



# คำถามที่พบบ่อย

## ภาษาไทย

บริการแปลและล่าม (Translating and Interpreting Service - TIS National) ได้รวบรวมคำถามที่พบบ่อยหลายหัวข้อ ซึ่งมีคำตอบให้แก่ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาของตัวเอง

## TIS National ให้บริการอะไรบ้าง?

TIS National ให้บริการล่ามแก่ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ ซึ่งรวมถึงหน่วยงานและธุรกิจต่างๆ ที่จำเป็นต้องสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ บริการเหล่านี้ ทำให้ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษสามารถใช้บริการและเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในประเทศออสเตรเลียได้ด้วยตนเอง

TIS National มีสัญญากับล่ามมากกว่า 3000 คนทั่วประเทศออสเตรเลีย ในภาษาต่างๆ มากกว่า 160 ภาษา

ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษสามารถใช้บริการล่ามผ่านทางโทรศัพท์ได้ทันที โดยผ่าน TIS National โดยโทรศัพท์ไปที่ 131 450 หรืออีกริธีหนึ่ง หากคุณติดต่อกับองค์กรโดยตรง พวกเขาอาจจัดหาล่ามให้คุณได้

## ฉันสามารถติดต่อใครได้บ้างโดยผ่านทาง TIS National?

องค์กรจำนวนกว่า 60,000 แห่ง ซึ่งรวมถึงกระทรวงกิจการภายในประเทศ (Department of Home Affairs) ได้ขึ้นทะเบียนกับ TIS National ซึ่งผู้รับบริการอื่นๆ ของ TIS National ได้แก่

- หน่วยงานของรัฐและกระทรวงต่างๆ ของรัฐบาลกลาง
- เทศบาลท้องถิ่น
- ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสุขภาพ
- เกสเซอร์
- บริษัทสาธารณูปโภค
- บริษัทโทรคมนาคม
- บริการฉุกเฉิน
- บริการด้านกฎหมาย
- ผู้ให้บริการการตั้งถิ่นฐานและชุมชน

TIS National ไม่สามารถรับรองได้ว่าองค์กรที่คุณต้องการติดต่อด้วยนั้น จะยอมรับการบริการช่วยเหลือด้านล่ามทางโทรศัพท์จาก TIS National หรือไม่

## ฉันสามารถโทรศัพท์หา TIS National ได้เมื่อไร?

TIS National ให้บริการล่าม 24 ชั่วโมง ทุกวัน ตลอดทั้งปี

องค์กรที่คุณติดต่อด้วยอาจสามารถติดต่อได้ในระหว่างเวลาทำการปกติของพวกเขาเท่านั้น และเวลาทำการจะแตกต่างกันระหว่างองค์กร องค์กรส่วนใหญ่ในออสเตรเลียปฏิบัติงานในระหว่างชั่วโมงทำการปกติ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 9 โมงเช้า ถึง 5 โมงเย็น หลายๆ องค์กรจะไม่สามารถติดต่อได้ในวันหยุดนักขัตฤกษ์

