



การเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะของชาวไทยและชาวต่างชาติในประเทศญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19: บทวิเคราะห์และกระบวนการปฏิบัติเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สุวัธน์ เรืองศรี และสมเกียรติ เชวงกิจวานิช*

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย

Issuance and Accessibility of Public Services Information for Thai Citizens and Foreigners in Japan During Covid-19: Analysis and Praxis for Effective Communication

*Suwat Ruangsri and Somkiat Chawengkijwanich**

Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, Thailand

Article Info

Research Article

Article History:

Received 17 May 2021

Revised 19 September 2021

Accepted 24 September 2021

คำสำคัญ

ข้อมูลบริการสาธารณะ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ชาวต่างชาติ

ชาวไทยที่พำนักในญี่ปุ่น

Keywords:

Public service information

Novel Coronavirus 2019

(COVID-19) pandemic

Foreigners

Thai citizens living in Japan.

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษานโยบาย ช่องทางและรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะ รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลการดูแลสุขภาพของชาวไทยและชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศญี่ปุ่น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผลสำรวจพบว่า รัฐบาลญี่ปุ่นใช้ 5 ช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะและความปลอดภัยด้านสุขภาพแก่พลเมืองชาวต่างชาติ ได้แก่ เว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดีย คู่มือสำหรับชาวต่างชาติ ศูนย์ให้คำปรึกษาแก่ชาวต่างชาติ และสามทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของชาวไทยจำนวน 179 คน ที่พำนักในญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเหล่านี้

ผลการวิจัยพบว่า รัฐบาลญี่ปุ่นกำหนดนโยบายส่งเสริมให้มีการแปลข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาต่างประเทศ การใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย และใช้โปรแกรมแปลภาษาอัตโนมัติ โดยหน่วยงานท้องถิ่นได้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางดังกล่าวในการเผยแพร่ข้อมูลด้านบริการสาธารณะและความปลอดภัย

เกี่ยวกับช่องทางการบริการและสื่อสาร ชาวไทยในญี่ปุ่นส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากคู่มือสำหรับชาวต่างชาติ เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และสื่อโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ แม้คนไทยในญี่ปุ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะทั่วไปได้ในระดับหนึ่ง แต่ร้อยละ 31.4 ไม่เคยได้รับข้อมูล

* Corresponding author

E-mail address:

somkiat.c@arts.tu.ac.th

เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ข้อมูลที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นภาษาญี่ปุ่น โดยมีเพียงประมาณร้อยละ 50 ที่เข้าใจข้อมูลซึ่งเขียนเป็นภาษาญี่ปุ่น และประมาณร้อยละ 64-65 ที่เข้าใจข้อมูลซึ่งจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและฉบับแปลเป็นภาษาไทย

การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะและการดูแลสุขภาพอย่างรวดเร็วและเข้าใจง่ายเป็นสิ่งจำเป็นต่อความปลอดภัยของบุคคลและชุมชนในช่วงที่มีโรคระบาด บทความนี้ได้สรุปข้อเสนอแนะเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐปรับปรุงช่องทางการสื่อสารสาธารณะและข้อมูลที่จัดทำให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

Abstract

This article studies public service information provision policies, channels, and formats and the accessibility of health protection information for Thai citizens and foreigners living in Japan during the 2019 COVID-19 pandemic. It explores five primary communicative channels that the Japanese government uses to inform non-Japanese citizens about public services and health safety: website, social media, handbook for non-citizens, foreigner service center, and immigrant service hotline. To examine the efficacy of these channels, the authors conducted a survey study of 179 Thai citizens living in Japan during the Covid-19 Pandemic.

Findings indicate that Japanese government launched policies to promote translation of relevant information into foreign languages, using Plain Japanese and automatic translation programs, and the local government followed established protocol and policy in communicating public services or safety information.

Among the available channels of services and communication, Thai citizens in Japan relied on handbook for non-citizens, government websites and social media most. Moreover, although Thai citizens in Japan could access general public service information to some degree, 31.4% of them never receive any information about COVID-19; information given was mostly in Japanese; only about 50% of Thai expatriates could understand the information written in Japanese; and 64-65% could understand Plain Japanese or information translated into Thai language.

As providing timely and comprehensible information about public services and health protection are vital for individual and communal safety during the pandemic, the article concludes with practical implications on how public officials can make public communication channels and content more effective and accessible for foreign citizens.

1. บทนำ

ปัจจุบัน มีประเทศจำนวนไม่น้อยที่มีคนต่างชาติเข้าไปพำนักหรือทำงาน โดยอาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาษาราชการหรือภาษาที่นิยมใช้ในประเทศนั้นตึ่หนัก และไม่สามารรถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้เท่าที่ควร โดยบริการสาธารณะ (public services) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อประโยชน์ของประชาชน อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี และส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศต่อไป (ภิกคักดิ์ กัลยาณมิตร และคณะ, 2561)

จากข้อมูลของ Immigration Services Agency of Japan ณ เดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 2020 มีชาวต่างชาติพำนักในประเทศญี่ปุ่นแบบถาวรและพำนักระยะกลาง-ยาว รวมทั้งสิ้น 2,885,904 คน และมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้นแทบทุกปีนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1985 เป็นต้นมา ส่วนชาวไทยในญี่ปุ่นมีมากเป็นอันดับที่ 10 คือ 53,344 คน และชาวต่างชาติเหล่านี้ ส่วนหนึ่งไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นมากนักและมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะ

การเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะในญี่ปุ่น เดิมมุ่งเน้นการแปลแบบล่าม (public service interpreting หรือ community interpreting) โดยเริ่มได้รับความสนใจมากในเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่บริเวณจังหวัดเฮียวโงะ ในปี ค.ศ. 1995 (Sakamoto, 2008) ซึ่งเกิดความเสียหายอย่างรุนแรง และมีความจำเป็นต้องแจ้งข่าวสารให้ผู้ประสบภัยชาวต่างชาติทราบอย่างเร่งด่วน หลังจากนั้น ในช่วงยี่สิบปีเศษที่ผ่านมา ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งปัจจุบันญี่ปุ่นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและขาดแคลนแรงงาน รัฐบาลจึงทำการผ่อนปรนข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อรับแรงงานชาวต่างชาติเข้ามาทำงาน และคาดว่าจำนวนชาวต่างชาติน่าจะเพิ่มมากขึ้นอีกในอนาคต รัฐบาลญี่ปุ่นเล็งเห็นความจำเป็นในการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติอย่างครอบคลุมตั้งแต่ข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ตลอดจนข้อมูลกรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน และดำเนินการในหลากหลายรูปแบบ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษเกี่ยวกับ การเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นจึงน่าจะเป็นประโยชน์ทั้งในแง่การวิเคราะห์เพื่อให้ทราบปัญหาและจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นประโยชน์สำหรับประเทศอื่น (รวมทั้งประเทศไทย) เพื่อ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติในประเทศของตนอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

2. ความจำเป็นของการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติ

การเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติอาจดำเนินการด้วยวิธีการแปลแบบล่ามและแปลเป็นลายลักษณ์อักษร (Public Service Interpreting and Translation ต่อไปจะเรียกว่า PSIT) โดย Niska (2002, p. 135) ได้อธิบายเกี่ยวกับการแปลข้อความบริการสาธารณะ¹ ว่าหมายถึง การแปลข้อความซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเพื่อการแจ้งข่าวสาร และจัดทำโดยหน่วยงานหรือสถาบัน เป็นการแปลสำหรับผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาของผู้ผลิตข้อความต้นฉบับนั้น ๆ และ Taibi (2011, p. 214) และ Daniel (2016, pp. 190-193) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าหน่วยงานในที่นี่มิได้จำกัดเฉพาะภาครัฐ แต่ยังหมายรวมถึงหน่วยงานเอกชนที่รับผิดชอบประเด็นทางสาธารณะ และกรณีที่ระดับประชาชนแปลให้กันเองด้วย โดยเป้าหมายหลักคือเพื่อช่วยให้บุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งมีส่วนร่วมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ฯลฯ

อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ PSIT มักพบในประเทศที่มีชาวต่างชาติพำนักอยู่เป็นจำนวนมาก โดยพบการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ กลวิธีและปัญหาการแปล เช่น Di Biase (1987) ศึกษากระบวนการแปลข้อความบริการสาธารณะของชุมชนชาวอิตาเลียนในออสเตรเลียโดยคำนึงถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม Fraser (1993) ศึกษาการกลวิธีการแปลข้อความบริการสาธารณะในอังกฤษ Lesch (1999, 2004) ศึกษาเกี่ยวกับสิทธิในการรับบริการการแปลข้อความบริการสาธารณะในแอฟริกาใต้ และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการแปล Kim (2008) ศึกษาความสามารถในการอ่านข้อความบริการสาธารณะภาษาอังกฤษ-เกาหลีของชุมชนชาวเกาหลีใต้ ในประเทศออสเตรเลีย นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะ เช่น Burns and Kim (2011) ศึกษาการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพและผลกระทบต่อการแปล ในประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น

การศึกษาด้าน PSIT ในญี่ปุ่น ดังได้กล่าวไปแล้วว่า เริ่มได้รับความสนใจอย่างจริงจังจากผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องและนักวิชาการ นับตั้งแต่ช่วงหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวในปี ค.ศ. 1995 และต่อมา ในปี ค.ศ. 2006 รัฐบาลญี่ปุ่นได้ประกาศแผนส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม (Multicultural Coexistence Promotion Plan) ส่งผลให้การศึกษา PSIT ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น แต่การศึกษาส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นด้านการแปลแบบล่ามเกี่ยวกับการดำเนินการกระบวนการพิจารณาตีความในศาล การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และการติดต่อ

¹ Niska เรียกการแปลข้อความบริการสาธารณะว่า “community translation” ผู้วิจัยเห็นว่า “community translation” และ “public service translation” มักใช้ในความหมายใกล้เคียงกันมาก ในที่นี้จึงขอใช้คำว่า public service translation

กับหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ บทบาท จริยธรรม และการอบรมล่ำม เป็นต้น เช่น Seki (2009); Iida (2012); Mizuno and Naito (2018) ในขณะที่งานวิจัยเกี่ยวกับการแปลข้อความบริการสาธารณะเป็นลายลักษณ์อักษรในญี่ปุ่นกลับยังพบไม่มากนัก ยกเว้นผลงานวิจัยของ Yamamoto ซึ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ PSIT ในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกภาษาเพื่อแปลข้อความบริการสาธารณะในญี่ปุ่น เช่น ปัจจัยด้านงบประมาณ บุคลากร ฯลฯ (Yamamoto, 2011a) การศึกษาเกี่ยวกับการตระหนักในบทบาทของผู้แปลต่อการแปลข้อความบริการสาธารณะ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้แปลกับผู้อ่านบทแปล (Yamamoto, 2011b, 2012) การวิเคราะห์และประเมินคุณภาพบทแปล (Yamamoto, 2011c) เป็นต้น ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า Yamamoto เป็นนักวิชาการเพียงท่านเดียวที่ศึกษาเกี่ยวกับการแปลข้อความบริการสาธารณะในญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย แต่ยังไม่มีการศึกษาจากมุมมองของผู้รับบริการว่าสามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด และประสบปัญหาอย่างไรบ้าง ฯลฯ

