

Interpreting for the Assistance and Protection of Trafficking Victims: An Overview

Siriporn Sirithanachai¹ and Nunghatai Rangponsumrit²

¹M.A. (Translation and Interpretation), Alumni,
Chalermprakiat Center of Translation and Interpretation,

E-mail: ssiriporn@hotmail.com

²Ph.D. (Linguistics), Lecturer,
Faculty of Arts, Chulalongkorn University

E-mail: nung_hatai@hotmail.com

Abstract

It is important to assist and protect those who have fallen prey to human trafficking. In Thailand, most victims are foreigners are not able to communicate in Thai. In the fact-finding process which seeks to assist the victimized and to prosecute the perpetrators, interpreters play a vital role. By examining their roles and working conditions as well as the problems they encounter, this study aims to contribute to better preparation and training of interpreters in Thailand and to the betterment of the system in which these language professionals are called upon to function. A review of relevant literature and interviews with twenty individuals involved in the process, including social workers, police officers, lawyers, interpreters and victims, revealed how closely interpreters work

with the interdisciplinary team. The role of the interpreter is found to vary according to the context and the expectation of those who call upon his or her skills. This study indicates an urgent need for improvements in the number and quality of interpreters, in contact and coordination systems, and in the remuneration they are presently offered.

Keywords: interpreting, trafficking in persons, trafficking victim protection

ล้ามนในกระบวนการช่วยเหลือ และคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์¹

ศิริพร ศิริธนะชัย¹ และหนึ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์²

¹อ.ม. (การแปลและการล่าม),

ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ

E-mail: ssiriporn@hotmail.com

²อ.ด. (ภาษาศาสตร์), อาจารย์,

ภาควิชาภาษาตะวันตก,

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: nung_hatai@hotmail.com

บทคัดย่อ

กระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการจัดการรับมือกับปัญหาการค้ามนุษย์คือการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหาย เนื่องจากผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จำนวนมากเป็นชาวต่างชาติซึ่งไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ล้ามนจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบถามข้อเท็จจริงเพื่อให้ความช่วยเหลือที่ผู้เสียหายต้องการและจับกุมดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดได้ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและระบบจัดהל้ามนในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ลักษณะการทำงานและบทบาทของล้ามน และปัญหาในระบบงานปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา

¹ งานวิจัยชิ้นนี้ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากโครงการมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช (หมายเลขโครงการ HS1231) และองค์การช่วยเหลือเด็กแห่ง สหราชอาณาจักร (Save the Children UK)

ระบบจัดล่ามและระบบการอบรมล่ามให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งประกอบไปด้วยนักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทนายความ ล่าม และผู้เสียหาย ผลการศึกษาพบว่าล่ามในกระบวนการช่วยเหลือ และคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ จะทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพและมีบทบาทที่แตกต่างไปตามบริบทการทำงานและความคาดหวังของผู้ใช้ล่าม ปัญหาเร่งด่วนที่ควรแก้ไขคือเรื่องปริมาณ และคุณภาพของล่าม การติดต่อประสานงานและค่าตอบแทนของล่าม

คำสำคัญ: การค้ามนุษย์, การคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์, ล่าม

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเส้นทางคมนาคมและเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจอื่นๆ เจริญรุดหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว การเคลื่อนย้ายถิ่นทั้งในและนอกประเทศเพื่อแสวงหาโอกาสทาง เศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงทวีมากขึ้นตามลำดับ ในกระบวนการย้ายถิ่นนี้ เด็ก ผู้หญิง คนต่างด้าว และบุคคลที่ขาดโอกาสทางการศึกษาซึ่งมักอยู่ในสภาวะ ต้อยกว่าทางเศรษฐกิจจัดเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบจาก ผู้แสวงหาผลประโยชน์และการค้ามนุษย์ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 ได้ให้คำจำกัดการของการค้ามนุษย์ว่า คือการเป็นธุระจัดหา ซึ่ง ชาย จำหน่าย พามาจากหรือส่งไปยังที่ใด หน่วงเหนี่ยวกักขัง จัดให้อยู่อาศัย หรือรับไว้ซึ่งบุคคล โดยข่มขู่ ใช้กำลัง บังคับ ลักพาตัว ฉ้อฉล หลอกลวง ใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือโดยให้เงินหรือ ผลประโยชน์อย่างอื่นแก่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลบุคคลนั้น เพื่อให้ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลให้ความยินยอมแก่ผู้กระทำความผิดในการแสวงหาประโยชน์จาก บุคคลที่ตนดูแล โดยรูปแบบของการแสวงหาประโยชน์รวมถึง การแสวงหา ประโยชน์จากการค้าประเวณี การผลิตหรือเผยแพร่วัตถุหรือสื่อลามก การแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น การเอาคนลงเป็นทาส การนำมา ขอดาน การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การบังคับตัดอวัยวะเพื่อการค้า หรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกันอันเป็นการขูดรีดบุคคล

ตามรายงานการค้ามนุษย์ของกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐ อเมริกา (US Department of State, 2011: 351-352) ประเทศไทยเป็น ประเทศหนึ่งที่พบปัญหาการค้ามนุษย์ในหลากหลายรูปแบบ ความเจริญและ ความอุดมสมบูรณ์ของประเทศไทยเป็นสิ่งดึงดูดประชากรจากประเทศ เพื่อนบ้านและประเทศที่อยู่ห่างไกลซึ่งหนีความยากจน การถูกกดขี่ และ ความไม่สงบภายในประเทศ เช่น ประเทศพม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม ฟิจิ อุซเบกิสถาน เป็นต้น องค์การอาชญากรรมข้ามชาติได้ใช้ประเทศไทยเป็น แหล่งแสวงหาประโยชน์จำนวนมหาศาลจากการค้ามนุษย์ โดยประเทศไทย

ถูกใช้ใน 3 สถานะ คือ สถานะประเทศต้นทาง คือ มีประชากรในประเทศตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยมีทางแสวงหาประโยชน์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็มีสถานะเป็นประเทศปลายทาง คือ มีการแสวงหาประโยชน์จากเหยื่อการค้ามนุษย์ที่มาจากต่างประเทศ และสถานะเป็นประเทศทางผ่าน คือ ใช้ประเทศไทยเป็นเส้นทางผ่านเพื่อส่งเหยื่อการค้ามนุษย์ที่มาจากต่างประเทศออกไปยังประเทศที่สาม

