

การศึกษาเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เหมพัสสิริ หว่างพัน

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: Hemmaphatsiri_wha@dusit.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการแปล หนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ 2) สังเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขในการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษที่ดี โดยการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ มีความสำคัญจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง และชำนาญการด้านภาษาเป็นผู้ออกหนังสือ 3) เพื่อพัฒนาต้นแบบของแบบฟอร์มมาตรฐานหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งที่ยังปฏิบัติงาน (Active) และอดีตบุคลากร (Non-active) เพื่อช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำหนังสือราชการภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย จากการศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงานที่ออกในปีงบประมาณ 2567 รวมทั้งสิ้น 317 ฉบับ พบว่ามีข้อผิดพลาดต้องส่งคืนแก้ไขจำนวน 48 ฉบับ ปัญหาที่พบมีทั้งด้านโครงสร้างทางวากยสัมพันธ์ เช่น การใช้คำ (Word Choice) กาล (Tense) วาจก (Voice) การใช้เครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation) ข้อผิดพลาดจากมนุษย์ (Human error) และปัญหาทางปฏิบัติการ โดยข้อผิดพลาดสูงสุดคือ การใช้คำ (Word Choice) คิดเป็นร้อยละ 61.53 รองลงมาคือ การใช้กาล (Tense) ร้อยละ 53.84 การใช้วาจก (Voice) ร้อยละ 19.23 ความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human error) ร้อยละ 11.53 และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation) ร้อยละ 7.69 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษาของบุคลากร พร้อมทั้งวางแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของการแปลหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สร้างความน่าเชื่อถือ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการติดต่อกับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ

คำสำคัญ: การแปล, หนังสือภายนอก, ภาษาอังกฤษ, ไวยากรณ์, การสื่อสาร

The Analytical and Synthetic Study of Translation Problems in English External Letters: A Case Study Certificated of Employment, Suan Dusit University

Hemmaphatsiri Whangphan

Office of the University, Suan Dusit University, Dusit, Bangkok 10300, Thailand

Corresponding author's e-mail: Hemmaphatsiri_wha@dusit.ac.th

Abstract

This research is an analytical and synthetic study of the translation problems of English external letters: A case study of certificates of employment, Suan Dusit University. The objectives were to: 1) analyze translation problems arising from the translation of English external letters, 2) synthesize effective solutions for translating English external letters, and 3) develop a standard template for English external letters used to certify active and non-active staff and decrease errors in operational practice. Issuing English external letters necessitates that they be handled by support staff who are specialized and skilled in language. The study of certificates of employment, a total of 317 letters which were issued during the 2024 fiscal year, found that 48 letters were incorrect and returned to the responsible unit for correction. The identified problems were syntactic structure, such as word choice, tense, voice, punctuation, human error, and operational practices. The most frequent error was improper word choice at 61.53%, followed by errors in tense at 53.84%, voice at 19.23%, human error at 11.53%, and punctuation at 7.69%, respectively. The result of this research highlights the necessity of establishing effective guidelines and enhancing the staff's language competencies to ensure the quality of English external letters up to international standards and increase a positive organizational image in communications with both domestic and international partners.

Keywords: Translation, External document, English, Syntax, Communication

บทนำ

หนังสือภายนอก ถือเป็นเอกสารราชการชนิดหนึ่ง ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ระหว่างองค์กรกับองค์กร หรือองค์กรกับบุคคล เป็นเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรสามารถสื่อความหมายได้ถูกต้องตรงประเด็น มีความเข้าใจตรงกัน ซึ่งเมื่อเกิดความสงสัยก็สามารถนำกลับมาอ่านทบทวน ทำความเข้าใจได้หลายครั้งตามความต้องการ อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นหลักฐานในการตรวจสอบการติดต่อประสานงาน และการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2548) ปัจจุบันแต่ละองค์กรมีความเจริญรุดหน้า มีเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในประเทศแล้ว ยังต้องประสานงานร่วมกับองค์กรระหว่างประเทศอีกด้วย ดังนั้นการติดต่อประสานงานกับองค์กรระหว่างประเทศ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อส่งหนังสือนั้น จึงต้องเป็นภาษาสากล (international language) คือภาษาอังกฤษ จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญและเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องออกหนังสือ

เป็นที่ทราบดีอยู่แล้วว่าประเทศไทยใช้ภาษาไทยเป็นภาษาราชการ ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ หรือองค์กรระหว่างประเทศ จึงต้องเปลี่ยนจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ด้วยเหตุนี้การติดต่อสื่อสารและประสานงานกับองค์กรเหล่านี้จึงต้องใช้กลวิธีการแปล (translation) เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยแนวทางการแปลของ Larson (1984) กล่าวว่า การแปลนั้นเปรียบเสมือนสะพานในการถ่ายทอดสารจากภาษาต้นทาง (source language) ไปสู่ภาษาปลายทาง (target language) รวมทั้งเป็นการสะท้อนความพยายามของผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้รับสารได้เข้าใจและรับรู้ตัวบท (text) ของภาษาต้นทางที่จะสื่อสารออกไป (Barnwell, 1980) ทั้งนี้หนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ ที่ส่งออกไปยังองค์กร หรือบุคคล ไม่เพียงแต่ใช้เพื่อการสื่อสาร แต่ยังเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นปราการด่านแรกที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะ และตัวตนขององค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