นอกจากการวิจัยด้าน PSIT แล้ว สิ่งที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติคือ ผลสำรวจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชน ในที่นี้จะขอรายงานผลสำรวจโดยเน้น 2 ประเด็นคือ 1. ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นส่วนหนึ่งมีปัญหาในการสื่อสารและไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้เท่าที่ควร 2. การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีปัญหาที่ต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เกี่ยวกับประเด็นแรก ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นมีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นเพียงพอที่จะเข้าถึงข้อมูลที่จัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่นได้หรือไม่ จากผลการสำรวจประชากรชาวต่างชาติของเมืองต่าง ๆ ในญี่ปุ่นล้วนพบแนวโน้มว่า ชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยมีปัญหาด้านทักษะภาษาญี่ปุ่นและไม่สามารถสื่อสารได้ในระดับดี เช่น เมือง Yokohama ทำการสำรวจประชากรชาวต่างชาติที่พำนักในเมืองจำนวน 5,000 คน (ได้รับแบบสำรวจตอบกลับ 1,505 คน) ในปี ค.ศ. 2013 ผลการสำรวจพบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญสำหรับชาวต่างชาติอันดับที่ 1 คือ ไม่เข้าใจภาษาญี่ปุ่น (ร้อยละ 24.7) อันดับ 2 การหางาน (ร้อยละ 16.7) อันดับ 3 ไม่มีผู้รู้ภาษาต่างประเทศ ช่วยแปลในการติดต่อสถานพยาบาล (ร้อยละ 14.4) (Yokohama-shi seisaku-kyoku, 2014) ส่วนผลสำรวจของเมือง Kawaguchi ในปี ค.ศ. 2013 ก็พบว่าประชากรชาวต่างชาติมีปัญหาด้านภาษาญี่ปุ่นเช่นกัน โดยพบว่า ผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารในระดับใช้งานได้ (กล่าวคือ อาจฟังพอเข้าใจ หากคู่สนทนาพูดช้า ๆ และพูด อ่าน เขียนได้เฉพาะประโยคง่าย ๆ หรือไม่ได้เลย) ด้านการฟัง มีผู้มีปัญหาถึงร้อยละ 43.1 ด้านการพูด ร้อยละ 46.1 ด้านการอ่าน ร้อยละ 53.1 และด้านการเขียน ร้อยละ 64.3 โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่ไม่มีการใช้อักษรคันจิในภาษาแม่ พบว่ามีผู้ที่มีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นมากกว่าครึ่งหนึ่งในทุกทักษะ ผลสำรวจดังกล่าว

ยังพบว่า ชาวต่างชาติมีความต้องการข่าวสารหรือข้อมูลที่เป็นต่อการดำเนินชีวิต และเมื่อมีปัญหา ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจะไปปรึกษาที่ใด ไม่ทราบข้อมูลว่ามีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาภายในเมืองที่พำนัก เป็นต้น (Kawaguchi-shi, 2014) นอกจากนี้ยังมีผลสำรวจของเมืองอื่น ๆ ซึ่งล้วนแสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยมีปัญหาในการรับข่าวสารด้วยภาษาญี่ปุ่นทั้งสิ้น (Itabashi-ku, 2019; Shinjuku-ku, 2020)

เกี่ยวกับประเด็นที่ 2 คือการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ ในช่วงปลายปี ค.ศ. 2018 หนังสือพิมพ์ Nihon Keizai Shimbun ได้ทำการสำรวจการดำเนินงานของเมืองที่มีจำนวนประชากรมากกว่าหนึ่งแสนคนทั่วญี่ปุ่น รวม 250 เมือง ผลสำรวจพบว่า เมืองที่มีสัดส่วนประชากรชาวต่างชาติสูง มีแนวโน้มจะดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลสำหรับชาวต่างชาติมากกว่าเมืองที่มีสัดส่วนประชากรชาวต่างชาติต่ำ โดยการจัดทำและแปลข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ (เช่น การติดต่อหน่วยงานราชการ ลงทะเบียนคนต่างด้าว ภาษี ฯลฯ) มีการดำเนินการมากที่สุดถึงร้อยละ 90 ในขณะที่การจัดทำและแปลข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติ มีการดำเนินการเพียงร้อยละ 50 เศษ การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการทำงานและดำเนินชีวิตสำหรับชาวต่างชาติ มีการดำเนินการร้อยละ 41 ฯลฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากมุมมองของผู้รับบริการชาวต่างชาติว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดเตรียมมาน้อยเพียงใด กลับพบว่า มีชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยที่ไม่ทราบว่ามีบริการข้อมูลเหล่านี้ โดยจากผลการสำรวจของเมืองต่าง ๆ ซึ่งได้กล่าวไปแล้ว เช่น เมือง Shinjuku (สำรวจปี ค.ศ. 2015) แม้จะมีการจัดทำและแจกจ่ายคู่มือการดำเนินชีวิตและการบริหารจัดการภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติ แต่กว่าครึ่งของชาวต่างชาติที่พำนักในเมืองกลับไม่ทราบว่ามีบริการแจกจ่ายคู่มือดังกล่าว หรือเมือง Itabashi (สำรวจปี ค.ศ. 2019) ทำการสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลที่ชาวต่างชาติในเมืองต้องการทราบ พบว่า มีผู้ที่ยังไม่ทราบและต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือประกันสุขภาพมากที่สุดถึงร้อยละ 47.6 ถัดมาคือต้องการทราบว่าเมืองมีบริการข้อมูลอะไรบ้าง ร้อยละ 45.5 ฯลฯ ทั้งที่เมืองมีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ให้แก่ประชาชนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ผลสำรวจของเมืองอื่น ๆ เช่น Yokohama (ปีค.ศ. 2013) และ Kawaguchi (ปี ค.ศ. 2014) ก็ได้ข้อสรุปที่คล้ายคลึงกันคือ ชาวต่างชาติไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะในญี่ปุ่นได้มากเท่าที่ควร

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับ PSIT ในญี่ปุ่นยังมีไม่มากนัก โดยเป็นการศึกษาในแง่ของนโยบาย การกำหนดภาษาเพื่อทำการแปล รวมทั้งการวิเคราะห์บทบาท หน้าที่ของผู้แปลและบทแปล ส่วนการสำรวจของหน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นส่วนหนึ่งตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลบริการ

สาธารณะ แต่มีปัญหาด้านภาษาญี่ปุ่น ซึ่งแม้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ แต่ระบบการเผยแพร่ข้อมูลอาจยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ชาวต่างชาติจึงยังไม่อาจเข้าถึงข้อมูลได้เท่าที่ควร

ผู้วิจัยคาดว่า ชาวไทยในญี่ปุ่นก็น่าจะประสบปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน จึงเห็นว่าควรมีการสำรวจสภาพการณ์เกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติ (รวมทั้งชาวไทย) ในญี่ปุ่นว่ามี การดำเนินการในรูปแบบใด มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อไป จะเรียกว่า “โรคโควิด-19”) ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ น่าจะเล็งเห็นความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เช่น การป้องกัน การรักษา ดังที่ได้พบเห็นการรายงานข่าวบ่อยครั้งว่า พบการระบาดในคลัสเตอร์ชาวต่างชาติในพื้นที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ โดยสาเหตุหนึ่งเกิดจากการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันได้เพียงพอเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านภาษาญี่ปุ่น จึงมักมีการเรียกร้องให้เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยแปลเป็นภาษาแม่ของชาวต่างชาติอย่างเร่งด่วน เป็นต้น

3. ขอบเขตและวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยนัรื่อง เพื่อศึกษาภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติและชาวไทยในประเทศญี่ปุ่น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า การเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะโดยใช้ภาษาต่างประเทศ (ไม่ใช่ภาษาแม่ของประชากรส่วนใหญ่ในประเทศนั้น) เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการใช้หลากหลายภาษา และ “เป็นการยอมรับตัวตนของผู้ที่ใช้ภาษาเหล่านั้นเป็นภาษาแม่ และเป็นนโยบายที่มุ่งสร้างระบบกลไกเพื่อให้มีการใช้ภาษาต่าง ๆ เหล่านั้น (ในการเผยแพร่ข้อมูล)” (Shoji, 2013, p. 59)

เกี่ยวกับประเภทของข้อมูลบริการสาธารณะที่จะศึกษานั้น ในที่นี้ จะอ้างอิงกรอบการแบ่งประเภทของการบริการข้อมูลจาก Kawahara (2007, p. 17) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ 1. ข้อมูลที่มีความจำเป็นเร่งด่วน (เช่น เกี่ยวกับภัยพิบัติ การรักษาพยาบาล) 2. ศูนย์ให้คำปรึกษา 3. ข้อมูลสำหรับการใช้ชีวิตที่นำเสนอผ่านแผ่นพับหรือเว็บไซต์ 4. บ้ายประกาศตามถนนหนทาง 5. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 6. ล่ามพิจารณาคดีในศาล 7. สอนภาษาญี่ปุ่นแก่ชาวต่างชาติ 8. สอนภาษาแม่ (ของชาวต่างชาติ) ให้แก่บุตรหลานของชาวต่างชาติ อาจกล่าวได้ว่า ข้อมูลบริการสาธารณะที่ชาวไทยควรต้องทราบในเบื้องต้นเพื่อการดำเนินชีวิตในประเทศญี่ปุ่นและมีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือข้อมูลประเภท 1-3 ในที่นี้จึงจะมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลประเภทที่ 1-3 เป็นหลัก

ดังได้กล่าวไปแล้วว่า การศึกษาเกี่ยวกับ PSIT ในญี่ปุ่นยังมีไม่มากนัก และจากการสำรวจของหน่วยงานต่าง ๆ ในญี่ปุ่นก็แสดงให้เห็นว่า ระบบและกลไกการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะอาจยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ชาวต่างชาติอาจมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยในญี่ปุ่น บทความนี้จึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีนโยบาย ตลอดจนการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติอย่างไร โดยจะศึกษาทั้งนโยบายระดับประเทศ และการดำเนินงานจริงของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (สำรวจเมืองที่มีจำนวนชาวต่างชาติพักอาศัยสูงที่สุด 10 เมือง) ว่ามีระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะอย่างไร เผยแพร่เป็นภาษาใดบ้าง (มีภาษาไทยด้วยหรือไม่) ตลอดจนจุดที่อาจเป็นปัญหา ฯลฯ และนำผลที่ได้เป็นข้อมูลในการจัดทำแบบสำรวจการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะของชาวไทยในญี่ปุ่น

3.2 ชาวไทยในประเทศญี่ปุ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ซึ่งจัดเป็นข้อมูลที่สำคัญและเร่งด่วน มากน้อยเพียงใด โดยสำรวจทั้งภูมิหลัง (ประวัติการศึกษา ความสามารถทางภาษา ฯลฯ) ประเภทของข้อมูลที่ได้รับ ความเข้าใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ฯลฯ การสำรวจดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ จะช่วยให้เข้าใจสภาพการณ์และปัญหาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะสำหรับชาวต่างชาติและชาวไทยในญี่ปุ่น นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการเผยแพร่ข้อมูลสำหรับทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยในประเทศญี่ปุ่นแล้ว ยังน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบและกลไกการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะสำหรับชาวต่างชาติในประเทศไทยด้วย เนื่องจากปัจจุบันมีชาวต่างชาติเข้ามาพำนักหรือทำงานในประเทศไทยเป็นจำนวนไม่น้อยและจำเป็นต้องมีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะเช่นเดียวกัน

4. นโยบายและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 นโยบายระดับประเทศ

กล่าวได้ว่า การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะมีการกล่าวถึงอย่างจริงจังในระดับนโยบายเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 2006 โดยกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดทำแผนส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมในปีดังกล่าว ซึ่งจากชื่อแผนจะเห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายมิใช่เพียงการแจ้งข้อมูลแก่ผู้ประสบภัยพิบัติชาวต่างชาติดัง

