

การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย
กรณีศึกษา บริษัท A

เบ็ญจพร จุละยานนท์

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2557

COMMON STANDARDIZATION FOR JAPANESE-THAI INTERPRETER JOB
CASE OF “A” COMPANY

Benjaporn Julayanon

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Executive Enterprise Management

Graduate School

Thai - Nichi Institute of Technology

Academic Year 2014

หัวข้อสารนิพนธ์

การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่าม
ญี่ปุ่น-ไทย กรณีศึกษา บริษัท A

โดย

เบญจพร จุละยานนท์

สาขาวิชา

การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. รัชตะ รุ่งตระกูลชัย)

..... กรรมการ

(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

เบญจพร จุลยานนท์ : การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย :
กรณีศึกษา บริษัท A. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์,
59 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัญหาของการปฏิบัติงานล่าม
ภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น, แนวทางและวิธีการแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานล่ามภาษา
ญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น และเพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ล่าม
ภาษาญี่ปุ่น-ไทย ในบริษัทญี่ปุ่นเพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานล่าม และตัวล่ามเองเข้าใจถึงกระบวนการ
ทำงานไปในแนวทางเดียวกัน

โดยการศึกษาฉบับนี้ ใช้แนวทางการศึกษาเชิงวิเคราะห์ โดยนำหนึ่งในเครื่องมือของ
New QC 7 Tools คือ Tree Diagram เข้ามาช่วยในการค้นหาปัญหาและความสัมพันธ์ของ
ปัญหา จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษา พบว่า มีปรากฏการณ์หลายอย่างที่เป็นปัญหาและเป็น
อุปสรรคต่อการทำงานของล่ามญี่ปุ่น-ไทย ทว่าผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นปรากฏการณ์ที่ต้องการ
ศึกษาเพิ่มออกมาให้เหลือเพียงเรื่อง “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” นำมาศึกษาต่อยอดเพื่อหา
มาตรการแก้ไขปรับปรุงด้วยหลักการไคเซ็นต่อไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” ของล่ามญี่ปุ่น-ไทย มี
ปัจจัยหลักๆ อยู่ด้วยกัน 4 หัวข้อ โดยจำแนกเป็น

1. ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่ามเอง
2. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนญี่ปุ่น
3. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนไทย
4. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม

จากแผนผังต้นไม้ ทำให้ทราบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกัน จึงกำหนด
มาตรการแก้ไข และนำวิธีการไคเซ็นมาศึกษาปัญหามีส่วนหนึ่งที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ
ภายในช่วงที่ทำการศึกษา โดยส่วนใหญ่จะเป็นการปรับปรุงที่ตัวล่ามเอง ซึ่งการศึกษานี้
ได้นำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการไคเซ็นทั้งหมด 8 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถทำ
การปรับปรุงจนเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาของการศึกษา และได้รับการประเมินจากผู้ใช้งาน
ว่าดีขึ้นกว่าตอนก่อนทำแบบสำรวจ ทั้งนี้จากการประเมินจากผู้ใช้งาน ผลการไคเซ็นได้ผลดีขึ้น
จากเดิมอยู่ที่ 100 คะแนน ดีขึ้นเป็น 147 คะแนน (ดีขึ้นร้อยละ 47)

บัณฑิตวิทยาลัย

ลายมือชื่อนักศึกษา

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ปีการศึกษา 2557

BENJAPORN JULAYANON : COMMON STANDARDIZATION FOR
JAPANESE-THAI INTERPRETER JOB : CASE OF “A” COMPANY.
ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR RUNGSUN LERTNAISAT, 59 PP.

This research aimed to study the problems of Japanese-Thai interpreter's performance, in order to get approach to the solutions of Japanese-Thai interpreter ability in Japanese companies, and to study ways to create standards performance in Japanese-Thai interpreter in Japanese companies which will make both users and interpreters to understand the processes for keep going in the same direction.

The research uses one of New QC 7 tools – Tree Diagram to help analytical approach in the study. Tree Diagram helps finding problem and problem's correlation. From this study, researcher found that there are many phenomena which impede Japanese-Thai interpreter work. However, researcher pulls out only one phenomenon incomprehensible translation to study further improve measurement by the Kaizen principle.

Results from this study showed that "Incomprehensible translation" of Japanese-Thai interpreter have 4 main factors as classified follows.

1. Interpreters themselves
2. Japanese people who use interpreter.
3. Thai people who use interpreter.
4. Environmental factors.

From Tree Diagram, researcher found that above factors are consistent. Thus, researcher set the counter measure and studied improve method by Kaizen. Part of them can be completed within a period of research. Most of the improvements were improved by interpreters themselves. This research presents a solution by total eight Kaizen topics which are possible to improve completely within a period of research. And the result has been assessed by users as better than the result of previous survey. That is : 100 points before kaizen increased to 147 points after kaizen (Improve 47%).

Graduate School

Field of Study Executive Enterprise Management

Academic Year 2014

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งคอยให้คำแนะนำถึงแนวทางในการศึกษาและช่วยแนะแนวทางในการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดการศึกษานี้ อีกทั้งเป็นผู้ผลักดัน และชี้แนะแนวทางการปรับปรุง พร้อมคอยช่วยแก้ปัญหาให้สามารถดำเนินการศึกษาต่อไปได้อย่างราบรื่น จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่คอยให้ความรู้ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า และดำเนินการศึกษา รวมถึงอาจารย์คณะกรรมการผู้คุมสอบสารนิพนธ์ ดร. รชตะ รุ่งตระกูลชัย และ ดร. บุญญาดา นาสมบุญณ์ ที่แนะแนวทางในการปรับแก้งานศึกษาฉบับนี้ ให้มีเนื้อหาที่กระชับ อ่านเข้าใจ พร้อมเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้อ้างอิงในการค้นคว้า หรือแก้ไขปัญหาค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณณภาพร วิจิตร เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจที่คอยให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกทุกด้าน อีกทั้งยังคอยให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างบริษัท A ที่คอยให้คำตอบจากสิ่งที่สอบถาม และดำเนินการวิจัยร่วมกัน พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ข้อมูลที่ได้นับว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้อย่างมาก

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยกระตุ้น และช่วยเหลือในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเดินทาง, กำลังใจ และการสนับสนุนทุกด้านอีกทั้งญาติเพื่อนและผู้มีพระคุณทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญโดยคอยผลักดันให้มีความมุ่งมั่นและมีความตั้งใจจนสามารถทำการศึกษานี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ MBA EEM 53 ที่ร่วมเรียน ลำบากด้วยกันมา และคอยเป็นกำลังใจให้กันอย่างดีเสมอมาจนกระทั่งการศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์