ความสำคัญข้างต้นของการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ มีความสำคัญจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรสายสนับสนุนที่เชี่ยวชาญ และชำนาญการด้านภาษาเป็นผู้ออกหนังสือ แต่เนื่องด้วยทางมหาวิทยาลัยยังขาดบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางด้านภาษาศาสตร์ในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และแม้ว่าหนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษดังกล่าวจะมีร่างข้อความพื้นฐานเพื่อให้บุคลากรใช้ก็ตาม แต่เมื่อเป็นการออกหนังสือนั้นมีการปรับเปลี่ยนข้อมูล หรือเนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งเข้าไปต่างจากแบบฟอร์มเดิม ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการใช้ภาษา ทำให้การออกหนังสือผิดตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญและจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหา เพื่อให้บุคลากรได้มีหลักในการปฏิบัติงานออกหนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสละสลวย เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวจึงนำมาสู่การวิเคราะห์และสังเคราะห์กระบวนการการวิเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ สำนักงานมหาวิทยาลัย อันมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อหาสาเหตุของปัญหาในการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีด้านการแปล และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ และสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ที่กำหนดไว้ว่า “จำนวนหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษต้องได้มาตรฐาน ถูกต้อง และ

ตรงตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานตามรูปแบบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2558 และประกาศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรื่อง การใช้หัวกระดาษหนังสือของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566 (เหมพัลลภี หว่างพัน, 2562) ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารงานทั่วไประดับชำนาญการ ข้อ 6 คือสามารถชี้แจง แนะนำ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ในสายงานเดียวกันได้ของมหาวิทยาลัย และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย สวนดุสิต 2567 - 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ กลยุทธ์ศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรให้พร้อมสำหรับโลกอนาคต แนวทางการพัฒนาข้อที่ 2.5, 2.6 และ 2.7

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ
2. เพื่อสังเคราะห์หาแนวทางในการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษที่ดี และใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษให้กับหน่วยงาน หรือผู้ที่สนใจ
3. เพื่อพัฒนาระบบแบบฟอร์มมาตรฐานหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งที่ยังปฏิบัติงาน (Active) และอดีตบุคลากร (Non-active) เพื่อช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำหนังสือราชการภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการแปล หนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต การดำเนินงานด้านงานสารบรรณของผู้วิเคราะห์ มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารลงนาม ซึ่งหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษถือเป็นเอกสารชนิดหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยในปีงบประมาณ 2567 (1 ตุลาคม 2566 - 31 กันยายน 2567) ผู้วิเคราะห์ได้เก็บข้อมูลและจำนวนสถิติดังนี้

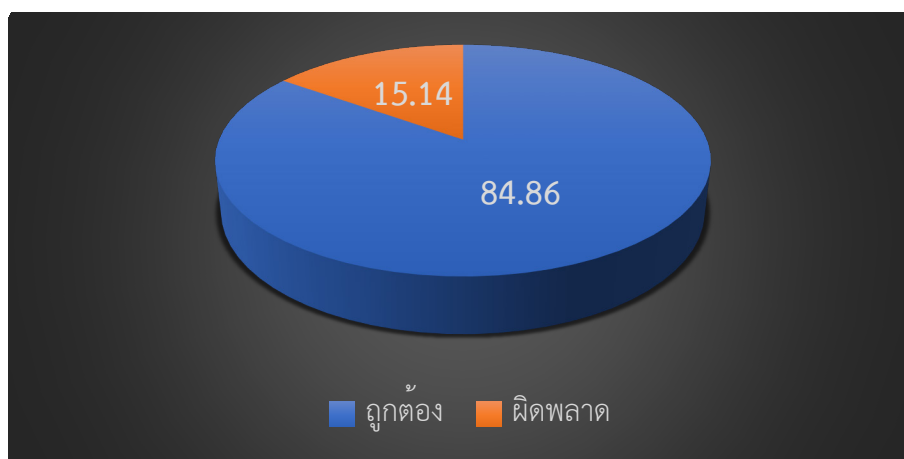
1. จำนวนหนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษ เก็บข้อมูลระหว่างช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (1 ตุลาคม 2566 - 31 กันยายน 2567) ที่ส่งไปยังพันธมิตรทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 317 ฉบับ
2. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษที่มีข้อผิดพลาดจำนวน 48 ฉบับ จากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัยที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลจากเลขานุการ
3. ใช้กลวิธีตามหลักภาษาอังกฤษ ด้านวากยสัมพันธ์ (syntax) จัดหมวดหมู่ตามข้อผิดพลาดที่ปรากฏ ได้แก่ หมวดหมู่ทางวากยสัมพันธ์ (syntactic categories), กฎโครงสร้างวลี (phrase structure rules), หน้าที่ทางไวยากรณ์ (grammatical functions), และความสัมพันธ์ระหว่างคำ (word order)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลแนวทางการพัฒนากระบวนการวิเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

1. การวิเคราะห์สังเคราะห์ผลข้อมูลสาเหตุของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

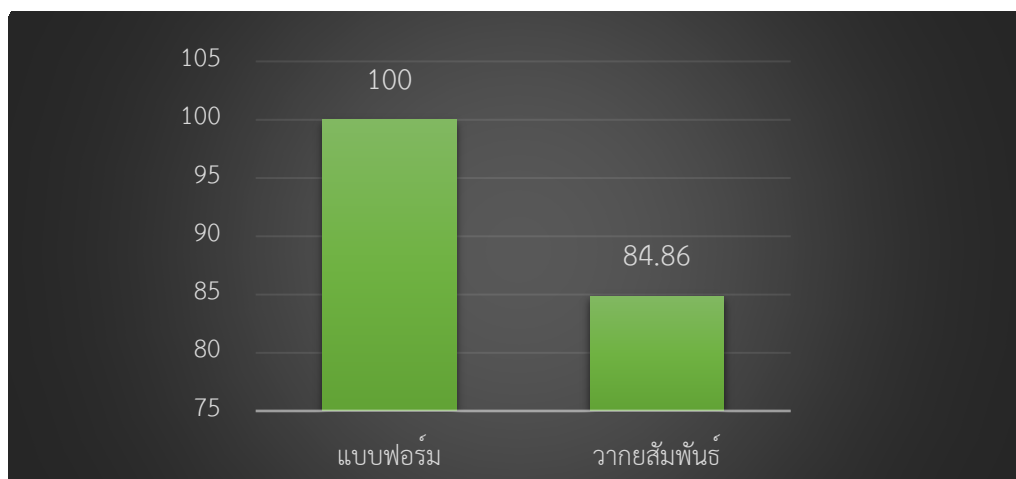
1.1 การวิเคราะห์สังเคราะห์ผลข้อมูลปฐมภูมิ พบว่าในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (เฉพาะส่วนงานรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร) มีจำนวนหนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษส่งไปยังพันธมิตรทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 317 ฉบับ จากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพบว่าจำนวนหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ ก่อนเสนอให้ผู้บริหารลงนามนั้น พบข้อผิดพลาดและต้องส่งคืนหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข จำนวนทั้งสิ้น 48 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.14 ของหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษที่ผิดพลาด



