ่านมา โดยเดวิดสันสรุปว่าล่ามในการวิจัยนี้ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมือนกับ “ตัวแทน” หรือ “ทูต” ของผู้ป่วย แต่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีบทบาทเหมือนกับยามเฝ้าประตูที่คัดกรองข้อมูล และทำให้การซักประวัติคนไข้อยู่ในกรอบ และช่วยให้แพทย์ทำงานได้ตรงตามตารางเวลา ทั้งนี้เดวิดสันตั้งข้อสังเกตว่าไม่มีการจัดการฝึกอบรมให้แก่ล่ามที่งานที่โรงพยาบาลดังกล่าว และทางโรงพยาบาลไม่ได้กำหนดคุณสมบัติว่าล่ามต้องมีปริญญาทางการล่ามหรือการแปลใดๆ เพียงแต่กำหนดว่าต้องใช้ภาษาอังกฤษและภาษาสเปนได้ดี และต้องผ่านการทดสอบแปลคำศัพท์เฉพาะทางทางการแพทย์จำนวน ๕๐ คำให้ถูกต้องทุกคำ ในขณะที่แพทย์ก็ไม่ได้รับการอบรมในเรื่องการทำงานร่วมกับล่าม

ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นจากการศึกษางานวิจัยในเรื่องบทบาทในการทำงานของล่ามได้ดังนี้คือ ล่ามแต่ละคนอาจมองบทบาทในการทำงานของตนเองแตกต่างกันไป ทั้งนี้การที่ล่ามจะรับรู้หรือมองบทบาทของตนเองว่าเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมในด้านการล่าม และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น ในส่วนประเด็น

ปัญหาการทำงานของกลุ่มธุรกิจนั้น จะมีปัญหาที่อาจเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น การไม่รู้คำศัพท์เฉพาะทางธุรกิจ เป็นต้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความพร้อมตัวก่อนการทำงานและการมุ่งพัฒนาตนเองของกลุ่มเป็นสำคัญ

ข้อคิดและมุมมองที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทนี้ คือ ในแง่ของการทำงานของกลุ่มร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัย ก็ได้เห็นบทบาทของกลุ่มโดยสังเขปในการทำงานร่วมกันกับผู้ประเมินวินาศภัย ซึ่งในทุกขั้นตอนการทำงานของผู้ประเมินวินาศภัยที่มีการติดต่อสื่อสารกับคู่เจรจานั้น กลุ่มก็มีส่วนในการช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจกันเพื่อที่จะให้งานมีความคืบหน้าและแล้วเสร็จในที่สุด โดยในประเด็นการทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัย ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาด้วยเช่นกันว่ากลุ่มมีบทบาทหรือมีส่วนช่วยอย่างไรบ้างในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เพราะจะเห็นได้จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องการสื่อสารทางธุรกิจต่างวัฒนธรรมว่า การที่คนต่างวัฒนธรรมและมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกันอาจเกิดปัญหาการเข้าใจผิด ปัญหาในการสื่อสาร และอาจนำไปสู่ความไม่ลงรอยกันทางธุรกิจในที่สุดได้

ในส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาท ลักษณะการทำงาน ปัญหาในการทำงาน การแก้ไข ปัญหาและการพัฒนาตนเอง ซึ่งประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่ม เพื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลว่าสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาหรือมีความแตกต่างอย่างไรบ้าง รวมทั้งต้องการนำเสนอแนวทางที่จะเป็นประโยชน์ ยกตัวอย่างเช่น เรื่องการรับรู้บทบาทของตนเองของกลุ่มว่ามีตัวตนในการเจรจาหรือไม่ก็เป็นประเด็นที่น่าสนใจ และเป็นประเด็นที่มีข้อถกเถียง ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่ากลุ่มในธุรกิจประเมินวินาศภัยนั้นยึดถือตามแนวคิดใด ทั้งนี้ในประเด็นของลักษณะการทำงานและปัญหาในการทำงาน ก็เป็นอีกประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากเหตุการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นเหตุการณ์ที่ไม่ปกติและสร้างความเสียหายอย่างมหาศาลให้แก่ทุกภาคส่วน ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาด้วยเช่นกันว่า ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะแตกต่างหรือมีความคล้ายคลึงอย่างไรกับการทำกลุ่มในบริบทธุรกิจโดยทั่วไป ในส่วนสุดท้ายของการวิจัยผู้วิจัยจะรวบรวมวิธีพัฒนาตนเองของกลุ่ม เพื่อให้ผู้อ่าน กลุ่มที่สนใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับวงการประเมินวินาศภัย นำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร และส่วนรวมได้

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ในขั้นตอนของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวจำนวน ๘ คน ซึ่งทั้งหมดเป็นลามีประสบการณ์ในการทำลามีในการเข้าประเมินความเสียหายและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของธุรกิจที่ประสบอุทกภัย ลามีแต่ละคนมีประสบการณ์ในการทำลามีที่เกี่ยวข้องกับกรณีอุทกภัยเป็นระยะเวลาแตกต่างกันไปโดยอยู่ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ผู้วิจัยใช้ชุดคำถามซึ่งแนบอยู่ในภาคผนวกในการสัมภาษณ์

๓.๑ การสัมภาษณ์ลามี

ผู้วิจัยติดต่อสัมภาษณ์ลามีทั้ง ๘ คน ซึ่ง ๔ คนเป็นอดีตลามีที่เคยทำงานในบริษัทประเมินวินาศภัยแห่งหนึ่งในช่วงที่เกิดอุทกภัยและช่วงฟื้นฟูความเสียหาย ส่วนลามีอีก ๔ คนนั้น ปัจจุบัน (มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖) ยังคงทำงานเป็นลามีในบริษัทประเมินวินาศภัยแห่งเดียวกันกับลามี ๔ คนแรก และยังคงทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสียหายและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของธุรกิจที่ประสบอุทกภัย ผู้วิจัยเริ่มสัมภาษณ์ลามีคนแรกช่วงต้นเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ และทยอยสัมภาษณ์ลามีคนต่อมา จนกระทั่งสัมภาษณ์ลามีคนสุดท้ายช่วงปลายเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ผู้วิจัยใช้เวลาสัมภาษณ์ลามีโดยเฉลี่ยประมาณ ๔๕ นาทีต่อคน ลามีบางคนสะดวกให้สัมภาษณ์วันธรรมดาในช่วงพักกลางวัน โดยใช้ร้านอาหารใกล้กับสำนักงานที่ลามีทำงานในเขตสาทรเป็นสถานที่ในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ลามีส่วนใหญ่สะดวกให้สัมภาษณ์ในช่วงวันหยุด ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ลามีตามแต่สถานที่ที่ได้นัดหมายไว้ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ และที่บ้านของลามีเอง ในระหว่างการสัมภาษณ์ได้บันทึกเสียงไว้ และนำไฟล์เสียงมาฟังซ้ำเพื่อรวบรวมประเด็น และวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ชุดคำถามเป็นแนวทางในการถามคำถาม โดยเปิดโอกาสให้ล่ามผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังถามคำถามเพิ่มเติมจากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในบางประเด็น ชุดคำถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ภูมิหลังของล่าม และ การทำงานของล่าม

ในส่วนภูมิหลังของล่าม ผู้วิจัยประสงค์จะรวบรวมข้อมูลของล่ามในด้านภูมิหลังทางการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานล่าม สาขาที่ล่ามเคยมีประสบการณ์ในการล่าม ประสบการณ์ในการเป็นล่ามที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อุทกภัย พ.ศ. ๒๕๕๔ ภาษาที่ใช้ในการล่าม คู่ภาษาที่ล่ามมีความถนัดมากที่สุด ประสบการณ์การใช้ชีวิตอยู่ต่างประเทศ ประสบการณ์ในการฝึกอบรมทางด้าน การล่าม ลักษณะการทำงาน และเหตุผลที่ทำอาชีพล่าม

ชุดคำถามในส่วนการทำงานของล่ามมุ่งที่จะถามข้อมูลในเรื่องบทบาทหน้าที่ ลักษณะการทำงาน ของล่ามในช่วงเกิดอุทกภัยและช่วงฟื้นฟูกิจการ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน วิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน วิธีการพัฒนาทักษะ และประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน

๓.๓ ข้อมูลทั่วไปของล่ามผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง ๘ คนเป็นส่วนหนึ่งของบทนี้เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจภูมิหลังและประสบการณ์โดยคร่าวของล่ามก่อนที่จะศึกษาข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์ได้จากการสัมภาษณ์ล่ามในบทต่อไป

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังของล่ามผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง ๘ คนสามารถสรุปได้ตามตาราง โดยเรียงตามลำดับการสัมภาษณ์ดังนี้

ตารางที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังของล่ามผู้ให้สัมภาษณ์

ล่ามคนที่	เพศ	ช่วงอายุ (ปี)	เชื้อชาติ	ระดับการศึกษา/วุฒิการศึกษา/ วิชาเอก	ประสบการณ์ด้าน การล่าม*	ประสบการณ์ ด้านการล่ามใน การประเมิน วินาศภัย	ภาษาที่ใช้ในการล่าม**
๑	หญิง	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น	๑ ปี ๔ เดือน	๖ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ

๒	หญิง	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น และ ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ	๒ ปี ๖ เดือน	๔ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ
๓	หญิง	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น	๖ ปี	๕ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ
๔	ชาย	๕๕-๖๐	ญี่ปุ่น	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาและวรรณคดีญี่ปุ่น	๙ ปี	๑ ปี ๓ เดือน	ญี่ปุ่น ไทย อังกฤษ
๕	ชาย	๓๐-๓๕	ไทย	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต เคมีอุตสาหกรรม	-	๑๑ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ
๖	หญิง	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น	๖ ปี	๑ ปี ๑ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ
๗	หญิง	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น และ ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ประวัติศาสตร์ญี่ปุ่น	๓ ปี	๓ เดือน	ไทย ญี่ปุ่น อังกฤษ
๘	ชาย	๒๕-๓๐	ไทย	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาฝรั่งเศส	-	๑ ปี ๓ เดือน	ไทย อังกฤษ

หมายเหตุ *ประสบการณ์ด้านการล่ามไม่นับรวมประสบการณ์ที่ล่ามทำงานที่บริษัทประเมิน

ความเสียหาย

**ภาษาที่ใช้ในการล่ามเรียงลำดับจากภาษาแม่ไปยังภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการล่ามที่มีความถนัดรองลงมา

ข้อมูลที่ได้จากการถามคำถามในส่วนแรก ซึ่งก็คือส่วนภูมิหลังของกลุ่ม สามารถสรุปได้
ดังนี้

๑) เพศ อายุ และ เชื้อชาติ

จากกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์จำนวนทั้งหมด ๘ คน เป็นเพศชายจำนวน ๓ คน และเพศหญิง
จำนวน ๕ คน มีกลุ่มอยู่ในช่วงอายุ ๒๕ - ๓๐ ปีจำนวน ๖ คน ช่วงอายุ ๓๐ - ๓๕ ปีจำนวน ๑ คน
และช่วงอายุ ๕๕ - ๖๐ ปีจำนวน ๑ คน โดยเป็นกลุ่มชาวไทย ๗ คน และชาวญี่ปุ่น ๑ คน

๒) ภูมิหลังทางการศึกษา

ในแง่ของระดับการศึกษา มีกลุ่มจำนวน ๒ คนจบการศึกษาระดับสูงสุดในระดับปริญญา
โท โดยกลุ่มคนที่ ๒ จบการศึกษาในระดับปริญญาโทในสาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและ
กลุ่มคนที่ ๗ จบการศึกษาในระดับปริญญาโทในสาขาประวัติศาสตร์ญี่ปุ่น ส่วนกลุ่มอีก ๖ คนจบ
การศึกษาระดับสูงสุดในระดับปริญญาตรี

ในแง่ของสาขาวิชาที่กลุ่มทั้งหมดศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้น กลุ่มจำนวน ๖ คน ศึกษา
สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น กลุ่มจำนวน ๑ คนศึกษาสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส และกลุ่มจำนวน ๑ คน
ศึกษาสาขาวิชาเคมีอุตสาหกรรม

๓) ประสบการณ์ด้านการล่อก่อนเข้าทำงานในบริษัทประเมินวินาศภัย

มีกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์เป็นล่อก่อนเริ่มทำงานเป็นล่อกในช่วงที่เกิดอุทกภัยจำนวน
๒ คน มีกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง ๑ - ๕ ปีจำนวน ๓ คน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง
๕ - ๑๐ ปีจำนวน ๓ คน

๔) ประสบการณ์ด้านการล่อกในการประเมินวินาศภัย กรณีอุทกภัยปี พ.ศ. ๒๕๕๔

ล่อกแต่ละคนทำงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีอุทกภัยเป็นระยะเวลาแตกต่างกันไป ตั้งแต่
ระยะเวลาที่สั้นที่สุดคือ ๓ เดือน และนานที่สุดเป็นระยะเวลา ๑ ปี ๓ เดือน โดยนับตั้งแต่เดือน
พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๕) ภาษาที่ใช้ในการล่อก