# ฉันควรคาดหวังอะไรบ้าง เมื่อฉันโทรไปที่หมายเลข 131 450?

1. โทรศัพท์ไปที่ TIS National หมายเลข 131 450 คุณจะได้ยินคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ TIS National
2. เขาจะถามคุณว่า 'คุณต้องการล่ามในภาษาใด?' โปรดบอกชื่อภาษาของคุณ
3. เขาจะถามคุณว่า 'คุณเป็นผู้รับบริการทางธุรกิจของ TIS National ใช่หรือไม่?' คุณควรตอบว่า 'ไม่ใช่'
4. เขาจะโอนสายคุณไปที่พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National ที่พูดภาษาอังกฤษ ขณะที่รอ คุณจะได้ยินเสียงเป็นภาษาของคุณว่า 'โปรดรอสักครู่ เรากำลังติดต่อกับพนักงานรับโทรศัพท์'
5. พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National จะยืนยันภาษาของคุณอีกครั้ง
6. พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National จะให้คุณถือสายรอไว้ เพื่อโทรศัพท์หาล่าม และคุณจะได้ยินเสียงข้อความต่อไปนี้ในภาษาของคุณ 'โปรดรอสักครู่ เรากำลังติดต่อล่ามให้คุณ'
  - หากมีล่ามในภาษาของคุณ พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National จะต่อสายล่ามให้คุณ และถามคุณว่าต้องการติดต่อกับองค์กรใด
    - โปรดเตรียมชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ขององค์กร หมายเลขผู้รับบริการหรือหมายเลขบัญชีของคุณกับองค์กรนั้นๆ ไว้ให้พร้อม (ถ้ามี) เมื่อคุณโทรศัพท์หา TIS National
    - ล่ามจะบอกพนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National ว่าคุณต้องการติดต่อกับใคร พนักงานรับโทรศัพท์จะโทรศัพท์และต่อสายล่ามให้คุณกับองค์กรที่คุณต้องการติดต่อ
  - หากไม่มีล่ามในภาษาของคุณ พนักงานรับโทรศัพท์จะขอให้คุณโทรกลับมาใหม่ หากคุณพูดได้มากกว่าหนึ่งภาษา คุณอาจขอล่ามในภาษาอื่นอีกก็ได้

## พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National หรือล่าม สามารถให้คำแนะนำว่ามีองค์กรใดที่ฉันควรสนทนาด้วย ได้หรือไม่?

ไม่ได้ พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National ต้องมีความเป็นกลาง และไม่สามารถแนะนำได้ว่าองค์กรใดที่คุณควรติดต่อ เมื่อเขาต่อสายล่ามให้คุณ ล่ามจะมีส่วนร่วมในการสนทนาอย่างเป็นทางการกับคุณเท่านั้น เนื่องจากพวกเขาต้องมีความเป็นกลางตลอดเวลาในระหว่างที่ปฏิบัติงานล่ามตามที่ได้รับมอบหมาย

โปรดเตรียมชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ขององค์กร หมายเลขผู้รับบริการหรือหมายเลขบัญชีของคุณกับองค์กรนั้นๆ ไว้ให้พร้อม (ถ้ามี) เมื่อคุณโทรศัพท์หา TIS National

## ฉันควรทำอย่างไร หากฉันรู้จักกับล่ามที่ต่อสายมาให้?

หากคุณทราบว่าคุณรู้จักกับล่ามท่านนั้น มันขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคุณเองว่าต้องการใช้ล่ามท่านนั้นต่อไปหรือไม่ หากคุณไม่ต้องการจะใช้ล่ามคนเดิม โปรดแจ้งพนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National หรือองค์กร และยุติการโทร

## ฉันสามารถเลือกขอล่ามที่เป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ได้หรือไม่?

ได้ หากคุณต้องการล่ามแบบระบุเพศ โปรดแจ้งกับพนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National หรือองค์กรที่คุณกำลังติดต่อ โดยเร็วที่สุด TIS National จะพยายามจัดหาล่ามให้ตรงกับเพศที่คุณร้องขอ

## ฉันสามารถขอล่ามโดยเลือกศาสนาหรือภูมิหลังทางวัฒนธรรม ได้หรือไม่?

ไม่ได้ พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National มอบหมายงานให้กับล่ามจากองค์กรรับรองคุณวุฒิ NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) (<https://www.naati.com.au/>) หรือตามระดับคุณวุฒิ (คุณสมบัตินี้) และความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่า คุณได้รับบริการจากล่ามที่มีคุณสมบัตินี้และความพร้อมมากที่สุด TIS National ไม่สามารถมอบหมายงานให้ล่ามตามภูมิหลังทางวัฒนธรรมหรือศาสนาได้

# เป็นไปได้หรือไม่ ที่ฉันจะขอใช้ล่ามเป็นการส่วนตัว?

เป็นไปได้ TIS National ให้บริการล่ามนอกสถานที่ หากคุณต้องการล่ามนอกสถานที่ คุณควรติดต่อองค์กรที่คุณต้องการสื่อสารด้วย โดยผ่าน TIS National ด้วยการใช้ล่ามทางโทรศัพท์ และขอให้พวกเขาจัดหาล่ามนอกสถานที่ให้กับคุณ