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงค่าร้อยละหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษเปรียบเทียบกับค่าร้อยละความถูกต้องและผิดพลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

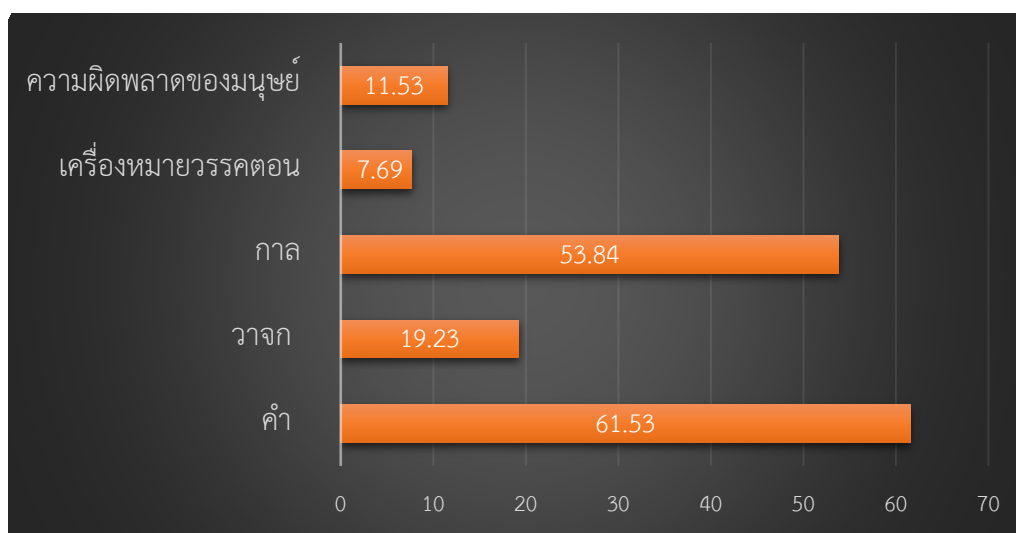
1.2 การวิเคราะห์สังเคราะห์ผลข้อมูลทุติยภูมิ

จากภาพที่ 1 แผนภาพแสดงค่าร้อยละหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษเปรียบเทียบกับค่าร้อยละความถูกต้องและผิดพลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษนั้นยังพบข้อผิดพลาดถึงร้อยละ 15.14 โดยมีความถูกต้องร้อยละ 84.86 ซึ่งในฐานะของสถาบันอุดมศึกษา การออกหนังสือหรือเอกสารของทางราชการนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องถูกต้องตรงตามข้อกำหนดที่สำคัญที่ค่าร้อยละ 100 เพื่อความเข้าใจต่อการสื่อสาร และเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ของกระบวนการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ (เหมพิสสิริ หว่างพิน, 2562) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านการใช้แบบฟอร์มการออกหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษมีค่าความถูกต้องอยู่ที่ร้อยละ 100 แต่จะพบความถูกต้องด้านวากยสัมพันธ์ (syntax) ภาษาอังกฤษอยู่ที่ร้อยละ 84.86 (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงค่าร้อยละความถูกต้องระหว่างแบบฟอร์ม (form) และวากยสัมพันธ์ (syntax)

ผู้วิเคราะห์ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อผิดพลาดในระดับวากยสัมพันธ์ (syntax) พบว่า ข้อผิดพลาดการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (1 ตุลาคม 2566 -30 กันยายน 2567) แบ่งออกเป็น 5 หน่วยทางไวยากรณ์ (grammar) ได้แก่ 1. การใช้คำ (word choice) 2. การใช้วาก (voice) 3. การใช้กาล (tense) 4. การใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) 5. ความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) โดยมีการเก็บข้อมูลสถิติ แจกแจงข้อผิดพลาดในแต่ละด้าน คิดเป็นร้อยละได้ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงค่าร้อยละข้อผิดพลาดจำแนกตามหน่วยไวยากรณ์

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงค่าร้อยละข้อผิดพลาดในด้านต่าง ๆ โดยจากการวิเคราะห์ข้อผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำ (word choice) สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 61.53 รองลงมาคือ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้กาล (tense) คิดเป็นร้อยละ 53.84 อันดับสามคือ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้วาก (voice) คิดเป็น

ร้อยละ 19.23 รวมถึงข้อผิดพลาดที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) คิดเป็นร้อยละ 11.53 และข้อผิดพลาดในการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านภาษาอังกฤษ ผู้วิเคราะห์จึงยกตัวอย่างที่พบในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ตัวอย่างจากข้อความต้นฉบับ 2) การแก้ไขต้นฉบับ และ 3) การวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางการแก้ไข ซึ่งแสดงตามลำดับสูงสุดไปน้อยสุดของข้อผิดพลาดที่พบตามลำดับ เป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 หัวข้อที่ผิดพลาดดังนี้