ประเทศไทยเองมิได้ละเลยต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีความพยายามทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรระหว่างประเทศหลายหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ รวมถึงการที่รัฐบาลไทยได้ออก พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ฉบับใหม่ พ.ศ. 2551 ทั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ออกระเบียบว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ พ.ศ.2552

จากสถิติของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามที่ปรากฏในรายงานสถานการณ์และการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2555 (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์, ม.ป.ป.: 3) พบว่ามีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในปี 2555 จำนวนทั้งสิ้น 625 คน เป็นชาวไทย 324 คน และชาวต่างชาติ 301 คน เพิ่มจากปี 2554 ที่มีผู้เสียหายทั้งสิ้น 279 คน เป็นชาวไทย 66 คน ชาวต่างชาติ 213 คน ตัวเลขดังกล่าวอาจเพียงเป็นส่วนน้อยของจำนวนผู้เสียหายที่แท้จริง รายงานการค้ามนุษย์ของกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (US Department of State, 2013: 358, 360-361) ระบุว่าทางการไทยส่งแรงงานต่างด้าวจำนวนมากกลับประเทศต้นทางโดยไม่ได้คัดแยกและให้ความคุ้มครองในฐานะผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ในปี 2555 ทางการไทยคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์เพียง 57 คนจากจำนวนผู้ที่รอ

การส่งตัวกลับประเทศจำนวนทั้งสิ้น 397,167 คนในสถานกักตัวชาวต่างดาวของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในกรณีของชาวกัมพูชา จากจำนวนผู้ถูกส่งกลับประเทศที่ด่านชายแดนปอยเปต-อรัญประเทศจำนวน 230 คน มีเพียง 27 คนเท่านั้นที่เจ้าหน้าที่ไทยคัดแยกกว่าเป็นผู้เสียหายหรือเสี่ยงที่จะเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ในขณะที่ทางการกัมพูชาคัดแยกผู้เสียหายเพิ่มได้อีก 64 คนและระบุว่าผู้ถูกส่งตัวกลับที่เหลือเป็นผู้เสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ การขาดประสิทธิภาพในการคัดแยกและให้ความคุ้มครองแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ของทางการไทยนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สหรัฐอเมริกาจัดให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่ม 2 บัญชีรายชื่อประเทศที่ต้องจับตามอง (Tier 2 Watch List)

อุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการคัดแยกและการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายซึ่งเป็นชาวต่างชาติคืออุปสรรคด้านภาษา ผู้เสียหายชาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยกับเจ้าหน้าที่ได้หรือสื่อสารได้จำกัด ดังนั้นจึงต้องมีการจัดหาล่ามให้กับผู้เสียหาย อันเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ พ.ศ. 2552 ข้อ 5 ซึ่งระบุว่า “หากผู้เสียหายไม่เข้าใจภาษาไทยหรือไม่สามารถพูด ไม่ได้ยิน ไม่สามารถสื่อสารได้ให้เจ้าหน้าที่จัดหาล่ามหรือล่ามภาษามือให้”

การจะได้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้เสียหายซึ่งเป็นชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีผู้ที่สามารถสื่อสารในภาษาของผู้เสียหายได้ดี ล่ามจึงเป็นส่วนสำคัญในการเป็นสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างผู้เกี่ยวข้องและผู้เสียหาย การจัดระบบให้บริการล่ามที่มีประสิทธิภาพนั้นมีหลายปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง เช่น ภาษาที่ต้องการล่าม ปริมาณล่าม วิธีการติดต่อจัดหา ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คุณภาพของล่าม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีเอกสารใดที่ให้อะไรในเรื่องดังกล่าวอย่างครบถ้วนเป็นระบบ งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและระบบจัดหาล่าม ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่ามใน

กระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ รวมถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของสามและผู้ใช้สาม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพของสามและระบบจัดทาสามในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ รวมถึงเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่สามอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และและการค้นคว้าเอกสารและงานเขียนที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ขอคำปรึกษาจากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องับกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ สาม และผู้ใช้สาม สำหรับสามนั้น ตามสถิติในปี 2552 (ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์แห่งชาติ, ม.ป.ป.) มีผู้เสียหายที่ได้รับการคุ้มครองเป็นชาวพม่ามากที่สุด ตามด้วยลาว และกัมพูชา แต่เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการช่วยเหลือผู้เสียหาย ระบุว่าปกติแล้วผู้เสียหายชาวลาวส่วนใหญ่จะไม่มีการใช้สาม เนื่องจากสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ไทยได้เข้าใจ ผู้วิจัยได้เลือกสัมภาษณ์สามภาษาพม่า 3 คน และสามภาษาเขมร 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลที่เป็นสามทั้งสิ้น 5 คน

สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ใช้สามที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการคุ้มครองและช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จะประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ด่านสังคมสงเคราะห์จากภาครัฐ 3 คน เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน 3 คน ทนายความ 2 คน ตำรวจ 3 คนและผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ 4 คน รวมผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ใช้สามทั้งสิ้น 15 คน

การสัมภาษณ์เป็นการใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-end interview) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถบอกเล่าและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ชุดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะแตกต่างกันเล็กน้อยระหว่างกลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นล่ามและกลุ่มผู้ใช้ล่าม โดยประเด็นที่ถามเฉพาะในกลุ่มล่ามคือเรื่องประสบการณ์การทำงานล่ามและภูมิหลังด้านการศึกษา ส่วนกลุ่มผู้ใช้ล่ามนั้นจะมีคำถามเฉพาะคือเรื่องความต้องการล่ามทั้งเรื่องความถี่ ปริมาณ ภาษา และความพอเพียงต่อความต้องการ ส่วนประเด็นคำถามที่ใช้เหมือนกันในสองกลุ่มมีดังนี้