เบ็ญจพร จุละยานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูป.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผลและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
แผนงานและระยะเวลาการศึกษา.....	3
2 งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
การปรากฏภาพพิเศษของวิจัยโอ เอส.....	4
งานวิจัยของโกยาโดส เอ.....	5
บทความของคาสาน อี.....	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	10
เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools).....	10
แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram).....	12
ไคเซ็น (Kaizen).....	17
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	20
กำหนดหัวข้อการศึกษา.....	20
ศึกษางานเขียนและงานศึกษา.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	สรุปปรากฏการณ์.....	20
	ค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.....	20
	หาความสัมพันธ์ของปัญหา.....	21
	กำหนดมาตรการแก้ไข.....	21
	การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง.....	21
	ประเมินความเป็นไปได้จากการแก้ไขปรับปรุง.....	21
	แสดงข้อเสนอแนะ และผลการประเมินจากการไต่เช้น.....	21
4	การดำเนินการศึกษาและผลการศึกษา.....	22
	สรุปปรากฏการณ์จากปัญหาที่เกิดขึ้น.....	22
	ค้นหา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.....	23
	ศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาและวิเคราะห์หามาตรการปรับปรุงด้วย วิธีการไต่เช้น.....	36
	การประเมินความเป็นไปได้จากการแก้ไขปรับปรุงด้วยวิธีการไต่เช้น.....	46
	ข้อเสนอแนะและผลการประเมินจากการไต่เช้น.....	49
	บรรณานุกรม.....	54
	ภาคผนวก.....	56
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	57
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	59

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	3
2	ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น.....	23
3	ความสัมพันธ์ของปัญหาและมาตรการแก้ไขปรับปรุง.....	36
4	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 1.....	38
5	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 2.....	39
6	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 3.....	40
7	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 4.....	41
8	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 5.....	42
9	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 6.....	43
10	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 7.....	44
11	ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 8.....	45
12	แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย (ก่อนการไคเซ็น).....	47
13	แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย (หลังการไคเซ็น).....	49
14	สรุปปัจจัย ปัญหา มาตรการแก้ไข และความเป็นไปได้หลังจากการทำไคเซ็น.....	51

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	ตัวอย่างบัตรการตั้งเป้าหมาย.....	13
2	ตัวอย่างตรวจสอบมาตรการและความหมายของความสัมพันธ.....	14
3	ตัวอย่างการกำหนดโครงต้นไม้.....	15
4	ตัวอย่างการกำหนดแผนปฏิบัติการ.....	16
5	แผนผังต้นไม้แสดงปรากฏการณ์ ปัจจัย ปัญหาภาพรวม.....	24
6	แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้เป็นล่าม.....	25
7	แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น.....	30
8	แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย.....	33
9	แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของสภาพแวดล้อม.....	35

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผลและปัญหา

จากประวัติความสัมพันธ์อันยาวนานระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นกว่า 600 ปี โดยมีสัมพันธ์ทางการทูตกว่า 120 ปี รวมถึงความสัมพันธ์ฉันมิตรระหว่างพระราชวงศ์ของทั้งสองประเทศเป็นพื้นฐาน จนทำให้ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างสองประเทศเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ส่งผลช่วยเสริมให้นักลงทุนชาวญี่ปุ่นให้ความสนใจในการเข้ามาร่วมลงทุนในไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากข้อมูลการเก็บสถิติของหลายๆ สถาบัน เช่น BOI, AEC Tourism Thai เป็นต้น ได้แสดงให้เห็นว่าแดนอาทิตย์อุทัย หรือประเทศญี่ปุ่นครองอันดับ 1 ในการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศสู่ประเทศไทยมาเป็นเวลาหลายปี

อย่างที่ทราบกันอยู่ว่าประเทศญี่ปุ่นมีภาษาประจำชาติเป็นของตนเอง คือ ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งนักลงทุนสัญชาติญี่ปุ่นที่เป็นรุ่นบุกเบิกก็ไม่ได้สังเกตเห็นการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสักเท่าไรนัก ดังนั้นการเข้ามาลงทุนในต่างประเทศ, ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม เช่น ประเทศไทยนั้น ได้ก่อให้เกิดหนึ่งอาชีพที่อยู่คู่กับการลงทุนของชาวญี่ปุ่นมาอย่างยาวนาน คือ อาชีพล่ามแปลภาษาญี่ปุ่น-ไทยนั่นเอง “ล่ามญี่ปุ่น-ไทย” นับว่าเป็นหนึ่งสาขาอาชีพที่เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นที่เป็นตัวขับเคลื่อนประสานงานให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น

ทว่า เนื่องจากมีความแตกต่างทั้งทางด้านภาษา และวัฒนธรรม จึงอาจเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้การทำงานของล่ามญี่ปุ่น-ไทยเกิดปัญหาลับๆ จากการศึกษาพูดคุยกับกลุ่มล่ามญี่ปุ่น-ไทยด้วยกันเอง และจากการอ่านข้อความตามกระทู้ของล่ามญี่ปุ่น-ไทยตามเว็บไซต์ต่างๆ ทำให้ตีความเบื้องต้นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจประเภทใด ล่ามญี่ปุ่น-ไทยแต่ละรุ่นก็จะประสบปัญหาด้านการแปลภาษา และการถ่ายทอดสารที่มีแนวปัญหาล้ำคล้ายคลึงกัน เช่น ล่ามไม่เข้าใจว่าผู้ส่งสารต้องการสื่ออะไร จึงทำให้ล่ามไม่สามารถแปลได้อย่างราบรื่น ส่วนผู้รับสารเองก็ไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งสื่อมาผ่านล่ามได้ เป็นเหตุให้หาข้อสรุปในที่ประชุมไม่ได้ เป็นต้น ปัญหาตัวอย่างดังกล่าวนี้จะมีปัญหาอย่างมากโดยเฉพาะกับนักศึกษาจบใหม่ที่เพิ่งเริ่มก้าวเข้าสู่สาขาวิชาชีพล่ามญี่ปุ่น-ไทยในช่วงแรก

จากสภาวะความเป็นมาตามที่เกริ่นไว้ข้างต้น จึงเป็นที่มาของงานศึกษานี้ขึ้น เนื่องจากต้องการศึกษาว่าอุปสรรคต่อการสื่อสาร และปัญหาที่เป็นปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยติดขัด หรือขัดข้องในเรื่องใด พร้อมหาแนวทางการแก้ไข และปรับปรุงเบื้องต้น เพื่อใช้เป็นเกณฑ์พื้นฐานร่วมในการเตรียมตัว และปรับตัวเข้าสู่สาขาอาชีพล่ามญี่ปุ่น-ไทย หรือรองรับสำหรับล่ามญี่ปุ่น-ไทยที่ต้องการเปลี่ยนวงการธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานล่าม ภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางและวิธีการแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ในบริษัทญี่ปุ่นเพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานล่าม และตัวล่ามเอง เข้าใจถึงกระบวนการทำงานไปในแนวทางเดียวกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำลอง และสำรวจการศึกษาผ่านการทำงานของ “ล่ามญี่ปุ่น-ไทย” ในบริษัท A โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ผู้ใช้งาน “ล่ามญี่ปุ่น-ไทย” ที่เป็นคนญี่ปุ่น | จำนวน 30 คน |
| 2. ผู้ใช้งาน “ล่ามญี่ปุ่น-ไทย” ที่เป็นคนไทย | จำนวน 30 คน |
| 3. ผู้ปฏิบัติงาน “ล่ามญี่ปุ่น-ไทย” | จำนวน 30 คน |