1. กรณีศึกษาด้านการใช้คำ (word choice) มีข้อผิดพลาดที่น่าสนใจ 4 ตัวอย่าง ผู้วิเคราะห์จึงหยิบยกข้อความจากต้นฉบับ มาแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไข (ตารางที่ 1) ดังนี้

ตารางที่ 1 กรณีศึกษาที่ด้านการใช้คำ (word choice)

ต้นฉบับ	She holds position as a lecture for Faculty of Graduate School.
แก้ไขต้นฉบับ	She holds the position as a lecture of Graduate School.
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างนี้พบว่ามีข้อบกพร่องทางได้การใช้คำ 2 จุดคือ 1. การใช้ determiner เนื่องจากในบริบทนี้ มีการเรียกตำแหน่งที่เป็นเฉพาะเจาะจง ดังนั้นจึงต้องใช้ the หน้า position เพื่อเป็นการชี้เฉพาะสิ่งที่กล่าวถึง และ 2. การใช้คำซ้ำซ้อนและผิดความหมาย เนื่องจาก Faculty แปลว่าคณะ ส่วน Graduate School แปลว่า บัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะจึงไม่ความจำเป็นต้องใช้คำซ้ำซ้อน
ต้นฉบับ	This is to certify that Mr. Rangson Maraphen is employed by Suan Dusit University, ...Thailand. She holds a position as a lecturer for the faculty of Nursing and has been working with the university since April 20, 2015. Her monthly income is...
แก้ไขต้นฉบับ	This is to certify that Mr. Rangson Maraphen is employed by Suan Dusit University, ...Thailand. He holds a position as a lecturer of the faculty of Nursing and has been working with the university since April 20, 2015. His monthly income is...
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างในบริบทนี้ มีประธาน (subject) เป็นเพศชาย ดังนั้นการใช้คำสรรพนาม (pronoun) หรือคำคุณศัพท์ที่ใช้แสดงความเป็นเจ้าของ (possessive adjective) ควรมีความสัมพันธ์กับเพศของประธาน หรือความสัมพันธ์ระหว่างประธานและกริยา (subject-verb agreement)

ต้นฉบับ	he is permitted to take the annual personal leave to Italian Republic...
แก้ไขต้นฉบับ	he is permitted to take the annual personal leave to Republic of Italy...
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างดังกล่าวพบข้อผิดพลาดในเรื่องของการใช้คำเฉพาะ ทั้งนี้คำเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ชื่อประเทศ ชื่อเมือง หรือชื่อสถานที่ต่างๆ ผู้เขียนควรตรวจสอบจากแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศที่ http://www.consular.go.th/main/th/form/1615 ก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลชื่อเฉพาะที่ถูกต้องตามสากล

2. กรณีกิจการด้านการใช้กาล (tense) มีข้อผิดพลาดที่น่าสนใจ 4 ตัวอย่าง ผู้วิเคราะห์จึงหยิบยกข้อความจากต้นฉบับ มาแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไข (ตารางที่ 2) ดังนี้

ตารางที่ 2 กรณีกิจการด้านการใช้กาล (tense)

ต้นฉบับ	He holds a position as a Director of Academic Resources and Information Technology and working with the university since July 1, 1998.
แก้ไขต้นฉบับ	He holds the position as a Director of Academic Resources and Information Technology and he has been working with the university since July 1, 1998.
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างดังกล่าว พบว่า มีการใช้ present simple tense (S+V _{1(s,es)}) เพื่ออธิบายสภาพที่เกิดขึ้นเป็นปัจจุบันในประโยคแรก ประโยคที่สองนั้นผู้เขียนใช้เทคนิคการเขียนในรูปแบบของประโยคความรวม (compound sentence) ที่เชื่อมด้วย subordinate conjunction /and/ ซึ่งประโยคที่สองเป็นประโยคที่บริบทที่จะต้องแสดงในรูปของ present perfect continuous ที่แสดงสถานะที่เป็นแล้วตั้งแต่อดีต คือปี 1998 และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
ต้นฉบับ	He holds a position as a lecturer for Hua-Hin Campus and has been worked with the university from November 6, 2006 to May 30, 2008.
แก้ไขต้นฉบับ	He held the position as a lecturer of Hua-Hin Campus and had worked with the university from November 6, 2006 to May 30, 2008.
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างดังกล่าว วิเคราะห์ได้ว่าเป็นประโยคที่ต้องใช้ past tense ทั้งสิ้น เนื่องจากมีตัวกำกับเวลาคือ from November 6, 2006 to May 30, 2008. คือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจบแล้วในอดีต จึงไม่สามารถใช้ประโยคในรูปแบบ present

	tense ได้ โดยในประโยคแรกเป็นการใช้ past simple tense (S+V2) เพื่อบอกสภาพในอดีต แต่ในประโยคที่สองนั้นต้องใช้ past perfect tense (S+had+V3) เพื่อแสดงสภาพที่เกิดขึ้นและจบแล้ว เมื่อมีเหตุการณ์อีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นในอดีต
ต้นฉบับ	She holds the position as a lecturer at Faculty of Education and officiate as a teacher at La-or Utis Demonstration School.
แก้ไขต้นฉบับ	She holds the position as a lecturer of Faculty of Education and officiates as a teacher at La-or Utis Demonstration School.
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างข้างต้น เป็นประโยคโครงสร้างภาษาอังกฤษในรูปแบบของ present simple tense ที่แสดงถึงสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน แต่เนื่องด้วยประธานในบริบทนี้ /She/ เป็นประธานเอกพจน์บุรุษที่ 3 ดังนั้นตามหลักไวยากรณ์ ถ้าประธานเป็นเอกพจน์บุรุษที่ 3 กริยาต้องเติม s, es
ต้นฉบับ	she has been worked with the university from March 1, 2007 to January 31, 2018.
แก้ไขต้นฉบับ	she had been working with the university from March 1, 2007 to January 31, 2018.
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างดังกล่าว พบว่าผู้เขียนใช้ประโยค present perfect tense ในรูปแบบ passive voice (S+has/have+been+V3) โดยวิเคราะห์แล้วว่าเป็นข้อผิดพลาดเนื่องจาก ประโยคนี้ประธานเป็นผู้กระทำการทำงานเอง จึงต้องปรับโครงสร้างให้เป็นแบบ Active Voice ในรูปแบบโครงสร้าง Past perfect continuous คือ S+had+been+Ving ซึ่งมีความหมายคล้ายเคียงกับ perfect tense แต่ย้ำพฤติกรรมว่าทำต่อเนื่องในอดีต โดยแปลได้ว่า “เธอปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2550 ถึง 31 มกราคม 2567” บ่งชี้ว่าตั้งแต่ปี 2550-2567 เธอปฏิบัติงานให้แก่มหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่อง