- ระบบจัดหาล่ามในปัจจุบัน ทั้งในเรื่องบุคคลหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดหาล่าม วิธีการติดต่อล่าม ลักษณะการว่าจ้างล่าม และค่าตอบแทนล่าม

- ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่าม ซึ่งแบ่งประเด็นย่อยออกเป็นสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ล่าม ลักษณะการทำงานของล่าม บทบาทและหน้าที่ของล่าม

- ปัญหาที่พบ

สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามซึ่งเป็นผู้เสียหายชาวต่างชาติ 4 คนนั้น ผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักจริยธรรมในการวิจัยตามที่ระบุไว้ในคู่มือแนะนำการปฏิบัติด้านจริยธรรมและสิทธิมนุษยชนในการต่อต้านการค้ามนุษย์ของสหประชาชาติ (United Nations Inter-Agency Project on Human Trafficking, 2008) การสัมภาษณ์ผู้เสียหายทำโดยผ่านล่ามพร้อมกันเป็นกลุ่ม เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและการขออนุญาตจากสถานคุ้มครองที่ดูแลผู้เสียหาย

หลังจากสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์และรวบรวมคำตอบของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนแยกตามประเด็นคำถามในการวิจัยอันได้แก่ ความต้องการล่าม ระบบจัดหาล่าม ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่าม และปัญหาที่พบ การนำเสนอผลการวิจัยจะเรียงลำดับตามประเด็นคำถามดังกล่าว โดยประมวลคำตอบทั้งหมดที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลทุกคนในประเด็นนั้นๆ

กระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการ ค้ำมนุษย์

เพื่อให้เข้าใจบริบทที่ล่ามทำงาน ผู้วิจัยจะขอเสนอภาพรวมของกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ เพื่อให้เห็นว่าล่ามปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าวในขั้นตอนใดบ้าง

จากการศึกษาเอกสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ด ตระการ, 2550; กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, ม.ป.ป.) พบว่ากระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ซึ่งเป็นคนต่างด้าวสามารถสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

1. การรับแจ้งเหตุหรือเบาะแสการค้ำมนุษย์ มีอยู่หลายช่องทาง เช่น หน่วยงานภาครัฐ ตำรวจ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์กรพัฒนาเอกชน หรือ ประชาชน พลเมืองดี ผู้ปกครอง ญาติ หรือผู้เสียหายเอง

2. การเข้าช่วยเหลือออกมาจากสถานประกอบการหรือนายจ้าง ก่อนการเข้าช่วยเหลือจะมีการประชุมเตรียมความพร้อมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เช่น ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ (ศปคม.) เจ้าหน้าที่ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ บ้านพักพิง ล่าม เป็นต้น

3. การคัดแยกผู้เสียหาย เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานสอบสวน นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ล่าม โดยใช้แบบคัดแยกผู้เสียหายเพื่อประเมินว่าผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือนั้นถูกกระทำต่าง ๆ ตามองค์ประกอบของการค้ำมนุษย์หรือไม่ เช่น ถูกหลอกลวง ช่มชู้ บังคับ ฯลฯ

หากผู้ได้รับการช่วยเหลือไม่ใช่ผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ก็จะนำส่งหน่วยงานที่ดูแลตามสถานะของแต่ละบุคคล หากเป็นผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ก็จะรับเข้าในสถานคุ้มครอง

4. การรับเข้าคุ้มครอง ในการรับผู้เสียหายเข้ารับการคุ้มครองที่สถาน

คุ้มครองและพัฒนาอาชีพ จะมีนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยา เจ้าหน้าที่เวรประจำวันและผู้ดูแลผู้รับการสงเคราะห์เป็นผู้มารับเรื่องจากหน่วยงานที่นำส่ง มีการแจ้งสิทธิและระเบียบปฏิบัติของสถานคุ้มครอง และดำเนินการตรวจสอบทรัพย์สินและเงินเพื่อดำเนินการฝากต่อไป

5. การสอบข้อเท็จจริงผู้รับการคุ้มครอง โดยการสัมภาษณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยา ในบางกรณีที่ผู้เสียหายไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จะต้องฟังพาล่าม ประเด็นที่สอบถามได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้น ประวัติครอบครัว การศึกษาพฤติกรรม สภาวะทางร่างกาย จิตใจ ชุมชน รวมถึงสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ รวมถึงประเด็นของการตกเป็นผู้เสียหายการค้ำมนุษย์เพื่อให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป

6. การประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อประเมินความพร้อมและวางแผนการให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคล

7. การดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหาย ดังนี้

ก. ด้านการแพทย์

ประสานสถานพยาบาลในการตรวจสุขภาพให้ผู้รับการคุ้มครองทุกคน เช่น ตรวจเลือด โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (HIV) และการถูกทารุณกรรม ฯลฯ รวมถึงการตรวจหาอายุที่แท้จริงกรณีสงสัยว่าเป็นเด็ก

ข. ด้านสังคม

นักจิตวิทยาจะพูดคุยกับผู้รับการคุ้มครองเพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการคุ้มครอง อันจะทำให้การช่วยเหลือผู้รับการคุ้มครองเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสภาพของผู้รับการคุ้มครองแต่ละราย จัดกิจกรรมฟื้นฟู เช่น การฝึกอาชีพระยะสั้นและระยะยาว กิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ

ข้อมูล (Case Report) ภาพถ่ายหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายจะถูกส่งไปยังสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก เพื่อส่งไปยังประเทศต้นทางในการติดตามหาครอบครัว การประเมินครอบครัวและการยืนยันสัญชาติในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นชาวพม่า

ค. ด้านกระบวนการยุติธรรม

นักสังคมสงเคราะห์จะพาผู้รับการคุ้มครองไปประสานแจ้งความร้องทุกข์ เพื่อดำเนินคดี และประสานนักกฎหมายในการวางแผนการดำเนินคดีว่า จะมีด้านใดบ้าง (เช่น คดีอาญา แรงงาน แฟง)