ในอดีต แต่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ชาวต่างชาติที่พำนักในญี่ปุ่นสามารถดำเนินชีวิตในสังคมญี่ปุ่นอย่างราบรื่น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศญี่ปุ่นในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง ในสังคม ดังนั้น แผนดังกล่าวจึงมีได้มุ่งเน้นเฉพาะการแปลข้อมูลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารกับชาวต่างชาติ โดยมีการจัดทำข้อเสนอแนะให้หน่วยงานภาครัฐแปลข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ ฯลฯ หลังจากการประกาศใช้แผนดังกล่าว หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงาน มีการจัดทำและแปลข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นคู่มือการดำเนินชีวิตสำหรับชาวต่างชาติ หรือป้ายประกาศตามสถานที่สาธารณะ ฯลฯ

หลังจากนั้น ในปี ค.ศ. 2016 รัฐบาลได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อคัดเลือกตัวอย่างโครงการที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผนส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม และดำเนินการในช่วงสิบปีที่ผ่านมา ผลการพิจารณา มีกิจกรรมที่ผ่านการคัดเลือกจากคณะทำงานรวม 52 โครงการ และเป็นที่น่าสนใจว่ามีโครงการเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลโดยแปลเป็นหลายภาษาและการใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย (Plain Japanese²) ถึง 6 โครงการ แสดงให้เห็นว่า นอกจากการแปลเป็นภาษาต่างประเทศแล้ว รัฐบาลยังสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลโดยการใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายควบคู่กัน เนื่องจากชาวต่างชาติในญี่ปุ่นมาจากหลากหลายประเทศและใช้ภาษาแม่แตกต่างกัน การแปลข้อมูลเป็นทุกภาษาจึงดำเนินการได้ยาก เนื่องจากปัจจัยด้านการจัดหางบประมาณ บุคลากร และเวลาดำเนินการ ฯลฯ และต่อมา ในปี ค.ศ. 2020 รัฐบาลได้ประกาศใช้แผนส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม ฉบับปรับปรุง เนื่องจากเล็งเห็นว่า ประชากรชาวต่างชาติในญี่ปุ่นเพิ่มขึ้นมากทั้งในแง่ของจำนวนและสัญชาติ และรัฐบาลเองก็มีนโยบายรับแรงงานชาวต่างชาติเข้ามาทำงานมากขึ้นในอนาคต โดยมีการระบุเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือ เป็นการเปิดรับประชากรชาวต่างชาติในฐานะสมาชิกของสังคมญี่ปุ่น จะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฯลฯ อันจะเป็นการสร้าง “ชีวิตวิถีใหม่” (new normal) หลังจากยุคโควิด มีการระบุว่า จะสนับสนุนให้มีการแปลข้อมูลด้านการบริหารจัดการภาครัฐและข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตเป็นหลายภาษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และสร้างระบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้คำปรึกษากรณีเกิดภัยพิบัติหรือการระบาดของโรค (Jichi gyousei-kyoku kokusai-shitsu, 2020a) แผนดังกล่าวมีการระบุรายละเอียดต่าง ๆ ชัดเจน อาจสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ 1. นโยบายการแปลข้อมูล

² Plain Japanese หมายถึง การสื่อสารโดยใช้คำศัพท์ สำนวน หรือโครงสร้างประโยคที่ไม่ซับซ้อน ฯลฯ เพื่อความเข้าใจง่ายสำหรับชาวต่างชาติ ในที่นี้จะขอเรียกว่า “ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย” ส่วนข้อมูลจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นซึ่งนิยมใช้กันทั่วไปสำหรับชาวญี่ปุ่น ขอเรียกว่า “ภาษาญี่ปุ่น”

เป็นหลายภาษา ระบุว่า ประชากรชาวต่างชาติมีสัญชาติหลากหลาย จึงจำเป็นต้องแปลข้อมูลเป็นหลายภาษา โดยหมายรวมถึงการแปลภาษาที่มีจำนวนประชากรที่ใช้ภาษานั้นไม่มากนัก (minor language) และการใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย โดยคำนึงถึงจำนวนและสัญชาติของประชากรชาวต่างชาติในท้องถิ่น 2. การแปลข้อมูลควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ระบบล่ามทางโทรศัพท์ การใช้โปรแกรมแปลภาษา 3. เผยแพร่ข้อมูลผ่านหน่วยงานและช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์ให้คำปรึกษาของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำเนินกิจกรรมในชุมชน รวมทั้งสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ 4. ดำเนินการโดยร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เช่น องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ชุมชนชาวต่างชาติในท้องถิ่น ฯลฯ (Jichi gyousei-kyoku kokusai-shitsu, 2020b)

จากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่า หลังจากการประกาศใช้แผนฉบับปรับปรุงดังกล่าว หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการปรับระบบการดำเนินงานโครงการที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ศูนย์ให้คำปรึกษามีการเพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ เช่น จัดตั้งศูนย์สนับสนุนประชากรชาวต่างชาติ (Foreign Residents Support Center: FRESC) เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน การดำเนินชีวิต ฯลฯ โดยเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาอังกฤษและจีน และจัดเตรียมแท็บเล็ตพร้อมโปรแกรมแปลเป็นภาษาเกาหลี โปรตุเกส สเปน ตากาล็อก เวียดนาม ไทย อินโดนีเซีย เนปาล ฯลฯ มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในญี่ปุ่นสำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ รวมทั้งจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาและเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 โดยในเว็บไซต์มีการจัดทำข้อมูลเป็น 21 ภาษา (รวมภาษาไทย) มีข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ให้คำปรึกษาจำนวน 6 ภาษา แยกตามภูมิภาค³ จึงสืบค้นข้อมูลได้สะดวก

ในหัวข้อต่อไป จะเป็นการรายงานผลสำรวจการดำเนินงานของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะว่ามีระบบและกลไกอย่างไร รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่พบ

4.2 การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -กรณีศึกษา การดำเนินงานของ 10 เมืองที่มีชาวต่างชาติพำนักมากที่สุดในญี่ปุ่น-

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะรายงานผลการสำรวจ 10 เมืองในญี่ปุ่นซึ่งมีจำนวนชาวต่างชาติพำนักอยู่มากที่สุด ซึ่งจากข้อมูลของ Immigration Services Agency of Japan ณ เดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 2020 เมืองที่มีชาวต่างชาติพำนักสูงสุดคือ 1. เมือง Kawaguchi (39,270 คน) 2. Shinjuku (38,856 คน) 3. Edogawa (38,115 คน) 4. Adachi (34,380 คน) 5. Koto (31,920 คน)

³ Guide: <https://www.c19.mhlw.go.jp/> (Retrieved Apr, 4, 2021)

6. Itabashi (28,153 คน) 7. Ikuno (27,861 คน) 8. Toshima (27,246 คน) 9. Ota (25,637 คน)
10. Setagaya (23,312 คน) ตามลำดับ

เหตุผลที่ผู้วิจัยไม่เลือกสำรวจเมืองที่มีชาวไทยมากที่สุดก็เนื่องจาก จากผลการสำรวจของหนังสือพิมพ์ Nihon Keizai Shimbun (2019) พบว่า เมืองที่มีสัดส่วนชาวต่างชาติพำนักอยู่มาก มักมีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะมากกว่า ซึ่งแม้จำนวนชาวไทยในญี่ปุ่นจะมีมากกว่า 5 หมื่นคน มีจำนวนมากเป็นอันดับที่ 10 แต่คิดเป็นเพียงร้อยละ 1.85 ของชาวต่างชาติทั้งหมด ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการเลือกสำรวจเมืองที่มีชาวต่างชาติจำนวนมาก น่าจะช่วยให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลายมากกว่า

การสำรวจ จะศึกษาจากเว็บไซต์หลักของเมือง เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏในหน้าเว็บไซต์ รวมทั้งเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบาย ข้อมูลการปฏิบัติงานที่เผยแพร่ต่อสาธารณะ เอกสารรายงานผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2021 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะแก่ชาวต่างชาติใน 10 เมือง

เมือง	เว็บไซต์		สื่อ	เอกสาร	ศูนย์ให้คำปรึกษา	ล่ามทางโทรศัพท์
	เครื่องมือช่วยอ่านภาษาญี่ปุ่น	ภาษาที่แปล				
1.Kawaguchi	R	E C K Tu Ta	T F L	✓	✓	I P
2.Shinjuku	R	E K Th Ta C Fr V (7 ภาษา)	T F L W	✓	✓	I P
3.Edogawa	R F	E C K J+ (ไม่ระบุภาษา)	T F I	✓	✓	P
4.Adachi	F	E C K J+ (12 ภาษา รวม Th)	T F	✓	✓	I

เมือง	เว็บไซต์		สื่อ โซเชียล มีเดีย (SNS)	เอกสาร	ศูนย์ให้คำ ปรึกษา	ล่ามทาง โทรศัพท์
	เครื่องมือ ช่วยอ่าน ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาที่แปล				
5.Koto	R	E C K S P (10 ภาษา รวม Th)	T F	✓	✓	
6.Itabashi	R F	E C K	T F L	✓	✓	
7.Ikuno	R F	E C K V J+ (85 ภาษา รวม Th)	T F L	✓	✓	
8.Toshima	R F	E C K V A	T F I	✓	✓	I
9.Ota	R	E C K Ta Th Fr G	T L Y	✓	✓	
10.Setagaya	R F	E C K	T F	✓	✓	

หมายเหตุ

1. เครื่องมือช่วยอ่านข้อความภาษาญี่ปุ่นในเว็บไซต์ R = ปุ่มกดเพื่ออ่านออกเสียง F = ปุ่มกดเพื่อแสดงเสียงอ่านของอักษรคันจิ
2. ภาษาที่แปล J += ญี่ปุ่นแบบง่าย E = อังกฤษ C = จีน K = เกาหลี Tu = ตุรกี Ta = ตากาล็อก Th = ไทย Fr = ฝรั่งเศส V = เวียดนาม S = สเปน P = โปรตุเกส A = อาหรับ G = เยอรมัน
3. SNS T = Twitter F = Facebook I = Instagram L = Line Y = YouTube W = Weibo
4. ล่ามทางโทรศัพท์ แปลโดย I = ล่าม P = โปรแกรมแปล/เครื่องแปลภาษาอัตโนมัติ

4.2.1 เว็บไซต์

เว็บไซต์หลักของทุกเมืองจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นสำหรับชาวญี่ปุ่นทั่วไป แต่เพื่อช่วยให้ชาวต่างชาติเข้าใจ แต่ละเมืองจึงมีการดำเนินการ ดังนี้

1) ด้านภาษาที่ใช้

บนหน้าเว็บไซต์ภาษาญี่ปุ่น มีการจัดทำปุ่มคำสั่งเพื่ออ่านออกเสียงข้อความทั้งหมดภายในเว็บไซต์ โดยสามารถปรับความเร็วในการอ่านได้ (พบ 9 เมืองจาก 10 เมืองที่สำรวจ) และปุ่มคำสั่งเพื่อแสดงตัวอักษรระบุเสียงอ่านของอักษรคันจิ (พบ 6 เมืองจาก 10 เมือง) เนื่องจากเห็นว่าชาวต่างชาติในญี่ปุ่นส่วนหนึ่งน่าจะฟังหรืออ่านภาษาญี่ปุ่นได้ในระดับหนึ่ง

นอกจากนี้ ยังพบการแปลข้อมูลในเว็บไซต์เป็นภาษาต่างประเทศตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งแต่ละท้องถิ่นสามารถกำหนดภาษาที่จะทำการแปลได้ตามความเหมาะสม โดยคำนึง