3. กรณีศึกษาด้านการใช้วาก (voice) มีข้อผิดพลาดที่น่าสนใจ 2 ตัวอย่าง ผู้วิเคราะห์จึงหยิบยกข้อความจากต้นฉบับ มาแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไข (ตารางที่ 3) ดังนี้

ตารางที่ 3 กรณีศึกษาด้านการใช้วาก (voice)

ต้นฉบับ	This is to certify that Mr. Thanan Chaivutimakorn employed by Suan Dusit University,...
---------	--

แก้ไขต้นฉบับ	This is to certify that Mr. Thanan Chaivutimakorn is employed by Suan Dusit University, ...
วิเคราะห์ปัญหา	จากประโยคดังกล่าวเป็นการเขียนในโครงสร้างประโยคความซ้อน (complex sentence) ที่มี /that/ เป็น subordinate conjunction แต่ในอนุประโยค (dependent clause) เป็นอนุประโยคที่ต้องใช้โครงสร้างเป็นกรรมวาจก (passive voice) คือ ประธานเป็นผู้ถูกกระทำ เพราะในบริบทนี้ประธานไม่สามารถจ้างตัวเองเข้าทำงานได้ อีกทั้งยังมี by เป็นตัวชี้เฉพาะว่าโดยใคร จึงสามารถสรุปได้ว่าต้องใช้โครงสร้างประโยคแบบ passive voice แบบ present simple tense (S+is,are+V ₃)
ต้นฉบับ	She has been worked with the university retirement since October 1, 2010.
แก้ไขต้นฉบับ	She had worked and retired from the university since October 1, 2010.
วิเคราะห์ปัญหา	จากประโยคดังกล่าว วิเคราะห์ว่าควรที่จะปรับประโยคใหม่ โดยเพิ่มกริยาของประโยคสองกริยา คือ worked และ retired ก็จะทำให้สามารถเข้าใจความหมายได้ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ต่อพบว่าประโยคดังกล่าวควรใช้รูปแบบกรรตุวาจก (active voice) เนื่องจากประธานเป็นผู้กระทำการทำงาน (work) และได้เกษียณอายุ (retired) ด้วยตนเอง จึงเป็นเหตุผลที่ความควรใช้โครงสร้างประโยคกรรตุวาจก (active voice) มากกว่ากรรมวาจก (passive voice) โดยรูปแบบโครงสร้างประโยคที่ใช้คือ past perfect tense แบบ active voice คือ S+had+V ₃

4. กรณีศึกษาข้อผิดพลาดของมนุษย์ (human error) มีข้อผิดพลาดที่น่าสนใจ 3 ตัวอย่าง ผู้วิเคราะห์จึงหยิบยกข้อความจากต้นฉบับ มาแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไข (ตารางที่ 4) ดังนี้

ตารางที่ 4 กรณีศึกษาข้อผิดพลาดของมนุษย์ (human error)

ต้นฉบับ	She holds the position as a lecturer for the for the Faculty of Management and Science.
แก้ไขต้นฉบับ	She holds the position as a lecturer for the Faculty of Management and Science.
วิเคราะห์ปัญหา	จากข้อผิดพลาดของมนุษย์นี้ เกิดจากความเผลอเลอในการพิมพ์ คำว่า for the ซ้ำ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันการข้อผิดพลาดที่เกิดจากการพิมพ์ผิดนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรที่จะมีการตรวจทานต้นฉบับ โดยใช้หลักบรรณาธิการเบื้องต้นคือการอ่านทวน และเพื่อเพิ่ม

	ประสิทธิภาพในการตรวจทานควรอ่านออกเสียง ก็จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการพิมพ์ผิด อย่างได้ผล (Onrudee, 2011)
ต้นฉบับ	he has been working with the university since May 11, 2105.
แก้ไขต้นฉบับ	he has been working with the university since May 11, 2015.
วิเคราะห์ปัญหา	จากข้อผิดพลาดของมนุษย์ในข้อนี้ ก็เกิดขึ้นเช่นเดียวกันกับตัวอย่างที่หนึ่ง โดยเกิดจาก ความเผลอเลอในการพิมพ์ โดยพิมพ์ปี 2015 เป็น 2105 สลับตำแหน่ง ผิดปี ดังนั้นเพื่อ เป็นการป้องกันการข้อผิดพลาดที่เกิดจากการพิมพ์ผิดนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรที่จะมีการ ตรวจทานต้นฉบับ โดยใช้หลักบรรณาธิการเบื้องต้นคือการอ่านทวน และเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการตรวจทานควรอ่านออกเสียง ก็จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการพิมพ์ผิด อย่างได้ผล (Onrudee, 2011)
ต้นฉบับ	Suan Dusit Rajabhat University 295 Nakornratchasima Rd., Dusit Bangkok...
แก้ไขต้นฉบับ	Suan Dusit University 295 Nakornratchasima Rd., Dusit Bangkok...
วิเคราะห์ปัญหา	จากตัวอย่างนี้ เป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากความเคยชิน ใช้ชื่อมหาวิทยาลัยเก่า เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ และได้เปลี่ยนชื่อ มหาวิทยาลัยใหม่ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องมีสติในการปฏิบัติงาน ไม่หลงลืม