ล่อกจำนวน ๗ คนใช้ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษในการล่อก โดยในจำนวนนี้
มีล่อก ๖ คนที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ ส่วนล่อกอีก ๑ คนในจำนวนนี้มีภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาแม่
ล่อกอีก ๑ คนใช้ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษในการแปล โดยมีภาษาไทยเป็นภาษาแม่

๕) คู่ภาษาที่ล่ามมีความถนัดมากที่สุด

ล่ามแต่ละคนมีคู่ภาษาที่ตนเองถนัดที่สุดด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ล่ามจำนวน ๒ คน ถนัดฟังญี่ปุ่นแล้วแปลเป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากรู้ศัพท์เฉพาะทางด้านการประกันภัยเป็นภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษมากกว่าศัพท์เฉพาะทางในภาษาไทย ล่ามหนึ่งในสองคนนี้เป็นชาวญี่ปุ่นให้เหตุผลว่าถนัดฟังภาษาญี่ปุ่นซึ่งเป็นภาษาแม่มากกว่าภาษาอื่น เมื่อฟังแล้วเข้าใจความหมายของผู้พูดทันที

ล่ามจำนวน ๔ คน ถนัดฟังภาษาญี่ปุ่นแล้วแปลเป็นภาษาไทย เนื่องจากถนัดแปลเข้าภาษาแม่ซึ่งคือภาษาไทยมากกว่า บางคนกล่าวเสริมว่าเวลาที่ต้องแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาอังกฤษก็ต้องคิดแปลเป็นภาษาไทยในใจก่อนจะพูดออกมาเป็นภาษาอังกฤษ

ในทางตรงกันข้าม มีล่ามจำนวน ๑ คนที่ถนัดฟังภาษาไทยแล้วแปลเป็นภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากฟังภาษาแม่ซึ่งคือภาษาไทยเข้าใจดีอยู่แล้ว ประกอบกับรู้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในภาษาญี่ปุ่นมากกว่าภาษาไทย และหลายครั้งพบว่าการแปลเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่ายและสละสลวยเป็นเรื่องยาก ล่ามคนดังกล่าวใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นเวลา ๓ ปีเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ล่ามจำนวน ๑ คน ซึ่งเป็นล่ามเฉพาะภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กล่าวว่าตนมีความถนัดฟังภาษาไทยแล้วแปลเป็นภาษาอังกฤษมากกว่า เนื่องจากฟังภาษาแม่เข้าใจดีมากกว่า

๖) ประสบการณ์การใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศ

ล่ามชาวไทยที่แปลภาษาญี่ปุ่นทั้ง ๖ คนเคยใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นระยะเวลาแตกต่างกันไป โดยล่ามคนที่ ๗ เดินทางไปเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นเวลา ๓ ปี ล่ามคนที่ ๕ ได้รับมอบหมายจากบริษัทที่ตนทำอยู่ในประเทศไทยให้ไปทำงานที่บริษัทแม่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นเวลา ๑ ปี ๖ เดือน ส่วนล่ามอีก ๔ คน (ล่ามคนที่ ๑, ๒, ๓ และ ๖) เดินทางไปเพื่อศึกษาภาษาญี่ปุ่นและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เป็นระยะเวลา ๑ - ๒ ปี

ล่ามชาวญี่ปุ่น (ล่ามคนที่ ๔) อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา ๓๑ ปีเนื่องจากแต่งงานกับชาวไทย จึงตั้งรกรากอยู่ที่กรุงเทพมหานคร

ล่ามชาวไทยที่แปลภาษาอังกฤษ (ล่ามคนที่ ๘) ไม่เคยใช้ชีวิตอยู่ในประเทศที่คนใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก

๗) ประสบการณ์ในการฝึกอบรมทางการล่าม

ในบรรดาล่ามทั้งหมด ๘ คน มีล่ามเพียง ๑ คน (ล่ามคนที่ ๒) ที่เคยเข้ารับการอบรมระยะ

สิ้นด้านการล่ามเป็นระยะเวลา ๓ เดือนเมื่อครั้งศึกษาอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น โดยเป็นการอบรมการล่ามแบบพูดตามโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษในการแปล

๘) ลักษณะการจ้างงาน

ล่ามที่แปลภาษาญี่ปุ่นทุกคน (ล่ามคนที่ ๑ - ๗) เป็นพนักงานชั่วคราวแบบรายวัน โดยทุกคนทำงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ วันละ ๘ ชั่วโมง ยกเว้นบางครั้งที่ล่ามต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด หรือนอกสำนักงานที่ต้องใช้ระยะเวลาเดินทางนาน หรือหากการประชุมยืดเยื้อ ระยะเวลาทำงานจะมากกว่า ๘ ชั่วโมง ในวันที่ไม่มีตารางออกไปทำงานล่ามก็จะทำงานอยู่ที่สำนักงาน โดยจะทำหน้าที่แปลเอกสารที่ผู้เอาประกันภัยส่งมา โดยแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนล่ามภาษาไทย (ล่ามคนที่ ๘) เป็นพนักงานประจำของบริษัท ทำงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ วันละ ๘ ชั่วโมงเช่นเดียวกัน ในวันที่ไม่มีตารางงานออกไปทำงานล่ามก็จะทำหน้าที่แปลเอกสารอยู่ที่สำนักงาน

๙) เหตุผลที่ทำอาชีพล่าม

ผู้วิจัยเปรียบเทียบคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง ๘ คนจากคำถามปลายเปิดที่ถาม พบว่าเหตุผลหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกทำอาชีพล่าม โดยเรียงลำดับจากเหตุผลที่มีผู้ตอบซ้ำกันมากที่สุด มีดังนี้

- ชอบภาษาจึงอยากทำงานที่ได้ใช้และได้พัฒนาทักษะทางภาษา
- ค่าตอบแทนในการทำงานสูง ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเสริมว่าหากตนรับงานล่ามเพียงไม่กี่วันก็จะได้รับค่าตอบแทนเท่ากับเงินเดือนที่เคยได้รับจากการทำงานประจำ
- ความเป็นอิสระเนื่องจากไม่ใช่พนักงานประจำ สามารถจัดตารางงานของตนเองได้ ไม่ต้องทำงานในช่วงสุดสัปดาห์หากไม่รับงาน ล่ามบางคนสามารถทำธุรกิจส่วนตัวไปด้วยได้
- เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ เนื่องจากทำให้ผู้ที่พูดคนละภาษาและมาจากต่างวัฒนธรรมเข้าใจกันได้
- ลักษณะงานมีความท้าทายเนื่องจากต้องกระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้ตลอดเวลา
- ไม่มีความเครียดสะสม ล่ามจะรู้สึกเครียดเฉพาะเวลาทำงาน แต่เมื่อทำงานเสร็จความเครียดก็หมดไป ไม่ต้องคอยตามงานที่คั่งค้าง
- ไม่ต้องลงทุน จึงไม่มีความเสี่ยง

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในบทนี้ทำให้ผู้อ่านเข้าใจภูมิหลังโดยสังเขปของกลุ่มทั้ง ๘ คนทั้งในด้านการศึกษา ภูมิภาคที่ใช้ในการทำงาน เพศ อายุ ประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านกลุ่ม ลักษณะการทำงาน และเหตุผลที่ทำอาชีพกลุ่ม ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มที่จะนำเสนอในบทต่อไปในเรื่องบทบาท ลักษณะการทำงาน ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน รวมถึงวิธีพัฒนาทักษะของกลุ่ม

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้นำเสนอข้อมูลภูมิหลังของลุ่มที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ไว้ในบทที่ ๓ แล้วนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ลุ่มทั้ง ๘ คนโดยใช้ชุดคำถามในส่วนที่สอง โดยมุ่งที่จะหาข้อมูลในเรื่องบทบาทและลักษณะการทำงานของลุ่มที่ทำงานในช่วงอุทกภัย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ และช่วงฟื้นฟูกิจกรรมที่ประสบอุทกภัยหลังจากที่ระดับน้ำลดลงแล้ว รวมทั้งปัญหาในการทำงาน วิธีแก้ไขปัญหา และวิธีพัฒนาทักษะของลุ่ม ตามที่ได้ตั้งจุดประสงค์ของการวิจัยไว้ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ บทบาทของลุ่ม ลักษณะการทำงานของลุ่ม ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและวิธีแก้ไขปัญหา และวิธีพัฒนาทักษะของลุ่ม

๔.๑ บทบาทของลุ่ม

ลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นและมีความเข้าใจเรื่องบทบาทในการทำงานของตนเองไปในทิศทางเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น ลุ่มหลายคนเข้าใจบทบาทของตนเองว่าเป็นคนกลางในการสื่อสารหรือการเจรจาทางธุรกิจ ลุ่มหลายคนมีความเห็นตรงกันว่าลุ่มมีส่วนช่วยในการประสานช่องว่างทางวัฒนธรรมระหว่างคู่เจรจาที่พูดต่างภาษาและมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานจริงนั้นลุ่มบางคนมีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างออกไป และยึดขอบข่ายของบทบาทหน้าที่ลุ่มที่ต่างกันโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ประสบ และการตัดสินใจของลุ่มเอง

ในประเด็นของการรับรู้บทบาทของลุ่มว่าตนเองมีตัวตนหรือไม่ในการทำหน้าที่เป็นลุ่มในการเจรจา ผู้วิจัยพบว่าลุ่มจำนวน ๒ ใน ๘ คนที่ทำหน้าที่แปลตามที่ผู้พูดพูดเท่านั้นในขณะที่ทำการประชุม และหากต้องการเสริมในส่วนที่ผู้พูดไม่ได้พูด เช่น เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะพูดเสริมนอกห้องประชุมเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ลุ่มอีก ๖ คนค่อนข้างจะมีตัวตนในการประชุม พวกเขาเห็นว่าการแปลสิ่งที่ผู้พูดเพียงอย่างเดียวบางครั้งอาจทำให้การประชุมไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น การใช้อารมณ์รุนแรงและคำพูดที่ไม่สุภาพ การไม่เข้าใจวัฒนธรรมของคู่เจรจา เป็นต้น ลุ่ม ๖ คนนี้จึงมีวิธีรับมือกับสถานการณ์ของความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจทางวัฒนธรรมของคู่เจรจาแตกต่างไปจากลุ่ม ๒ คนแรก กล่าวคือ บาง

คนใช้วิธีพูดเสริมในที่ประชุมโดยออกตัวก่อนว่า “สิ่งที่จะพูดนี้ผู้พูดไม่ได้พูด แต่สิ่งที่เขาหมายความว่าคือ...” หรือบางคนจะใช้วิธีกระซิบบอกผู้ประเมินวินาศภัยเสริมว่าเกิดอะไรขึ้น หรือแท้จริงแล้วอีกฝ่ายหมายความว่าอย่างไร ล่ามคนหนึ่งแสดงความคิดเห็นว่า “บางทีก็ต้องบอกในที่ประชุมเลยถ้าจำเป็น หรือสถานการณ์ครุกรุ่นมากจนต้องพูดให้เข้าใจกัน แต่บางทีก็พูดนอกรอบ หน้าที่ตรงนี้คิดว่าสำคัญมาก ล่ามไม่ได้มีหน้าที่แปลคำพูดอย่างเดียว แต่เป็นคนเชื่อมโยง และสร้างความเข้าใจระหว่างทั้งสองฝ่ายที่แตกต่าง”

ผู้วิจัยวิเคราะห์คำตอบของล่ามแต่ละคน และสรุปบทบาทของล่ามที่ทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยได้ดังนี้

๔.๑.๑ เป็นคนกลางในการช่วยสื่อสารเพื่อให้คู่เจรจาเข้าใจกัน

ล่ามส่วนใหญ่ที่ให้สัมภาษณ์มีความเห็นโดยพื้นฐานตรงกันว่าบทบาทของตนคือคนกลางที่ช่วยให้คู่เจรจาเข้าใจกันและเป็นคนที่มีความสำคัญในการเจรจา ล่ามคนหนึ่งเปรียบเทียบบทบาทของตนเองเป็น “ปาก” ให้แก่ผู้พูดโดยการแปลจากภาษาพูดจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษาหนึ่งให้แก่คู่เจรจาทั้งสองฝ่าย ในขณะที่ล่ามอีกคนหนึ่งเปรียบเทียบบทบาทของตนเองเสมือน “ร่างทรง” ซึ่งเป็นผู้ถ่ายทอดคำพูดของผู้พูดไปยังผู้ฟังเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันเป็นอย่างดีที่สุด