ถึงโครงสร้างประชากรชาวต่างชาติในท้องถิ่น จากการสำรวจพบว่า มีบางเมืองได้กำหนดภาษาที่จะแปลไว้ในแผนหรือนโยบายของเมืองอย่างชัดเจน (เมือง Shinjuku และ Adachi) ส่วนเมืองอื่น ๆ แม้จะไม่ได้ระบุไว้ในแผนหรือนโยบาย แต่ภาษาที่เลือกแปลมักสัมพันธ์กับจำนวนประชากรในเมือง โดยภาษาที่มีการแปลมากที่สุดคือภาษาอังกฤษ (เนื่องจากเป็นภาษาสากล) ภาษาจีนและเกาหลี (เนื่องจากมีจำนวนประชากรพำนักอยู่มากในทุกเมือง)

ในตารางที่ 1 คอลัมน์ “ภาษาที่แปล” แสดงภาษาที่มีการแปลเนื้อหาของเว็บไซต์แต่ละเมือง โดยภาษาที่อยู่นอกวงเล็บ (แทนด้วยอักษรย่อ ดูคำอธิบายที่หมายเหตุใต้ตาราง) เป็นการแปลโดยใช้โปรแกรมแปลซึ่งพัฒนาโดยบริษัทเอกชนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่โปรแกรม google translate และคาดว่าเสียค่าบริการ ส่วนภาษาในวงเล็บเป็นการแปลผ่านโปรแกรม google translate ซึ่งไม่เสียค่าบริการ และเนื่องจากมีบางเมืองที่แปลภาษาจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงระบุเพียงจำนวนภาษาที่แปล แต่หากมีการแปลเป็นภาษาไทย จะระบุว่า “รวม Th” ผลการสำรวจ พบการแปลเป็นภาษาอังกฤษ จีน เกาหลีและภาษาที่มีประชากรชาวต่างชาติพำนักในเมืองนั้นมาก โดยใช้โปรแกรมแปลของบริษัทเอกชน ส่วนภาษาอื่นที่มีจำนวนประชากรน้อยกว่า มักแปลโดยใช้ google translate ซึ่งน่าจะเป็นผลจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร ฯลฯ อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้การใช้โปรแกรม google translate จะไม่เสียค่าบริการและดำเนินการได้ไม่ยาก แต่กลับพบว่า บางเมืองไม่มีการแปลโดยใช้โปรแกรม google translate เลย ในขณะที่บางเมืองแปลเพียงไม่กี่ภาษา แต่บางเมืองกลับมีการแปลมากถึง 85 ภาษา

กรณีแปลเป็นภาษาไทย พบทั้งกรณีที่แปลโดยใช้โปรแกรม google translate (เช่น เว็บไซต์ของเมือง Koto) และใช้โปรแกรมแปลของบริษัทเอกชน ที่ไม่ใช่ google translate (เช่น เมือง Shinjuku และ Ota) แต่โดยภาพรวม ผู้วิจัยเห็นว่าโปรแกรมแปลทั้ง 2 ประเภทล้วนยังมีคุณภาพการแปลไม่ดีนัก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างการแปลเว็บไซต์เมือง Ota (โปรแกรมแปลที่ไม่ใช่ google translate)	ตัวอย่างการแปลเว็บไซต์เมือง Koto (โปรแกรม google translate)
(กรณีผลตรวจโรคโควิด-19 เป็นบวก) เกี่ยวกับการรักษาในโรงพยาบาลค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ที่จำเป็นเป็นพาหะโดยค่าใช้จ่ายสาธารณะและไม่เป็นพาหะโดยบุคคล แต่หน่วยทาง การแพทย์บางอย่าง (การเกิดขึ้นเช่นเสื้อผ้า) อาจ เป็นพาหะโดยตัวเองดังนั้นโปรดตรวจสอบ คำแนะนำของโรงพยาบาล ⁴	เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของการติดเชื้อโคโรนา ไวรัสสายพันธุ์ใหม่เวิร์ดกำลังดำเนินการมาตรการ ต่อไปนี้เพื่อเสริมสร้างระบบทดสอบ PCR ช่วยเหลือ ผู้ป่วยทันทีและลดความวิตกกังวลของผู้อยู่อาศัยใน เวิร์ด ⁵

นอกจากนี้ ยังพบการจัดทำข้อมูลโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายในเว็บไซต์ของเมือง Edogawa Adachi และ Ikuno (เมือง Ikuno ใช้วิธีการเชื่อมโยง (ลิงก์) ไปยังเว็บไซต์แสดง ข้อมูลการดำเนินชีวิตของจังหวัดโอซาก้า ซึ่งจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย ส่วนอีก 2 เมือง จัดทำข้อมูลขึ้นเอง) และที่น่าสนใจคือ กรณีเมือง Adachi ใช้โปรแกรมแปลอัตโนมัติ เพื่อแปล ข้อความในเว็บไซต์ (ซึ่งเขียนด้วยภาษาญี่ปุ่นทั่วไป) เป็นภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย กล่าวได้ว่าเป็น การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างน่าสนใจ

2) ด้านเนื้อหาความในเว็บไซต์

เนื้อหาของเว็บไซต์ของเมืองที่สำรวจ ส่วนใหญ่ครอบคลุมทั้งข้อมูลด้านการบริหารจัดการ การภาครัฐ (นโยบายและแผนการดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ ฯลฯ) การรักษาพยาบาล การดำเนินชีวิต (ภาษี การเดินทาง ฯลฯ) ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ฯลฯ ข้อมูลเพื่อส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติและ อาชญากรรม ฯลฯ จึงมีปริมาณข้อมูลค่อนข้างมาก ดังนั้น หากทำการแปลข้อมูลทั้งหมดโดยใช้ โปรแกรมแปลอัตโนมัติ (ซึ่งขาดความเป็นธรรมชาติ เข้าใจยาก) จึงน่าจะเป็นภาระสำหรับ ชาวต่างชาติในการอ่านทำความเข้าใจหรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการทราบ และอาจเพราะเหตุนี้ จึงพบว่าในเว็บไซต์ของทุกเมืองมีการจัดทำหน้าเว็บไซต์สำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ และ กล่าวได้ว่าเป็นรูปแบบที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด กลับพบว่า แต่ละเมืองมีแนวคิดในการจัดทำ หน้าเว็บไซต์สำหรับชาวต่างชาติค่อนข้างแตกต่างกัน เช่น เมือง Itabashi แสดงเฉพาะข้อมูล

⁴ http://www15.jserv.com/LUCOTAKU/ns/tl.cgi/http%3a/www.city.ota.tokyo.jp/cyuumokujoho/infection/ncov2019/20210119kansensilyou.html?SLANG=ja&TLANG=th&XMODE=0&XPARAM=query,&XCHARSET=Shift_JIS&XPORG=&XJSID=0 (ทดลองแปลเมื่อ 4 เม.ย. 2564)

⁵ https://translate.google.co.jp/translate?sl=ja&tl=th&js=y&prev=_t&hl=ja&ie=UTF-8&u=https%3A%2F%2Fwww.city.koto.lg.jp%2F&edit-text=&act=url (ทดลองแปลเมื่อ 4 เม.ย. 2564)

พื้นฐานที่มักระบุไว้ในคู่มือการดำเนินชีวิตสำหรับชาวต่างชาติอยู่แล้ว (เช่น ขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานราชการ สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ การใช้บริการห้องสมุด ศูนย์ประชุม ฯลฯ) แต่ไม่มีการจัดทำข้อมูลหรือข่าวสารสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ ในขณะที่เมือง Shinjuku มีการคัดกรองเฉพาะข้อมูลที่น่าจะสำคัญสำหรับชาวต่างชาติ ปริมาณข้อมูลโดยรวมจึงไม่มากนักและสะดวกต่อการสืบค้น

นอกจากนี้ ท่ามกลางสถานการณ์ที่โรคโควิด-19 ระบาด ทุกเมืองจำเป็นต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโรคดังกล่าวแก่ประชากรของตน จากการสำรวจพบว่า มีถึง 6 เมืองที่มีการจัดทำหน้าเว็บไซต์แสดงข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 สำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ เช่น เมือง Toshima Ota และ Setagaya มีการจัดทำข้อมูลสำคัญ เช่น คำแนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อไม่ให้ติดเชื้อ การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากพบว่าตนเองติดเชื้อ และมีการแจ้งข่าวสารสำคัญของแต่ละวัน ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้จัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและค่อนข้างอ่านเข้าใจง่าย สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลที่จำเป็น (กรณีเมือง Ota ร่วมมือกับมหาวิทยาลัย Toyo ในการจัดทำข้อมูล โดยจัดทำเป็นภาษาอังกฤษด้วย) ในขณะที่เมือง Edogawa Koto และ Ikuno ใช้วิธีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นซึ่งมีการจัดทำข้อมูลด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายไว้อยู่แล้ว ซึ่งนับว่าเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า แต่อาจมีข้อเสียคือ ไม่สามารถถ่ายทอดข่าวสารสำคัญที่เกิดขึ้นเฉพาะในเมืองของตนได้

4.2.2 สื่อโซเชียลมีเดีย (SNS)

ผลการสำรวจพบว่า ทั้ง 10 เมืองล้วนมีการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก อิน스타그램 ไลน์ หรือแม้แต่การจัดทำช่องยูทูป (YouTube) ของเมือง และสื่อสารผ่าน Weibo ซึ่งเป็นที่นิยมในหมู่ชาวจีน เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เนื่องจากชาวต่างชาติมีแนวโน้มรับข่าวสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียค่อนข้างมาก

จากผลการสำรวจประชากรชาวต่างชาติของเมืองต่าง ๆ เช่น เมือง Kawaguchi (ปี ค.ศ. 2014) Itabashi (ปี ค.ศ. 2019) รวมทั้งข้อมูลจากรายงานการประชุมของเมือง Shinjuku tabunka kyousei machi-zukuri kaigi (2020) ล้วนแสดงให้เห็นในทิศทางเดียวกันว่า ชาวต่างชาติมักไม่ทราบว่ามีบริการคู่มือหรือเอกสารด้านข้อมูลบริการสาธารณะ และไม่ได้รับการแจกจ่ายเอกสารเหล่านี้ผ่านหน่วยงานราชการหรือศูนย์จัดกิจกรรมของชุมชน ฯลฯ โดยกรณีของเมือง Shinjuku แม้จะได้มีการลงทุนสร้าง Shinjuku Multicultural Plaza และเปิดให้บริการในปี ค.ศ. 2005 เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลสำหรับชาวต่างชาติ แต่จากการประเมินการใช้งานจริง กลับพบว่ามีผู้ใช้ประโยชน์ค่อนข้างน้อยและชาวต่างชาติไม่รู้จักร ในที่ประชุมของเมือง Shinjuku จึงมีการกำหนดให้เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลมีเดียโดยใช้ภาษาต่างประเทศด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจเกี่ยวกับช่องทางการรับข่าวสารของหลายหน่วยงาน เช่น เมือง

Itabashi สํารวจพบว่า มีชาวต่างชาติถึงร้อยละ 38.2 ที่มีรับข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่อโซเชียลมีเดีย โดยสูงกว่าช่องทางอื่น ๆ อย่างชัดเจน นี่น่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้เมืองต่าง ๆ เริ่มหันมาเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียมากขึ้น