5. กรณีศึกษาด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) มีข้อผิดพลาดที่น่าสนใจ 1 ตัวอย่าง
ผู้วิเคราะห์จึงหยิบยกข้อความจากต้นฉบับ มาแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไข (ตารางที่
5) ดังนี้

ตารางที่ 5 กรณีศึกษาด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation)

ต้นฉบับ	... as authorized by the Ministry of Education of Thailand
แก้ไขต้นฉบับ	... as authorized by the Ministry of Education, Thailand
วิเคราะห์ปัญหา	จากวลีข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการใช้ of ผุ่มเพื่อย ดังนั้นเพื่อให้วลีหรือประโยคที่เขียนมี ความสละสลวย โครงสร้างทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมีเครื่องหมายวรรคตอนที่จะช่วยให้ ผู้เขียนสามารถลดการใช้คำแทนได้ โดยวลีที่ยกตัวอย่างเครื่องหมายวรรคตอน ที่เหมาะสมคือ เครื่องหมายจุลภาค /, / (comma) เนื่องจากใช้เวลาเขียน non-defining relative clause ที่บอกถึงข้อมูลเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ด้านวากยสัมพันธ์ (syntax) นับตั้งแต่หน่วยที่เล็กที่สุดคือ หน่วยคำ (word) จนไปถึงหน่วยที่ใหญ่ที่สุดของวากยสัมพันธ์ คือหน่วยประโยค (sentence) ซึ่งในระบบวากยสัมพันธ์ มีความจำเป็นต้องอาศัยหน่วยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อให้สามารถเขียนหนังสือออกมาได้

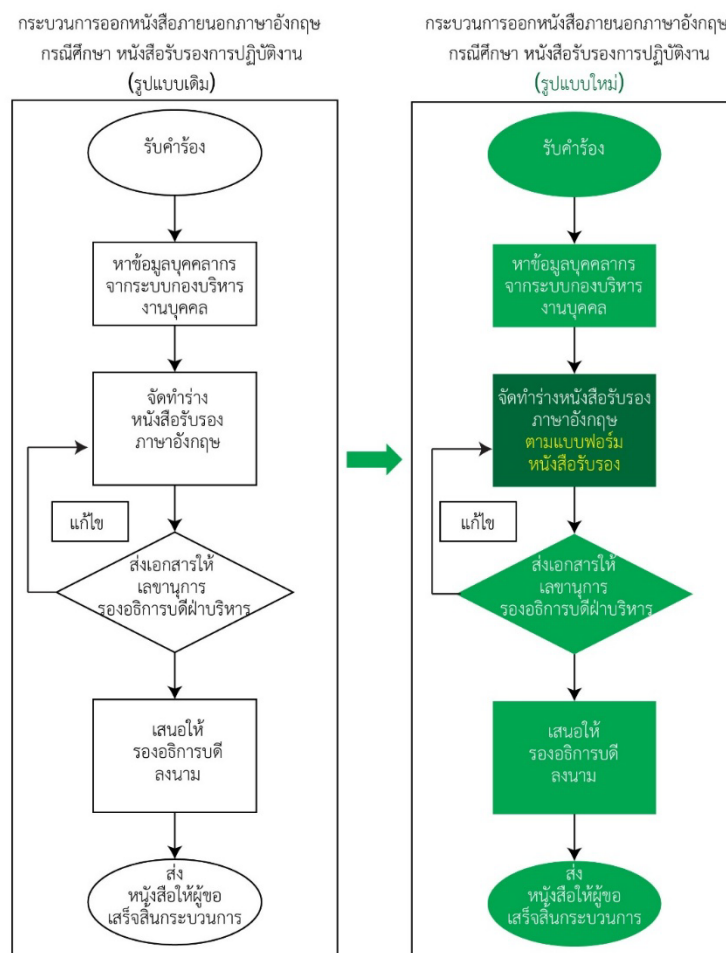
ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน 5 ท่าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้สำเร็จการศึกษาตรงตามภาระงานแต่ใช้ทักษะที่มีในการปฏิบัติ เนื่องจากเอกสารที่ออกมานั้นร้อยละ 85 จะเป็นหนังสือภายนอกที่มีเนื้อหาที่คล้ายคลึงกัน จึงสามารถใช้บริบททางภาษาร่วมกัน โดยใช้เทคนิคการเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญของแต่ละบุคคลลงไปเนื้อหาแต่ละจุด ทั้งนี้ให้ผู้สัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าปัญหาที่ผิดพลาดนั้นจะเพิ่มขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก ลางานหรือขาดงาน จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานแทนไม่ทราบถึงวิธีการในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเนื่องจากมีรายละเอียด เนื้อหา และบริบทต่าง ๆ ที่ต้องปรับเปลี่ยนในหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษมากมาย อาทิ ข้อมูลพื้นฐาน สถานะภาพของบุคลากร สถานะการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เงินประจำตำแหน่ง เงินเดือน เป็นต้น โดยประเด็นที่ผิดพลาดนั้นสามารถวิเคราะห์และสรุปได้ว่าได้มีข้อผิดพลาดในส่วนเนื้อหา (content) มากกว่ารูปแบบ (form)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเนื้อหาที่มีข้อผิดพลาดนั้น เกิดข้อผิดพลาดเรื่องการใช้คำ (word choice) สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.53 รองลงมาคือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้กาล (tense) คิดเป็นร้อยละ 53.84 ลำดับต่อมาคือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้วาจก (voice) คิดเป็นร้อยละ 19.23 รวมถึงข้อผิดพลาดที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) คิดเป็นร้อยละ 11.53 และข้อผิดพลาดในการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ข้อมูลข้อผิดพลาดดังกล่าวทำให้ทราบสาเหตุของปัญหาในกระบวนการทำงาน พบว่าปัญหาที่ผิดพลาดนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยมีวิธีการแก้ปัญหาสามารถແຈກແຈງໄດ້โดยใช้รูปแบบของ FAQ (Frequency Asked Question) ตามแนวทางการแก้ไขด้วยการสร้างแบบฟอร์มมาตรฐาน และปรับกระบวนการทำงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานที่ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานในการดำเนินงานช่วยลดข้อผิดพลาด แม้ขั้นตอนในงานจะมากมายแค่ไหน หัวใจสำคัญคือต้องตรวจสอบและควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอน และในการตรวจสอบและควบคุมงานแต่ละขั้นตอนจะมีแบบฟอร์มสำหรับการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพแต่ละแบบฟอร์มต่างกันไป สิ่งที่จะช่วยให้การทำงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นเราจะมองข้ามสิ่งๆ นี้ไปไม่ได้เลย นั่นก็คือ Form ที่สามารถนำแบบฟอร์มตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานงาน จากการวิเคราะห์เพื่อลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานผู้วิเคราะห์จึงได้ดำเนินการสร้างแบบฟอร์มมาตรฐานในกระบวนการออกหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดของกระบวนการทำงาน ผู้วิเคราะห์เสนอจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐาน ทั้งนี้เมื่อมีแบบฟอร์มมาตรฐานแล้วเป็นผลให้กระบวนการทำงานมีการเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง ผู้วิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่เพื่อช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ทำงาน โดยเปรียบเทียบกระบวนการทำงานในรูปแบบเก่า และรูปแบบใหม่ เปรียบเทียบให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนขึ้นดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ข้อเสนอการสังเคราะห์การปรับปรุงกระบวนการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า อัตราความผิดพลาดจากการแปลหนังสือภายนอก ภาษาอังกฤษอยู่ที่ร้อยละ 15.14 ซึ่งสูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้คือร้อยละ 100 ของความถูกต้อง (เหมพัสสิริ หว่างพัน, 2562) โดยปัญหาหลักที่ค้นพบแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การใช้คำ (word choice) การใช้กาล (tense) การใช้วาก (voice) ความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (human error) และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทั้งในระดับคำ วลี และประโยค อันเป็นรากฐานสำคัญของการแปลภาษาอังกฤษให้ถูกต้องสมบูรณ์