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รู้ปัญหา ของการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น
2. ได้รู้แนวทางและวิธีการแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น
3. ได้รู้แนวทางในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ในบริษัทญี่ปุ่นเพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานล่าม และตัวล่ามเอง เข้าใจถึงกระบวนการ และทำงานไปในแนวทางเดียวกัน
4. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการคัดเลือกล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่ต้องการใช้ล่ามเข้ามาในองค์กรได้อย่างเหมาะสม
5. เพื่อใช้เป็นประโยชน์ทางอ้อม รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรี AEC ด้วย

บทที่ 2

งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับวงการล่ามการประชุมนานาชาตินั้น คุณภาพถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ล่ามมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะหาข้อตัดสินว่า อะไรคือสิ่งที่วัดคุณภาพในการล่าม ในประเทศตะวันตก ซึ่งมีการใช้ล่ามการประชุมอย่างแพร่หลาย ล่าม ครูผู้สอนล่าม และนักเรียนการล่ามหลายคนได้พยายามทำการวิจัยหลายชิ้นเพื่อสืบค้นความต้องการของผู้ใช้ล่ามมาโดยตลอด ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขออ้างอิงเฉพาะงานวิจัยชิ้นสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

1. การปรากฏภาพพิเศษของวิัจจิโอ เอส (Viaggio, S. 1996)
2. งานวิจัยของโกยาโดส เอ (Collados, A. 1998)
3. บทความของคาฮาน อี (Kahane, E. 2000)

วรรณกรรมทั้ง 3 ชิ้นมีความน่าสนใจในแง่ที่ผลการวิจัยล้วนระบุผลความคาดหวังด้านคุณภาพการล่ามที่น่าสนใจและแตกต่างไปจากความคาดหวังของคนทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การปรากฏภาพพิเศษของวิัจจิโอ เอส (Viaggio, S. 1996)

ในการประชุมสหพันธ์นักแปลนานาชาติระดับโลกครั้งที่ 14 (XIV World Congress of the Fédération Internationale des Traducteurs) หรือที่มักเรียกย่อว่าการประชุมฟิตคองเกรส (FIT Congress) ครั้งที่ 14 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 12-16 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1996 ที่กรุงเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย เซอร์จิโอ วิัจจิโอ (Sergio Viaggio) ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งหัวหน้าล่ามประจำสำนักงานองค์การสหประชาชาติที่กรุงเวียนนาประเทศออสเตรียได้กล่าวปรากฏภาพพิเศษเกี่ยวกับการคัดเลือกล่ามเข้าทำงานในองค์การสหประชาชาติดังนี้ วิัจจิโอกล่าวว่าคุณลักษณะการล่ามที่ไม่ดี คือ ล่ามที่ใช้คำพูดมากเกินไปพูดเร็วเกินไปและใช้น้ำเสียงโทนเดียวไปเรื่อยๆ โดยระบุว่าคุณสมบัติที่ไม่ดีดังกล่าวเกิดจากการที่ล่ามยึดติดกับคำพูดในภาษาต้นทางมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อความของภาษาปลายทาง วิัจจิโอกล่าวว่า ภาษาปลายทางที่เกิดจากคุณลักษณะที่ไม่ดีที่ล่ามยึดติดกับคำพูดและโครงสร้างของภาษาต้นทางจนเมื่อฟังจากภาษาปลายทางก็ทำให้เขาสามารถทายได้ว่าภาษาต้นทาง คือ ภาษาอะไร วิัจจิโอกล่าวว่าการล่ามที่ไม่ดีนั้น มักจะมีน้ำเสียงฟังชวนเบื่อการพูดติดขัดหรือไม่ก็พูดเสียจนไม่หายใจแล้วหยุดเพื่อหายใจในจังหวะที่ไม่ควรจะหยุด วิัจจิโอกล่าวว่า เขาต้องการล่ามที่เป็นผู้สื่อสารชั้นยอด คือ ทำให้เกิดการสื่อสารขึ้นได้จริงจากการล่ามที่ฟังสั้นๆ ใช้น้ำเสียงน้อยถูกต้องกระชับ น้ำเสียงชัดเจนมีจังหวะจะโคน

การปรากฏดังกล่าวก่อให้เกิดข้อสรุปว่าล้ามนี่ดีไม่ใช่ล้ามนี่เน้นการแปลให้ครบถ้วน ทุกคำพูดจนกระทั่งทำให้ต้องพูดเร็วหรือพูดมากเกินไปและไม่สนใจว่าสิ่งที่ตนเองแปล ออกมานั้นฟังรื่นหูผู้ฟังมากน้อยเพียงใดและก่อให้เกิดการสื่อสารขึ้นหรือไม่ล้ามนี่มีคุณลักษณะ ดังกล่าวอาจคิดว่าการที่ตนเองสามารถแปลสิ่งที่ผู้พูดได้พูดทุกคำเป็นสิ่งที่สมควรทำโดยคิดไป ว่าความพยายามในการแปลในสิ่งผู้พูดพูดให้ครบถ้วนทุกคำพูดเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในเมื่อได้ทบทวน ภาพรวมของการแปลว่าภาษาที่แปลออกมานั้นน่าฟังและฟังเข้าใจง่ายหรือไม่แท้จริงแล้วสิ่งที่ วิอิจิโอเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุด คือ ล้ามนี่เป็นผู้สื่อสารชั้นยอดมีใช้ล้ามนี่เป็นผู้แปลได้ทุกคำพูดการล้ามนี่ มีใช้เพียงการแปลคำพูดของผู้พูดได้ครบถ้วนเพียงอย่างเดียวแต่ยังต้องทำให้เกิดการสื่อสารขึ้น ด้วยโดยคำนึงถึงองค์ประกอบรวมที่ก่อให้เกิดการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดความหมายที่ สละสลวยฟังเข้าใจง่ายใช้คำพูดน้อยถูกต้องกระชับมีการปรับภาษาที่ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมของ ผู้ฟังโดยคำนึงถึงรูปแบบและไวยากรณ์ของภาษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึง ท่วงทำนองการเปล่งเสียงที่ลื่นไหลมีจังหวะจะโคนน้ำเสียงชัดเจนรื่นหูน่าฟัง เป็นต้น หากการ ปรากฏดังกล่าวนั้นเป็นบทปรากฏของผู้ใช้ล้ามนี่โดยทั่วไปอาจเกิดข้อโต้แย้งได้ว่านั่นเป็นเพียง ความคิดเห็นของผู้ใช้ล้ามนี่เพียงคนเดียวเท่านั้นแต่ในฐานะที่วิอิจิโอ ซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่ง เป็นหัวหน้าล้ามนี่ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งใช้ล้ามนี่การประชุมมากที่สุดในโลกและตำแหน่งหัวหน้าล้ามนี่เองก็เป็นตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ในการสรรหาล้ามนี่ด้วยความเห็นของ วิอิจิโอจึงมีใช้เป็นเพียงความเห็นของผู้ใช้ล้ามนี่ธรรมดาๆ โดยทั่วไปเพราะเขาเองเป็นทั้งล้ามนี่ และผู้จัดหาล้ามนี่ให้องค์การสหประชาชาติซึ่งคลุกคลีอยู่ในวงการล้ามนี่มาเป็นเวลานาน บทสรุปที่ ได้จากการปรากฏดังกล่าวนั้นของวิอิจิโอมีความโดดเด่นในแง่ที่เสนอแนวคิดว่าการล้ามนี่ที่ดี คือ การล้ามนี่ที่เน้นที่การสื่อความหมายกลวิธีใดๆ ก็ตามที่สามารถนำมาใช้เพื่อการสื่อความหมายจึง ควรได้รับการเอาใจใส่ เช่น การถ่ายทอดความหมายที่สละสลวยฟังเข้าใจง่ายใช้คำพูดน้อย ถูกต้องกระชับมีการปรับภาษาที่ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมของผู้ฟังท่วงทำนองการเปล่งเสียงที่ลื่น ไหลมีจังหวะจะโคนน้ำเสียงชัดเจนรื่นหูน่าฟังส่วนคุณลักษณะอื่นใดก็ตามที่จะเป็นการขัดขวาง ไม่ให้เกิดการสื่อสารย่อมสมควรนำมาพิจารณาให้ถี่ถ้วนและจัดคุณลักษณะต่างๆ อันเป็น อุปสรรคในการสื่อสารยกตัวอย่างเช่นการแปลที่ยึดติดคำพูดโครงสร้างภาษาและไวยากรณ์ใน ภาษาต้นทางจนทำให้ภาษาปลายทางมีการใช้คำพูดมากเกินไปและฟังเข้าใจยากเนื่องจากไม่ใช่ คำพูดโครงสร้างและไวยากรณ์ของภาษาปลายทาง