4.2.3 เอกสาร คู่มือ โปสเตอร์ จัดหมายข่าว ฯลฯ

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ทั้ง 10 เมืองล้วนมีการจัดทำคู่มือการดำเนินชีวิตสำหรับชาวต่างชาติที่พำนักภายในเมืองหรือจังหวัดอย่างละเอียดมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ Nihon Keizai Shimbun (2019) ดังได้รายงานไปแล้ว และจากการสำรวจพบว่า มีหลายเมืองที่มีการกำหนดไว้ในแผนดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น เมือง Shinjuku ระบุว่าต้องจัดทำข้อมูลให้ครอบคลุมตั้งแต่การดำเนินชีวิตทั่วไป การรักษาพยาบาล การรับมือกับภัยพิบัติ ระบบภาษีสวัสดิการ การเลี้ยงดูบุตร วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ฯลฯ โดยจัดทำในรูปของคู่มือ เอกสาร จัดหมายข่าว ฯลฯ และจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี รวมทั้งระบบเสียงอ่านของอักษรคันจิกำกับ นอกจากนี้ เมือง Shinjuku ยังมีการจัดทำวิดีโอและวีดิโอเพื่อเผยแพร่ทั้งทางเว็บไซต์และช่อง YouTube ของเมืองเองอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีการแปลข้อมูลเป็นภาษาไทยค่อนข้างน้อย

เป็นที่น่าสังเกตว่า เอกสารหรือคู่มือเหล่านี้มักจัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่นหรือแปลเป็นภาษาต่างประเทศ แต่ไม่นิยมจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า อาจเนื่องจากข้อมูลบางส่วนมีความเป็นนามธรรมสูง ซับซ้อน และเข้าใจยาก (เช่น ระบบประกันสุขภาพ ภาษี ฯลฯ) จนไม่เหมาะที่จะจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย ประกอบกับเป็นเอกสารข้อมูลพื้นฐานที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ในระยะยาว (ไม่ใช่ข่าวสารที่ต้องปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและต้องแปลใหม่บ่อยครั้ง) แต่ละเมืองน่าจะเล็งเห็นว่ามีความคุ้มค่าที่จะทำการแปลเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

4.2.4 ศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ

การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเป็นหนึ่งในแนวทางที่รัฐบาลกำหนดไว้ และพบว่าทุกเมืองที่สำรวจมีบริการศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ โดยนอกจากเมือง Kawaguchi Itabashi และ Ikuno ซึ่งให้บริการผ่านศูนย์ให้คำปรึกษาของส่วนกลางและศูนย์ระดับจังหวัดแล้ว อีก 7 เมืองล้วนมีศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นสำหรับประชากรชาวต่างชาติในเมืองของตนโดยเฉพาะ โดยให้คำปรึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ยกเว้นเมือง Edogawa ซึ่งเน้นให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่องแรงงานเป็นหลัก นอกจากนี้ ลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งคือ ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาด้วยตนเอง แต่มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บางแห่งระบุให้ปรึกษาทางโทรศัพท์แทนการเดินทางมายังศูนย์ นอกจากนี้ บางแห่งมีบริการ

รับปรึกษาทางอีเมลหรือผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากตระหนักดีว่าชาวต่างชาติบางส่วนมีทักษะการพูดและฟังภาษาญี่ปุ่นไม่ดีนัก

แม้ศูนย์ให้คำปรึกษาจะมีบริการหลายภาษา เช่น เมือง Shinjuku ให้บริการด้วยภาษาจีน เกาหลี อังกฤษ ไทย เมียนมา เนปาล แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมชาวต่างชาติบางส่วน (เมือง Shinjuku มีชาวต่างชาติพำนักอยู่มากกว่าหนึ่งร้อยสัญชาติ) และปรึกษาได้เฉพาะตามวันและเวลาที่กำหนด โดยให้บริการแต่ละภาษาเฉลี่ยประมาณ 2-4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เท่านั้น นอกจากนี้ ชาวต่างชาติมักไม่ทราบว่ามีการบริการดังกล่าว เช่น จากผลสำรวจของเมือง Kawaguchi ในปี ค.ศ. 2014 พบว่า มีชาวต่างชาติเพียงร้อยละ 10 ที่เคยใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษา โดยร้อยละ 86 ไม่เคยใช้บริการ และมากกว่าครึ่งของผู้ไม่เคยใช้บริการระบุว่า ไม่ทราบว่าศูนย์ดังกล่าว นอกจากนี้ มีชาวต่างชาติถึงร้อยละ 31.8 ที่มีความประสงค์จะใช้บริการศูนย์ดังกล่าว จากผลสำรวจที่กล่าวมา จึงอาจกล่าวได้ว่า ศูนย์ให้คำปรึกษาชาวต่างชาติน่าจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ชาวต่างชาติต้องการใช้บริการ แต่หน่วยงานภาครัฐอาจต้องทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้น

4.2.5 ล่ามทางโทรศัพท์

ล่ามทางโทรศัพท์เพื่อช่วยในการติดต่อหรือทำธุรกรรมกับหน่วยงานราชการ เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งหลายเมืองมีการดำเนินการ โดยมีทั้งการแปลผ่านล่าม (เมือง Adachi และ Toshiba) และการใช้โปรแกรมแปลควบคู่ไปกับการแปลด้วยล่าม เช่น เมือง Kawaguchi และ Shinjuku ซึ่งมีทั้งบริการล่ามเพื่อแปลให้โดยตรงเมื่อชาวต่างชาติมาติดต่อที่หน่วยงานล่ามช่วยแปลผ่านโทรศัพท์แบบมีหน้าจอทีวี (TV phone) หรือสมาร์ทโฟน รวมทั้งมีเครื่องแปลภาษาอัตโนมัติ โดยในเว็บไซต์ของเมืองมีการระบุข้อมูลชัดเจนว่าส่วนงานใดบ้างที่มีล่ามหรือเครื่องแปลภาษา ส่วนเมือง Edogawa เพิ่งเริ่มใช้เครื่องแปลภาษาขนาดเล็กในปี ค.ศ. 2020 ที่ผ่านมา เพื่อแปลให้ชาวต่างชาติที่ศูนย์ตรวจเชื้อโควิด-19 ของเมือง โดยสามารถแปลได้ 73 ภาษาและแปลได้ทั้งเสียงพูดและตัวอักษร เป็นตัวอย่างหนึ่งของการปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ระบบล่าม โดยเฉพาะล่ามแปลทางโทรศัพท์ที่มีข้อดีคือ ล่ามไม่จำเป็นต้องประจำอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่ง และลดข้อจำกัดในเรื่องภาษาและเวลาที่ล่ามสามารถช่วยแปลได้ แต่จากการสำรวจพบว่า ล่ามส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัคร โดยจากเว็บไซต์ของเมือง Kawaguchi พบการรับสมัครอาสาสมัครช่วยแปล และพบข้อมูลระบุว่า ในปี ค.ศ. 2016 มีอาสาสมัครลงทะเบียนไว้จำนวน 64 คน และทางเมืองตั้งเป้าหมายว่าจะเพิ่มเป็น 90 คนภายในปี ค.ศ. 2022 หรือเมือง Adachi มีการระบุในแผนดำเนินงานของปี ค.ศ. 2019 ว่าได้ทำการรับสมัครล่ามอาสาสมัคร และมี

การปฏิบัติงานจริงในรอบปีที่ผ่านมารวมทั้งสิ้น 296 ครั้ง โดยจากข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ปี ค.ศ. 2020 เมือง Adachi มีล่ามลงทะเบียนในระบบรวม 72 คน

อย่างไรก็ตาม แม้การขอความร่วมมือจากล่ามอาสาสมัครจะเป็นแนวคิดที่ดี แต่ล่ามอาสาสมัครอาจขาดความรู้แบบล่ามมืออาชีพ (จากการสำรวจ ไม่พบข้อมูลว่ามีกรอบรมล่ามอาสาสมัครเกี่ยวกับความรู้เฉพาะทางหรือวิธีการแปลแต่อย่างใด) อีกทั้งค่าตอบแทนในฐานะอาสาสมัครค่อนข้างน้อย ยกตัวอย่างเช่น เมือง Kawaguchi กำหนดค่าตอบแทนล่ามครั้งละ 3 พันเยน หรือประมาณหนึ่งพันบาท (รวมค่าเดินทาง) ซึ่งถูกกว่าล่ามธุรกิจมาก อาจส่งผลให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาล่ามมีความรู้ไม่เพียงพอเนื่องจากเป็นระบบอาสาสมัคร อันมีสาเหตุจากการขาดงบประมาณนี้ เป็นที่กล่าวถึงบ่อยครั้งตั้งแต่อดีต (Ishikawa, 2009; Kawahara, 2007; Someya, 2020) แต่ดูเหมือนจวบจนปัจจุบัน ปัญหานี้ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด

กล่าวโดยสรุป จากผลสำรวจ 10 เมืองที่มีชาวต่างชาติพำนักมากที่สุดในญี่ปุ่น พบรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะผ่าน 1. เว็บไซต์ 2. สื่อโซเชียลมีเดีย 3. เอกสารคู่มือ ฯลฯ 4. ศูนย์ให้คำปรึกษา 5. ล่ามทางโทรศัพท์ โดยข้อ 1-4 พบว่ามี การดำเนินการในทุกเมืองที่ทำการสำรวจ และเป็นไปตามนโยบายที่รัฐบาลได้ประกาศแนวทางไว้ กล่าวได้ว่าแต่ละเมืองล้วนตระหนักและเห็นความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศหรือภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย อย่างไรก็ตาม ดังได้กล่าวไปแล้วว่า ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่ารูปแบบการดำเนินงานบางส่วนอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น การใช้โปรแกรมแปลเนื้อหาของเว็บไซต์อาจส่งผลให้บทแปลเข้าใจยาก หรือการบริการผ่านศูนย์ให้คำปรึกษาและล่ามอาจมีข้อจำกัดเรื่องชนิดของภาษาและเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น

เพื่อเป็นการศึกษาว่ารูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลบริการสาธารณะสำหรับชาวต่างชาติในญี่ปุ่นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะสำหรับชาวไทย ซึ่งไม่ใช่ชาติที่มีจำนวนมากที่สุดและหลายหน่วยงานก็ไม่มีแปลข้อมูลเป็นภาษาไทย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะของชาวไทยที่พำนักในญี่ปุ่น ดังจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

5. การเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะของชาวไทยในญี่ปุ่น

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะของชาวไทยที่พำนักในญี่ปุ่น โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ชาวไทยที่พำนักอยู่ในญี่ปุ่นระยะกลาง-ยาว (เช่น มาเพื่อศึกษา ทำงาน ติดตามคู่สมรส ฯลฯ) ปัจจุบันพำนักอยู่หรือเคยพำนักอยู่ในญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ระบาดของโรค

โควิด-19 มากกว่า 6 เดือน⁶ การสำรวจดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และขอความร่วมมือเครือข่ายชาวไทยในญี่ปุ่นช่วยประชาสัมพันธ์เพื่อกระจายแบบสอบถามแก่กลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาในการสำรวจคือ วันที่ 29 เมษายน ถึง 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