## ฉันควรทำอย่างไร หากต้องการติดต่อกับบริการฉุกเฉิน?

โปรดโทรศัพท์โดยตรงไปที่หมายเลข 000 ทุกครั้งที่ติดต่อกับรถพยาบาลฉุกเฉิน บริการตำรวจ หรือดับเพลิง สายด่วนบริการฉุกเฉินหมายเลข 000 จะโทรศัพท์ไปที่ TIS National และต่อสายล่ามให้คุณด้วยบริการสายด่วน 24 ชั่วโมงทุกวัน ตลอดทั้งปี

## บริการ TIS National ให้บริการฟรีแก่ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษใช่หรือไม่?

ใช่ บริการ TIS National ส่วนใหญ่ให้บริการฟรีแก่ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ ซึ่งโดยปกติองค์กรที่คุณกำลังติดต่อจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าบริการ องค์กรและผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์บางรายมีสิทธิ์ใช้บริการล่ามได้ฟรี โดยผ่าน TIS National

องค์กรบางแห่งอาจไม่ยอมรับโทรศัพท์จาก TIS National อย่างไรก็ตาม หากคุณโทรศัพท์หาองค์กรโดยตรง พวกเขาอาจสามารถโทรศัพท์กลับมาหาคุณ พร้อมกับมีล่ามทางโทรศัพท์ก็ได้

หากคุณต้องการติดต่อกับองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการของ TIS National และองค์กรไม่ยินดีที่จะรับผิดชอบค่าบริการล่าม คุณอาจเลือกที่จะเปิดบัญชีส่วนบุคคลและชำระค่าบริการด้วยตนเอง ในการทำเช่นนี้ โปรดแจ้งให้ล่ามทราบ แล้วพนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National จะช่วยเปิดบัญชีให้กับคุณ คุณจำเป็นต้องมีบัตรเครดิตเพื่อเปิดบัญชีส่วนบุคคลนี้

## ฉันสามารถขอให้มีการแปลเอกสารผ่านทาง TIS National ได้หรือไม่?

ไม่ได้ TIS National ไม่ได้ให้บริการแปลเอกสารเชิงพาณิชย์

กระทรวงบริการสังคม (Department of Social Services - DSS) ให้บริการแปลเอกสารฟรีแก่ประชาชนที่กำลังเข้ามาตั้งถิ่นฐานอย่างถาวรในประเทศออสเตรเลีย ผู้อยู่อาศัยแบบถาวรและผู้ถือวีซ่าแบบชั่วคราวหรือเฉพาะกาลที่ได้รับเลือกเท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์ขอแปลเอกสารให้เป็นภาษาอังกฤษได้ ซึ่งขอได้ถึงสิบฉบับภายในสองปีแรก นับจากวันที่วีซ่าของพวกเขาได้รับอนุมัติ

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการแปลภาษาฟรี มีอยู่ที่เว็บไซต์ของ DSS ([translating.dss.gov.au/en/about-this-service](https://translating.dss.gov.au/en/about-this-service))

คุณสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางเลือกอื่นๆ ในการแปลภาษา โดยการติดต่อกับ [NAATI \(National Accreditation Authority for Translators and Interpreters\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

## คุณมีแหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้ฉันใช้ล่ามทางโทรศัพท์ใช่หรือไม่?

ใช่ TIS National มีแหล่งข้อมูลที่แปลไว้แล้วมากมาย เพื่อช่วยให้ผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษสามารถใช้บริการล่ามได้ โปรดดูแหล่งข้อมูลที่มีไว้สำหรับผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ ในรายการข้อมูลที่สนับสนุน (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>)

# TIS National มีวิดีโอที่เป็นประโยชน์ ใช้อย่างไรหรือไม่?

ใช้ TIS National ได้ผลิตวิดีโอสอนการใช้งาน (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ใช้บริการของเราได้

## บทบาทของล่ามจาก TIS National มีอะไรบ้าง?

บทบาทของล่าม คือ แปลคำพูดในภาษาของคุณให้ถูกต้องที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ล่ามไม่ควรให้คำแนะนำ และไม่ควรถามคำถามนอกเหนือไปจากที่พนักงานรับโทรศัพท์ของ TIS National หรือบุคคลที่คุณกำลังสื่อสารอยู่ด้วย ร้องขอมา