ล่ามหลายคนเสริมว่าการล่ามของตนจะมุ่งเน้นไปที่การทำให้คู่เจรจาเข้าใจกันโดยยึดความถูกต้องเป็นหลัก โดยในกระบวนการของการแปลนั้นจะต้องตีความเจตนาของผู้พูดให้ได้ แล้วจึงแปลความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อออกมา แต่จะไม่เพิ่มเติมหรือปรับสิ่งที่ผู้พูดพูดโดยเด็ดขาด ล่ามบางคนกล่าวว่านอกจากล่ามจะต้องแปลให้ถูกต้องแล้วยังต้องวางตนให้เป็นกลางและไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้ล่ามสองคนเล่าประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันว่าก่อนการประชุมจะมีการคุยกับผู้ประเมินวินาศภัยก่อนว่าการประชุมจะดำเนินไปในทิศทางใด ประเด็นใดบ้างเป็นประเด็นหลักในการประชุม หรือผู้ประเมินวินาศภัยต้องการบรรลุข้อตกลงใดบ้าง เพราะจะทำให้ล่ามเข้าใจเจตนาของผู้พูดและตีความสิ่งที่ผู้พูดพูดได้ง่ายขึ้น

๔.๑.๒ เป็นผู้ลดช่องว่างด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาของคนที่พูดต่างภาษาและมีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปไว้ในบทที่ ๒ ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการเจรจาทางธุรกิจของคู่เจรจาที่พูดคนละภาษาและมีวัฒนธรรมต่างกัน ทั้งนี้ในงานวิจัยเหล่านั้นไม่ได้กล่าวถึงการใช้ล่ามในการเจรจาแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าล่ามมีบทบาทอย่างไรในการเจรจาที่มีคู่เจรจาที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ผลจากการสัมภาษณ์ล่ามพบว่าล่ามที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการแปลทุกคนล้วนกล่าวถึงบทบาทของตนในการประสานช่องว่างทางวัฒนธรรมระหว่างคู่เจรจา ล่ามที่ให้

สัมภาษณ์คนหนึ่งเล่าประสบการณ์ว่า ครั้งหนึ่งตนได้มีโอกาสไปเข้าร่วมการประชุมซึ่งมีล่ามของฝ่ายคู่เจรจาเป็นผู้แปล ล่ามคนดังกล่าวเป็นชาวญี่ปุ่นที่เติบโตในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักและสามารถใช้ทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษได้ดีมาก ล่ามคนนั้นแปลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และเมื่อจบการประชุมล่ามชาวญี่ปุ่นคนนั้นเดินมาพูดคุยกับตนว่าการประชุมนี้มีกำแพงทางวัฒนธรรม การจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันเป็นเรื่องที่ยากมาก

วิธีที่ล่ามที่ให้สัมภาษณ์ใช้ในการประสานช่องว่างทางวัฒนธรรมคือ อธิบายให้ผู้ประเมินวินาศภัยเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นก่อนการไปพบลูกค้าชาวญี่ปุ่น เช่น ชาวญี่ปุ่นถือว่าการตรงต่อเวลาเป็นเรื่องที่สำคัญมาก หากมีแนวโน้มว่าจะไปถึงที่ประชุมช้า ล่ามก็จะคุยกับผู้ประเมินวินาศภัยว่าต้องโทรศัพท์แจ้งให้คนญี่ปุ่นทราบ และเมื่อไปถึงที่ประชุมทางฝ่ายคนญี่ปุ่นจะคาดหวังที่จะได้ยินคำขอโทษ ชาวญี่ปุ่นมักชอบให้พูดขอโทษไว้ก่อนและจะรับคำขอโทษง่ายมาก ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าล่ามมีบทบาทในการอธิบายนอกรอบที่ประชุมเพื่อปูพื้นฐานทางวัฒนธรรมให้อีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้ล่ามหลายคนยกตัวอย่างเรื่องการพูดอ้อมของคนญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาที่คนญี่ปุ่นต้องการพูดปฏิเสธจะไม่พูดตรงๆ ล่ามคนหนึ่งระบุว่าในขณะที่ทำหน้าที่ล่ามระหว่างการเจรจา ล่ามก็จะต้องตีความเจตนาของผู้พูดให้ถูกต้องโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมในการพูดของเขาด้วย ล่ามคนนี้เสริมว่าตนใช้ประสบการณ์จากการเรียนวิชาสนทนาภาษาญี่ปุ่นในระดับปริญญาตรีซึ่งได้ฝึกวิเคราะห์หว่าทกรรม จึงสามารถแปลความหมายที่ผู้พูดพูดได้อย่างถูกต้องซึ่งก็ช่วยให้การเจรจาก้าวข้ามอุปสรรคทางวัฒนธรรมได้ในทางหนึ่ง อีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทของล่ามในการลดช่องว่างทางวัฒนธรรมคือ ชาวญี่ปุ่นมักถามให้ยืนยันซ้ำเพื่อให้แน่ใจ ซึ่งบางครั้งทำให้ผู้ประเมินวินาศภัยซึ่งมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันไม่เข้าใจว่าทำไมต้องถามให้ยืนยันซ้ำแล้วซ้ำอีก ล่ามคนหนึ่งเล่าว่าตนบอกผู้ประเมินวินาศภัยสั้นๆ ในขณะเจรจว่าเป็นวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่นขอให้ช่วยยืนยันอีกครั้งได้ไหม ซึ่งก็ทำให้การเจรจาดำเนินต่อไปได้โดยที่ฝ่ายผู้ประเมินวินาศภัยเข้าใจวัฒนธรรมของคู่เจรจามากขึ้น ทั้งนี้ล่ามบางคนกล่าวว่าสำหรับตนแล้วหากต้องการจะอธิบายเสริมเรื่องวัฒนธรรมของคู่เจรจา ตนจะอธิบายเฉพาะนอกห้องประชุมเท่านั้น

๔.๑.๓ เป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา

ล่ามทุกคนมีความเห็นตรงกันว่าตนมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกัน ในสถานการณ์ที่ถูกภัยซึ่งเกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัยคิดเป็นจำนวนเงินมหาศาล หลายครั้งจึงเกิดปัญหาในการเจรจายกตัวอย่างเช่น ฝ่ายผู้เอาประกันภัยก็ยอมคาดหวังที่จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนโดยเร็ว

และในจำนวนเงินที่มากที่สุด แต่ในขณะที่เดียวกันทางผู้ประเมินวินาศภัยก็ต้องพิจารณาค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์และตามหลักฐานที่ได้รับจากผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้ประเมินวินาศภัยอธิบายเงื่อนไขและวิธีการคิดคำนวณในที่ประชุม บางครั้งผู้เอาประกันภัยก็ไม่เห็นด้วยกับวิธีคิด

ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่าตนจะสังเกตอารมณ์ของคู่เจรจาเสมอ และเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเริ่มแสดงอารมณ์โกรธ ไม่พอใจ และใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ ตนก็จะแปลโดยใช้คำที่แสดงความหมายตามที่ผู้พูดพูด และเลือกคำที่แสดงว่าผู้พูดไม่พอใจ แต่จะไม่เลือกใช้คำพูดที่ฟังดูรุนแรงหรือไม่สุภาพ ถึงแม้ว่าผู้พูดจะใช้คำที่รุนแรงก็ตาม เพื่อป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งบานปลาย

ล่ามคนหนึ่งเล่าว่าครั้งหนึ่งลูกค้าไม่พอใจเรื่องที่บริษัทเปลี่ยนผู้ประเมินวินาศภัยคนใหม่ มารับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่คนเดิมเดินทางกลับต่างประเทศ แต่ไม่ได้มีการส่งงานต่อกัน เมื่อเจ้าหน้าที่คนใหม่ไปขอเอกสารเดิมที่เจ้าหน้าที่คนเก่าเคยได้รับไปแล้วจากลูกค้า ลูกค้าเกิดความไม่พอใจอย่างมาก แต่เจ้าหน้าที่คนใหม่ก็ไม่ได้ขอโทษลูกค้า ล่ามเห็นสถานการณ์ไม่ดี จึงกล่าวขอโทษลูกค้าเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น เขาให้สัมภาษณ์ว่า “ล่ามมีส่วนช่วยมาก เพราะบางทีฝรั่งไม่พูดขอโทษ เพราะคนใหม่ที่มาคิดว่าตนเองไม่ผิด แต่ล่ามขอโทษแทนได้ เช่น บอกว่าต้องขอโทษอย่างสูง พอดีเปลี่ยนผู้ประเมินกะทันหัน เตรียมตัวไม่ทัน รวบรวนช่วยหน่อย พอพูดไปอย่างนั้นก็ช่วยให้สถานการณ์ดีขึ้นเลย ลูกค้าก็คิดว่าอย่างน้อย คุณก็ขอโทษมาแล้ว เพราะคนญี่ปุ่นจะชอบให้ขอโทษ ให้ยอมรับผิดมาก่อน แล้วเขาจะรู้สึกดี ซึ่งพอพูดไปแล้วก็เปลี่ยนบรรยากาศให้ดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามฝ่ายฝรั่งถ้าไม่คิดว่าตนเองผิดก็จะไม่พูดขอโทษ”

ล่ามอีกคนหนึ่งเล่าว่าถ้าตนเห็นบรรยากาศในการเจรจาไม่ดีนัก หรือถ้ารู้อยู่แล้วว่าลูกค้าชาวญี่ปุ่นรายนี้ไม่พอใจการทำงานของผู้ประเมินวินาศภัย หรืออาจไม่พอใจตั้งแต่การประชุมครั้งก่อน ล่ามก็จะเลือกใช้ระดับภาษาที่สุภาพและฟังดูอ่อนน้อมมากขึ้นกว่าเดิมในการแปล

๔.๑.๔ เป็นผู้ช่วยสร้างสัมพันธอันดีกับลูกค้า

ล่ามหลายคนมีบทบาทในการช่วยสร้างสัมพันธอันดีกับลูกค้า เช่น เวลาที่มีประชุมตั้งแต่ช่วงเช้าและกินเวลามาถึงช่วงบ่าย ลูกค้าจะจัดอาหารกลางวันมารับประทานร่วมกัน ในตอนนี้ล่ามก็มีส่วนในการพูดคุยและสร้างสัมพันธกับลูกค้า ล่ามหลายคนกล่าวถึงปัญหาการเปลี่ยนตัวผู้ประเมินวินาศภัยบ่อย เนื่องจากผู้ประเมินวินาศภัยหลายคนมาจากต่างประเทศและมาทำงานชั่วคราวเท่านั้น เมื่อผู้ประเมินวินาศภัยคนใหม่เข้ามารับผิดชอบการพิจารณาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแทนเจ้าหน้าที่คนเดิม การใช้ล่ามคนเดิมที่ทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยคนก่อนก็จะทำให้ความสัมพันธอันดีต่อลูกค้าที่มีมาอยู่ก่อนหน้าดำเนินต่อไป หากเปลี่ยนทั้งผู้ประเมินวินาศ

ภัยและล่ามก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่คุ้นเคยและต้องเริ่มทำความรู้จักใหม่ นอกจากนี้ล่ามก็สามารถบอกผู้ประเมินวินาศภัยคนใหม่ได้ว่าลูกค้าเป็นอย่างไร และความสัมพันธ์ที่มีมาก่อนหน้าเป็นอย่างไร

๔.๑.๕ เป็นผู้ประสานงานเพื่อช่วยให้ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ล่ามมีบทบาทในการประสานงานกับผู้เอาประกันภัย โดยเป็นผู้โทรศัพท์นัดหมายกับผู้เอาประกันภัยเพื่อเข้าสำรวจโรงงานที่เสียหาย หรือเพื่อประชุมหารือกับผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ล่ามก็จะเป็นผู้ประสานงานกับคนขับรถของบริษัทเพื่อนัดหมายเวลาและสถานที่เพื่อเดินทางไปยังโรงงานที่เสียหาย หากทีมผู้ประเมินวินาศภัยหลงทางในขณะเดินทางไปที่โรงงาน ล่ามก็จะเป็นผู้โทรศัพท์สอบถามเส้นทางจากเจ้าหน้าที่ที่โรงงาน นอกจากนี้ในการสำรวจโรงงานที่เสียหายล่ามก็มีส่วนในการประสานงานระหว่างทีมวิศวกร หรือทีมผู้เชี่ยวชาญด้านอาคารและเครื่องจักรที่มาจากต่างประเทศ กับวิศวกรและเจ้าหน้าที่ในโรงงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่น เช่น หากมีเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีอุปกรณ์บางอย่างในการสำรวจภัย ล่ามก็จะเป็นผู้ประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ที่โรงงานเพื่อขอยืมอุปกรณ์ เป็นต้น

๔.๑.๖ เป็นผู้มีส่วนสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของทีมในสายตาของลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร

ข้อคิดเห็นที่น่าสนใจที่ได้จากการสัมภาษณ์ล่ามแสดงให้เห็นถึงบทบาทของล่ามในการแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ล่ามคนหนึ่งระบุว่าเนื่องจากช่วงที่ตนทำงานในฐานะล่ามในกรณีที่เกี่ยวข้องกับอุทกภัยเป็นเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ทั้งบริษัทประเมินวินาศภัยที่จ้างล่ามและผู้ที่ใช้ล่ามต้องการคนที่เป็นมืออาชีพและมีศักยภาพพร้อม ณ ช่วงเวลานั้นมาร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งของทีม หากล่ามทำหน้าที่ได้ไม่ดี ณ ช่วงเวลานั้นก็จะไม่มีโอกาสพิสูจน์ให้ผู้ใช้ล่ามหรือลูกค้ากลุ่มเดิมเห็นว่าวันหนึ่งข้างหน้าตนจะทำได้ดีขึ้น ล่ามจึงต้องแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ทุกครั้งตั้งแต่ครั้งแรกที่พบกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงาน of ล่ามซึ่งอยู่ในทีมผู้ประเมินวินาศภัย

ล่ามอีกคนหนึ่งแสดงความเห็นว่าล่ามต้องมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะเมื่อล่ามแสดงความมั่นใจออกมา ผู้ที่ใช้ล่ามก็จะรับรู้ได้และเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพในการทำงานของล่าม ล่ามคนนี้ก็กล่าวเสริมว่า เมื่อแสดงความมั่นใจออกมาแล้ว หากในระหว่างการประชุมเกิดเข้าใจผู้พูดผิดและแปลผิดก็สามารถกลับไปแก้ไขได้ โดยพูดว่า “ขอแก้ไขเมื่อสักครู่นี้หนึ่งนะคะ จริงๆแล้วต้องเป็นแบบนี้...”