ผู้ตอบแบบสำรวจมีทั้งสิ้น 179 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. เพศ แบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 เพศชาย ร้อยละ 20.7⁷ 2. อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 41.3) 21-30 ปี (ร้อยละ 33) และ 41-50 ปี (ร้อยละ 17.3) 3. การศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.4) และปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 39.7) 4. อาชีพ พนักงานประจำ อาจารย์หรือนักวิจัย (ร้อยละ 36.3) นักเรียน นักศึกษา (ร้อยละ 20.7) ไม่ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 13.4) อาชีพอิสระ (ร้อยละ 11.7) ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 7.3) ฯลฯ 5. ระยะเวลาที่พำนักในญี่ปุ่น 1-3 ปี (ร้อยละ 34.1) 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 24) 4-6 ปี (ร้อยละ 20.1) 7-10 ปี (ร้อยละ 16.2) 6. ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ผู้มีความสามารถระดับ “ดีมากและดี” ในด้านการฟัง ร้อยละ 50.84 การพูด ร้อยละ 45.25 การอ่าน ร้อยละ 42.46 การเขียน ร้อยละ 32.96 7. ความสามารถทางภาษาอังกฤษระดับ “ดีมากและดี” ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน คือร้อยละ 55.87, 51.40, 58.10 และ 48.60 ตามลำดับ

ต่อไป จะขอรายงานผลการสำรวจเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะ โดยแบ่งเป็นข้อมูลบริการสาธารณะทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ดังนี้

5.1 การเข้าถึงข้อมูลบริการสาธารณะทั่วไป

ข้อมูลบริการสาธารณะทั่วไป เช่น การคัดแยกและทิ้งขยะ การรักษาพยาบาล ระเบียบการติดต่อหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ฯลฯ เป็นข้อมูลพื้นฐานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งจากการสำรวจการดำเนินงานของ 10 เมืองในหัวข้อ 4. พบว่ามักเผยแพร่ผ่าน 5 ช่องทางคือ เว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดีย คู่มือหรือเอกสาร ศูนย์ให้คำปรึกษาและล่ามทางโทรศัพท์ แต่เมื่อพิจารณาจากมุมมองของผู้รับบริการ คู่มือหรือเอกสารอาจได้รับจากหน่วยงานราชการโดยตรง หรือรับทางไปรษณีย์ ส่วนการขอคำปรึกษาจากศูนย์ให้คำปรึกษาและล่ามทางโทรศัพท์ ก็อาจทำได้ทั้งการเดินทางไปรับบริการที่หน่วยงาน โทรศัพท์ หรือใช้สื่อโซเชียลมีเดีย ฯลฯ ในการจัดทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงแบ่งช่องทางการได้รับข้อมูลออกเป็นการเดินทางไปรับข้อมูลจากหน่วยงานราชการโดยตรง ได้รับเอกสารทางไปรษณีย์ รับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย และโทรศัพท์หรือส่งข้อความสอบถาม

⁶ นับจากวันที่มีการรายงานพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 รายแรกในญี่ปุ่นเมื่อวันที่ 15 มกราคม ปี ค.ศ. 2020

⁷ เนื่องจากหน้ากระดาษจำกัด จึงขอไม่กล่าวถึงคำตอบที่มีจำนวนน้อย (เช่น เกี่ยวกับเพศ มีผู้ตอบเพศทางเลือก ร้อยละ 0.5)

ผลสำรวจพบว่า ชาวไทยในญี่ปุ่นได้รับข้อมูลบริการสาธารณะจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.1 และมีบางส่วนระบุว่าได้รับจากศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ และสถานที่สาธารณะ เช่น ห้องสมุด ศูนย์กีฬา ฯลฯ ด้วย โดยได้รับข้อมูลในรูปของเอกสาร คู่มือ โปสเตอร์ จดหมายข่าว

ลำดับที่ 2 คือ การรับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 65.4 โดยข้อมูลที่ชาวไทยมักสืบค้น (ตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานราชการ เช่น ขอเอกสารหรือใบรับรอง การลงทะเบียนคนต่างด้าว (ร้อยละ 81.2) ข้อมูลการดำเนินชีวิตทั่วไป เช่น การคัดแยกขยะ การดูแลบุตร กิจกรรมที่เมืองจัดขึ้น (ร้อยละ 68.4) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบภาษี บำนาญ (ร้อยละ 59.8) และข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 50.4) และในการใช้งานเว็บไซต์ มีผู้ตอบแบบสำรวจถึงร้อยละ 47 ระบุว่าเคยใช้โปรแกรมแปลภาษาอัตโนมัติของแต่ละเว็บไซต์ แต่ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 87.3 ของผู้ใช้มักแปลเป็นภาษาอังกฤษ โดยเคยแปลเป็นภาษาไทยเพียงร้อยละ 50.9 นอกจากนี้ ในกลุ่มที่เคยใช้บริการแปลเป็นภาษาไทย ร้อยละ 50 ระบุว่า อ่านไม่ค่อยเข้าใจ ส่วนโปรแกรมอ่านออกเสียงและแสดงอักษรระบุเสียงอ่านของอักษรคันจิ ผลการสำรวจพบว่า มีเพียงร้อยละ 9.4 เท่านั้นที่เคยใช้โปรแกรมดังกล่าว โดยร้อยละ 68.4 ไม่เคยทราบว่ามีโปรแกรมนี้อยู่

ลำดับที่ 3 คือ การรับข้อมูลทางไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 64.2 โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตทั่วไป เช่น คู่มือสำหรับชาวต่างชาติ จดหมายข่าว เอกสารแจ้งเรื่องการรักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ การคัดแยกขยะ ฯลฯ ส่วนลำดับที่ 4 คือ การรับข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 50.3 โดยสื่อที่ติดตามมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 82.2) ลำดับถัดมาคือ ไลน์ และทวิตเตอร์ (ร้อยละ 37.8 เท่ากัน) และอินสตาแกรม (ร้อยละ 14.4) โดยผู้ที่ไม่ได้ติดตามสื่อเหล่านี้ระบุเหตุผลว่าเนื่องจากสื่อเหล่านี้มักเผยแพร่ข้อมูลเฉพาะภาษาญี่ปุ่นซึ่งอ่านไม่ออก และมีกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กของชาวไทยภายในเมืองเดียวกันหรือมีผู้ให้ข้อมูลเป็นภาษาไทยอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็น

ลำดับสุดท้ายคือ การโทรศัพท์หรือส่งข้อความไปยังหน่วยงานราชการหรือศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ (ร้อยละ 16.24) โดยในกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้วิธีโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานโดยตรง (ร้อยละ 89.7) ถัดมาคือการโทรศัพท์ติดต่อศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ (ร้อยละ 34.5) และติดต่อผ่านอีเมลหรือโซเชียลมีเดียของหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 31) ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า มีผู้ไม่เคยติดต่อโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความไปยังหน่วยงานราชการหรือศูนย์ให้คำปรึกษาเลย สูงถึงร้อยละ 83.8 โดยระบุเหตุผลว่า ไม่ทราบว่ามีบริการดังกล่าว หรือเข้าใจว่าต้องเสียค่าใช้จ่าย และบางส่วนระบุว่าไม่ได้ใช้บริการเนื่องจากไม่สามารถเขียนและอ่านภาษาญี่ปุ่นได้

5.2 การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ชาวต่างชาติ ทั้งข้อมูลด้านสาธารณสุข (เช่น การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อ การตรวจรักษา) และข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและสวัสดิการ (เช่น สิทธิและข้อปฏิบัติกรณีถูกลดเงินเดือนหรือเลิกจ้าง อันเกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19) ล้วนมีความสำคัญและเร่งด่วน หน่วยงานราชการญี่ปุ่นทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นได้มีการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ทั้งทางเว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดีย เอกสาร และบริการผ่านศูนย์ให้คำปรึกษาและล่ามทางโทรศัพท์ โดยเผยแพร่เป็นภาษาญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย และแปลเป็นภาษาต่างประเทศ

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะรายงานผลสำรวจการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ของชาวไทยในญี่ปุ่น ซึ่งพบว่า มีผู้ที่ตอบว่าไม่เคยได้รับข้อมูลดังกล่าว ร้อยละ 31.4 ส่วนผู้ที่เคยได้รับข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 68.6 โดยช่องทางที่ได้รับข้อมูล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) สูงสุดคือสื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 50.8) รองลงมาคือเอกสารทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 47.5) ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานราชการโดยตรง (ร้อยละ 43.2) เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 42.4) และศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ (ร้อยละ 7.6)

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่ชาวไทยได้รับมากที่สุดคือ 1. ข้อมูลด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 61) ได้แก่ การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อ (เช่น หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่แออัด วิธีการสวมหน้ากากอนามัยและการล้างมือที่ถูกต้อง) การสังเกตอาการด้วยตัวเอง และขั้นตอนการรักษาเมื่อติดเชื้อ ฯลฯ 2. ข้อมูลด้านการทำงานและสวัสดิการ (ร้อยละ 36.6)^๑ เช่น การได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาล กรณีต้องหยุดงานหรือติดเชื้อจากการทำงาน ฯลฯ และ 3. อื่น ๆ (ร้อยละ 35.5) เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติผู้ติดเชื้อภายในประเทศ การอพยพในช่วงโรคระบาด หรือการระงับมิจอาชีพหลอกลวงว่าเป็นพนักงานตรวจเชื้อโควิด-19 และเรียกร้องทรัพย์สิน ฯลฯ โดยจากการสำรวจประเภทของภาษาที่ใช้จัดทำข้อมูลของทั้ง 3 ประเภท ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่จัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่น สูงถึงร้อยละ 90.63

^๑ การเข้าถึงข้อมูลด้านการทำงานและสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 36.6 ซึ่งต่ำกว่าข้อมูลด้านสาธารณสุขมาก อาจมีความเป็นไปได้ว่า ในการสำรวจนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงาน (ประกอบอาชีพพนักงานประจำ อาจารย์ นักวิจัย อาชีพอิสระ และธุรกิจส่วนตัว) คิดเป็นร้อยละ 55.3 ส่วนที่เหลือไม่ได้ประกอบอาชีพ (นักเรียน นักศึกษา ติดตามคู่สมรส) ซึ่งกลุ่มนี้อาจไม่มีความสนใจข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานก็เป็นได้ ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลด้านสาธารณสุขที่บุคคลแทบทุกกลุ่มน่าจะให้ความสนใจ

โดยมีผู้ที่ระบุว่าได้รับข้อมูลซึ่งจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและภาษาไทยเพียงร้อยละ 13.9 และ 9.07 ตามลำดับ

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลในอนาคต ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับระดับความเข้าใจต่อข้อมูลที่ได้รับ โดยในขั้นต้น ได้สอบถามในภาพรวมว่า เกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับ (ข้อมูลด้านสาธารณสุข ด้านการทำงาน และอื่น ๆ) ข้อมูลแต่ละชุดอ่านแล้วมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ผลสำรวจพบว่าระดับความเข้าใจต่อข้อมูลทั้ง 3 ประเภทมีความใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลที่ชาวไทยเข้าใจอยู่ในระดับ “ดีมากและดี” สูงที่สุดคือ ข้อมูลที่แปลเป็นภาษาไทย (เฉลี่ยร้อยละ 88.89) รองลงมาคือ ข้อมูลที่จัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่น (เฉลี่ยร้อยละ 47.45) และภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย (เฉลี่ยร้อยละ 47.44) ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ระดับความเข้าใจข้อมูลที่จัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายมิได้สูงกว่าข้อมูลที่จัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบธรรมดา อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการสอบถามความเห็นจากประสบการณ์ในอดีตและผู้ตอบมิได้เห็นข้อมูลจริง ผู้วิจัยจึงได้แสดงตัวอย่างข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อโรคโควิด-19 ซึ่งจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย และฉบับแปลภาษาไทยด้วยโปรแกรมแปล (แต่ละฉบับ มีเนื้อหาแตกต่างกัน ดูรายละเอียดในภาคผนวก) โดยทั้งหมดเป็นเอกสารที่หน่วยงานราชการญี่ปุ่นจัดทำและเผยแพร่ในช่วงปีที่ผ่านมา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความเข้าใจของตน ผลปรากฏว่า ข้อมูลชุดที่มีผู้ตอบว่า “เข้าใจทั้งหมด และส่วนใหญ่เข้าใจ” สูงที่สุดคือฉบับแปลภาษาไทย (ร้อยละ 65.4) ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย (ร้อยละ 64.3) และภาษาญี่ปุ่น (ร้อยละ 52.6) โดยมีผู้ตอบว่า “เข้าใจเพียงบางส่วน และไม่เข้าใจเลย” ร้อยละ 34.7, 35.7 และ 47.5 ตามลำดับ