ล่ามของ TIS National ต้องปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณที่เข้มงวด ซึ่งเป็นการควบคุมพฤติกรรมทางวิชาชีพและครอบคลุมข้อผูกพันต่างๆ อันได้แก่

- ความประพฤติทางวิชาชีพ
- การรักษาความลับ
- ความสามารถรอบรู้
- ความเป็นกลาง
- ความถูกต้องแม่นยำ
- ความชัดเจนของขอบเขตหน้าที่
- การรักษาสายสัมพันธ์ทางวิชาชีพ
- การพัฒนาทางวิชาชีพ
- ความสามัคคีทางวิชาชีพ

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประมวลจรรยาบรรณ มีอยู่ที่เว็บไซต์ของ AUSIT (Australian Institute of Interpreters and Translators) ([https://ausit.org/AUSIT/About/EthicsConduct/Code\\_of\\_Ethics/AUSIT/About/Code\\_of\\_Ethics.aspx](https://ausit.org/AUSIT/About/EthicsConduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx)).

## ฉันควรใช้บริการล่ามอย่างไร ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด?

คุณสามารถใช้บริการล่ามจาก TIS National อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดย

- เตรียมข้อมูลทั้งหมดที่คุณจำเป็นต้องใช้ในการโทรศัพท์ ก่อนจะโทรศัพท์หา TIS National
- อัดทนและรอให้ล่ามพูดจบก่อน แล้วค่อยพูดอีกครั้ง
- ใช้ประโยคสั้นๆ
- ไม่ใช่คำสแลงหรือภาษาเฉพาะกลุ่มที่อาจยากต่อการแปล
- เข้าใจหน้าที่ของล่าม
- ไม่ขอคำแนะนำหรือการสนับสนุนจากล่าม
- แจ้งให้ล่าม องค์กร หรือ TIS National ทราบทันที หากคุณประสบกับปัญหาในการเข้าใจล่ามท่านนั้น

## ฉันจะให้ข้อเสนอแนะแก่ TIS National ได้อย่างไร?

สำหรับการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของ TIS National ล่าม หรือพนักงานรับโทรศัพท์ โปรดโทรศัพท์ไปที่หน่วย Global Feedback ของเรา ที่หมายเลข 133 177 โปรดแจ้งภาษาของคุณเพื่อเราจะต่อสายล่ามให้คุณ เมื่อคุณต่อสายกับล่ามได้แล้ว โปรดแจ้งพนักงานรับโทรศัพท์ว่า คุณต้องการให้ข้อเสนอแนะแก่ TIS National ข้อเสนอแนะของคุณจะถูกบันทึกและส่งไปยังทีมที่เกี่ยวข้องใน TIS National เพื่อให้พวกเขาพิจารณา

## ฉันต้องการใช้ล่ามแปลภาษาเพื่อหาหรือเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว มีแหล่งข้อมูลใดๆ ที่จะช่วยฉันหรือไม่?

รัฐบาลออสเตรเลียได้พัฒนาชุดข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในครอบครัว (Family Safety Pack) ที่มีข้อมูลด้านกฎหมายต่างๆ ของประเทศออสเตรเลียที่เกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว การลวนลามทางเพศ การบังคับให้แต่งงาน และสิทธิของสตรีในการได้รับความปลอดภัย ชุดข้อมูลนี้ มีเอกสารข้อมูลจำนวนสี่แผ่นและสตอรี่บอร์ดหนึ่งชุดรวมอยู่ด้วยกัน ซึ่งมีแปลไว้ถึง 46 ภาษา [ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในครอบครัวนั้น](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) มีอยู่ที่เว็บไซต์ของกระทรวงบริการสังคม

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลความปลอดภัยในครอบครัว เราได้เตรียมชุดข้อมูลงานแปลสำหรับสถานการณ์ความรุนแรงในครอบครัว (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations>) และล่ามที่ทำงานกับความปลอดภัยในครอบครัว (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงบทบาทและความรับผิดชอบของล่ามในสถานการณ์ความรุนแรงในครอบครัว