ล่ามอีกคนหนึ่งเล่าว่าตนเคยประสบปัญหาในการฟังสำเนียงของผู้ประเมินวินาศภัยคนหนึ่ง ในขณะที่ทำหน้าที่ล่ามในการประชุมครั้งหนึ่งกับผู้เอาประกันภัย ตนต้องถามให้เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวพูดซ้ำหลายครั้งเพราะไม่เข้าใจสิ่งที่เขาพูด ล่ามรู้สึกได้ว่าลูกคำเกิดความไม่พอใจและอาจคิดว่าทำงานที่มึนเดียวกันทำไมสื่อสารกันไม่เข้าใจ และอาจเกิดความไม่ไว้วางใจล่าม ล่ามกล่าวเสริมว่าการพูดจาจะฉาน การวางตัวให้เหมาะสม และการแต่งกายให้สุภาพก็เป็นสิ่งสำคัญที่ล่ามต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน

๔.๑.๗ เป็นเสมือน "แพะรับบาป" ในบางกรณี

ล่ามคนหนึ่งเล่าประสบการณ์ว่าครั้งหนึ่งตนไปแปลในการประชุมระหว่างผู้ประเมินวินาศภัยกับผู้เอาประกันภัยรายหนึ่ง เมื่อเวลาผ่านไปหลังจากนั้นไม่นานเกิดปัญหาผู้ประเมินวินาศภัยทำงานไม่เสร็จตามกำหนดวันที่ตกลงกับผู้เอาประกันภัยไว้ในการประชุม ลูกคำเกิดความไม่พอใจอย่างมาก แต่สถานการณ์กลับกลายเป็นว่าล่ามถูกโทษว่าแปลผิดในการประชุมครั้งนั้นทำให้คู่เจรจาทั้งสองฝ่ายเข้าใจผิดกัน ทำยที่สุดเรื่องจบลงด้วยการเปลี่ยนตัวล่ามในการประชุมครั้งต่อไปกับผู้เอาประกันภัยรายนั้น

๔.๑.๘ เป็นพยานในการเจรจา

ล่ามที่ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งมองว่าบทบาทอีกแง่มุมหนึ่งของล่ามในการเข้าร่วมประชุมคือการเป็นพยาน เนื่องจากในการประชุมหลายครั้งมีการพูดคุยกันในเรื่องรายละเอียดที่สำคัญและละเอียดอ่อน ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือกรณีที่ผู้ประเมินวินาศภัยต้องการการยืนยันความเข้าใจของตนเอง ล่ามก็เป็นเหมือนพยานอีกปากหนึ่งที่จะเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เพราะเป็นคนที่เข้าใจภาษาที่ใช้ในการประชุมทั้งสองภาษาเป็นอย่างดี ล่ามคนหนึ่งเคยถูกเรียกให้ไปเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการประชุมให้ฝ่ายบริหารของบริษัทฟัง เนื่องจากเกิดการร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของบริษัท

๔.๒ ลักษณะการทำงานของล่าม

หากมองในภาพรวมจากลักษณะการทำงานของล่ามในธุรกิจประเมินวินาศภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอันเนื่องมาจากเหตุอุทกภัยนั้น แ่งหนึ่งมีความใกล้เคียงกับการทำงานของล่ามธุรกิจที่ทำหน้าที่แปลในการประชุมหรือการเจรจาทางธุรกิจ ในอีกแง่หนึ่งล่ามก็ต้องทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัย วิศวกร และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการเข้าสำรวจโรงงานที่ได้รับความเสียหาย ลักษณะการทำงานของล่ามจึงคล้ายคลึงกับล่ามที่ทำงานประจำตาม

โรงงานอุตสาหกรรมด้วยเช่นกัน เมื่อผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ได้จากการสัมภาษณ์ล่ำมแล้ว พบว่ามีรายละเอียดที่น่าสนใจหลายประการในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสียหายและการฟื้นฟูโรงงานหลังเหตุการณ์อุทกภัย ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อหลักในการนำเสนอลักษณะการทำงานของล่ำมออกเป็น ๖ ส่วน คือ รูปแบบการล่ำม ตารางการทำงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน หน้าที่อื่นๆของล่ำม การทำงานในช่วงเกิดอุทกภัย และการทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการ

๔.๒.๑ รูปแบบการล่ำม

รูปแบบการล่ำมที่ล่ำมส่วนใหญ่ที่ให้สัมภาษณ์ใช้มี ๒ ประเภทคือ แบบพูดตาม และแบบกระซิบบ โดยส่วนใหญ่แล้วล่ำมจะแปลแบบพูดตามทั้งในการสำรวจความเสียหายในโรงงานและในการประชุม สำหรับการแปลแบบกระซิบนั้นจะใช้เวลาที่เข้าประชุมและมีผู้เข้าประชุมเพียงหนึ่งหรือสองคนเท่านั้นที่พูดภาษาต่างจากผู้เข้าร่วมประชุมที่เหลือ ล่ำมก็จะเป็นผู้แปลแบบกระซิบบให้เมื่อผู้เข้าประชุมคนอื่นหารือกัน ล่ำมที่ใช้คู่ภาษาไทยและภาษาอังกฤษกล่าวว่าตนมักใช้วิธีการแปลแบบกระซิบบเมื่อผู้พูดพูดภาษาไทยและตนแปลออกเป็นภาษาอังกฤษ เพราะตนเองฟังภาษาไทยเข้าใจดีอยู่แล้วจึงสามารถแปลออกเป็นภาษาอังกฤษในขณะเดียวกันได้ทันที อย่างไรก็ตามมีล่ำมจำนวน ๒ ใน ๘ คนที่ระบุว่าตนจะแปลแบบพูดตามอย่างเดียวเท่านั้นและไม่ทำแบบกระซิบบเลย โดยให้เหตุผลว่าไม่ได้ฝึกฝนมาและไม่ถนัด และหลายครั้งผู้พูดพูดย่อหรือละไว้ในฐานที่ผู้พูดเข้าใจ ตัวล่ำมจะไม่เข้าใจว่าผู้พูดหมายความว่าอย่างไร

ในแง่ของคู่ภาษาที่ใช้ ล่ำมจำนวน ๗ ใน ๘ คนใช้ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษในการล่ำม โดยจะต้องแปลกลับไปกลับมาระหว่างทุกคู่ภาษา กล่าวคือต้องแปลทั้งคู่ภาษาไทย-ภาษาญี่ปุ่น คู่ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาไทย คู่ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาอังกฤษ คู่ภาษาอังกฤษ-ภาษาญี่ปุ่น และในบางครั้งต้องแปลคู่ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ และคู่ภาษาอังกฤษ-ภาษาไทยด้วยเช่นกัน ทั้งนี้คู่ภาษาที่ต้องใช้บ่อยที่สุดคือคู่ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาอังกฤษ และคู่ภาษาอังกฤษ-ภาษาญี่ปุ่น ล่ำมจำนวน ๑ ใน ๘ คนใช้เฉพาะภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษในการแปล โดยต้องแปลกลับไปกลับมาระหว่างสองภาษาเช่นกัน

ล่ำมหลายคนกล่าวว่าในการไปสำรวจโรงงานและการเข้าประชุมบางครั้งมีล่ำมคนเดียวเท่านั้นซึ่งล่ำมจะต้องแปลให้ทุกฝ่ายเมื่อมีการสนทนากัน ในขณะที่บางครั้งอาจมีล่ำมของผู้เอาประกันภัย และ/หรือล่ำมของผู้รับประกันภัยทำงานร่วมกันด้วย

๔.๒.๒ ตารางการทำงาน

โดยปกติแล้วล่ำมทั้ง ๘ คนทำงานสัปดาห์ละ ๕ วัน วันละ ๘ ชั่วโมง เริ่มตั้งแต่ ๘.๓๐ น. จนถึง ๑๗.๓๐ น. ทั้งนี้บางสัปดาห์ล่ำมอาจต้องออกไปทำงานนอกสำนักงานเพื่อร่วมสำรวจความเสียหายและประชุมทั้ง ๕ วัน หรือบางสัปดาห์อาจจะมีตารางออกไปประมาณ ๒ - ๓ วัน ในวันที่ล่ำมไม่มีตารางออกไปนอกสำนักงานล่ำมก็จะอยู่ที่สำนักงานเพื่อแปลเอกสาร

อย่างไรก็ตามหลายครั้งล่ำมจำเป็นต้องเริ่มทำงานช้ากว่า ๘.๓๐ น. และ/หรือเลิกงานช้ากว่า ๑๗.๓๐ น. เนื่องจากการประชุมส่วนใหญ่จะนัดหมายประชุมที่สำนักงานหรือโรงงานของผู้เอาประกันภัยซึ่งส่วนใหญ่แล้วตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดปทุมธานี ล่ำมและทีมผู้ประเมินวินาศภัยต้องออกเดินทางจากสำนักงานที่ตั้งอยู่ในเขตสาทร ตั้งแต่ประมาณ ๗.๐๐ น. หรือบางครั้งอาจช้ากว่าเวลานี้เพื่อเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด และเพื่อให้ไปถึงที่หมายตามเวลานัดหมาย และในตอนเย็นบางครั้งเดินทางกลับมาถึงสำนักงานค่อนข้างค่ำ เนื่องจากการประชุมยืดเยื้อและการจราจรติดขัด

ส่วนใหญ่ล่ำมจะทราบล่วงหน้าว่าตนมีตารางนัดหมายวันใดบ้างจากการนัดหมายปากเปล่ากับผู้ประเมินวินาศภัย แต่หลายครั้งล่ำมก็ไม่ทราบตารางนัดหมายล่วงหน้าและต้องออกไปประชุมนอกสำนักงานกะทันหัน ในช่วงเย็นของวันทำงานแต่ละวันล่ำมทุกคนจะได้รับอีเมลยืนยันตารางการทำงานของวันรุ่งขึ้นและวันถัดไปจากเจ้าหน้าที่จัดตารางการทำงาน เช่น ในตอนเย็นของวันจันทร์ล่ำมจะได้รับอีเมลการนัดหมายของวันอังคารและวันพุธ เพื่อเป็นการยืนยันเวลานัดหมายชื่อบริษัทลูกค้า สถานที่นัดหมาย และชื่อเจ้าหน้าที่ประเมินวินาศภัยที่เดินทางไปด้วย

ล่ำมระบุว่าระยะเวลาในการทำงานแต่ละครั้งที่ออกไปทำงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน และบางครั้งคาดเดาไม่ได้ว่าจะใช้เวลาานกี่ชั่วโมง หากเป็นการสำรวจความเสียหายหรือความคืบหน้าในการปรับปรุงซ่อมแซมโรงงานและสายการผลิต บางครั้งใช้เวลาทั้งวันอยู่ที่โรงงานผู้เอาประกันภัย หรือบางครั้งเป็นการสำรวจเฉพาะบางส่วนก็ใช้เวลาครึ่งวัน แต่หากเป็นการประชุมก็มีทั้งประชุมนานตั้งแต่ ๑ ชั่วโมงจนถึง ๕ ชั่วโมง หรือทั้งวันก็เป็นได้