กรณีคดีอาญา สามารถนำผู้รับการคุ้มครองไปแจ้งความร้องทุกข์ ซึ่งทำให้เกิดเหตุ ซึ่งผู้ต้องหา วาดภาพนายหน้าหรือผู้ต้องหา (แล้วแต่กรณี) และนำผู้รับการคุ้มครองไปสอบปากคำในชั้นสอบสวน ถ้าผู้รับการคุ้มครองอายุเกิน 18 ปีจะสอบปากคำตามปกติ แต่ถ้าผู้รับการคุ้มครองอายุไม่เกิน 18 ปี จะสอบปากคำตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยมีพนักงานสอบสวน อัยการ นักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาร่วมสอบปากคำด้วย กรณีคนต่างชาติ สามารถนำผู้รับการคุ้มครองสืบพยานล่วงหน้าในชั้นศาล เนื่องจากผู้รับการคุ้มครอง จะต้องเดินทางกลับประเทศภูมิลำเนา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสืบพยานล่วงหน้า

กรณีคดีแรงงาน นักสังคมสงเคราะห์จะประสานเรียกร้องค่าแรงค้างจ่ายให้กับผู้รับการคุ้มครอง ในกรณีที่ผู้รับการคุ้มครองไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของค่าแรงจากนายจ้าง บางกรณีอาจมีการเรียกร้องตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 ให้กับผู้รับการคุ้มครอง

8. การเตรียมความพร้อมของผู้เสียหายก่อนการส่งกลับ มีการให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้เสียหาย เช่น การเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวเจ้าหน้าที่สถานคุ้มครองจะประสานงานกับสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็กเพื่อจัดเตรียมการส่งกลับ รวมถึงประสานงานกับสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สถานทูต หรือกงสุล เพื่อนำผู้ใช้บริการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการเดินทางกลับภูมิลำเนา

9. การส่งกลับ ตามกำหนดการที่รับแจ้งจากสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็ก

10. การติดตามผล จากการประชุมแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ (case management meeting) (CMM) ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จากหน่วยงานของประเทศต้นทางเข้าร่วมการประชุมและชี้แจงสภาพความเป็นอยู่ของผู้เสียหาย ภายหลังการส่งกลับ

ความต้องการล่ามในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

หากพิจารณากระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความจำเป็นต้องใช้ล่ามในหลายขั้นตอนที่ต้องมีการสื่อสารกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เสียหาย ตั้งแต่การแจ้งเหตุ การเข้าช่วยเหลือในสถานประกอบการ การคัดแยกผู้เสียหาย การสอบข้อเท็จจริง การสื่อสารในระหว่างการรับคุ้มครองในสถานคุ้มครอง และกระบวนการทางคดี ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ระบุว่าจำนวนล่ามยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการช่วยเหลือผู้อาจเป็นผู้เสียหายในคราวเดียวกันมากกว่า 20 คน จำเป็นต้องใช้ล่ามหลายคนเนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการสอบถามข้อมูลเพื่อคัดแยกว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หรือไม่โดยทันที เพื่อดำเนินการต่อไปให้เหมาะสมตามแต่กรณี นอกจากนี้กระบวนการสอบข้อเท็จจริงผ่านล่ามเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนให้ความช่วยเหลือจะใช้เวลาประมาณ 4-5 ชั่วโมงต่อคน ในหนึ่งวัน ล่ามคนหนึ่งจะสามารถแปลให้กับนักสังคมสงเคราะห์ในการสอบข้อเท็จจริงผู้เสียหายได้เพียง 1-2 คนเท่านั้น กรณีของนักสังคมสงเคราะห์สามารถระดมได้จากสถานคุ้มครอง หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรพัฒนาเอกชน แต่จำนวนล่ามนั้นมีน้อยกว่ามาก แม้จะมีนักสังคมสงเคราะห์หลายคน แต่หากไม่สามารถจัดหาล่ามให้กับนักสังคมสงเคราะห์ได้ ก็ไม่สามารถสอบข้อเท็จจริงได้ การช่วยเหลือผู้เสียหายก็จะทำได้ช้า แทนที่ผู้เสียหายจะได้กลับไปหาครอบครัวโดยเร็ว กลับต้องอยู่ในสถานคุ้มครองเป็นเวลานาน

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สามารถพูดภาษาของผู้เสียหายได้ก็ไม่จำเป็นต้อง

ใช้ล่าม เช่นในการสอบข้อเท็จจริงบางครั้งใช้นักสังคมสงเคราะห์ขององค์กรพัฒนาเอกชนซึ่งเป็นชาวต่างชาติ หรือมีเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์ที่มีพื้นเพมาจากจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้าน จึงสามารถสื่อสารกับผู้เสียหายชาวกัมพูชาได้เข้าใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการทางกฎหมาย เช่น การสอบคำให้การผู้เสียหาย ในฐานะพยานโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ และในกระบวนการพิจารณาคดีในศาลกฎหมายระบุว่าต้องทำเป็นภาษาไทย แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือทนายความอัยการ หรือผู้พิพากษาจะสามารถพูดภาษาของผู้เสียหายได้ ก็จำเป็นต้องใช้ล่ามสื่อสารเป็นภาษาไทย

ข้อมูลจากผู้ล่ามที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐและองค์กรเอกชนระบุตรงกันว่าภาษาที่มีความต้องการล่ามมากที่สุดคือภาษาพม่า ตามด้วยภาษาเขมร และภาษาเวียดนาม เนื่องจากมีผู้เสียหายมาจากประเทศเพื่อนบ้าน เหล่านี้เป็นลำดับต้นๆ สำหรับกลุ่มผู้เสียหายสัญชาติพม่ายังพบว่ามีความต้องการล่ามภาษากลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ เช่น กะเหรี่ยง มอญ ฯลฯ อีกด้วย