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กังสตาล ญาณจันทร์ และ ศีตกาล ศรีฉัตร (2560) ที่ระบุว่า การแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษมักขาดความเป็นธรรมชาติ อีกทั้งโครงสร้างภาษาที่ซับซ้อนและปัญหาการใช้บุพทวลิในบทแปลตามข้อค้นพบของ จักกเมธ พวงทอง (2560) ยิ่งตอกย้ำถึงความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เชิงลึกด้านโครงสร้างทางวากยสัมพันธ์ (syntax) และการเลือกใช้คำอย่างเหมาะสม ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ปฏิบัติงานยังเผยถึงข้อจำกัดด้านความรู้ ทักษะ และเครื่องมือที่ใช้ในการแปล อาทิ การปฏิบัติงานนอกสาขาที่สำเร็จการศึกษา การปฏิบัติงานแทนผู้ปฏิบัติงานหลัก และการขาดเครื่องมือช่วยเหลือในการแปล นำไปสู่ความผิดพลาดซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม ทั้งนี้ แนวทางการลดข้อผิดพลาดตามข้อเสนอของผู้วิจัย คือการจัดทำ "แบบฟอร์มมาตรฐาน" สำหรับการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษทั้งกรณีบุคลากรปฏิบัติงาน (Active) และอดีตบุคลากร (Non-active) ซึ่งจะช่วยกำหนดขอบเขตและรูปแบบของการแปลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดข้อผิดพลาดจากการแปลได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Betabute (2019) ที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพงานในทุกขั้นตอนผ่านการใช้แบบฟอร์มเป็นเครื่องมือสำคัญ

ดังนั้น การมีแบบฟอร์มมาตรฐานจึงไม่เพียงแต่ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องเชิงโครงสร้างไวยากรณ์และการแปลเท่านั้น แต่ยังช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้บรรลุค่าความถูกต้องร้อยละ 100 ตามเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องและความเป็นมืออาชีพของเอกสารราชการภาษาอังกฤษในระดับสากลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงานนี้ ผู้วิเคราะห์ได้วิเคราะห์จากจำนวนหนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (1 ตุลาคม 2566 - 31 กันยายน 2567) ที่ส่งไปยังพันธมิตรทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 317 ฉบับ การกลั่นกรองและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพบว่า มีหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษที่พบข้อผิดพลาดและต้องส่งคืนหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีจำนวนทั้งสิ้น 48 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 15.14 ของหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษที่มีข้อผิดพลาด ซึ่งการออกหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษ เหมพัสสิริ หว่างพัน (2562) ได้กำหนดร้อยละของความถูกต้องที่ร้อยละ 100 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากความผิดพลาดในเชิงลึกจากการวิเคราะห์ปัญหาจากการแปลหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาที่ทำให้ผิดพลาดแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการใช้คำ (word choice) 2. ด้านการใช้กาล (tense) 3. ด้านการใช้วากยสัมพันธ์ (voice) 4. ด้านข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (human error) 5. ด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation)