งานวิจัยของโกยาโดส เอ (Collados, A. 1998)

ในปีค.ศ. 1998 โกยาโดสได้ทำการวิจัยชนิดควบคุมตัวแปรในห้องปฏิบัติการทาง ภาษาเพื่อทดสอบเรื่องน้ำเสียงในการล้ามนี่เพื่อเปรียบเทียบระหว่างการล้ามนี่ที่มีจังหวะจะโคนน่า ฟังกับการล้ามนี่ที่ใช้น้ำเสียงราบเรียบเป็นโทนเดียวไปเรื่อยๆ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้ล้ามนี่ชอบ การล้ามนี่ที่ไหลลื่นน่าฟังถึงแม้จะมีการล้ามนี่ผิดไปบ้างก็ยังได้รับการประเมินผลว่าดีว่าการล้ามนี่

ถูกต้องครบถ้วนทุกอย่างแต่มีจังหวะการพูดด้วยโทนเสียงเดียวซึ่งน่าเบื่อทั้งนี้การวิจัยยังมีข้อจำกัดในแง่ที่ว่าผู้ใช้ล่ามไม่ได้ฟังล่ามจากสถานการณ์จริงแต่เป็นการฟังในห้องปฏิบัติการทางภาษาในระยะเวลาอันจำกัด ซึ่งแตกต่างจากสถานการณ์จริงที่เป็นการประชุมยาวนานตลอดทั้งวันและสิ่งที่พูดในการประชุมมีความแตกต่างหลากหลาย เช่น บางช่วงอาจจะเป็นการถามตอบปัญหา เป็นต้น อย่างไรก็ตามการวิจัยที่ได้มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นอื่นๆ ในแง่ที่ว่าผู้ใช้ล่ามโดยทั่วไปมักระบุว่าสิ่งที่ต้องการเป็นอันดับแรก คือ ความถูกต้อง รองลงมา คือ การล่ามที่ฟังเข้าใจง่าย ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะหลายประการ เช่น การใช้คำพูดเชื่อมโยงเป็นเหตุผลการล่ามที่ไหลลื่น เป็นต้น แต่การวิจัยชนิดควบคุมตัวแปรของโกยาโดสชี้ให้เราเห็นว่าถึงแม้ผู้ใช้ล่ามจะคาดหวังการล่ามที่ถูกต้องเป็นอันดับแรกแต่ในเมื่อผู้ใช้ล่ามไม่เข้าใจภาษาต้นทางผู้ใช้ล่ามจึงไม่อาจตรวจสอบได้ว่าการล่ามมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใดแต่สิ่งที่ผู้ใช้ล่ามรู้และตัดสินใจได้ในทันทีก็คือการล่ามที่ฟังเข้าใจง่ายและไหลลื่นและมีชีวิตชีวน่าสนใจการวิจัยถึงกับบอกว่าแม้จะมีความผิดพลาดไปบ้างแต่ถ้าภาพรวมไหลลื่นและฟังเข้าใจดีผู้ใช้ล่ามจะยังชมชอบการล่ามชนิดนี้มากกว่าการล่ามที่แปลถูกต้องไปเสียทุกอย่างแต่นำเสียงราบเรียบเป็นโทนเดียวไปเรื่อยๆ ซึ่งถือว่าน่าเบื่อมากสำหรับผู้ใช้ล่าม นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุนการปรากฏของว็อยจิจิโอที่ว่า การล่ามที่ดี คือ การล่ามที่ฟังสละสลวยมีจังหวะจะโคนใช้คำที่สั้นกระชับสื่อความชัดเจนหาใช่การล่ามที่พยายามจะเก็บทุกคำพูดจนทำให้ล่ามพูดมากเกินไปเร็วเกินไปและหยุดพักหายใจในช่วงที่ไม่ควรจะหยุดล่ามฟังให้ความสำคัญกับการล่ามที่สละสลวยและฟังระลึกไว้ว่าจะต้องระมัดระวังมิให้น้ำเสียงเหนื่อยหน่ายฟังดูไม่น่าสนใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเข้าสู่ช่วงปลายของการประชุมซึ่งทุกคนในการประชุมรวมทั้งล่ามอาจจะมีความเหนื่อยล้าหรือวังวน

บทความของคาฮาน อี (Kahane, E. 2000)

บทความของคาฮานมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการล่ามไม่ต่างไปจากงานวิจัยชิ้นอื่นๆ เช่นกัน แต่จะมีความโดดเด่นในแง่ที่มีได้เป็นการวิจัยเพื่อหาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามหากแต่เป็นการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่ดำเนินการศึกษาในอดีตเพื่อเรียบเรียงแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลคุณภาพของการล่ามคาฮานเห็นว่าในยุคปัจจุบัน ซึ่งผู้คนต่างก็ให้ความสำคัญกับ “คุณภาพ” ทั้งของสินค้าและบริการวงการล่ามก็สมควรที่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการล่ามด้วยเช่นกัน คาฮานกล่าวถึงสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติว่าเป็นสมาคมวิชาชีพที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากลล่ามสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติได้รับผลตอบแทนและสภาพการทำงานที่ดี เนื่องจากสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติมีความสามารถในการต่อรองกับลูกค้าและความสามารถในการต่อรองนั้นย่อมสืบเนื่องมาจากคุณภาพการล่ามของสมาชิกของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ จึงพอสรุปได้ว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นลูกค้าผู้ว่าจ้างล่ามและผู้ใช้ล่ามเองต่างจะต้องมีมาตรฐานความคาดหวังด้านคุณภาพการล่ามที่เป็นที่ยอมรับและคาดหวังตรงกันในระดับหนึ่งแต่ถึงแม้จะมี