๔.๒.๓ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

ในการทำงานของล่ำมในขั้นตอนการประเมินความเสียหายและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน โดยส่วนใหญ่ล่ำมต้องทำหน้าที่แปลให้แก่ผู้ประเมินวินาศภัยชาวต่างชาติซึ่งมาจากสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศออสเตรเลีย นอกเหนือจากนี้นั้นล่ำมต้องทำหน้าที่แปลให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อันได้แก่ ผู้เอาประกันภัย เช่น ประธานบริษัท หัวหน้าฝ่าย

บัญชี หัวหน้าวิศวกร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี ผู้รับประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องจักรและอาคาร เจ้าหน้าที่ตรวจนับสต็อกสินค้า เป็นต้น

๔.๒.๔ หน้าที่อื่นๆของล่าม

นอกจากล่ามต้องทำหน้าที่หลักในการเป็นล่ามแล้ว ล่ามบางคนต้องทำหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น แปลเอกสาร ซึ่งได้แก่ รายงานการสำรวจความเสียหายเครื่องจักร ใบเสนอราคา ใบแจ้งหนี้ ใบสั่งซื้อสินค้า กรมธรรม์ประกันภัย อีเมลโต้ตอบ รายการทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันภัยต้องการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน สัญญาเช่า สัญญาซื้อขาย เป็นต้น นอกจากนี้ล่ามยังเป็นผู้ที่โทรศัพท์นัดหมายกับผู้เอาประกันภัย หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประเมินวินาศภัย ล่ามบางคนระบุว่าตนต้องทำรายงานการประชุมด้วยในบางครั้ง ล่ามหลายคนที่ขับรถยนต์เป็นและมีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์กล่าวว่า หลายครั้งตนต้องทำหน้าที่ขับรถเวลาไปพบลูกค้าด้วยเช่นกันหากผู้จัดตารางการทำงานไม่สามารถจัดคนขับรถมาให้ได้ เนื่องจากบริษัทมีจำนวนรถยนต์เพียงพอต่อการใช้งานแต่ขาดแคลนคนขับรถ

๔.๒.๕ การทำงานในช่วงเกิดอุทกภัย (ช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔)

๔.๒.๕.๑ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้วิจัยขออธิบายขั้นตอนในการมอบหมายงานให้แก่ผู้ประเมินวินาศภัยก่อนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานในภาพรวมมากขึ้น เมื่อเกิดอุทกภัยซึ่งได้สร้างความเสียหายให้แก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยได้ติดต่อบริษัทผู้รับประกันภัยเพื่อเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน หลังจากนั้นบริษัทผู้รับประกันภัยทำการติดต่อบริษัทประเมินวินาศภัยเพื่อมอบหมายให้ไปสำรวจความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยและเจรจาค่าสินไหมทดแทนกับผู้เอาประกันภัยในขั้นตอนต่อไป เมื่อบริษัทประเมินวินาศภัยได้รับมอบหมายงานจากบริษัทผู้รับประกันภัยแล้วก็จะมีการมอบหมายผู้ประเมินวินาศภัยที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมกับกรณีการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนกรณีนั้นๆให้ไปเข้าสำรวจความเสียหายในเบื้องต้น พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยทราบ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประเมินวินาศภัยจำนวนหนึ่งเป็นชาวต่างชาติ และผู้เอาประกันภัยที่ประสบอุทกภัยเป็นชาวไทยและชาวญี่ปุ่นโดยส่วนใหญ่ ผู้ประเมินวินาศภัยจึงต้องทำงานร่วมกับล่ามเมื่อต้องไปพบผู้เอาประกันภัย

ล่ามที่มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วงที่เกิดอุทกภัยกล่าวว่าการทำงานเป็นไปอย่างยากลำบาก ทีมผู้ประเมินวินาศภัยและล่ามต้องออกเดินทางจากสำนักงานในกรุงเทพมหานครในช่วงเช้าตรู่โดยใช้เส้นทางโทลล์เวย์ การจราจรค่อนข้างติดขัดเนื่องจากมีรถจอด

ข้างทางบนโพลล์เวย์ตลอดทาง เมื่อสิ้นสุดทางโพลล์เวย์ก็จะขับรถไปจนถึงบริเวณที่ไม่สามารถขับรถต่อไปได้เนื่องจากน้ำท่วมสูงบนถนน จากนั้นก็ต้องหาที่จอดรถและขึ้นรถบรรทุกขนาดใหญ่และ/หรือนั่งเรือต่อเข้าไปในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อไปถึงโรงงานของผู้เอาประกันภัย บางครั้งก็ต้องลงเดินลุยน้ำเพื่อให้ไปถึงที่หมาย ในระหว่างที่นั่งรถลามาต้องทำหน้าที่แปลด้วยหากมีตัวแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัยเดินทางไปด้วย

ระดับน้ำที่ท่วมในนิคมอุตสาหกรรมค่อนข้างลึก บางแห่งระดับน้ำสูงถึง ๓ เมตร ทีมผู้ประเมินวินาศภัยและตัวแทนของผู้เอาประกันภัยก็จะนั่งเรือสำรวจความเสียหายรอบบริเวณโรงงาน โดยขณะที่นั่งเรือลาก็ต้องหันกลับไปกลับมาเพื่อแปลไปพร้อมกันด้วย

เมื่อระดับน้ำลดลงในช่วงกลางเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ทีมผู้ประเมินวินาศภัยก็จะเดินทางไปสำรวจความเสียหายที่โรงงานเดิมอีกครั้ง ล่ามก็จะทำหน้าที่เป็นล่ามติดตาม โดยจะต้องเดินสำรวจตัวอาคาร ภายในโรงงาน สายการผลิต เครื่องจักรต่างๆ ล่ามหลายคนกล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างอันตรายเนื่องจากสิ่งของภายในโรงงานล้มระเนระนาด ไม่มีไฟฟ้าภายในอาคาร พื้นลื่นแฉะ บางแห่งมีคราบน้ำมันและสารเคมีบนพื้น ภายในโรงงานมีกลิ่นอับชื้นรุนแรง และยังคงระงูที่อาจอยู่ภายในอาคารโรงงานอีกด้วย

๔.๒.๕.๒ เนื้อหาในการล่าม

ล่ามทุกคนมีความเห็นว่าเนื้อหาในการล่ามในการทำงานในช่วงที่น้ำยังท่วมอยู่ค่อนข้างง่าย ในเบื้องต้นเนื้อหาจะเกี่ยวกับการแนะนำตนเองของผู้ประเมินวินาศภัยเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน หลังจากนั้นก็จะเป็นการถามข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์น้ำท่วมโรงงาน วันที่น้ำเข้าท่วม และถามข้อมูลเกี่ยวโรงงาน อาคารต่างๆภายในโรงงาน สินค้า สถานที่เก็บสินค้า เป็นต้น ในการไปสำรวจโรงงานอีกครั้งหลังจากที่น้ำลด ผู้ประเมินวินาศภัยก็จะพูดคุยกับผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับรายละเอียดของของอาคาร เครื่องจักร และสต็อกสินค้าที่ได้รับความเสียหาย วันที่ที่น้ำลด วิธีป้องกันความเสียหายที่ผู้เอาประกันภัยใช้ แผนการซ่อมแซมหรือการซื้อใหม่ทดแทนของเดิมของผู้เอาประกันภัย ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เอกสารที่ผู้เอาประกันภัยต้องเตรียมในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การจัดการกับซากทรัพย์สิน เป็นต้น ล่ามส่วนใหญ่ต่างมีความเห็นว่าเนื้อหาโดยรวมในการล่ามในช่วงการทำงานนี้ไม่ซับซ้อน ประกอบกับล่ามได้เห็นสถานที่จริง จึงช่วยให้การล่ามง่ายขึ้นเพราะเห็นภาพชัดเจน

๔.๒.๕.๓ การแต่งกาย

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงเวลานี้ค่อนข้างเสี่ยงอันตราย ล่ามจึงต้องแต่งกายอย่างรัดกุม ทางบริษัทกำหนดให้สวมเสื้อยืดไปโลของบริษัททุกครั้งที้ออกไปนอก

สถานที่เพื่อสำรวจโรงงาน ในช่วงที่น้ำท่วมในระดับสูงบริษัทอนุโลมให้ล่ำมใส่กางเกงขาสั้นได้ แต่เมื่อน้ำลดแล้วให้ใส่กางเกงยาวทรงสุภาพ นอกจากนี้ทางบริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่และล่ำม เช่น รองเท้าบูทยาง รองเท้านิรภัย หมวกนิรภัย ชุดกางเกงยาว ก้นน้ำ หน้ากาก แวนตานิรภัย ถุงมือ ไฟฉาย เสื้อคลุมสะท้อนแสง ที่อุดหู เป็นต้น

๔.๒.๖ การทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการ (ช่วงเดือนมกราคม พ.ศ ๒๕๕๕ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖)

๔.๒.๖.๑ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ล่ำมหลายคนระบุว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการถือเป็นการทำงานมากขึ้น การเดินทางไปยังโรงงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดปทุมธานีสะดวกมากขึ้นและใช้เวลาเดินทางสั้นลง ส่วนใหญ่แล้วการทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการจะเป็นการประชุมร่วมกับผู้เอาประกันภัยเพื่อหารือรายละเอียดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ซึ่งทางผู้เอาประกันภัยจะจัดเตรียมห้องประชุมไว้ให้เป็นกิจจะลักษณะ นอกจากการประชุมแล้วก็จะมี การสำรวจความคืบหน้าในการฟื้นฟูกิจการของผู้เอาประกันภัย โรงงานที่เคยอยู่ในสภาพเสียหายก็ได้รับการซ่อมแซมและอยู่ในสภาพที่ถือเป็นการทำงานมากขึ้น

๔.๒.๖.๒ เนื้อหาในการล่ำม

ล่ำมที่ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวว่าเนื้อหาในการล่ำมในการเจรจาเรื่องค่าสินไหมทดแทนค่อนข้างซับซ้อน และเกี่ยวกับเรื่องเฉพาะทางหลายด้าน เช่น เรื่องเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย การคิดคำนวณเงินค่าสินไหมทดแทน หลักการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน การบัญชี การทำงานของเครื่องจักร เป็นต้น ล่ำมคนหนึ่งให้ความเห็นว่าเนื้อหาในการเจรจาในช่วงนี้ค่อนข้างละเอียดอ่อนและเกี่ยวกับเงินจำนวนมาก ตนสังเกตว่าผู้ประเมินวินาศภัยจะระมัดระวังคำพูดอย่างมากในการเจรจา นอกจากนี้เนื้อหาในการเจรจายังเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหา ความขัดแย้งต่างๆ การเจรจาต่อรองระหว่างคู่เจรจาทั้งสองฝ่าย เนื้อหาในการล่ำมในการประชุมจึงเข้มข้นและมีความยากมากขึ้นในการแปล

๔.๒.๖.๓ การแต่งกาย

เนื่องจากการทำงานโดยส่วนใหญ่ในช่วงฟื้นฟูกิจการเป็นการเข้าประชุม ล่ำมจึงต้องแต่งกายในชุดทำงานสุภาพ แต่หากต้องเข้าไปสำรวจภายในโรงงานด้วยก็ต้องปฏิบัติตามกฎของแต่ละโรงงานอย่างเคร่งครัด ล่ำมควรเตรียมรองเท้านิรภัยไปด้วย หรือใส่รองเท้าส้นเตี้ยหุ้มส้น ล่ำมคนหนึ่งเล่าประสบการณ์ว่าตนได้รับมอบหมายให้ไปเป็นล่ำมในการประชุมและการสำรวจความคืบหน้าในการฟื้นฟูกิจการที่โรงงานแห่งหนึ่งกะทันหันแทนล่ำมที่ป่วย แต่ในวันนั้นตนใส่

กระโปรงและไม่ได้นำรองเท้าส้นเตี้ยมาด้วย เมื่อไปถึงโรงงานล่ามคนดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปในด้านในโรงงานเนื่องจากการแต่งกายไม่เป็นไปตามกฎของโรงงาน ดังนั้นเรื่องการแต่งกายก็ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

๔.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและวิถีแก้ไขปัญหา

ในการทำงานของล่ามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินวินาศภัย และการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมีปัญหาหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในแง่ของการทำล่าม หรือปัญหาจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการทำงาน รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

๔.๓.๑ ปัญหาในกระบวนการทำล่ามและวิธีการแก้ไข

- ในการประชุมหลายๆครั้งล่ามทำหน้าที่ในการแปลคนเดียว โดยต้องแปลจากทั้งภาษาต่างประเทศเป็นภาษาแม่ และทั้งแปลจากภาษาแม่เป็นภาษาต่างประเทศ หากการประชุมยืดเยื้อล่ามจะรู้สึกเหนื่อยล้าเพราะทุกครั้งที่มีคนพูดตนต้องแปลตลอด ล่ามกล่าวว่าหากเป็นการประชุมที่มีผู้เข้าประชุมหลายคน และต้องใช้ภาษามากกว่าสองภาษา ควรจัดให้มีล่ามอย่างน้อย ๒ คนเพื่อที่ล่ามจะได้ไม่ต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน

