**โครงการเสวนาด้านการแปลและการล่าม TIC Forum ครั้งที่ 2/2563 หัวข้อ “งานล่ามวิถีใหม่: เห็นเบื้องหน้า รู้เบื้องหลัง มองอนาคต”**

โครงการเสวนาด้านการแปลและการล่าม TIC Forum ครั้งที่ 2/2563 หัวข้อ “งานล่ามวิถีใหม่: เห็นเบื้องหน้า รู้เบื้องหลัง มองอนาคต” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2563 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Application Zoom

โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรดังต่อไปนี้

• อ.ปกรณ์ กฤษประจันต์

ที่ปรึกษาสมาคมนักแปลและล่าม และกรรมการผู้จัดการบริษัท software localization

• คุณ วิทวัส ฮมภิรมย์

นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ กลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

• คุณมัชชาร์ สิงห์คาร

กรรมการผู้จัดการ บริษัทน้ำทิพย์ แอสโซซิเอท จำกัด

• ผศ.ดร.หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์

รองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะอักษรศาสตร์ และอาจารย์สอนภาษาสเปน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

• รศ. ศศี จันทร์ประพันธ์

อาจารย์ประจำ ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ดำเนินรายการ

• คุณพรธีรา ศรีพัฒนธาดากุล

นักแปลและล่ามอิสระ สมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทย

ช่วงแรกเป็นการบรรยายของ อ.ปกรณ์ กฤษประจันต์ เป็นเรื่องการทำล่ามออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยสี่องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้พูด ผู้ใช้บริการล่าม ล่าม และผู้ให้บริการระบบล่าม แต่เดิมวิทยากรและล่ามอยู่ในที่เดียวกัน ในกรณีที่วิทยากรไม่ต้องการใช้ตู้ล่าม ล่ามอาจจะอยู่ในห้องประชุมเดียวกันโดยใช้อุปกรณ์ที่เรียกว่า “ทัวร์ไกด์” แต่ในภาวะที่เกิดโรคระบาด ผู้คนหันมาใช้การประชุมออนไลน์มากขึ้น อุปกรณ์จึงต้องหลากหลายมากขึ้น ประกอบด้วยอุปกรณ์ส่งสัญญาณวิทยุ โทรศัพท์มือถือ โปรแกรมแชตต่างๆ Cloudbase Platforms เช่น WebEx / Zoom / MS Teams และ RSI หรือ Remote Simultaneous Interpreting Platform เช่น Kudo / Interprefy / Interactio / VoiceBoxer และ CRN

 ในการทำงานนั้น มักใช้หลายอย่างผสมกัน ไม่ควรใช้เพียงอย่างเดียวเพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อกับคู่ล่าม เช่น ใช้ Skype คู่ Interprefy หรือโปรแกรม Zoom ซึ่งมีช่องภาษาให้ล่ามทำงานแยกต่างหากได้ด้วย บางกรณี ล่ามอาจต้องเข้าในห้องประชุมด้วยเพื่อให้ฟังได้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีปัญหาจากการที่ผู้พูดใส่หน้ากาก เพราะบางครั้งล่ามต้องใช้การอ่านปากประกอบการฟัง นอกจากนี้ ล่ามต้องเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม เช่น สมุดจด โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ทัวร์ไกด์ ไมโครโฟน และในกรณีที่ต้องทำงานล่ามในขณะที่ใส่หน้ากาก ก็อาจจะมีอุปสรรคเพิ่มเติม เพราะทำให้พูดไม่ชัด หรือเหนื่อยง่าย

ส่วนการทำล่าม RSI จะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลปัญหาด้านเทคนิค เพื่อให้ล่ามตั้งใจทำงานได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องปัญหาทางเทคนิค นอกจากนี้ ล่ามพึงคำนึงถึงปัญหาด้านอื่น เช่น เสียงรบกวนจากสิ่งแวดล้อม

อีกประเด็นหนึ่งที่เป็นความท้าทายของการเป็นล่ามออนไลน์คือ เวลาในการประชุมสั้นลง ส่งผลให้เวลาการเตรียมตัวของล่ามน้อยลง เช่น เวลาประชุม 1 ชั่วโมง ลูกค้ามักจะเรียกใช้งานล่ามเพียงคนเดียว และมีสิทธิยกเลิกได้ง่าย

จากเดิมที่ใช้เวลาประชุมครึ่งวันหรือหนึ่งวัน แต่เมื่อเวลาประชุมน้อยลง จึงไม่จำเป็นต้องใช้คู่ล่าม

ในช่วงที่สอง คุณ วิทวัส ฮมภิรมย์ บรรยายในหัวข้อล่ามออนไลน์ในภารกิจของรัฐสภา หน้าที่ล่ามรัฐสภามักเป็นงานเกี่ยวกับนิติบัญญัติ รัฐสภา ตามความต้องการของสภาผู้แทนฯ ทำล่ามให้กับสมาชิกรัฐสภา รวมไปทั้งการแปลเอกสารด้วย แต่ในสถานการณ์ New Normal นี้ ล่ามต้องปรับตัวจากการทำล่ามที่เจอหน้ากันมาเป็นล่ามออนไลน์