มาตรฐานกว้างๆ ในด้านคุณภาพแต่เมื่อสืบเสาะลงในรายละเอียดคาซาก็ยังพบว่า มีรายละเอียดอีกมากมายในการกำหนดคุณภาพการล่ามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละฝ่าย ซึ่งสมควรนำมาพิจารณาเมื่อพูดถึงคุณภาพในการล่าม เช่น บทบาทของล่าม ล่ามควรจะเป็นเพียงสื่อกลางในการสื่อสารในระดับใด ดังที่เราได้ทราบจากผลการวิจัยของโมเซอร์แล้วว่าผู้ใช้ล่ามส่วนใหญ่ต้องการให้ล่ามแปลให้มีความหมาย มิใช่การแปลให้ได้คำพูดซึ่งแน่นอนว่าในการทำเช่นนั้น ล่ามจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการตีความสิ่งที่ผู้พูดได้กล่าวออกมาด้วยหรือ การที่ผู้ใช้ล่ามในการประชุมขนาดใหญ่ที่ไม่ใช่การประชุมเฉพาะทางต้องการการล่ามเฉพาะใจความหลักๆ ที่มีความสำคัญเท่านั้น ในกรณีเช่นนี้บทบาทของล่ามจะต้องเป็นเช่นใดเพราะการล่ามด้วยคุณลักษณะดังกล่าวทำให้ล่ามต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจของตนเองการล่ามในระดับใดที่ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจและการล่ามในระดับใดที่จะทำให้ผู้ใช้ล่ามรู้สึกว่าการล่ามทำเกินกว่าหน้าที่ นอกจากนี้รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังก็มีความสำคัญเช่นกัน และล่ามควรกำหนดบทบาทของตนเองเช่นใดในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันหรือมีความขัดแย้งกันมาก่อนล่ามควรสวมบทบาทความสัมพันธ์นั้นในระหว่างการทำล่ามด้วยหรือไม่ และในขณะเดียวกันรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไประหว่างการประชุมก็เป็นได้ นอกจากนี้คาซายังให้ความเห็นว่าถึงแม้การวิจัยของโมเซอร์จะสามารถครอบคลุมจำนวนผู้สัมภาษณ์ได้มากถึง 204 คน แต่การวิจัยผู้ใช้ล่ามรายกลุ่มยังไม่มีจำนวนตัวอย่างมากพอคาซาให้ความเห็นว่ายังต้องมีการทำวิจัยรายกลุ่มและการทำวิจัยรายสภาพการณ์ที่แตกต่างกันอีกมาก เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในส่วนของการวิจัยรายกลุ่มคาซาพูดถึงความต้องการที่ต่างกันของวิทยากรและผู้ฟังการบรรยาย ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่วิทยากรพูดผิดวิทยากรอาจไม่ต้องการให้ล่ามแก้ไขคำผิดนั้นแต่ผู้ฟังการบรรยายอาจต้องการให้ล่ามแก้ไขให้ถูกต้อง เป็นต้น

ในส่วนของการวิจัยรายสภาพการณ์ คาซา กล่าวถึง การล่ามในบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกันไป เช่น การล่ามการนำเสนอสินค้าใหม่ ซึ่งการล่ามเช่นนี้ จะมีลักษณะพิเศษ คือเป็นการล่ามที่ออกอากาศอาจมีการใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอหรือมีผู้นำเสนอสินค้ามากกว่าหนึ่งคน คาซานกล่าวอ้างถึงการวิจัยของเคิร์ชและพอคแฮคเกอร์ (Kurz ; and Pöchhacker) ในปี ค.ศ. 1995 ที่พูดถึงการล่ามรายการโทรทัศน์ว่าถึงแม้ผู้ใช้ล่ามจะยังคงให้ความสำคัญกับการล่ามที่ถูกต้องตรงตามต้นฉบับและการใช้คำพูดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุผลแต่คนในวงการโทรทัศน์จะมีความคาดหวังที่พิเศษกว่าผู้ใช้ล่ามกลุ่มอื่นโดยทั่วไปนั่นคือ จะไม่ให้ความสำคัญกับการแปลที่ครบถ้วนเท่าใดนักแต่จะให้ความสำคัญกับน้ำเสียงสำเนียงแบบเจ้าของภาษาและการล่ามที่ลื่นไหลมากเป็นพิเศษ และแม้กระทั่งล่ามที่ตัวเองก็ยังต้องการการล่ามที่แตกต่างกันไปเมื่อการนำเสนอต่างออกไป เช่น เป็นการเล่าเรื่องเป็นการพรรณนาหรือเป็นการบรรยายหัวข้อเฉพาะหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง นอกจากนี้คาซายังกล่าวถึงผู้ใช้ล่ามอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญซึ่งได้แก่ ล่ามซึ่งต้องการการล่ามชนิดรีเลย์ (Relay) ซึ่งหมายถึงการล่ามที่ล่ามมีได้ฟังภาษาต้นทาง