- ล่ามชาวไทยที่ใช้ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษในการทำงานหลายคนกล่าวว่าคู่ภาษาที่ตนถนัดที่สุดคือ แปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย หรือบางคนถนัดแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นมากที่สุด แต่ในการทำงานที่บริษัทประเมินความเสียหายนี้ส่วนมากจะใช้คู่ภาษาภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งทั้งสองภาษานี้ไม่ใช่ภาษาแม่ จึงถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งที่ล่ามจะต้องเผชิญ ล่ามหลายคนกล่าวว่าตนต้องพยายามศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาอังกฤษเพื่อศึกษาคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง และพูดคุยกับผู้ประเมินวินาศภัยเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง ล่ามคนหนึ่งกล่าวว่าตนไม่ถนัดแปลออกเป็นภาษาอังกฤษ บางครั้งตนต้องขอให้ล่ามที่แปลคู่ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษไปด้วย แล้วตนฟังภาษาญี่ปุ่นแล้วแปลเป็นภาษาไทยให้ล่ามที่มาช่วยแปลต่อออกเป็นภาษาอังกฤษให้ผู้ประเมินวินาศภัยฟัง

- ล่ามไม่ทราบคำศัพท์เฉพาะทางเกี่ยวกับการประกันภัยในช่วงแรก บางคนใช้วิธีจดแล้วกลับมาศึกษาความหมายจากพจนานุกรม บางคนใช้วิธีถามจากผู้ประเมินวินาศภัยและพูดคุยกับล่ามด้วยกันเองเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ล่ามบางคนใช้วิธีทำอภิธานศัพท์เพื่อรวบรวมคำศัพท์ยากและคำศัพท์เฉพาะทางที่ตนเคยไปทำล่าม และท่องศัพท์ที่เรียนรู้อันใหม่จนจำ

ได้ หลายคนกล่าวว่า การแปลเอกสารที่เกี่ยวข้องช่วยให้ล่ามได้เรียนรู้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องได้อย่างมาก

- เนื้อหาในการเจรจาต่อรองซับซ้อน โดยเฉพาะในเรื่องการประกันภัยและหลักการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน ล่ามหลายคนใช้วิธืหาความรู้เพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต และสอบถามจากผู้ประเมินวินาศภัย

- ล่ามชาวไทยที่ใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการแปลกล่าวว่า บางครั้งเมื่อไปพบลูกค้าคนไทยที่พูดภาษาอังกฤษได้ดีในระดับหนึ่ง ลูกค้าเลือกที่จะพูดภาษาอังกฤษโดยตรงกับผู้ประเมินวินาศภัยเองโดยไม่ใช้ล่าม แต่ล่ามสังเกตเห็นว่าหลายครั้งลูกค้าไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด และเนื่องจากในการเจรจามีศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัยหลายคำ รวมทั้งหลักการการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนที่ค่อนข้างซับซ้อน ประกอบกับสำเนียงของผู้ประเมินบางคนฟังยาก ล่ามจึงเกรงว่าลูกค้าจะไม่เข้าใจทั้งหมด แต่ก็ไม่แน่ใจว่าตนเองควรวางตัวอย่างไรในสถานการณ์แบบนี้ เพราะเกรงว่าหากแปลไปจะเป็นการเสียมารยาทหรือทำให้ลูกค้าเสียหน้า ล่ามคนดังกล่าวเล่าว่าตนจะตั้งใจฟังคู่สนทนาเจรจากันอย่างจดจ่อถึงแม้จะไม่ได้แปลและสังเกตสีหน้าของทั้งสองฝ่ายระหว่างการสนทนาอยู่ตลอด หากเขาทำหน้าที่ไม่เข้าใจและหันมาสบสายตากับตน ตนก็จะแปลโดยทันที

- หลายครั้งล่ามไม่มีเวลาเตรียมตัวศึกษาข้อมูลก่อนออกไปประชุม เนื่องจากเป็นการเรียกประชุมกะทันหัน ในกรณีนี้ล่ามจะพูดคุยกับผู้ประเมินวินาศภัยระหว่างเดินทางเพื่อปูพื้นฐานเกี่ยวกับลูกค้า และวาระในการประชุม

- ล่ามหลายคนมีความเห็นตรงกันว่า การทำล่ามเป็นงานที่ค่อนข้างเครียด เพราะต้องใช้สมาธิสูง และใช้ปฏิภาณไหวพริบอย่างมากในการทำงานเพื่อไม่ให้แปลผิดพลาด ดังนั้นล่ามต้องจัดการรับมือกับความเครียดของให้ได้ในระหว่างการทำงาน ล่ามบางคนกล่าวว่าการเตรียมตัวมาดีก็ช่วยให้เกิดความมั่นใจและลดความเครียดลงได้

- เนื่องจากผู้ประเมินวินาศภัยมาจากหลายประเทศจึงมีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ต่างกััน จังหวะ ความเร็วและวิธีการพูดก็ต่างกััน ล่ามส่วนใหญ่ใช้วิธีการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่ตนต้องทำงานด้วยบ่อยๆ และช่วงระหว่างเดินทางไปประชุมด้วยเพื่อให้ตนเองคุ้นกับสำเนียงผู้พูด และสังเกตวิธีการพูดของผู้พูดด้วย บางคนจะตกลงกับผู้พูดก่อนการประชุมให้ผู้พูดพูดช้าลง และใช้คำที่เข้าใจง่าย

- ล่ามบางคนเห็นว่าผู้พูดหลายคนอาจจะไม่มีประสบการณ์ในการใช้ล่ามมาก่อน ล่ามจึงประสบปัญหาในเรื่องจังหวะที่ผู้พูดเว้นให้แปลไม่ลงตัวนัก วิธีที่ล่ามแก้ไขคือตกลงกับผู้พูดให้ชัดเจนเรื่องความยาวของการพูดและการเว้นจังหวะให้ล่ามแปลก่อนการประชุม

- ล่ามบางคนไม่จืดระหว่างการแปลแบบพูดตามเนื่องจากคิดว่าไม่สมควรจะจัด จึงพยายามใช้ความจำของตนเองเพียงอย่างเดียวและแปลแบบสรุปความทำให้เนื้อหาที่แปลไม่ครบถ้วน แท้จริงแล้วการจดบันทึกถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการแปลแบบพูดตาม และเป็นทักษะที่ล่ามควรฝึกฝน ทั้งนี้ล่ามที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จดบันทึกแบบย่อเพื่อเป็นเครื่องช่วยจำ และทำให้สามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ผู้พูดพูดทั้งหมดเข้าด้วยกันได้เวลาแปลออกมาเป็นภาษาปลายทาง

- เนื่องจากระบบตัวเลขในแต่ละภาษาต่างกันโดยสิ้นเชิง ประกอบกับการประชุมส่วนใหญ่พูดถึงตัวเลขที่เฉพาะเจาะจงในหลักร้อยล้าน พันล้าน หรือหมื่นล้านซึ่งยากแก่การแปลให้ได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ล่ามหลายคนใช้วิธีเขียนตัวเลขในกระดาษทันทีที่ได้ยินและยื่นกระดาษให้ผู้ฟังดู

- ล่ามบางคนประสบปัญหาเรื่องการสูญเสียความมั่นใจหากแปลผิดพลาดหรือผลงานในการประชุมที่สำคัญๆไม่เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการประชุมมีผู้เข้าร่วมประชุมหลายคน ล่ามก็จะยิ่งรู้สึกสูญเสียความมั่นใจเมื่อแปลไม่ค่อยได้ ในกรณีนี้ล่ามหลายคนมองว่าความมั่นใจเป็นสิ่งที่ล่ามทุกคนต้องมี ล่ามต้องบอกตัวเองเสมอว่าเราทำได้ และต้องขมใจตนเองไม่ให้รู้สึกกลัวหรือประหม่า และหากเสียความมั่นใจก็ต้องเตรียมตัวสำหรับการทำงานครั้งต่อไปให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น เพราะเมื่อครั้งต่อไปทำได้ดีก็จะช่วยเรียกความมั่นใจกลับมา

- บริษัทไม่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมทางด้านการล่ามให้แก่ล่าม รวมทั้งไม่มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของล่าม ก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุอุทกภัย บริษัทแห่งนี้ไม่มีการจ้างล่ามเลย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประเมินวินาศภัยเป็นชาวไทยทั้งหมด แต่เมื่อเกิดเหตุอุทกภัย บริษัทต้องจ้างเจ้าหน้าที่ประเมินวินาศภัยที่มีประสบการณ์จากต่างประเทศมาช่วยงาน ประกอบกับบริษัทที่ประสบอุทกภัยจำนวนมากเป็นบริษัทญี่ปุ่น ดังนั้นล่ามจึงต้องเรียนรู้เองจากประสบการณ์ตรง ล่ามบางคนให้ความเห็นว่าตนอยากให้ทางบริษัทจัดการอบรมและการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะตนต้องการพัฒนาทักษะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๔.๓.๒ ปัญหาจากปัจจัยอื่นอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุอุทกภัยและวิธีการแก้ไข

- การเดินทางในช่วงที่เกิดอุทกภัยเป็นไปได้ยากลำบากและใช้เวลานาน ล่ามหลายคนรู้สึกว่าทำทนาย แต่ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกเหนื่อยล้า บางคนเล่าว่าในช่วงที่เกิดอุทกภัยต้องใช้เวลาเดินทางไปกลับจากกรุงเทพมหานครไปจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจนถึง ๖ ชั่วโมงต่อวัน ล่ามหลายคนกล่าวว่าสิ่งที่สำคัญคือต้องพักผ่อนให้เพียงพอ และรักษาสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอ

- สภาพการทำงานในช่วงสำรวจความเสียหายไม่ปลอดภัยนัก สิ่งที่สำคัญคือล่ามควรคำนึงถึงคือความปลอดภัยให้มาก และควรระมัดระวังตนเองไม่ให้เกิดการบาดเจ็บเวลาทำงานเมื่อต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือความเจ็บป่วย และควรเตรียมอุปกรณ์ป้องกันตนเองให้พร้อมใช้
- ในการทำงานช่วงที่เกิดอุทกภัยและช่วงหลังจากน้ำเพิ่งลด ล่ามไม่มีเวลาพักอย่างแน่นอน บางครั้งจึงรับประทานอาหารไม่เป็นเวลา เนื่องจากเมื่อไปถึงโรงงานลูกค้า ลูกค้าก็ไม่ได้รับประทานอาหารเช่นเดียวกัน ก่อนออกไปทำงานล่ามจึงควรรับประทานอาหารให้อิ่ม และเตรียมอาหารรองท้องและน้ำดื่มไปด้วย

๔.๔ วิธีพัฒนาทักษะตนเองของล่าม

จากคำให้สัมภาษณ์ของล่าม ล่ามหลายคนเห็นว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม และต้องใฝ่รู้ใฝ่เรียนเพื่อพัฒนาทักษะตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากลักษณะงานจะต้องเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้หลายสาขา และทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ในสาขาที่หลากหลาย การพัฒนาทักษะของตนเองเพื่อเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรวบรวมวิธีพัฒนาทักษะตนเองของล่ามที่นำมาใช้ในการทำงานช่วงสำรวจภัยและช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัยไว้ดังต่อไปนี้

- ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การประกันวินาศภัย ความหมายและรายละเอียดของเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย การคำนวณค่าสินไหมทดแทน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก การบัญชีเบื้องต้น เป็นต้น ล่ามใช้วิธีการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สอบถามผู้รู้เพื่อขอยืมหนังสือและเอกสารมาศึกษา พูดคุยกับผู้รู้เพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม
- เตรียมตัวศึกษาข้อมูลของลูกค้าอย่างละเอียดก่อนการเจรจา เช่น ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ลักษณะธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ กรมธรรม์ประกันภัย รายงานการประชุมครั้งก่อนหน้า แฟ้มข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน อีเมลโต้ตอบระหว่างผู้ประเมินวินาศภัยกับลูกค้า เป็นต้น
- พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับล่ามด้วยกันเองเพื่อเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหา คำศัพท์ใหม่ ข้อบกพร่องต่างๆ และนำมาปรับใช้กับตนเอง
- ศึกษาเอกสารที่มีเนื้อหาเดียวกันทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อเรียนรู้คำศัพท์ใหม่และคำแปลที่ถูกต้อง