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ด้านวากยสัมพันธ์ (syntax) นับตั้งแต่หน่วยที่เล็กที่สุดคือ หน่วยคำ (word unit) จนถึงหน่วยที่ใหญ่ที่สุดของไวยากรณ์ คือหน่วยประโยค (sentence) ซึ่งในระบบวากยสัมพันธ์ (syntax) มีความจำเป็นต้องอาศัยหน่วยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อให้สามารถเขียนหนังสือออกมาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กังสตาล ญาณจันทร์ และ ศีตกาล ศรีฉัตร

(2560) ที่ว่า อิทธิพลของต้นฉบับภาษาไทยทำให้บทแปลในภาษาอังกฤษขาดความเป็นธรรมชาติ โดยปัญหาที่พบแยกเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการแปลคำศัพท์และการใช้คำ โครงสร้างและลักษณะกาล และการแปลวลีและสำนวนตายตัว อีกทั้งงานวิจัยของจ๊กเมธ พวงทอง (2560) ยังพบอีกว่าปัญหาที่พบได้บ่อยครั้งในการแปล คือโครงสร้างทางวากยสัมพันธ์ (syntax) ของภาษาที่ซับซ้อนและสามารถแบ่งได้มากมาย เช่น ปัญหาที่เกิดจากการใช้บุพบทเป็นส่วนขยาย (prepositional phrase attachment) ที่มีอยู่มากมายจนไม่สามารถแยกโครงสร้างที่ถูกต้องได้ ทำให้ผลลัพธ์การแปลผิดพลาด

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 ท่านที่ออกหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษ ได้ให้ข้อมูลที่มีนัยสำคัญสรุปได้ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นได้แก่ 1. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความเข้าใจในการการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่ตรงตามสาขาที่สำเร็จการศึกษามา 2. มีการปฏิบัติงานแทนผู้ปฏิบัติงานหลัก 3. ขาดเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานแทน

ดังนั้นจากการวิเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างในระดับวากยสัมพันธ์ (syntax) ตั้งแต่ระดับหน่วยของไวยากรณ์ (grammar) ได้แก่ 1. ด้านการใช้คำ (word choice) 2. ด้านการใช้กาล (tense) 3. ด้านการใช้วากยสัมพันธ์ (voice) 4. ด้านข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (human error) 5. ด้านการใช้เครื่องหมายวรรคตอน และปัญหาในเชิงการปฏิบัติงาน (operation) ผู้วิเคราะห์วิเคราะห์ว่าหากมีตัวช่วยในการ คือมีรูปแบบของแบบฟอร์มมาตรฐานสำหรับบุคลากรมีสถานะปฏิบัติ (Active) และแบบฟอร์มสำหรับอดีตบุคลากร (Non-active) ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีแนวทางในการร่างเอกสารหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงานช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ให้การปฏิบัติงานมีค่าร้อยละความถูกต้องตรงตามข้อกำหนดที่สำคัญของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ Betabute (2019) ที่ระบุว่า แม้ขั้นตอนในงานจะมากมายแค่ไหน หัวใจสำคัญคือต้องตรวจสอบและควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอน และในการตรวจสอบและควบคุมงานแต่ละขั้นตอนจะมีแบบฟอร์มสำหรับการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพแต่ละแบบฟอร์มต่างกันไป สิ่งที่จะช่วยให้การทำงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นเราจะมองข้ามสิ่งๆ นี้ไปไม่ได้เลย นั่นก็คือ Form ที่สามารถนำแบบฟอร์มตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. หนังสือออกภายนอกภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีความต้องการในการใช้งานหลายวัตถุประสงค์ จึงควรที่จะมีการพัฒนารูปแบบมาตรฐานให้ครบทุกกรณี เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้มีตัวอย่างในการเลือกใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ ควรได้รับการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้มีมาตรฐานตรงตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ควรศึกษาเชิงทดลองเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบหรือโปรแกรมการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีช่วยแปลและตรวจสอบ สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการแปลหนังสือราชการภาษาอังกฤษโดยเฉพาะ

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานการศึกษาเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาการแปลหนังสือภายนอกฉบับภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือรับรองการปฏิบัติงานนี้จะสมบูรณ์ได้หากปราศจากผู้ชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้จัดทำ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน อันได้แก่ตนเองที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ครอบคลุมที่เป็นกำลังใจให้ผู้จัดทำในทุกสถานการณ์ ผู้บริหารสนับสนุนทางก้าวหน้า คณาจารย์ที่คอยชี้แนะแนวทาง เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่เป็นกัลยาณมิตรที่ดีแก่ผู้จัดทำเสมอมา ผู้จัดทำระลึกถึงความเมตตาและไมตรีจิตอันดีจากทุกๆ ท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กังสดาล ญาณจันทร์ และ ศีตกาล ศรีฉัตร. (2560). *การแปลคำสรรพนามต่างบริบทในเรื่องสั้น*. วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 2(2), 169-178.
- จักกเมธ พวงทอง. (2560). *สนุกกับการแปล*. กรุงเทพมหานคร. แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- เหมพัสสิริ หว่างพัน. (2562). *กระบวนการออกหนังสือภายนอกภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาหนังสือเชิญประชุมวิชาการ*. สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548*.
- Barnwell, K. (1980). *Introduction to semantic and translation*. Summer Institute of Linguistic.
- Betabute. (2019). *ความสามารถของ Online Form Function ในการช่วยให้งานของคุณสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม*. <https://www.betabute.com/Blog.aspx?ref=df743564-9eba-45c5-b0d1-0a51ab1a62b1>
- Larson, M. L. (1984). *Meaning-based translation: A guide to cross-language equivalence*. Hong Kong: Carrie Printing Company.
- Onrudee, M. (2011). *Translation assessment and editing: English-Thai (TRA 7427)*. Ramkhamhaeng University.