จากผู้พูดโดยตรงแต่ฟังจากการล่ามของล่ามอีกคนหนึ่ง เช่น ในกรณีการประชุมที่ใช้ภาษาในการประชุมมากกว่า 2 ภาษา ล่ามไทยจะต้องฟังการแปลจากล่ามจีนที่แปลภาษาจีนของผู้พูดชาวจีนเป็นภาษาอังกฤษ จากนั้นล่ามไทยจึงแปลจากภาษาอังกฤษของล่ามจีนออกมาเป็นภาษาไทยให้ผู้ล่ามชาวไทยฟังอีกทอดหนึ่งเป็นต้น ในกรณีนี้ล่ามไทยซึ่งแปลภาษาไทยและอังกฤษต้องฟังการล่ามจากล่ามชาวจีนทอดหนึ่งเสียก่อนที่จะแปลออกมาเป็นภาษาไทยได้และล่ามไทยก็จะกลายเป็นผู้ล่ามไปด้วยในเวลาเดียวกัน คาฮานกล่าวว่าการประชุมในปัจจุบันรวมทั้งการประชุมที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจะการใช้การล่ามชนิดรีเลย์มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ขณะนี้ยังไม่มีการศึกษาอย่างเป็นระบบถึงความต้องการของล่ามรีเลย์ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกลุ่มผู้ล่ามกลุ่มสำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ คาฮานยังกล่าวถึงวัฒนธรรมว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งกำหนดความคาดหวังของผู้ล่าม คาฮานยกตัวอย่างถึงกลุ่มผู้ล่ามซึ่งเป็นผู้พิพากษาจากหลากหลายประเทศที่เดินทางไปพูดคุยกับนักโทษในเรือนจำแห่งหนึ่งคำถามของผู้พิพากษาที่ถามนักโทษใช้คำศัพท์เฉพาะมากมายที่นักโทษอาจฟังไม่เข้าใจซึ่งล่ามอาจจำเป็นต้องปรับระดับการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างราบรื่นเมื่อพูดคุยถึงความต้องการของกลุ่ม ผู้พิพากษาผู้พิพากษาซึ่งมาจากหลายประเทศก็ยังมีความต้องการที่ไม่เหมือนกันโดยผู้ล่ามชาวยุโรปเหนือต้องการการล่ามที่เน้นการแปลตามคำพูดของภาษาต้นทางในขณะที่ผู้ล่ามชาวเมดิเตอร์เรเนียนต้องการการล่ามที่มุ่งเน้นความหมายมากกว่าการล่ามที่เน้นการคงคำพูดเดิมของภาษาต้นทางซึ่งหมายถึงการอนุญาตให้ล่ามใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้คำเพื่อสื่อความเข้ากับบริบททางวัฒนธรรมโดยไม่ต้องเข้มงวดกับการแปลให้ตรงตามคำพูดของภาษาต้นทางมากนัก คือ มุ่งเน้นที่การสื่อความหมายมากกว่าการแปลตามคำพูดของภาษาต้นทางในบทความเดียวกันคาฮานยังอ้างถึงการรายงานของว็อล์ฟกังถึงความต้องการของผู้ล่ามชาวจีนในการประชุมขององค์การสหประชาชาติที่ระบุว่าผู้ล่ามชาวจีนต้องการการล่ามที่ยึดการแปลตามคำพูดเดิมของภาษาต้นทางกล่าวคือ ต้องการให้ล่ามแปลคำพูดในภาษาต้นทางออกมาเป็นคำพูดในภาษาปลายทางอย่างตรงตัวโดยเห็นว่าการแปลอย่างตรงตัวมีความสำคัญมากกว่าการแปลที่ไหลลื่นหรือลีลาการแปลของล่ามสำหรับการฝึกอบรมล่ามโดยทั่วไปแล้วนักเรียนล่ามมักได้รับการสอนให้มุ่งเน้นที่การถ่ายทอดความหมายจากภาษาต้นทางมากกว่าการยึดติดกับคำพูดของภาษาต้นทางกล่าวคือ ให้เน้นที่การสื่อความหมายมากกว่าการยึดติดกับคำพูดแต่เมื่อคำนึงถึงข้อเท็จจริงจากการรายงานของคาฮานและว็อล์ฟกังข้างต้น ล่ามไทยสมควรตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าวอย่างไรก็ดีนอกจากจะต้องคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ล่ามต่างกลุ่มต่างสภาพการณ์แล้วล่ามควรตระหนักให้ได้ว่าแม้กระทั่งในผู้ล่ามกลุ่มเดียวกันภายใต้สภาพการณ์เดียวกันผู้ล่ามแต่ละคนก็ยังมีความต้องการไม่เหมือนกันเพราะความคาดหวังด้านคุณภาพเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลด้วยซึ่งล่ามจำเป็นต้องตระหนักถึงความจริงข้อนี้ด้วย

นอกจากนี้ คาฮานยังอ้างอิงถึงงานวิจัยของพอดแฮคเกอร์ที่กล่าวว่าประเมิณคุณภาพของสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการล่ามเป็นเรื่องยากเนื่องจากเป็นการยากที่จะระบุตัวแปรที่ทำ

ให้เกิดคุณลักษณะในการล่ามแบบต่างๆ เช่น ความเร็วในการล่ามการหยุดพูดความลังเล ท่วงทำนองของเสียงความสั่นไหวในการแปลความผิดพลาดระดับของภาษาที่ใช้หรือลีลาในการล่าม เป็นต้น นอกจากความยากในการระบุความคาดหวังและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดการล่ามที่ดีและไม่ดีแล้วคุณภาพยังเป็นการบรรยายถึงสิ่งที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัยของแต่ละบุคคลอีกด้วยแม้จะเป็นผู้ใช้ล่ามกลุ่มเดียวกัน ในการประชุมเดียวกัน แต่ละคนก็ยังคงมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้คณาจารย์ยังพูดถึงกลวิธีในการวิจัยว่ายากที่จะวัดค่าในเชิงปรนัย ยกตัวอย่างเช่น เมื่อทำการสอบถามผู้ใช้ล่ามเรื่องการแปลที่ถูกต้องตรงตามต้นฉบับหากผู้ใช้ล่ามไม่เข้าใจภาษาต้นทางแล้วผู้ใช้ล่ามจะรู้ได้อย่างไรว่าล่ามแปลถูกต้องตรงตามต้นฉบับมากน้อยเพียงใดหรือหลายๆ ครั้ง ผู้ใช้ล่ามก็ไม่ได้ฟังล่ามอย่างตั้งใจโดยตลอดบางคนอาจจะฟังเป็นช่วงๆ หรือฟังเฉพาะช่วงที่ตนเองสนใจเท่านั้น และการวิจัยแต่ละชิ้นก็มีเป้าหมายและตัวแปรในการวิจัยที่แตกต่างกันไปจึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้ยังไม่สามารถเทียบเคียงกันได้โดยสมบูรณ์ นอกจากองค์ประกอบในการล่ามที่เกี่ยวข้องกับภาษาแล้วก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับภาษาที่ยังมิได้มีการทำวิจัยออกมา เช่น คุณภาพของอุปกรณ์ที่บกพร่องการที่ล่ามได้รับเอกสารสำหรับการเตรียมตัวล่วงหน้า ความเร็วในการพูดของผู้พูดการที่ผู้พูดไม่ได้พูดสดแต่อ่านจากเอกสารที่เตรียมมา การที่ล่ามมองไม่เห็นผู้พูดหรือมองไม่เห็นหน้าจอที่แสดงอยู่หน้าเวที สำเนียงของผู้พูด มุขตลกส่วนตัวของผู้พูด เป็นต้น โดยสรุปแล้วคณาจารย์เสนอแนวคิดสำคัญที่ว่าถึงแม้การเปรียบเทียบผลการศึกษาคาดหวังของผู้ใช้ล่ามทั้งหมดจะชี้ให้เห็นว่าคุณภาพหลักที่ผู้ใช้ล่ามต้องการจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ความถูกต้อง เป็นต้น แต่การศึกษาต่างๆ ยังไม่สามารถชี้ความต้องการของผู้ใช้ล่ามได้โดยสมบูรณ์เนื่องจากปัจจัยประกอบหลายประการเช่นการที่ยังไม่สามารถระบุปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามได้การที่ยังไม่สามารถผลิตแบบทดสอบที่มีสามารถในการประเมินคุณภาพในเชิงปรนัยได้การที่ผู้ใช้ล่ามไม่สามารถเข้าใจภาษาอีกภาษาหนึ่งได้การที่ล่ามและผู้ใช้ล่ามเองยังมีมุมมองเกี่ยวกับคุณภาพไม่เหมือนกัน การที่สถานการณ์ในการล่ามมีความหลากหลายมากคณาจารย์เห็นว่าในการทำให้ผลการวิจัยครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ล่ามโดยสมบูรณ์นั้นจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมอีกมาก เช่น การศึกษาทฤษฎีการล่าม การศึกษาสถานการณ์การล่ามในสถานการณ์ต่างๆ กันไปการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามเฉพาะกลุ่ม เช่น ล่ามในวงการสื่อมวลชนล่ามที่ต้องใช้รีเลย์ เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ผลการวิจัยที่ได้จึงจะมีน้ำหนักและสามารถนำไปพัฒนาการล่ามและการสอนล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาวงการล่ามและสังคมอย่างแท้จริง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools)