ข้อสรุปเรื่องภาษาที่เป็นที่ต้องการอาจแตกต่างจากงานวิจัยอื่น เช่นงานวิจัยของถนอมนวล โอเจริญและทองทิพย์ พูนลาภ (O'charoen and Poonlarp, 2011) ซึ่งศึกษาความต้องการล่ามชุมชนในบริบทของโรงแรม ภัตตาคาร โรงพยาบาล และการติดต่อธุรกิจ โดยการศึกษาดังกล่าวระบุว่าภาษาที่มีความต้องการล่ามที่สุดคือภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีน แต่ตัวเลขความต้องการล่ามภาษาพม่าและภาษากลุ่มชาติพันธุ์ในพม่าในบริบทของการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ไม่ใช่เรื่องน่าแปลกหากพิจารณาข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ที่มีความเสี่ยงจะตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์นั้นมักจะมีสถานะทางเศรษฐกิจที่ต่ำ และความแตกต่างระหว่างค่าแรงขั้นต่ำของประเทศไทยสูงกว่าของประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศมาก และหากพิจารณาตัวเลขอย่างเป็นทางการของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศไทยตามสถิติ ณ สิ้นปี 2553 จะพบว่าเป็นผู้ถือสัญชาติพม่ากว่าร้อยละ 70 (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กระทรวงแรงงาน, 2554)

ระบบการจัดหาล่ามในปัจจุบัน

ปัจจุบันล่ามในกระบวนการคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ยังไม่มีตำแหน่งประจำโดยเฉพาะ องค์กรพัฒนาเอกชนบางแห่ง เช่น เฟรนด์อินเตอร์เนชันแนล มีเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่แปลเอกสารและปฏิบัติงานล่ามด้วย โดยจะส่งล่ามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ของตนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่ร้องขอมา ส่วนองค์กรอื่น ๆ เช่น องค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration - IOM) องค์กรช่วยเหลือเด็กแห่งสหราชอาณาจักร (Save the Children UK) มีการจ้างล่ามเพื่อปฏิบัติงานเป็นคราว ๆ ไปเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของรัฐ ดังนั้นหน่วยงานช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ของรัฐจึงมักจะประสานขอล่ามไปที่องค์กรเหล่านี้เมื่อต้องการใช้ล่าม ในกรณีของล่ามในระบบงานยุติธรรม กองการต่างประเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม จะมีการเนียบล่ามภาษาต่าง ๆ เพื่อประสานติดต่อในกรณีได้รับการร้องขอโดยหากปฏิบัติหน้าที่เป็นล่ามในศาล ศาลจะส่งจ่ายค่าตอบแทนให้ แต่หากเป็นการสอบปากคำของตำรวจ ก็สามารถเบิกจ่ายค่าตอบแทนล่ามได้ตามระเบียบของตำรวจ นอกจากนี้ ตำรวจยังสามารถติดต่อขอล่ามไปที่สถานทูตที่เกี่ยวข้องได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

หลายครั้งที่เกิดกรณีจำเป็นเร่งด่วนไม่สามารถหาล่ามที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ได้ก็มีการใช้ล่ามจำเป็น (ad hoc interpreter) เช่น คนในชุมชนที่พูดภาษานั้นได้หรือผู้เสียหายด้วยกันที่พูดภาษาไทยได้เป็นตัวกลางในการสื่อสาร แต่การใช้ล่ามจำเป็นซึ่งไม่เข้าใจบทบาทและมาตรฐานการปฏิบัติงานล่าม รวมทั้งผู้ใช้ล่ามไม่อาจแน่ใจในความสามารถทางภาษาก็มีความเสี่ยงหลายประการ ทั้งในเรื่องทักษะด้านภาษา วิธีการแปล และการรักษาความลับ มีงานวิจัยในต่างประเทศ (Flores et al, 2003) ที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างด้านคุณภาพระหว่างการใช้ล่ามที่ได้รับการฝึกอบรม

โดยเฉพาะและล่ามจำเป็นอย่างชัดเจน และการใช้ล่ามจำเป็นก็ยังคงแสดงให้เห็นว่ารัฐยังตอบสนองต่อความต้องการล่ามได้ในเพียงระดับที่ 2 จาก 4 ระดับตามงานวิจัยของโอโซลินส์ (Ozolins, 2010: 195) ซึ่งยังถือว่าเป็นระบบที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ในเรื่องอัตราและการจ่ายค่าตอบแทนล่ามนั้น ค่าตอบแทนจะต่างกันไปตามหน่วยงานที่จ้าง กรณีหน่วยงานของรัฐ เช่น ตำรวจหรือศาล ค่าตอบแทนคิดเป็นรายชั่วโมงการทำงาน อาจมีค่าเดินทางหรือการจัดหาพาหนะเดินทางให้บ้างเป็นกรณีๆ ไป อัตราค่าตอบแทนอยู่ที่ประมาณ 300-500 บาทต่อชั่วโมง จ่ายตามชั่วโมงการปฏิบัติงานจริง กล่าวคือ หากล่ามมาตามเวลานัดหมาย แต่ต้องรอ จำนวนชั่วโมงที่รอปฏิบัติงานจะไม่นำมาคำนวณค่าตอบแทน และในกรณียกเลิกโดยไม่มี การจองก่อน ล่ามที่ไปถึงสถานที่นัดหมายแล้วจะไม่ได้รับการชดเชยค่าเดินทางหรือค่าเสียเวลา กรณีองค์กรพัฒนาเอกชนหรือองค์กรระหว่างประเทศที่จ้างล่ามเป็นคราว ๆ ค่าตอบแทนคิดเป็นรายวันรวมค่าเดินทางแล้ว อัตราค่าตอบแทนอยู่ที่ประมาณวันละ 1,000-3,000 บาท หากมีการยกเลิกโดยไม่มี การจองล่วงหน้า ล่ามก็ยังคงจะได้รับค่าตอบแทน

ลักษณะการทำงานและบทบาทของล่าม

ลักษณะการทำงานของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์โดยมากแล้วเป็นการล่ามแบบพูดตาม (consecutive interpreting) กล่าวคือล่ามรอให้ผู้พูดหยุดพูดก่อนจึงแปลให้อีกฝ่ายฟัง มีทั้งที่เป็นการล่ามแบบหนึ่งต่อหนึ่ง หนึ่งต่อหลายคน และหลายคนต่อหลายคน ทั้งนี้จำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องในการล่ามแต่ละครั้งจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น ในการเข้าช่วยเหลือ มักเป็นการล่ามแบบหลายคนต่อหลายคน โดยจะมีการแปลคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่มสทวิฯ วิชาชีพให้กับผู้เสียหาย เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์และสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ส่วนล่ามหนึ่งต่อหลายคนมักใช้ในระหว่างการส่งตัวเข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครอง

