

การเสวนา เรื่อง นวัตกรรมภาษาสู่สังคมอาเซียน
 (Language Services Innovations for AEC)

วันพฤหัสบดีที่ 31 มีนาคม 2559 เวลา 13.30 – 16.30 น.

ห้องประชุม CC306 ชั้น 3 อาคารศูนย์ประชุม (CC) อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย



InstaMag นวัตกรรมภาษากับสังคมอาเซียน (NAC2016)

การเสวนาดังกล่าวได้รับเกียรติจากผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่านจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ในการเสวนา ดังนี้

ที่	ชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1.	ดร. นิตยา กาญจนวรรณ	ภาคีสมาชิก	สำนักศิลปกรรม ราชบัณฑิตยสภา
2.	นางสาว พนิตนันท์ สนิทประชากร	ประธานผู้บริหาร	กลุ่มบริษัท EQHO
3.	นาย วิชัย เข้มทองคำ	ที่ปรึกษา	หอการค้าจังหวัดตาก
4.	นาย ณัฐธภัท กุศลลาไสยานนท์	ที่ปรึกษาผู้จัดการทั่วไป	บริษัท TRUE VOICE จำกัด
5.	ดร. เพ็ญศรี กันตะโสฬัตร์	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สำนักงานพัฒนา
6.	ดร. เทพชัย ทรัพย์นิธิ	นักวิจัยอาวุโส	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ส่วนผู้ดำเนินการเสวนา คือ ดร.ชัย วุฒิวิวัฒน์ชัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหน่วยวิจัย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) การเสวนานี้มีหลากหลายประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมภาษาและความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีกับภาษาในภูมิภาค ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญของการเสวนานี้มี 2 ประเด็น ได้แก่ นโยบายภาครัฐต่อภาษาอาเซียน และภาษาอาเซียนกับภาคธุรกิจ ดังนี้

ประเด็นแรก นโยบายภาครัฐต่อภาษาอาเซียนได้รับการสนับสนุนและการตอบรับเป็นอย่างดีทั้งจากประชาคมอาเซียนและประเทศไทย เนื่องด้วยวิสัยทัศน์ของประชาคมอาเซียนที่ว่า “One Vision, One Identity, One Community” ซึ่งมุ่งรวมทุกประเทศอาเซียนให้เป็นหนึ่งเดียวทั้งการเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ส่วนภาษากลางที่ใช้เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวคือภาษาอังกฤษเนื่องจากทุกภาษาอาเซียนมีศักดิ์ศรีเท่ากัน จึงไม่ควรยก

ภาษาใดขึ้นมาในฐานะเหนือกว่าภาษาอื่น อย่างไรก็ตามก็ดี โครงการเกี่ยวกับภาษาอาเซียนก็ยังได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการแปลภาษาอาเซียนด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งนำเสนอและดำเนินการหลักโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โครงการนี้ได้รับเงินสนับสนุนจากอาเซียนและยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างชาติสมาชิกอาเซียนอีกด้วย ปัจจุบัน โครงการนี้ได้ดำเนินการรวบรวมคลังข้อมูลภาษาอาเซียนทั้ง 10 ภาษาเสร็จสิ้นแล้วและอยู่ระหว่างการพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โครงการนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารของประชาคมอาเซียนและตอบสนองนโยบายอาเซียนอย่างยิ่ง ส่วนนโยบายภาษาในประเทศไทยนั้น ทุกรัฐบาลและทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องต่างสนับสนุนนโยบายภาษาของประเทศทั้ง 6 ด้านซึ่งมีมากกว่า 10 ปีมาโดยตลอดอันได้แก่ (1) ภาษาไทยสำหรับนักเรียนไทยและชาวต่างชาติ (2) ภาษาท้องถิ่นซึ่งมี 70 ภาษา (3) ภาษาเพื่อเศรษฐกิจและภาษาเพื่อนบ้าน (4) ภาษาสำหรับผู้เข้ามาแสวงหางานในประเทศไทย (5) ภาษาสำหรับผู้พิการ และ (6) ภาษาสำหรับการแปล การล่าม และล่ามภาษามือ เพื่อทำนุบำรุงภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาประจำชาติ ภาษาท้องถิ่น และส่งเสริมสนับสนุนการสอนภาษาต่างประเทศให้เกิดความร่วมมือและการแข่งขันกับต่างประเทศได้ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีนโยบายการรู้หลายภาษาเพื่อการทำงาน (Working Language) ด้วย จะเห็นได้ว่า ภาษาเป็นนโยบายที่ได้รับการสนับสนุนและการให้ความสำคัญจากภาครัฐตั้งแต่ระดับรัฐไปจนถึงระดับประชาคมอาเซียน

ประเด็นที่สองเป็นเรื่องภาษาอาเซียนกับภาคธุรกิจซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ ทิศทางภาษาอาเซียนในแวดวงธุรกิจ อุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษาในแวดวงธุรกิจอาเซียน และแนวทางแก้ไขอุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษา ดังนี้