จากผลสำรวจข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ชาวไทยที่ตอบแบบสำรวจสามารถเข้าใจข้อมูลที่เผยแพร่โดยใช้ภาษาญี่ปุ่นประมาณกึ่งหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งการใช้โปรแกรมแปลเป็นภาษาไทย และใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลให้ความสำคัญและมีการดำเนินการกันอย่างกว้างขวาง อาจมิได้มีประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร เนื่องจากมีผู้ที่อ่านเข้าใจเพียงประมาณร้อยละ 60 เศษเท่านั้น

6. สรุป

การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะจัดเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่รัฐบาลญี่ปุ่นให้ความสำคัญ เนื่องจากชาวต่างชาติที่พำนักในญี่ปุ่นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตเนื่องจากความต้องการแรงงานชาวต่างชาติ จึงมีการส่งเสริมการเผยแพร่

ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยในระดับรัฐบาล ได้มีการจัดทำแผนงานอย่างชัดเจนตั้งแต่ปี ค.ศ. 2006 เริ่มจากการให้ความสำคัญกับการแปลข้อมูลบริการสาธารณะภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่าง ๆ แต่ชาวต่างชาติในญี่ปุ่นใช้ภาษาแม่ที่หลากหลาย การแปลข้อมูลทุกภาษาจึงเป็นสิ่งที่ดำเนินการได้ยาก เนื่องจากปัจจัยด้านงบประมาณและบุคลากรซึ่งมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ (Yamamoto, 2011a) รัฐบาลจึงสนับสนุนให้ใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น โปรแกรมแปลภาษาอัตโนมัติ ฯลฯ

และจากการสำรวจการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่น โดยทำการสำรวจ 10 เมืองที่มีชาวต่างชาติพำนักอยู่มากที่สุด กล่าวได้ว่า แต่ละเมืองมีการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยอาจแบ่งช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลออกเป็น 5 ช่องทางคือ 1. เว็บไซต์ 2. สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ 3. เอกสาร คู่มือดำเนินชีวิต จดหมายข่าว ฯลฯ 4. ศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ และ 5. ล่ามทางโทรศัพท์ ซึ่งจากการสำรวจช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของชาวไทยในญี่ปุ่น พบว่า นอกจากการโทรศัพท์หรือส่งข้อความสอบถามข้อมูลโดยตรงจากหน่วยงานราชการหรือศูนย์ให้คำปรึกษาแล้ว ช่องทางอื่น ๆ ล้วนมีผู้ใช้บริการมากกว่าหนึ่งทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม กรณีข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพที่สำคัญและเร่งด่วน จึงควรมีการเผยแพร่ข้อมูลแก่ทุกคนอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว แต่กลับมีผู้ที่ตอบว่าไม่เคยได้รับข้อมูลดังกล่าวถึงร้อยละ 31.4 จึงอาจจำเป็นต้องทบทวนระบบและกลไกการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียมีจุดเด่นคือ ผู้จัดทำสามารถนำเสนอข้อมูลจำนวนมากและปรับปรุงแก้ไขได้ง่าย สะดวกในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ชาวต่างชาติทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ทุกเมืองที่สำรวจจึงให้ความสำคัญทั้งในการจัดทำข้อมูลอย่างรอบด้าน การจัดเตรียมโปรแกรมเพื่อช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลภาษาญี่ปุ่น การแปลเป็นภาษาต่างประเทศ รวมทั้งการจัดทำหน้าเว็บไซต์แสดงข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 สำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ และจากการสำรวจก็พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากในระดับหนึ่ง จึงนับว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่ที่มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อสังเกตและเสนอแนะ ดังนี้ 1. เนื่องจากชาวต่างชาติอาจต้องการข้อมูลที่แตกต่างจากชาวญี่ปุ่น จึงควรจัดทำข้อมูลที่เหมาะสมและจำเป็นสำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ไม่ใช่การเผยแพร่ด้วยข้อมูลชุดเดียวกับข้อมูลสำหรับชาวญี่ปุ่น 2. ทุกเว็บไซต์มีการติดตั้งโปรแกรมแปลภาษาอัตโนมัติ แต่ชาวไทยส่วนใหญ่เลือกแปลเป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย เนื่องจากบางเว็บไซต์ไม่สามารถแปลเป็นภาษาไทยได้ และเว็บไซต์ที่มีการแปลเป็นภาษาไทยก็มักแปลด้วยโปรแกรมแปลอัตโนมัติ ซึ่งคุณภาพการแปลไม่ดีนัก สอดคล้องกับ Yamamoto (2015) และณัฐริธา ทับทิม (2021) ซึ่งอธิบายไว้ว่าการใช้โปรแกรมแปลภาษาอัตโนมัติยังมี

ปัญหาการแปลผิดอยู่มาก 3. เครื่องมือช่วยอ่านทำความเข้าใจภาษาญี่ปุ่นในหน้าเว็บไซต์น่าจะ มีประโยชน์มากสำหรับชาวไทย แต่กลับพบว่าชาวไทยจำนวนน้อยมาก (ร้อยละ 9.4) ที่เคยใช้ โปรแกรมดังกล่าว และร้อยละ 68.4 ไม่เคยทราบว่าโปรแกรมนี้อยู่ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น 4. สื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงานราชการเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีชาวไทยประมาณ กึ่งหนึ่งติดตามข่าวสารผ่านช่องทางนี้ และน่าจะเป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลสำคัญและ เร่งด่วนได้เป็นอย่างดี แต่ชาวไทยส่วนหนึ่งเข้าใจว่ามีการเผยแพร่ด้วยภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น ไม่ทราบว่ามีการแปลเป็นภาษาต่างประเทศด้วย จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้น

เอกสาร คู่มือการดำเนินชีวิต ฯลฯ เป็นข้อมูลพื้นฐานและเนื้อหาไม่เปลี่ยนแปลง บ่อยนัก จึงพบการแปลโดยใช้นักแปลและมีคุณภาพที่ยอมรับได้ในระดับหนึ่ง รวมถึงพบการนำ ข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ตามช่องทางอื่น ๆ (เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดีย) ด้วย ซึ่งนับว่า เป็นประโยชน์อย่างมาก จากการศึกษาผลสำรวจของเมืองต่าง ๆ ในญี่ปุ่นมักพบปัญหาว่า ชาวต่างชาติบางส่วนมักไม่ทราบและไม่อาจเข้าถึงข้อมูลซึ่งจัดทำเป็นเอกสารเหล่านี้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ แต่จากการสำรวจชาวไทยในญี่ปุ่นพบว่า ปัจจุบัน นอกจากการแจกจ่ายเอกสาร ดังกล่าวที่หน่วยงานราชการแล้ว ยังมีการแจกจ่ายผ่านศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ และสถานที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ศูนย์กีฬา ฯลฯ รวมทั้งการจัดส่งทางไปรษณีย์ ชาวไทยประมาณกึ่งหนึ่งจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างไรก็ตาม การแปลเอกสาร คู่มือต่าง ๆ เหล่านี้ มักแปลเป็นภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี ฯลฯ โดยมีการแปลเป็นภาษาไทยไม่มากนัก รวมทั้งไม่ค่อยมีการจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย จึงน่าจะเป็นอุปสรรคต่อการทำความเข้าใจ สำหรับชาวไทยบางกลุ่ม

ลำดับสุดท้าย การให้บริการข้อมูลผ่าน**ศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติและ ล่ามทางโทรศัพท์** น่าจะเป็นสิ่งที่ชาวต่างชาติต้องการใช้บริการมาก เนื่องจากสามารถ สอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบได้โดยตรง โดยการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับชาวต่างชาติ เป็นนโยบายที่รัฐบาลกลางและหน่วยงานส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญ แม้บางเมืองอาจไม่มี ศูนย์ฯ ที่ดำเนินการด้วยตนเอง แต่ก็มีศูนย์ฯ ในระดับจังหวัดหรือหน่วยงานกลางซึ่งพร้อม ให้บริการ โดยบางแห่งมีบริการภาษาไทยด้วย แต่ชาวไทยในญี่ปุ่นกลับใช้บริการค่อนข้าง น้อยกว่าบริการประเภทอื่นมาก เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ และผู้วิจัยคาดว่า อีกสาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดเรื่องเวลาให้บริการของแต่ละภาษา ภาษาที่ให้บริการมี ข้อจำกัด และปัญหาเรื่องคุณภาพของผู้ให้บริการซึ่งมักเป็นอาสาสมัคร อนึ่ง บางหน่วยงานเริ่มมี การใช้เครื่องแปลภาษาอัตโนมัติในการช่วยแปล แต่อาจมีข้อจำกัดด้านคุณภาพ โดยเฉพาะใน การแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

เกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล จากการสำรวจชาวไทยในญี่ปุ่นพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลที่จัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่น (ร้อยละ 90.63) โดยได้รับข้อมูลซึ่งจัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและภาษาไทยเพียงประมาณร้อยละ 13.9 และ 9.07 ตามลำดับ และจากการสำรวจระดับความเข้าใจข้อมูลที่หน่วยงานราชการญี่ปุ่นทำการเผยแพร่จริงพบว่า ชาวไทยที่เข้าใจข้อมูลซึ่งจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นในระดับ “ดี” หรือ “ส่วนใหญ่เข้าใจ” มีเพียงประมาณครึ่งหนึ่งเท่านั้น ทั้งที่ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และกล่าวได้ว่าเป็นผู้มีการศึกษาและความสามารถด้านภาษาสูงในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ ผู้ที่เข้าใจข้อมูลซึ่งจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและฉบับแปลเป็นภาษาไทยก็มีเพียงประมาณร้อยละ 64-65 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ทั้งการจัดทำข้อมูลเป็นภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายและการแปลเป็นภาษาไทยล้วนจำเป็นต้องพัฒนาทั้งคุณภาพการจัดทำข้อมูลและการเผยแพร่เพื่อให้ชาวไทยได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

ดังได้กล่าวไปแล้วว่า การใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาล แต่ดูเหมือนยังมีชาวไทยในญี่ปุ่นที่ได้รับข้อมูลซึ่งจัดทำด้วยภาษาญี่ปุ่นแบบง่ายไม่มากนัก และสิ่งสำคัญคือคุณภาพของการจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า บางครั้ง ผู้จัดทำเพียงแสดงอักษรกำกับเสียงอ่านของอักษรคันจิหรือปรับเปลี่ยนคำศัพท์เล็กน้อย แต่ไม่ได้มีการเลือกใช้คำโครงสร้างประโยค หรือวิธีการถ่ายทอดที่เข้าใจง่ายสำหรับชาวต่างชาติอย่างแท้จริง จึงส่งผลให้ยังคงเป็นข้อความภาษาญี่ปุ่นที่เข้าใจยากสำหรับชาวไทยอยู่ ส่วนปัญหาการไม่แปลข้อมูลเป็นภาษาไทย อันที่จริง มิใช่เรื่องเหนือความคาดหมาย เนื่องจากดังที่ Yamamoto (2015) ได้อธิบายไว้ว่าระบบการแปลข้อมูลบริการสาธารณะในญี่ปุ่นยังมีปัญหาสำคัญคือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการแปลภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาหลัก (ภาษาที่มีผู้มีความรู้จำนวนมาก เช่น ภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี) ซึ่งภาษาไทยก็เป็นหนึ่งในภาษาที่มีผู้มีความรู้ความสามารถในการแปลไม่มากนัก แต่หากพิจารณาว่าชาวไทยเป็นหนึ่งในชาติที่เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นเป็นจำนวนไม่น้อย การเผยแพร่ข้อมูลแก่ชาวไทยอย่างมีประสิทธิภาพก็น่าจะเป็นหนึ่งในแนวทางที่หน่วยงานญี่ปุ่นพึงกระทำ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ซึ่งมีความสำคัญต่อทุกฝ่าย และจากการสำรวจพบว่า มีบางหน่วยงานนิยมแปลข้อมูลเป็นภาษาไทยโดยใช้โปรแกรมแปลแต่ดังได้กล่าวไปแล้วว่าบทแปลยังมีคุณภาพไม่ดีนัก

อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี การใช้โปรแกรมแปลคงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการจัดทำต้นฉบับเพื่อการแปลโดย

1. คัดกรองเนื้อหาให้เหมาะสมกับชาวต่างชาติ เลือกเฉพาะเนื้อหาที่จำเป็นและสำคัญ
2. จัดทำโดยเรียบเรียงเนื้อหาตามหลักเหตุผล ไม่ใช่สำนวนแบบอ้อมหรือคลุมเครือที่เข้าใจยากสำหรับชาวต่างชาติ
3. ใช้สำนวนภาษาที่เข้าใจง่าย เลี่ยงการใช้คำศัพท์หลายความหมายหรือโครงสร้าง

ประโยคที่ยาวหรือซับซ้อน ผู้วิจัยเห็นว่าโปรแกรมแปลอัตโนมัติในปัจจุบันน่าจะมีประสิทธิภาพดีในระดับหนึ่ง หากต้นฉบับมีความเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน และแน่นอนว่า หากสามารถจัดหาผู้มีความรู้ในภาษานั้น ๆ มาตรวจสอบความถูกต้องและเป็นธรรมชาติอีกครั้ง ก็น่าจะช่วยให้บทแปลมีคุณภาพมากขึ้น โดยไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเท่ากับการจ้างแปลทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง/Reference

- ณัฐริรา ทับทิม. (2021). ความสามารถในการแปลความหมายระดับข้อความของ Google Translate ระบบ Neural Machine Translation จากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย. *วารสารศิลปศาสตร์*, 21(1), 90-113.
- ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฐศักดิ์ ดติยะลาภะ, และไพทัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8, 147-157.
- Burns, A., & Kim, M. (2011). Community accessibility of health information and the consequent impact for translation into community languages. *Translation and Interpreting*, 3, 58-75.
- Daniel, T. (2016). Defining 'Community' for Community Translation. *New Voices in Translation Studies*, 14, 190-209.
- Di Biase, B. (1987). Translating for the community. *Australian Review of Applied Linguistics*, 4, 52-65.
- Fraser, J. (1993). Public Accounts: Using Verbal Protocols to Investigate Community Translation. *Applied Linguistics*, 4, 325-43.
- Gaikokujin kyousei, shien ni okure, shuyou-shi-ku ni semmon madoguchi nashi 6 wari. (2019, February 8). *Nihon Keizai Shimbun*. <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO41050020X00C19A2MM8000> [in Japanese]
- Iida, N. (2012). Taijin-bamen no komyunitei tsuuyaku ni okeru itsudatsu kouji no bunseki. *Core Ethics*, 8, 27-39. [in Japanese]
- Immigration Services Agency of Japan. (2020). *Zairyuu gaikokujin toukei (Kyu-tourou gaikokujin toukei)*. <https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00250012&tstat=000001018034&cycle=1&year=20200&month=12040606&tclass1=000001060399&tclass2val=0> [in Japanese]
- Ishikawa, H. (2011). Tatewari o tsunagi, kyoudou o tsukuridasu -Kiyose-shi ni okeru koodineitaa no hitsuyousei to shokusei. *Series tagengo-tabunka kyodo jissen kenkyu*, 14, 107-120. [in Japanese]
- Itabashi-ku. (2019). *Itabashi-ku tabunka kyousei ni kansuru ishiki chousa houkokusho*. Itabashi-ku bunka kokuzai kouryuu-ka. [in Japanese]

- Jichi gyousei-kyoku kokusai-shitsu. (2020a). *Chiiki ni okeru tabunka kyousei suishin puran kaitei no pointo*. Ministry of Internal Affairs and Communications. [in Japanese]
- Jichi gyousei-kyoku kokusai-shitsu. (2020b). *Chiiki ni okeru tabunka kyousei suishin puran (kaitei)*. Ministry of Internal Affairs and Communications. [in Japanese]
- Jinken Kyoiku Keihatsu Suishin Center. (2017). Heisei 28 nendo hounmushou itaku chousa kenkyuu jigyou. *Gaikokujin juumin chousa houkokusho (teiseiban)*. The Center for Human Rights Education and Training, Public Interest Incorporated Foundation. [in Japanese]
- Kawaguchi-shi. (2014). *Kawaguchi-shi tabunka kyousei shishin kaiteiban*. Kawaguchi shiyakusho shimin seikatsu-bu. [in Japanese]
- Kawahara, T. (2007). Gaikokujin juumin e no gengo saabisu to wa. In T. Kawahara & H. Noyama (Eds.), *Gaikokujin juumin e no gengo saabisu -chiiki shakai, jichitai wa tagengo shakai wo dou mukaeru ka*. Akashi Shoten. [in Japanese]
- Kim, M. (2008). Readability Analysis of Community Translation: A systemic functional approach. *International Journal of Interpretation and Translation*, 6, 105-134.
- Lesch, H. M. (1999). Community Translation: Right or Privilege?. In M. Erasmus (Ed.), *Liaison Interpreting in the Community*. Van Schaik.
- Lesch, H. M. (2004). *Societal Factors and Translation Practice. Perspectives: Studies in Translatology*, 12, 256-269.
- Mizuno, M., & Naito, Mi. (2018). *kominyunitei tsuuyaku tabunka kyousei shakai no komyunikeishon (shinsouban)*. Misuzu Shobou. [in Japanese]
- Niska, H. (2002). Community interpreter training: Past, present, future. In G. Garzone & M. Viezzi (Eds.), *Interpreting in the 21st Century*. Benjamins.
- Sakamoto, M. (2008). Saigajji no takokuseki juumin shien wa doko made kita no ka-nihon ni okeru gengoken no kakuritsu ni mukete. *Fukushima daigaku chiiki souzou*, 20(1), 4-15. [in Japanese]
- Seki, S. (2009). Gaikokujin Soudan [Tsuuyaku] ni motomerareru jouken to kadai. *Shirizu tagengo tabunka kyoudou jissen kenkyuu bessatsu 2*. The Center for Multilingual Multicultural Education and Research, Tokyo University of Foreign Studies. [in Japanese]

- Shinjuku-ku tabunka kyousei machi zukuri kaigi. (2020). *Shingi kekka houkokusho*. Chiiki shinkou-bu tabunka kyousei suishin-ka. [in Japanese]
- Shoji, S. (2013). Tagengo seisaku: fukusu gengo no kyouson wa kanou ka. In Tagengo-ka genshou kenkyukai (Ed.), *Tagengo shakai nihon: sono genjou to kadai*. Sangensha. [in Japanese]
- Someya, Y. (2020). *Tsuuyaku no shigoto no iroiro -kaigi tsuuyaku kara kominyunitei tsuuyaku made*. <http://someya-net.com/01-Tsuuyaku/MiscDataFile/HowToBecomeInterpreter/HowToBecomeInterpreter.html>. [in Japanese]
- Taibi, M. (2011). Public Service Translation. In K. Malmkjaer & K. Windle (Eds.), *The Oxford Handbook of Translation Studies*. Oxford University Press.
- Yamamoto, K. (2011a). Process Based Factors of Language Selection for Multilingual Information. *Proceedings of Thailand-Japan International Academic Conference*, 4, pp. 107-108.
- Yamamoto, K. (2011b). A Study of Thai Translators in Japanese Public Service Translation. *Proceedings of the 3rd International Conference on Language and Communication*, pp. 428-438.
- Yamamoto, K. (2011c). Quality assessment of community translation in Japanese context: Functionalist approaches. *Journal of Language and Culture*, 30(1), 99-122.
- Yamamoto, K. (2012). Minor Language Translators' Relationships with the Users and Recipients in Public Service Translation. *Invitation to Interpreting & Translation Studies*, 6, 89-106. [in Japanese]
- Yamamoto, K. (2015). Gengo shien ni okeru tagengo-ka no kadai to kongo no tenbou. In M. Mizuno & M. Naiyou (Eds.), *Komyunitii tsuuyaku: tabunka kyousei shakai no komyunikeishon*. Misuzu Shobo. [in Japanese]
- Yokohama-shi Seisaku-kyoku. (2014). *Heisei 25 nendo Yokohama-shi gaikokujin ishiki chousa, Chousa kekka houkokusho*. Yokohama-shi seisaku-kyoku. [in Japanese]

ภาคผนวก

ตัวอย่างข้อมูลเพื่อการสอบถามระดับความเข้าใจ

ข้อมูลที่จัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่น

感染しても軽症であったり、治る例も多いですが、季節性インフルエンザと比べ、重症化するリスクが高いと考えられます。重症化すると肺炎となり、死亡例も確認されているので注意しましょう。特にご高齢の方や基礎疾患のある方は重症化しやすい可能性が考えられます。新型コロナウイルスは飛沫感染と接触感染により感染します。空気感染は起きていないと考えられていますが、閉鎖した空間・近距離での多人数の会話等には注意が必要です。

ข้อมูลที่จัดทำโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นแบบง่าย

熱中症(ねっちゅうしょう)に気(き)を付(つ)けましょう

- ・熱中症予防(ねっちゅうしょうよぼう)のため、窓(まど)を開(あ)けて空気(くうき)を入(い)れ換(か)えましょう。エアコンの温度設定(おんどせってい)をなんども調整(ちょうせい)して、暑(あつ)さを避(さ)けられるようにしてください。
- ・気温(きおん)、湿度(しつど)の高(たか)いときには、外(そと)で他(ほか)の人(ひと)と離(はな)れているとき (2メートル以上(いじょう)) はマスクをはずしましょう。
- ・マスクしているときはたいへんな運動(うんどう)は避(さ)け、まわりの人(ひと)との距離(きょり)を十分(じゅうぶん)にとれる場所(ばしょ)で、マスクをはずして休(やす)みましょう。
- ・のどが渴(かわ)いていなくても水分(すいぶん)をとりましょう (1日(いち)にち)1. 2リットル)。

ข้อมูลที่จัดทำโดยแปลเป็นภาษาไทยด้วยโปรแกรมแปล

การสังสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับการดื่ม ฯลฯ ! ผลของการดื่มทำให้คุณรู้สึกอารมณ์เสียและตื่นตัวน้อยลง ในเวลาเดียวกัน พวกเขาจะมีการไต่ขึ้นที่หน้าเมื่อและมักจะพูดเสียงดัง ! ความเสี่ยงของการติดเชื้อจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้คนจำนวนมาก อยู่เป็นเวลานานในพื้นที่เล็ก ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากพวกเขาถูกค้นด้วยเกณฑ์ ! นอกจากนี้การแบ่งปันเครื่องดื่ม และตะเกียบจะเพิ่มความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