โดยล่อมจะแปลข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของสถานคุ้มครองให้กับผู้เสียหายที่เข้ารับการคุ้มครองพร้อมกัน ได้แก่ สิทธิพื้นฐาน ระเบียบข้อกำหนด และการปฏิบัติตนระหว่างที่อยู่ในสถานคุ้มครอง ส่วนล่อมหนึ่งต่อหนึ่ง ใช้มากในกรณีงานทางคดีและกระบวนการยุติธรรม

ล่อมมีบทบาทสำคัญอย่างมากในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพราะทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่สหวิชาชีพ โดยเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ที่สัมผัสภาชนะรายหนึ่งระบุว่า การสอบข้อเท็จจริงนั้นทำได้ “เท่าที่จะมีล่อมให้” ส่วนพนักงานสอบสวนรายหนึ่งก็ระบุว่า “ไม่มีล่อมก็สอบสวนไม่ได้” บทบาทล่อมควรจะเป็นอย่างไรนั้นยังเป็นคำถามที่มีคำตอบที่หลากหลายจากผู้เกี่ยวข้องที่ต่าง ๆ กัน ในส่วนของนักสังคมสงเคราะห์เอง บางรายระบุว่าตนคาดหวังให้ล่อมทำมากกว่าการเป็นล่อม กล่าวคือต้องการให้ล่อมทำกิจกรรมร่วมกับผู้เสียหายเพื่อสร้างความคุ้นเคย และเมื่อผู้เสียหายคุยเรื่องอะไรให้ล่อมฟัง ล่อมก็ควรนำมาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ แต่นักสังคมสงเคราะห์อีกส่วนหนึ่งระบุว่าล่อมมีบทบาทเพียงแปลตามที่คู่สนทนาพูดเท่านั้น สำหรับเรื่องการสร้างความคุ้นเคยไว้ใจ นักสังคมสงเคราะห์รายหนึ่งระบุว่าความไว้ใจล่อมมีความสำคัญน้อยกว่าความไว้ใจในตัวผู้สัมผัสภาชนะ หากผู้เสียหายไว้ใจนักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นผู้สัมผัสภาชนะ ล่อมก็จะ มีบทบาทน้อยมากที่จะต้องสร้างความคุ้นเคยกับผู้เสียหาย ส่วนเรื่องการช่วยอธิบายข้อมูล หรือไกล่เกลี่ยในกรณีที่ผู้เสียหายมีปัญหากัน นักสังคมสงเคราะห์อีกรายหนึ่งระบุว่า “ล่อมไม่ต้องอธิบาย ไม่ต้องไกล่เกลี่ย ล่อมอาจจะมาบอกเจ้าหน้าที่ว่าสองคนนี่เขามีเรื่องขัดแย้งอะไรกัน เจ้าหน้าที่ก็อาจจะขอร้องให้เขาไปพูดได้ในกรณีที่เขาไปพูดเองก็ไม่สมควร...(ให้ล่อม) ถามเจ้าหน้าที่ก่อนเพราะบทบาทมันไม่ใช่ของล่อม มันเป็นบทบาทของเจ้าหน้าที่เคล เจ้าหน้าที่เขาต้องบริหารจัดการ แล้วค่อยใช้ล่อมในการสื่อสารอีกที”

จากการสัมภาษณ์ผู้เสียหายพบว่าผู้เสียหายมีความคาดหวังด้านบทบาทของล่อมที่หลากหลาย ผู้เสียหายรายหนึ่งระบุว่าอยากให้ล่อมช่วยให้

ตนได้กลับประเทศไปหาครอบครัวโดยเร็ว อีกรายหนึ่งกล่าวว่าไม่ต้องการให้ล่ามพูดเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้เสียหายได้ประโยชน์ ต้องการเพียงให้ล่ามแปลตรงตามที่ตนพูด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ล่าม พบว่าล่ามส่วนใหญ่จะระบุว่า มีบทบาทแปลอย่างเดียวเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มีบางครั้งที่เจ้าหน้าที่ขอให้ช่วยเข้าไปไกล่เกลี่ยจึงจำเป็นต้องช่วยในเรื่องดังกล่าวด้วย และมีล่ามรายหนึ่งระบุว่า “เราไม่ได้ตั้งใจจะเข้าไปไกล่เกลี่ย แต่เนื่องจากเราต้องแปลจากเจ้าหน้าที่ไซ้ไหม แล้วผู้เสียหายเขาไม่ฟังแล้ว เขาเริ่มตบตีกันเองแล้ว เราก็ไม่สามารถรอเจ้าหน้าที่แปลได้ เราก็ต้องไกล่เกลี่ยให้เขาหยุด”

สำหรับบทบาทของล่ามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม พนักงานสอบสวนและศาล การวิจัยนี้พบว่าล่ามไม่ได้รับอนุญาตให้อธิบายขยายความใดๆ ได้ ล่ามมีหน้าที่แปลคำพูดของแต่ละฝ่ายตามที่ผู้พูดพูดเท่านั้น แต่ในกระบวนการพิจารณาคดีในศาล ล่ามอาจมีบทบาทเพิ่มอีกด้านหนึ่งคือเป็นผู้ตรวจสอบการแปลของล่ามของกลุ่มความฝ่ายตรงข้าม กรณีที่ฝ่ายโจทก์และจำเลยต่างนำล่ามของตัวเองมาเอง หากพบว่าล่ามของกลุ่มความแปลไม่ถูกต้อง ล่ามก็จะแจ้งกับอัยการหรือทนายความให้คัดค้านคำแปลต่อศาล

แม้ทนายความจะทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม แต่การสื่อสารระหว่างทนายความกับผู้เสียหายก็ไม่ได้อยู่ในกระบวนการยุติธรรมเสมอไป ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นทนายความกล่าวว่าบทบาทล่ามในระหว่างการเตรียมความพร้อมผู้เสียหายหรือการสอบข้อเท็จจริงจะแตกต่างจากบทบาทในศาล ในศาลล่ามจะไม่สามารถเพิ่มเติมข้อความเองได้ แต่ถ้าเป็นการสนทนานอกศาล ล่ามอาจจะช่วยทนายความอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า นอกจากบทบาทการเป็นผู้แปลแล้ว ล่ามยังมีบทบาทอีกหลายๆ ด้านที่แตกต่างไป ขึ้นกับลักษณะงานและสถานการณ์ที่ทำงานอยู่ ล่ามจึงไม่ใช่เป็นเพียงผู้สื่อภาษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างคนสองกลุ่มเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของนักวิจัยด้านการล่าม (Roberts, 1994)