- ฝึกทักษะการฟังโดยการฟังข่าวที่เสนอเป็นภาษาต่างประเทศทั้งทางโทรทัศน์ และวิทยุทุกวัน และเมื่อมีโอกาสก็พยายามพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อทำความเข้าใจกับสำเนียงของเขา
- เรียนรู้จากการเข้าประชุมที่มีล่ามคนอื่นเป็นผู้แปล โดยเรียนรู้เทคนิคและข้อบกพร่องของเขา แล้วนำมาปรับใช้กับตนเอง
- ทำอภิธานศัพท์ของคำศัพท์ที่พบในการทำงาน และท่องจำให้ได้
- ต้องพยายามเป็นคนช่างสังเกต และเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในขณะทำงาน เช่น เวลาไปเดินที่โรงงานก็สังเกตเครื่องจักร บ้ายข้อมูลต่างๆ เพื่อรู้คำที่ใช้เฉพาะในแต่โรงงาน เพราะในระหว่างการประชุมอาจมีคำศัพท์เหล่านี้เกี่ยวข้องด้วย
- พยายามหาข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของตนเองและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ผู้วิจัยขอสรุปจากการสัมภาษณ์ล่ามในส่วนของการพัฒนาทักษะของตนเองใน ส่วนท้ายของบทที่ ๔ นี้ด้วยว่า การพัฒนาทักษะของล่ามเกิดขึ้นได้จากการลงมือปฏิบัติงานจริง ด้วยเช่นกัน ล่ามหลายคนกล่าวว่าตนได้พัฒนาทักษะในการล่าม ทักษะทางภาษา รวมถึงทักษะ อื่นๆที่ล่ามควรมีในช่วงเวลาที่ทำงานในช่วงอุทกภัย และช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบภัย ล่ามได้มี โอกาสพบปะและทำงานร่วมกับผู้คนหลากหลาย ได้เรียนรู้เรื่องการวางตัว ฝึกแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้า ได้เรียนรู้ความรู้ใหม่จากการไปเยือนโรงงานร่วมร้อยแห่งทั้งที่เป็นโรงงานขนาดใหญ่ที่มี พนักงานหลายพันคน ไปจนกระทั่งโรงงานที่เป็นธุรกิจครอบครัว และได้มีโอกาสชมขั้นตอนการ ผลิตสินค้าหลากหลายชนิด และเรียนรู้ลักษณะของธุรกิจหลากหลาย ล่ามหลายคนรู้สึกว่าคุณมี พัฒนาการในการล่ามที่ดีขึ้น มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และรู้สึกดีใจที่ได้มีโอกาสเป็นส่วน หนึ่งที่ช่วยเหลือกิจการที่ประสบอุทกภัยด้วยเช่นกัน

บทที่ ๕

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องบทบาทและลักษณะการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย กรณีศึกษา อุทกภัย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ นี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ ๑) เพื่อศึกษาบทบาทและลักษณะการทำงานของล่าม ๒) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและวิธีการแก้ไข ๓) เพื่อเสนอวิธีพัฒนาทักษะของล่าม ผู้วิจัยเลือกทำหัวข้อวิจัยดังกล่าวเนื่องจากผู้วิจัยเองได้มีประสบการณ์ในการทำงานในฐานะล่ามในช่วงที่เกิดอุทกภัยด้วยเช่นกัน โดยทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัย และวิศวกรชาวต่างชาติ ในช่วงเวลาที่ทำงานนั้นมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้วยกันระหว่างล่ามที่ทำงานด้วยกัน มีการทบทวนปัญหาในการทำงาน ข้อบกพร่องต่างๆ และวิธีแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์จริง เพื่อช่วยเหลือการพัฒนาทักษะของทีมล่ามด้วยกัน ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในช่วงที่เกิดอุทกภัย และช่วงฟื้นฟูกิจการนี้จะมีประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ล่ามทั้งหมด ๘ คนที่ทำงานอยู่ในบริษัทเดียวกัน ทุกคนมีประสบการณ์ทำงานในช่วงอุทกภัยและช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัยเป็นระยะเวลาต่างกันไปตั้งแต่ระยะเวลา ๓ เดือนจนถึง ๑ ปี ๓ เดือน จากนั้นจึงวิเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์ โดยผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ในแง่ของการมีตัวตนของล่าม พบว่าล่ามจำนวน ๒ ใน ๘ คนวางตัวในขณะการเจรจาแบบไม่มีตัวตน โดยแปลเฉพาะส่วนที่ผู้พูดพูดเท่านั้นและไม่มีการพูดเสริมนอกเหนือจากที่ผู้พูดพูด ในขณะที่ล่าม ๖ ใน ๘ คนวางตัวในลักษณะที่ตนเองมีตัวตน โดยจะกล่าวเสริมเรื่องวัฒนธรรมหรือแก้ไขสถานการณ์การขัดแย้งระหว่างคู่เจรจา โดยใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจตามแต่ละสถานการณ์

ในแง่ของบทบาทในการทำงานในฐานะล่าม ผู้วิจัยพบว่าล่ามมีบทบาทหลากหลาย ได้แก่ เป็นคนกลางในการช่วยสื่อสารเพื่อให้คู่เจรจาเข้าใจกัน เป็นผู้ลดช่องว่างด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา เป็นผู้ช่วยสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป็นผู้ประสานงานเพื่อช่วยให้ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นผู้มีส่วนสร้างความเชื่อมั่นต่อ

การทำงานของทีมในสายตาของลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร เป็นเสมือน "แพะรับบาป" ในบางกรณี และเป็นพยานในการเจรจา

ในส่วนของลักษณะการทำงานของล่าม ล่ามส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการล่ามแบบพูดตามเป็นหลัก และบางครั้งใช้การล่ามแบบกระซิบในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้ภาษาต่างจากผู้เข้าประชุมคนอื่นเพียง ๑-๒ คน โดยล่ามที่ให้สัมภาษณ์จำนวน ๗ คนที่ใช้ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษในการแปล จะต้องแปลเข้าและออกทุกคู่ภาษา คู่ภาษาที่ใช้บ่อยที่สุดในการทำงานคือ คู่ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาอังกฤษ และคู่ภาษาอังกฤษ-ภาษาญี่ปุ่น ในขณะที่ล่ามที่ให้สัมภาษณ์จำนวน ๑ คนที่ใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการแปล ก็ต้องแปลเข้าและออกทั้งสองภาษาเช่นเดียวกัน

ระยะเวลาในการทำงานของล่ามโดยส่วนใหญ่คือ ๕ วันต่อสัปดาห์ วันละ ๘ ชั่วโมง ยกเว้นในช่วงที่เกิดอุทกภัยซึ่งทำงานมากกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน เนื่องจากต้องเดินทางออกจากกรุงเทพมหานครในช่วงเช้าตรู่ เพื่อเดินทางไปยังโรงงานที่ประสบอุทกภัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดปทุมธานี ระยะเวลาในการประชุมแต่ละครั้งมีตั้งแต่ ๑ ชั่วโมงไปจนถึงทั้งวัน

โดยส่วนใหญ่ล่ามจะทำหน้าที่แปลให้แก่ผู้ประเมินวินาศภัยชาวต่างชาติ และผู้เอาประกันภัยชาวญี่ปุ่นและชาวไทย รวมถึงผู้รับประกันภัย และผู้ที่เกี่ยวข้องในการฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัย

นอกจากหน้าที่หลักในการเป็นล่ามแล้ว ล่ามทุกคนต้องทำหน้าที่แปลเอกสาร และเป็นผู้นัดหมายการประชุมกับผู้เอาประกันภัย ล่ามหลายคนต้องทำหน้าที่ขับรถเพื่อไปประชุมกับลูกค้าในกรณีที่พนักงานขับรถของบริษัทไม่เพียงพอ

ลักษณะการทำงานของล่ามในช่วงที่เกิดอุทกภัยเป็นไปด้วยความยากลำบากเนื่องจากต้องใช้เวลาจนถึง ๖ ชั่วโมงในการเดินทางไปยังโรงงานที่ประสบอุทกภัย โดยเดินทางโดยรถยนต์ต่อรถบรรทุกขนาดใหญ่ เรือ และเดินเท้าลุยน้ำ สภาพแวดล้อมภายในอาคารโรงงานค่อนข้างอันตราย ล่ามต้องแต่งกายให้เหมาะสมและเตรียมอุปกรณ์ป้องกันไปด้วย โดยเนื้อหาในการล่ามเกี่ยวกับเหตุการณ์อุทกภัย และ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในเบื้องต้น

สภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัยเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากขึ้น ส่วนใหญ่การประชุมจะเกี่ยวกับเรื่องการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งมีความซับซ้อนและยากมากขึ้นในการล่าม

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นปัญหาทั้งในแง่ของการล่าม เช่น เนื้อหาในการเจรจาต่อรองเฉพาะทาง คำศัพท์ยาก ต้องแปลโดยใช้คำภาษาที่ล่ามไม่ค่อยถนัด เป็นต้น และปัญหาอื่นๆ เช่น การเสียความมั่นใจเมื่อแปลไม่ได้ การเดินทางลำบากและใช้เวลานาน สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ค่อนข้างอันตราย เป็นต้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาล่ามได้แก่ หาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องจากทางอินเทอร์เน็ตและสอบถามจากผู้ประเมินวินาศภัย ทำอภิธานศัพท์ของคำศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ใหม่ที่เจอ และท่องศัพท์ให้ขึ้นใจ เตรียมตัวอ่านเอกสารของแต่ละกรณีและพูดคุยกับผู้ประเมินวินาศภัยก่อนการทำงาน แต่งกายให้เหมาะสมและเตรียมอุปกรณ์ป้องกันในการทำงานในพื้นที่ให้พร้อม เป็นต้น

ล่ามมีวิธีพัฒนาทักษะตนเองหลายวิธี เช่น ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการประกันภัย และการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน รวบรวมและท่องคำศัพท์ใหม่ที่เกี่ยวข้อง ฟังข่าวภาษาต่างประเทศทุกวัน เป็นต้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ๓ ข้อ คือ เพื่อศึกษาบทบาทและลักษณะการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานและวิธีแก้ไข และเพื่อเสนอวิธีพัฒนาทักษะของล่ามที่ทำงานเกี่ยวกับการประเมินวินาศภัย ตามที่ได้นำเสนอไปในบทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้และสอดคล้องกับงานวิชาการที่ผู้วิจัยศึกษาและรวบรวมไว้ในบทที่ ๒ กล่าวคือ ผู้วิจัยระบุไว้ในบทที่ ๒ เกี่ยวกับเรื่องวัฒนธรรมว่าการที่ล่ามจะแปลและตีความสิ่งที่ผู้พูดพูดได้ดีนั้น นอกจากล่ามจะต้องมีทักษะทางภาษาที่ดีเยี่ยมแล้ว ยังต้องเข้าใจวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่ายเพื่อที่จะเข้าใจความหมายที่แท้จริงของผู้พูดและหาคำแปลที่เข้ากับบริบททางวัฒนธรรมของผู้ฟังได้อย่างถูกต้อง และจากการศึกษางานวิชาการในเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมพบว่า มีปัญหาหลายอย่างในการสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องบทบาทของล่าม พบว่าล่ามมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการประสานช่องว่างทางวัฒนธรรมและช่วยให้คู่เจรจาที่มาจากต่างวัฒนธรรมกันสามารถก้าวข้ามกำแพงทางวัฒนธรรมได้ นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลก็ระบุว่าล่ามมีบทบาทเป็นคนกลางในการสื่อสารก็สอดคล้องกับงานวิจัยของรอย (Roy, 1993) ที่ระบุว่าล่ามเป็น

คนกลางในการสื่อสารและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสองภาษาและวัฒนธรรม อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นในเรื่องบทบาทของล่ามที่ผู้วิจัยไม่ได้คาดคิดว่าผลจะออกมาดังที่ปรากฏแต่เป็นผลการศึกษาที่ค่อนข้างน่าสนใจ คือ บทบาทของล่ามในการเป็นแพะรับบาป และในการเป็นพยานในการเจรจา

ในประเด็นเรื่องการรับรู้บทบาทของตนเองของล่ามว่ามีตัวตนในการเจรจาหรือไม่ พบว่าล่ามส่วนใหญ่มองว่าตนเองมีตัวตนในการเจรจา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของแอนเจเลลลี (Angelelli, 2004) ที่คาดเดาได้ว่าลักษณะของสภาพแวดล้อมมีส่วนในการรับรู้บทบาทของล่ามแต่ละคน ในกรณีของล่ามที่ทำงานร่วมกับผู้ประเมินวินาศภัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมไม่เกิน ๒๐ คน ประกอบกับล่ามไปในฐานะส่วนหนึ่งของทีมผู้ประเมินวินาศภัยซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทประเมินวินาศภัย ล่ามจึงไม่ได้มองว่าตนไม่มีตัวตนเลย แต่มองว่าในแง่หนึ่งตนก็มีส่วนร่วมในการเจรจาและประสานความเข้าใจระหว่างคู่เจรจา และช่วยควบคุมให้บรรยากาศในการเจรจาดีขึ้น