(1) ทิศทางภาษาอาเซียนในแวดวงธุรกิจ

ทิศทางภาษาอาเซียนในแวดวงธุรกิจปรากฏชัดมากในธุรกิจการแปล กล่าวคือ จากการดำเนินธุรกิจหลากหลายประเภทในภูมิภาคอาเซียนทำให้การแปลเอกสารทางธุรกิจมีความสำคัญมากโดยเฉพาะการแปลเอกสารการอบรมเป็น 2 ภาษาคู่กัน อันได้แก่ ภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่นของประเทศอาเซียน โดยมุ่งความถูกต้องตามกลุ่มผู้ใช้งาน บุคลากรนักแปลที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญยิ่งยวดต่อวงการนักแปล นอกจากบุคลากรนักแปลแล้ว การแปลภาษาด้วยเครื่อง (Machine Translation: MT) ก็เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์มากต่อวงการแปล เครื่องมือช่วยแปลอย่าง computer-based translation (cat tool) มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่านักแปลเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักแปลทำงานได้ง่ายขึ้น ผลิตผลน้อยลง และสามารถแปลเอกสารจำนวนมากได้ นอกจากนี้ ยังมีโครงการนำร่องการพัฒนาเครื่องมือช่วยแปลเพื่อเป็นฐานข้อมูลการแปลซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนนวัตกรรมอื่นด้านภาษาที่ปรากฏในแวดวงธุรกิจอย่างเด่นชัดเป็นเทคโนโลยีการประมวลผลภาษาด้วยเสียง (Speech Processing Technology) เช่น speech recognition, voice bimatix เป็นต้น โดยเริ่มใช้งานกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) เป็นอันดับแรกด้วยการมุ่งให้เครื่องจักรสามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้ รับรู้ และเข้าใจความเข้าใจที่แท้จริงของมนุษย์หรือลูกค้าได้ ปัจจุบัน เทคโนโลยีเสียงได้รับการพัฒนาและนำไปใช้กับการจองตั๋วเครื่องบิน ตัวอย่างเช่น น้องยิ้มของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะเห็นได้ว่า การแปลด้วยคนและเครื่องรวมทั้งเทคโนโลยีการประมวลผลภาษาด้วยเสียงเป็นแนวโน้มโดดเด่นของภาษาอาเซียนในแวดวงธุรกิจปัจจุบัน

(2) อุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษาในแวดวงธุรกิจอาเซียน

อุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษาของการติดต่อธุรกิจในสังคมอาเซียนพบได้หลายลักษณะ ลักษณะแรก เป็นอุปสรรคด้านการสื่อสารและทำความเข้าใจ นักธุรกิจไทย ต่างชาติ และชาติอาเซียนต้องประสบปัญหาการสื่อความหมายที่เข้าใจไม่ตรงกันหรือคลาดเคลื่อนทำให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของปริมาณสินค้าว่าใหญ่หรือมากไม่เท่ากันระหว่างนักธุรกิจไทยและพม่า ลักษณะที่สอง เป็นความไม่เข้าใจถึงสิ่งอันควรหรือไม่พูดระหว่างการสื่อสารอันเนื่องมาจากความเข้าใจด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และมารยาท ลักษณะที่สาม เป็นการไม่สามารถนำซอฟต์แวร์ไทยที่ได้รับความนิยมไปใช้งาน ณ ประเทศคู่ค้าได้เนื่องจาก Interface ของซอฟต์แวร์รองรับได้เฉพาะรูปแบบภาษาไทยแต่ไม่รองรับผู้ใช้ชาติอื่นและยังไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ชาติอื่นด้วย ลักษณะสุดท้าย เป็นปัญหาเกี่ยวกับความไม่เข้าใจภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียนที่ใช้ในเอกสารสัญญาหรือข้อตกลงทางธุรกิจต่าง ๆ ส่วนใหญ่นักธุรกิจไทยจะเข้าใจและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ แต่ไม่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียนได้ดีนัก เมื่อเอกสารทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษคู่กับภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียน นักธุรกิจไทยจึงเกิดความไม่มั่นใจว่าข้อความที่ปรากฏในเอกสารดังกล่าว ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียนนั้นจะมีความตรงกันมากน้อยเพียงใด จากลักษณะอุปสรรคเกี่ยวกับภาษา การสื่อสาร และนวัตกรรมภาษาทั้งหลายข้างต้น นักธุรกิจชาวไทยจำนวนมากจึงไม่ประสบความสำเร็จกับการทำธุรกิจที่ประเทศในกลุ่มอาเซียน

(3) แนวทางแก้ไขอุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษา

จากอุปสรรคด้านภาษาและนวัตกรรมภาษาของการติดต่อธุรกิจในสังคมอาเซียนข้างต้น ผู้ร่วมเสวนาได้เสนอแนวทางแก้ไขหลายประการ ประการแรก ผู้ผลิตซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของไทยควรพัฒนา Interface ของซอฟต์แวร์ไทยให้สามารถรองรับรูปแบบภาษาอื่น ผู้ใช้ชาติอื่น และตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ชาติอื่นด้วย ประการที่สอง ควรพัฒนาหรือสร้างชุดคำหรือชุดประโยคภาษาอังกฤษที่สื่อความตรงกันกับภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียน รวมทั้งพัฒนาหรือสร้างชุดคำหรือชุดประโยคภาษาท้องถิ่นของประเทศคู่ค้าในอาเซียนที่ระบุรูปแบบหรือโครงสร้างภาษาท้องถิ่นเหล่านั้นอย่างชัดเจนเพื่อให้ นักธุรกิจไทยสามารถเข้าใจข้อความภาษาท้องถิ่นเหล่านั้นที่ปรากฏในเอกสาร ข้อตกลง และสัญญาต่าง ๆ ได้ ประการที่สาม การแปลและการล่ามเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำธุรกิจจึงควรได้รับการพัฒนาเพื่อประโยชน์ดังกล่าว