ที่ระบุว่าล่ามชุมชน (community interpreter) มักจะมีบทบาทมากกว่าการแปลภาษาเพียงอย่างเดียว

ปัญหาในระบบงานล่ามสำหรับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

ปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. จำนวนล่าม

ดังที่กล่าวไปแล้วว่าผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่ระบุว่าจำนวนล่ามที่มีในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และหลายคนในจำนวนนี้ระบุว่า เป็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก ความเห็นดังกล่าวเกิดจากการที่ไม่สามารถจัดหาได้มากหรือในเวลาที่ต้องการ หรือในกรณีของสถานคุ้มครองซึ่งไม่มีล่ามประจำของตัวเอง ต้องพึ่งล่ามที่องค์กรเอกชนส่งมาสนับสนุนการทำงานอาทิตย์ละสองสามวัน หากในวันนั้นไม่มีล่ามมาปฏิบัติงาน ก็จำเป็นต้องให้ผู้เสียหายที่เป็นผู้รับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองนั้นมาช่วยแปลให้ ซึ่งในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ระบุว่ามีปัญหาเรื่องความเชื่อถือและความไว้วางใจระหว่างผู้เสียหายด้วยกันเอง ดังนั้น เจ้าหน้าที่สถานคุ้มครองจึงกล่าวว่าต้องการให้มีล่ามหรือเจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้เสียหายได้ปฏิบัติงานประจำสถานคุ้มครอง ซึ่ง “ต้องใช้ล่ามปีละ 365 วัน”

2. คุณภาพของล่าม

ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ผู้ใช้ล่ามหลายคนกล่าวถึงคือปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของล่าม ซึ่งลักษณะของปัญหามีหลากหลาย ทั้งในเรื่องความสามารถทางภาษา กล่าวคือล่ามเข้าใจภาษาที่ต้องแปลไม่ดีพอ ทำให้สื่อความหมายไปจากที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร หรือล่ามไม่มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหา งาน เช่น กระบวนการทำงานช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ หน้าที่และจุดมุ่งหมายในการทำงานของสหวิชาชีพแต่ละสาขา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลให้ล่ามเข้าใจคำพูดของคู่สนทนาคลาดเคลื่อน การแปล บางครั้งไม่ตรงตามกับผู้พูดพูด มีการสรุป ตัดทอนหรือ

อธิบายขยายความเกินไปจากที่คู่สนทนาพูด บทบาท แทนที่จะทำหน้าที่แปลตามที่คู่สนทนาพูด ล่ามกลับทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและเป็นผู้เจรจา ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหา การปฏิบัติตน มีกรณีที่ล่ามพูดไม่ให้เกิดผู้เสียหายหรือพูดถึงผู้เสียหายในเชิงดูถูก

3. ระบบของหน่วยงานรัฐในการจ่ายค่าตอบแทนและติดต่oprสานงานกับล่าม

ผู้ใช้ล่ามจำนวนหนึ่งเห็นว่าอัตราค่าตอบแทนที่รัฐจ่ายให้ล่ามนั้นต่ำเกินกว่ามาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ใช้ล่ามและล่ามระบุว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนล่ามของรัฐซึ่งคิดเป็นรายชั่วโมงตามการปฏิบัติงานจริงนั้นถือว่าไม่เหมาะสม เนื่องจากหลายครั้งล่ามต้องไปรอปฏิบัติหน้าที่หลายชั่วโมงแต่อาจได้ปฏิบัติงานจริงเพียงชั่วโมงเดียว หรือบางครั้งไม่ได้ปฏิบัติงานเลย เนื่องจากการยกเลิกและแต่ไม่ได้แจ้งให้ล่ามทราบความบกพร่องในการประสานงานเช่นนี้เกิดขึ้นหลายครั้ง โดยเฉพาะในหน่วยงานด้านยุติธรรม และโดยระบบการจ่ายค่าตอบแทนแล้ว ล่ามจะไม่ได้รับค่าชดเชยค่าเดินทางและค่าเสียเวลา ซึ่งต่างจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรพัฒนาเอกชนที่หากเกิดกรณีเช่นนี้ขึ้น จะถือว่าล่ามได้มาปฏิบัติงานแล้วและจะจ่ายค่าตอบแทนให้

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานสอบสวนรายหนึ่งยังระบุว่าบางครั้งมีปัญหาในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนล่าม แม้ว่าจะมีระเบียบในการเบิกจ่าย แต่ไม่มีการตั้งงบประมาณไว้ ก็อาจจะทำให้ไม่สามารถเบิกค่าตอบแทนได้

ประเด็นเรื่องค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพของล่ามทั้งระบบ ดับสลาฟและมาร์ตินเซน (Dubsloff and Martinsen, 2007: 122 อ้างถึงใน Ozolins 2010, 208-209) ระบุว่าการยกระดับคุณภาพของล่ามชุมชนนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทน รูปแบบการจ้างงาน โอกาสความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน และนโยบายที่เกี่ยวกับการล่ามในภาพรวม