ในแง่หนึ่งการที่ล่ามมองว่าตนเองมีตัวตน และต้องการช่วยให้การเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าประสงค์ของคู่เจรจาอาจขัดแย้งกับหลักการล่ามอย่างเป็นทางการได้ ในทางปฏิบัติ กล่าวคือจากคำกล่าวของแอสตี อ็อบสท์ (Obst, 1993) ที่ผู้วิจัยยกมาในบทที่ ๒ ระบุว่า การแปลแบบล่ามอย่างมืออาชีพ คือการแปลจากภาษาต้นทางไปยังภาษาปลายทางอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยมีลีลาและความหมายเดียวกันกับภาษาต้นฉบับ และจากงานวิจัยของรอย (Roy, 1993) ที่ระบุว่าล่ามจะต้องแปลข้อความไปยังผู้รับสารอย่างถูกต้อง ตรงตามต้นฉบับ โดยไม่ใส่อารมณ์หรืออคติส่วนตัว ไม่เปลี่ยนเจตนาของผู้พูด ไม่เปลี่ยนหัวข้อ ไม่ถามคำถามของตนเอง หรือแทรกความคิดเห็นหรือคำแนะนำของตนเองลงไป เมื่อล่ามมองว่าตนเองมีตัวตนในการเจรจา หากล่ามตัดสินใจที่จะตัดสิ่งที่คุณพูดบางส่วนออก หรือตัดสินใจที่จะแปลโดยลดทอนความรุนแรงหรือพูดเสริมสิ่งที่คุณพูดในขณะแปล ก็จะทำให้สิ่งที่คุณพูดจริงใจที่จะพูดกับอีกฝ่ายถูกถ่ายทอดอย่างไม่ครบถ้วน หรือผู้ฟังได้รับสารที่คุณพูดไม่ได้ต้องการสื่อ หรือผู้ฟังได้รับสารที่ไม่สื่อความหมายหรือระดับภาษาที่แท้จริงที่คุณพูดอยากสื่อ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารระหว่างคู่เจรจาไม่มีประสิทธิผล ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้เอาประกันภัยเกิดความไม่พอใจอย่างมากกับการทำงานของผู้ประเมินวินาศภัยและต้องการตำหนิหรือต่อว่าอย่างตรงไปตรงมาในการประชุม หากล่ามตัดสินใจแปลแบบลดทอนความรุนแรง ทางฝ่ายผู้ประเมินวินาศภัยอาจจะไม่เข้าใจความหมายและอารมณ์ที่แท้จริงของคุณพูดก็เป็นได้ ในขณะเดียวกันหากผู้เอาประกันภัยเข้าใจภาษาปลายทางและทราบว่าล่ามแปลแบบลดทอนความรุนแรงก็อาจทำให้ฝ่ายผู้เอาประกันภัยไม่พอใจมากยิ่งขึ้น

๕.๓ ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

- ช่วงที่สัมภาษณ์ล่ำมอยู่ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งเป็นเวลาราวหนึ่งปีนับจากเหตุการณ์อุทกภัยช่วงปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ล่ำมหลายคนจำตัวอย่างสถานการณ์ได้ไม่มาก หากผู้วิจัยสัมภาษณ์ล่ำมในช่วงหลังจากอุทกภัยไม่นาน ผู้วิจัยเชื่อว่าจะมีตัวอย่างสถานการณ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นมานำเสนอในงานวิจัย
- งานวิจัยชิ้นนี้จำกัดการนำเสนอจากมุมมองของล่ำมเพียงเท่านั้น หากผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ำมด้วย เชื่อว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวล่ำมเองและต่อการพัฒนาล่ำมในวงการการประเมินความเสียหาย และ วงการการประกันภัยมากยิ่งขึ้น
- จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์มีค่อนข้างน้อย จึงเอื้อต่อการนำเสนอข้อมูลในเชิงคุณภาพเท่านั้น ผู้วิจัยไม่สามารถนำเสนอข้อมูลในเชิงปริมาณที่น่าเชื่อถือจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีได้
- ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ (จำนวน ๗ ใน ๘ คน) ใช้ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษในการล่ำม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จึงค่อนข้างเฉพาะเจาะจงในเรื่องการทำงานกับชาวตะวันตก และชาวญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ หากมีการสัมภาษณ์ล่ำมที่ใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษจำนวนมากกว่านี้ก็จะได้ข้อมูลในแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น
- ในการยกตัวอย่างประกอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำได้เพียงการอธิบายอย่างคร่าวๆ เพื่อให้ผู้อ่านพอเข้าใจสภาพการทำงาน และปัญหาที่ล่ำมต้องเผชิญเท่านั้น ผู้วิจัยไม่สามารถระบุรายละเอียดของปัญหาและความกดดันที่ล่ำมประสบได้ทั้งหมดเนื่องจากปัญหาบางเรื่องเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไม่ควรเปิดเผย และเกรงว่าอาจส่งผลในแง่ลบต่อบริษัทได้

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

- สำหรับผู้ที่สนใจที่จะทำงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับกาวิจัยเรื่อง บทบาทและลักษณะการทำงานของล่ำมในการประเมินวินาศภัย ผู้วิจัยเห็นว่ามีความน่าสนใจ เช่น มุมมองจากผู้ให้ล่ำมที่มีต่อบทบาทของล่ำม ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ำมและนายจ้างในเรื่องคุณภาพในการทำงานของล่ำม สภาพการณ์ของล่ำมในวงการประกันภัย สภาพการณ์ของล่ำมในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

- จากประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามในธุรกิจประเมินความเสียหายของผู้วิจัยเอง พบว่ามีชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวญี่ปุ่นทำงานเป็นล่ามอยู่ในประเทศไทยจำนวนมาก หากในอนาคตมีการวิจัยที่นำเสนอมุมมองของล่ามชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย ผู้วิจัยเชื่อว่าน่าจะได้ข้อมูลที่น่าสนใจหลายประการ
- หากมีการวิจัยที่มุ่งในเรื่องการพัฒนาทักษะล่ามโดยตรง เช่น การออกแบบแบบฝึกหัด เทคนิคในการล่ามรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าจะเป็นประโยชน์แก่ล่ามมือใหม่หรือผู้ที่สนใจอยากพัฒนาทักษะการล่ามของตนเองเป็นอย่างมาก

รายการอ้างอิง

- จารุกัญจน์ ราชบุรีศิริ. สภาพการณ์และบทบาทของล่ามภาษาแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย: กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- นุชวรี มาโกมล. สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ. สารนิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม) ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- ราตรี เนตรพระฤทธิ. มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๔๙.
- ศิริวรรณ วลลิโกดม. การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๔.
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. คู่มือการจัดการสินไหมทดแทนการประกันภัยทรัพย์สิน. ม.ป.ท. ๒๕๕๒.
- Angelelli, Claudia V. Revisiting the Interpreter's Role. Amsterdam : John Benjamins Publishing Company, 2004.
- Bowe, Heather, and Martin, Kylie. Communication Across Cultures. Melbourne : Cambridge University Press, 2007.
- Davidson, B. The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. Journal of Sociolinguistics 4, 3(2000): 379-405.
- Gass, Susan M., and Neu, Joyce. Speech Acts Across Cultures. n.p. Foris Publications, 1995.
- Graham, John L. Cross-cultural interaction: The international comparison fallacy. Journal of International Business Studies Fall (1989): 515-537.
- Marriott, H. Intercultural business negotiations: The problem of norm discrepancy. Australian Review of Applied Linguistics 7,(1990): 33-65.

- Obst, Harry. "Consecutive Interpretation: Can it survive in the 21st century?" [Online].
Available: <http://www.whitehouseinterpreter.com/documents/can-it-survive-21st-century.pdf>. 1993.
- Pochhacker, Franz, and Shlesinger, Miriam. The Interpreter Studies Reader. Oxon :
Routledge, 2002.
- Ricklefs, Richard. For a businessman headed abroad, some basic lessons. The Wall
Street Journal. January 16(1978): 4.
- Roy, Cynthia B. The Problem with Definitions, Descriptions and the Role Metaphors of
Interpreters. Journal of Interpretation. 6, 1(1993): 127-154.
- Seleskovitch, Danica. Interpreting for International Conferences, Problems of Language
and Communication. Washington, D.C. : Pen and Booth, 1978.
- Spencer-Oatey, H., and Xing, J. Managing rapport in intercultural business interactions:
A comparison of two Chinese-British welcome meetings. Journal of Intercultural
Studies 24, 1(2003): 33-46.
- Taylor-Bouladon, Valerie. Conference Interpreting Principles and Practice. 2nd ed. n.p.,
2007.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ชุดคำถาม

๑. ภูมิหลังของล่าม

- ๑.๑ มีภูมิหลังด้านการศึกษาในระดับใด สาขาอะไร
- ๑.๒ มีประสบการณ์ในการล่ามมานานเท่าใด ในลักษณะใดบ้าง และสาขาใดบ้าง
- ๑.๓ มีประสบการณ์ในการล่ามในธุรกิจประเมินความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ อุทกภัยปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นเวลานานเท่าใด (ตั้งแต่เดือนใดจนถึงเดือนใด)
- ๑.๔ ภาษาที่ตนเองใช้ในการล่ามมีภาษาใดบ้าง ให้เรียงลำดับจากภาษาที่ตนเองถนัดที่สุด
- ๑.๕ จากข้อ ๑.๔ ท่านเคยใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศที่ใช้ภาษานั้นๆหรือไม่ หากเคย ท่านอยู่ประเทศนั้นเป็นเวลานานเท่าไร
- ๑.๖ เหตุใดจึงทำอาชีพล่าม

๒. บทบาทและลักษณะการทำงานของล่ามในการประเมินวินาศภัย กรณีอุทกภัย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔

- ๒.๑ ล่ามมีบทบาทและหน้าที่อย่างไรบ้างในการดำเนินการประเมินวินาศภัย
- ๒.๒ ทำงานล่ามให้ใครบ้าง และทำงานร่วมกับใครบ้าง
- ๒.๓ ทำล่ามในลักษณะใดบ้าง เช่น ล่ามกระซิบ ล่ามติดตาม ล่ามพูดตาม เป็นต้น พร้อมระบุสถานการณ์ที่ใช้การล่ามในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป
- ๒.๔ ให้อภิปรายลักษณะการทำงานของล่ามในช่วงที่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินความเสียหายโดยเปรียบเทียบช่วงที่เกิดอุทกภัยกับช่วงฟื้นฟูกิจการที่ประสบอุทกภัยหลังจากที่น้ำลดแล้วว่าเป็นอย่างไร เช่น การลงพื้นที่สภาพการทำงานเป็นอย่างไร เนื้อหาที่แปลเกี่ยวกับเรื่องใด ระยะเวลาในการทำงานนานเท่าไรต่อหนึ่งวัน หน้าที่ของล่าม เวลาพัก หรือประเด็นอื่นใดก็ตาม (หากท่านไม่ได้ทำงานล่ามในช่วงที่เกิดอุทกภัยก็ให้อภิปรายลักษณะการทำงานเฉพาะช่วงฟื้นฟูกิจการ)
- ๒.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีอะไรบ้าง ให้อภิปรายทั้งในแง่มุมมองของการล่าม (หรือในแง่ของภาษา) และในแง่มุมมองของการทำงานโดยรวม

- ๒.๖ จากข้อ ๒.๕ ท่านมีวิธีในการแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน พร้อมระบุวิธีที่ท่านนำมาใช้แก้ไข้ปัญหา
- ๒.๗ ท่านคิดว่าล่ามที่ทำงานในการประเมินวินาศภัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีอุทกภัยนี้ควรมีองค์ความรู้ในเรื่องใดบ้าง
- ๒.๘ ท่านมีวิธีในการพัฒนาทักษะในการล่าม หรือวิธีพัฒนาตนเองอย่างไรเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ขอให้ยกตัวอย่างประกอบให้เห็นภาพชัดเจน
- ๒.๙ งานนี้มีความน่าสนใจ หรือ ความท้าทาย หรือไม่ อย่างไร
- ๒.๑๐ ประโยชน์ที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานล่ามในช่วงเหตุการณ์และ/หรือหลังเหตุการณ์มีอะไรบ้าง

ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์

นางสาวพันธกานต์ สุริยะธนาภาส เกิดเมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๒๗ ที่จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีในปีการศึกษา ๒๕๔๙ จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในสาขาภาษาอังกฤษ มีประสบการณ์การทำงานที่องค์กรด้านการศึกษาและการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมในประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา ๑ ปี ๔ เดือน เมื่อเดินทางกลับประเทศไทยได้เข้าทำงานในสายการบินแห่งหนึ่งในด้านการจัดฝึกอบรมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในสายการล่าม และในปีเดียวกันได้เข้าทำงานที่บริษัทประเมินวินาศภัยแห่งหนึ่งในตำแหน่งล่ามจนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