โดยประเภทของงานล่ามรัฐสภาแบ่งเป็น

* การประชุมระหว่างประเทศหรือพหุภาคี การประชุมหลากหลายชาติ
* การหารือทวิภาคี ฝ่ายไทยและฝ่ายต่างชาติสองต่อสอง

 ในปัจจุบัน การประชุมออนไลน์ต้องมีการจัดฉากเพื่อการถ่ายทอดเผยแพร่ไปต่างประเทศ อุปกรณ์ทั้งใช้ในการทำล่ามมีทั้งอุปกรณ์หูฟังทัวร์ไกด์ โดยผู้ร่วมประชุมจะอยู่ในหนึ่งห้อง ส่วนล่ามอยู่อีกหนึ่งห้อง และแปลภาษาผ่านอุปกรณ์

นอกจากนี้ สถานที่ในการปฏิบัติงานต้องสงบเป็นสัดส่วนและอยู่ใกล้ห้องประชุมเพื่อความสะดวก ไม่ให้มีสัญญาณอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นรบกวน นอกจากตัวอุปกรณ์ล่ามแล้ว มีอุปกรณ์อื่นอีกมากมาย เช่น หูฟัง วิทยุสื่อสารอาจส่งสัญญาณรวนกัน ล่ามต้องเตรียมตัวมีแผนสำรองเสมอ เช่น เปลี่ยนช่องสัญญาณ หรือใช้อุปกรณ์สื่อสารอื่น

 ในช่วงที่สาม คุณมัชชาร์อธิบายถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในงานล่ามแบบ Remote Simultaneous Interpretation ในปัจจุบัน เช่น ตู้ล่าม ไมค์แปลภาษา เป็นอุปกรณ์ที่ใช้แยกช่องสัญญาณภาษาสำหรับล่าม เครื่องรับสัญญาณแปลภาษา ทั้งแบบมีสายและไม่มีสาย แบบมีสายเป็นการส่งสัญญาณผ่านทางเคเบิล เหมาะกับการใช้งานในห้องประชุมที่มีการติดตั้งถาวร ส่วนแบบไร้สายเป็นการส่งสัญญาณด้วยคลื่นความถี่อนาล็อกและดิจิตอลอินฟาร์เรด ซึ่งมีความเสถียรกว่าแบบอนาล็อก เพราะมีความปลอดภัยสูง สร้างความเป็นส่วนตัวให้กับการประชุม และใช้ในย่านที่มีความถี่สูงกว่าระบบแสงโดยไม่ถูกรบกวน

 อีกหนึ่งแพลตฟอร์มที่ใช้ในงานล่ามคือ Congress Rental Network (CRN) เป็นแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ สามารถใช้งานได้ทั้งทางเว็บไซต์และแอปในโทรศัพท์มือถือ มีความพิเศษคือ ทำงานบน cloud platform รองรับล่ามได้ 400 คน ราว 100 ภาษา ต่อ 1 การประชุม ข้อมูลต่างๆ ส่งผ่าน cloud และยังมีตู้ล่ามเสมือนจริง โดยใช้ CRN-RSI ปฏิบัติงานได้เหมือนอยู่ในสถานที่จริงทุกอย่าง เป็นต้น

 ในช่วงที่สี่ ผศ.ดร.หนึ่งหทัยบรรยายถึง ประโยชน์ของการใช้ล่ามทางไกลที่มีประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะล่ามไม่จำเป็นต้องเดินทางไปถึงสถานที่จัดประชุม ไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศ รวมถึงสามารถจัดหาล่ามทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลา

 ในประเทศไทย มีล่ามในระบบบริการของรัฐ หรือ Public Service Interpreting เพื่อให้บริการช่วยเหลือทางสังคม กระบวนการยุติธรรมทางกฎหมาย และการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน ซึ่งมักเป็นการแปลแบบ dialogue บทสนทนา มีทั้งผ่านทางโทรศัพท์และระบบการประชุมทางวิดีโอ

 ตัวอย่างการให้บริการล่ามทางไกลของรัฐ ได้แก่ ศูนย์รับแจ้งเหตุตำรวจท่องเที่ยว สายด่วนศูนย์ประชาบดี เช่น แรงงานต่างด้าวถูกทำร้ายสามารถโทรเข้ามายังสายด่วนและใช้ล่ามเพื่อการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ ศูนย์อำนวยความยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือล่ามโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น