อีกด้วย เนื่องจากหากล่ามไม่ได้รับค่าตอบแทนและระบบสนับสนุนที่เหมาะสม ก็จะทำให้ขาดแรงจูงใจในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานอันสำคัญเกี่ยวกับระบบงานล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในปัจจุบันซึ่งจะสามารถนำไปศึกษาเชิงลึกในการพัฒนาระบบจัดหาล่ามให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ข้อมูลนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมล่ามเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการ บทบาทและลักษณะการปฏิบัติปฏิบัติงานล่ามในเบื้องต้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าล่ามมีบทบาทสำคัญในเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพราะเป็นคนกลางในการสื่อสารระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากผู้เสียหายจะสามารถนำไปเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินคดี เอาผิดกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ และเป็นประโยชน์ในการสืบหาแหล่งที่อยู่ เพื่อดำเนินการส่งกลับสู่ภูมิลำเนาได้ ดังนั้นหากพิจารณาปัญหาด้านคุณภาพของล่ามที่ผู้ใช้ล่ามกล่าวถึง อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้ล่ามมีความคาดหวังว่าล่ามในกระบวนการควรต้องมีความสามารถทางด้านภาษาดี มีความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศผู้เสียหาย มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องกระบวนการค้ามนุษย์ และกระบวนการช่วยเหลือ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ล่ามต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ แปลตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อมูลรับผิดชอบต่องาน ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน และมีจิตใจที่อยากช่วยเหลือผู้อื่น

ข้อมูลที่ได้จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายชี้ให้เห็นว่าความต้องการล่ามในกระบวนการนี้ยังมีอย่างต่อเนื่อง และจำนวนล่ามที่มีอยู่ก็ยังไม่เพียงพอ แต่เป็นการยากที่จะบอกจำนวนที่แน่นอน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปริมาณการเข้าให้ความช่วยเหลือและ

คุ้มครอง จำนวนผู้เสียหายชาวต่างชาติ และภาษาที่ใช้ หน่วยงานรัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนทราบถึงความต้องการล่ามที่เพิ่มมากขึ้นและความไม่เพียงพอของล่าม จึงได้พยายามเปิดรับสมัครล่ามภาษาต่างๆ มากขึ้น และมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของล่าม ซึ่งพบว่าจำนวนผู้ที่มีความรู้ด้านภาษานั้นมีจำนวนหนึ่งที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถที่จะพัฒนาทักษะความสามารถเป็นล่ามที่มีคุณภาพได้ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานรัฐยังไม่เร่งยกระดับวิชาชีพล่ามโดยการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม และอบรมเจ้าหน้าที่รัฐที่ใช้ล่ามให้ยอมรับให้เกียรติล่ามในฐานะนักวิชาชีพ ไม่ละเลยล่ามในการติดต่อประสานงาน ล่ามที่มีคุณภาพซึ่งผ่านการอบรมแล้วอาจขาดแรงจูงใจที่ยึดอาชีพล่ามต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

Vol. 20
No. 3
Jul.
-
Sep.
2014

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (ม.ป.ป.). คู่มือการประสานส่งต่อ. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2554, สืบค้นจาก http://61.19.50.61/dsdw2011/doc_pr/20111108105405.pdf.

Department of Employment, Office of Foreign Workers Administration. (2011). **Foreign Workers Employment Administration in Thailand in 2010**. Retrieved December 2, 2011, from http://61.19.50.61/dsdw2011/doc_pr/20111108105405.pdf. (in Thai).

กรมการจัดหางาน, สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2554). การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทย สรุปปี 2553. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2554, สืบค้นจาก <http://wp.doe.go.th/node/219>.

Department of Social Development and Welfare. (n.d.), **Referral Manual**. Retrieved December 2, 2011, from <http://wp.doe.go.th/node/219>. (in Thai).

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. (2557). **คู่มือ IOM ว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือทางตรงแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์**. ม.ป.ท.: องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน.

International Organization for Migration. (2007). **The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking**. N.p.: International Organization for Migration. (in Thai).

สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ. (2550). **แนวทางการดำเนินงานฝ่ายสังคมสงเคราะห์**. ม.ป.ท.: สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ.

Kredtrakarn Protection and Occupational Development Centre. (2007). **Guidelines for Social Works**. N.p.: Kredtrakarn Protection and Occupational Development Centre. (in Thai).

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์แห่งชาติ. (ม.ป.ป.). **รายงานการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ประจำปี 2552**. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2554, สืบค้นจาก <http://www.nocht.m-society.go.th/human-traffic/prevention/report.php>.

National Operation Center on Prevention and Suppression of Human Trafficking. (n.d.), **Anti-Trafficking in Persons Report 2009**. Retrieved December 2, 2011, from <http://www.nocht.m-society.go.th/human-traffic/prevention/report.php>. (in Thai).

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์. (ม.ป.ป.). **รายงานการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ประจำปี 2555**. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2557, สืบค้นจาก <http://www.nocht.m-society.go.th/download/index.php?cateid=10>.

Office of Anti-Trafficking in Persons Committee. (n.d.). **Thailand Situation and Progress Report on Prevention and Suppression of Trafficking in Persons B.E.2555 (A.D. 2012)**. Retrieved April 30, 2014, from <http://www.nocht.m-society.go.th/download/index.php?cateid=10>. (in Thai).

Dubslaff, F. and B. Martinsen. (2003). Community interpreting in Denmark: results of a survey. In Bruneette et al (eds.), **The Critical Link 3: Interpreters in the Community**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 113-126.

Flores, G. et al. (2003). Errors in medical interpretation and their potential clinical consequences in pediatric encounters. **Pediatrics**, 111(1), 6-14.

O'charoen, T. and T. Poonlarp. (2011). Community Interpreters: A Survey of Needs and Expectations in the Thai Context. In O'charoen and Poonlarp (eds.), **Translation and Interpretation in a Multilingual Context**. Bangkok: Chulalongkorn University, 175-187.

Ozolins, U. (2010). Factors that determine the provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation. **The Journal of Specialised Translation**, 14, 194-215.

Roberts, R. (1994). Community Interpreting Today and Tomorrow. In Krawutschke (ed.), **Proceedings of the 35th Annual Conference of the American Translators Association**. Medford, NJ: Learned Information, 127-138.

United Nations Inter-Agency Project on Human Trafficking. (2008). **Guide to Ethics and Human Rights in Counter-Trafficking**. Bangkok:

United Nations Inter-Agency Project on Human Trafficking.

US Department of State. (2011). **Trafficking in Persons Report: June 2011**. Retrieved December 2, 2011, from <http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2011/index.htm>.

US Department of State. (2013). **Trafficking in Persons Report: June 2013**. Retrieved April 30, 2014, from <http://www.state.gov/j/tip/rls/tiprpt/2013/index.htm>.