 ทั้งนี้ การทำล่ามทางไกลแบบที่มีเสียงอย่างเดียว และแบบที่มีทั้งเสียงและภาพมีข้อดีข้อเสียต่างกัน ข้อดีของล่ามผ่านทางเสียงอย่างเดียวคือ จัดหาอุปกรณ์ได้ง่าย มีความเป็นส่วนตัวมากกว่า ลดตัวตนของล่ามและเอื้อปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา เช่น ในบริการล่ามทางการแพทย์ระหว่างแพทย์และคนไข้ ทำให้คนไข้มีความเป็นส่วนตัวเพราะไม่ต้องเห็นหน้ากัน แต่ล่ามอาจขาดข้อมูลที่เป็นภาพ และล่ามที่ทักษะการฟังยังไม่สมบูรณ์อาจมีปัญหาในการทำความเข้าใจได้

ส่วนการทำล่ามที่มีทั้งเสียงและภาพนั้นมีข้อเสียคือ ความต้องการทางเทคนิคสูงกว่า และมีความเป็นส่วนตัวน้อยกว่า ในการบริการของรัฐนั้น เน้นให้ล่ามลดตัวตนของตัวเองและไม่เป็นส่วนหนึ่งของบทสนทนา เพราะเมื่อเห็นล่ามอยู่ด้วย คู่สนทนามักจะพึ่งล่ามราวกับเป็นบุคคลหนึ่งในบทสนทนา การไม่เห็นตัวล่ามจึงช่วยให้คู่สนทนามีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น แต่มีข้อดีคือ ได้ข้อมูลภาพและเห็นบริบทมากกว่าเพื่อให้ล่ามทำความเข้าใจและแปลได้สะดวกขึ้น

ดังนั้น ล่ามทางโทรศัพท์จึงมีข้อดีหลายประการหากนำมาใช้ในระบบบริการของรัฐ แต่ควรพัฒนาระบบจัดการล่ามให้ดี มีระบบบริหารจัดการที่ดี

ในช่วงของร.ศ. ศศี จันทร์ประพันธ์ ได้กล่าวถึงปัจจัยบางประการที่จะทำให้งานแปล RSI ออกมาได้ดี โดยขึ้นอยู่กับสภาพการทำงาน เงื่อนไขผลตอบแทน และผู้ใช้บริการล่ามด้วย ล่ามจะทำงานที่มีคุณภาพดีได้ขึ้นอยู่กับผู้จัดงานที่เข้าใจลักษณะการทำงานของล่ามและการแปลแบบ RSI ด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ฟังและผู้ว่าจ้าง

การแปลแบบ RSI แบ่งได้เป็นหลายประเภท การแปลแบบใดก็ตามที่ล่ามกับผู้ฟังไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน เรียกว่า distance interpreting แต่สามารถแบ่งได้เป็นเมื่อล่ามอยู่ในที่เดียวกันกับวิทยากรหรือผู้ฟัง จัดเป็น conference interpreting ส่วนอีกแบบที่นิยมใช้ในปัจจุบันคือ Remote Interpreting เมื่อล่ามไม่ได้อยู่ในที่เดียวกับผู้พูดและผู้ฟัง เป็นการทำล่ามผ่านอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่ล่ามควรคำนึงถึงในการทำล่าม RSI คือ อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพรองรับวิดีโอคอล อุปกรณ์ป้องกันหู เช่น กันเสียงแทรกซ้อน สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เสียสมาธิ อีกข้อพิจารณาหนึ่งคือ การจัดสถานที่การทำงานกับคู่ล่าม เพราะหากอยู่ด้วยกัน ข้อดีคือสามารถติดต่อกันได้ง่าย แต่หากมีปัญหาอื่นเช่น ไฟดับ หรืออินเทอร์เน็ตเสียอาจจะส่งผลต่อการทำงานได้ นอกจากนี้ ล่ามควรศึกษาลักษณะของงานก่อนว่าเป็นงานประเภทใด

ข้อพิจารณาที่สำคัญมากอีกหนึ่งข้อคือ แพลตฟอร์มในการทำ RSI เพราะแต่ละแพลทฟอร์มมีการใช้งานและข้อดีแตกต่างกัน ล่ามควรฝึกใช้งานให้เป็นก่อนจะเริ่มงาน หรือควรเตรียมตัวหากระบบใช้งานไม่ได้ ก็ต้องมีระบบสำรองเพื่อไม่ให้งานเสีย

ปัจจัยอื่นที่ควรพิจารณาคือ ประเด็นทางด้านกฎหมาย เช่น ล่ามควรมีผู้รับหน้าที่ต่อหากล่ามต้องการพัก หรือควรตกลงผู้รับผิดชอบหากเกิดปัญหาข้อมูลลับรั่วไหล หรือแม้แต่สภาพการทำงาน เช่น หากอุปกรณ์ขัดข้องจนส่งผลต่อสุขภาพของล่าม ผู้ว่าจ้างรับผิดชอบหรือไม่ รวมไปถึงการบันทึกการประชุม หากมีการบันทึกเสียงหรือภาพของล่าม อาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ล่ามต้องพิจารณา