จากหลักการไคเซ็นที่ระบุใน “เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่ 7 New QC Tools” วิฑูรย์ สิมะโชค (2541) กล่าวว่า เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวางแผน และป้องกันปัญหา เพื่อให้ได้นโยบายและมาตรการเชิงรุกที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่างประกอบด้วย

- 1) แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)
- 2) แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)
- 3) แผนภูมิต้นไม้ตัดสินใจ (Tree Diagram)
- 4) แผนภูมิเมตริกซ์ (Matrix Diagram)
- 5) แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมตริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart)
- 6) แผนภาพทางเลือกตัดสินใจ เพื่อบริหารความเสี่ยง (Process Decision Program Chart)
- 7) แผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram)

หลักการและเหตุผล

เครื่องมือคุณภาพเจ็ดอย่าง หรือ 7QC Tools ที่นำมาแก้ปัญหาทางด้านคุณภาพ (QC Problem) ตามขั้นตอนของวงจรในการบริหาร (Wheel of P-D-C-A) โดยเริ่มตั้งแต่การระบุปัญหา การหาสาเหตุ การตั้งเป้าหมาย รวมถึงตรวจติดตามผลการแก้ปัญหา ซึ่งขั้นตอนต่างๆ เหล่านั้นเมื่อนำมาร้อยเรียงตั้งแต่ต้นจนจบจะเรียกว่า QC Story ซึ่งแต่ละอย่างก็มีวิธีการใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันแต่หากสามารถนำมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสมได้ก็จะสามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิดนี้จะช่วยให้เราเกิดแนวความคิด วางแผนการแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ

ความสำคัญของเครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools)

เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง หรือเครื่องมือสำหรับการบริหาร 7 อย่าง (The 7 Management Tools) เป็นเครื่องมือที่ทางประเทศญี่ปุ่นพัฒนาเพิ่มเติมมาจากเครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง (The 7 QC Tools) ให้มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารระดับหัวหน้า/ผู้จัดการแผนก/ฝ่ายขึ้นไป ใช้ช่วยในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำพูดความรู้สึกจากผู้บริหาร เพื่อวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการในเชิงป้องกันหรือเชิงรุก โดยการระดมความคิด และข้อเท็จจริงในอดีตรวมถึงการมองภาพความต้องการในอนาคตของลูกค้าและคู่แข่งมาใช้เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการในการรักษาลูกค้าเดิมขยายฐานลูกค้าใหม่ เพื่อยอดขายและลดต้นทุนขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ

เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง หรือเครื่องมือสำหรับการบริหาร 7 ประการ มีอะไรบ้าง ใช้เมื่อไหร่ และใช้อย่างไร

ก่อนจะนำเครื่องมือมาใช้องค์กรต้องมีวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่ชัดเจนก่อนว่าต้องการไปถึงจุดใดเครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง มีดังต่อไปนี้

1) แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram) ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นคำพูดความรู้สึกจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อแยกกลุ่มของข้อมูลไว้สำหรับการนำมาวิเคราะห์ในขั้นต่อไปโดยตั้งคำถามว่า “ทำไม” “เพราะอะไร” จึงเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นในองค์กร (ทำไมถึงไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย?)

2) แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram) หลังจากจัดกลุ่มข้อมูล (Affinity Diagram) แล้วผู้บริหารควรมุ่งเน้นไปที่ปัญหาที่ต้องการจะแก้ไข/ป้องกันเพื่อใช้ในการวางแผนเชิงรุกและเชื่อมโยงกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram) แต่ละกลุ่มแต่ละความคิดแสดงข้อมูลที่เป็นเหตุ-ข้อมูลที่เป็นผลและเชื่อมโยงจนกระทั่งทราบถึงต้นตอหรือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Causes) เพื่อนำไปหาแผนงานแนวทางหรือวิธีการป้องกันปัญหาให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายต่อไป

3) แผนภูมิต้นไม้ตัดสินใจ (Tree Diagram) ใช้เพื่อหาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน ในรูปของแผนงาน/แนวทางหรือวิธีการโดยตอบคำถามว่า “ทำอย่างไร” เพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์/เป้าหมายที่อยากเป็นโดยการมุ่งเน้นไปที่ต้นตอหรือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาจากแผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)

4) แผนภูมิเมตริกซ์ (Matrix Diagram) เป็นเครื่องมือที่ช่วยหาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์/เป้าหมายและแผนงาน/มาตรการ/วิธีการที่ได้จากการเสนอแนะขึ้นว่าแนวทางใดน่าจะเป็นไปได้มีความคุ้มค่า และส่งผลกระทบให้บรรลุถึงเป้าหมายได้ก่อนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด อย่างเต็มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล

5) แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมตริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart) เป็นเครื่องมือที่ใช้เปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark) จากมุมมองของลูกค้าและเทียบกับคู่แข่งที่เป็นผู้นำในด้านสินค้าหรือบริการคล้ายๆ กับองค์กรของเรา วิธีนี้จะทำให้เห็นภาพว่าองค์กรเราอยู่ในตำแหน่งใด (Positioning) เพื่อมองกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่เหมาะสมต่อไปอย่างถูกต้อง

6) แผนภาพทางเลือกตัดสินใจเพื่อบริหารความเสี่ยง (Process Decision Program Chart : PDPC) เป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยหาแนวทางซึ่งอาจเป็นแผนงาน/มาตรการ/วิธีการโดยมุ่งเน้นไปยังอุปสรรคที่น่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อทราบถึงทุกอุปสรรคในกระบวนการก็สามารถหาแนวทางในการขจัดอุปสรรคทุกประเภทที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตคล้ายกับการมีแผนปฏิบัติการฉุกเฉินรองรับไว้เพื่อ

สำหรับการเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทำให้องค์กรมีความมั่นใจต่อการเผชิญกับปัญหา

7) แผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram) เป็นการวางแผนงานที่มีการกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาและลำดับก่อนหลังของแต่ละกิจกรรมว่ากิจกรรมใดควรทำก่อน-หลัง เพื่อที่จะบริหารโครงการหรือแผนงานให้บรรลุเป้าหมายได้ในระยะเวลาที่กำหนดไว้และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)

ในอดีตเราจะคุ้นเคยกับการจัดทำแผนผังครอบครัว (Family Tree) และการจัดแผนผังองค์กร (Organization Chart) มาแล้ว แผนผังต้นไม้ก็ได้รับการพัฒนามาในแนวทางเดียวกันนี้เอง

แผนผังต้นไม้คืออะไร

แผนผังต้นไม้ เป็นแผนผังที่ใช้ในการหามาตรการที่ดีที่สุดจากหลายๆ มาตรการ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้

เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังต้นไม้

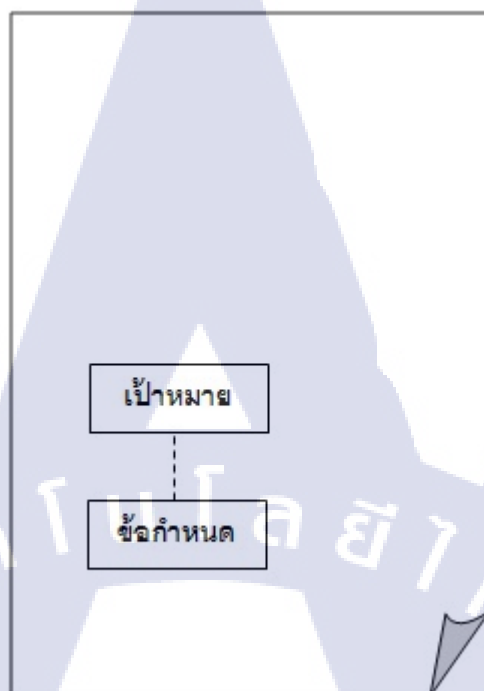
- 1) เมื่อต้องการแก้ปัญหาโดยมีการกำหนดมาตรการไว้อย่างเป็นระบบ
- 2) เมื่อต้องการให้สมาชิกกลุ่มมีมติที่มีความสอดคล้องกัน
- 3) เมื่อต้องการแสดงความสัมพันธ์ของปัญหากับมาตรการแก้ไขในรูปของแผนผัง ซึ่งทำให้ง่ายต่อความเข้าใจ

วิธีการสร้างแผนผังต้นไม้

- ขั้นตอนที่ 1 ตั้งเป้าหมาย

1) การตั้งเป้าหมายนั้นอาจจะตั้งจากปัญหาที่ถูกตั้งไว้ในแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) หรือแผนผังความสัมพันธ์ (Relation Diagram) หรือปัญหาที่ได้มาจากที่ใดๆ ก็ได้ที่ตามต้องการจะแก้ไข จากนั้นให้เขียนเป้าหมายลงในบัตร (Card) แล้ววางบัตรนี้เอาไว้ที่ซ้ายมือสุดตรงกลางของกระดาษแผ่นใหญ่

2) เป้าหมายที่ตั้งนั้นหากมีข้อจำกัดหรือข้อกำหนดเงื่อนไขใดๆ ให้เขียนข้อความเหล่านั้นลงในบัตรด้วยเช่นกัน



รูปที่ 1 ตัวอย่างบัตรการตั้งเป้าหมาย

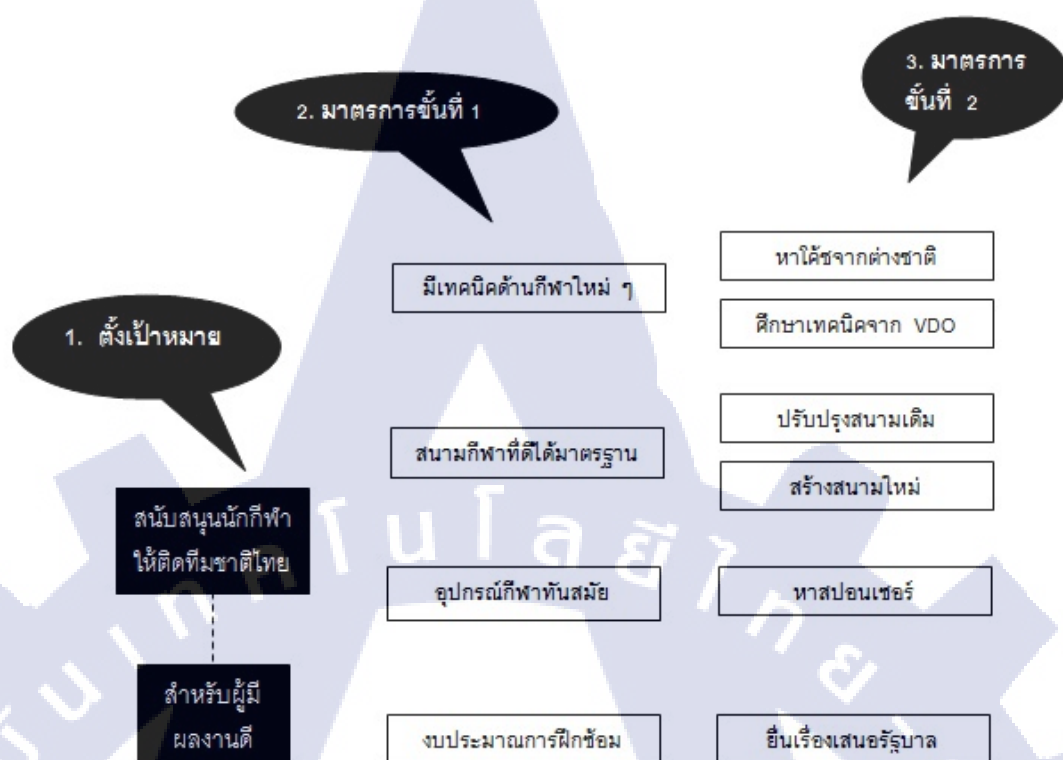
ในการตั้งเป้าหมายนั้น ประโยคจะต้องสั้น ๆ ง่าย และกระชับเพื่อให้ทุกๆ คนเข้าใจ และจะต้องให้สมาชิกกลุ่มทุกคนเข้าใจด้วยว่า เหตุใดจึงตั้งเป้าหมายนี้ขึ้นมา เพราะอะไร

- ขั้นตอนที่ 2 สร้างชุดมาตรการการแก้ปัญหา

1) สมาชิกร่วมกันปรึกษาหารือกันว่ามาตรการใดเป็นมาตรการสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นได้บ้าง ซึ่งในขั้นตอนนี้เราจะได้ “มาตรการขั้นที่ 1”

2) นำมาตรการในขั้นที่ 1 ที่ถูกเลือกมาเขียนลงในบัตร แล้วนำไปเรียงไว้ที่ด้านขวาของบัตรเป้าหมายที่ได้จากขั้นตอนที่ 1

3) บัตรที่ได้จากข้อ 2) แต่ละบัตรกลายเป็นเป้าหมาย และให้หาต่อไปว่ามาตรการที่จะแก้ไขบัตรมาตรการที่หนึ่งนั้น จะต้องมีการทำอะไรต่อบ้าง กลายเป็นบัตรมาตรการขั้นที่ 2, 3 ไปเรื่อยๆ จะกระทั่งเจอมาตรการที่พอจะแก้ไขได้ หรือปฏิบัติได้จริง



รูปที่ 2 ตัวอย่างตรวจสอบมาตรการและความหมายของความสัมพันธ์

- ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบมาตรการและความหมายของความสัมพันธ์

ให้ตรวจสอบดูบัตรมาตรการทั้งหมดที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 และตรวจสอบว่ามีอะไรตกหล่นบ้างหรือไม่ และมีความขัดแย้งใดเกิดขึ้นหรือไม่ โดยในการตรวจสอบนั้น ให้ทำการตรวจสอบ 2 มุมดังต่อไปนี้

- 1) มาตรการนี้สามารถแก้ปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จได้จริงหรือไม่
- 2) มีทางเป็นไปได้หรือไม่ที่จะบรรลุเป้าหมายได้โดยการใช้มาตรการนี้ เรียกว่า ทดลองตรวจสอบ จากซ้ายไปขวา และ จากขวาไปซ้าย

ถามจากซ้ายไปขวา

เช่น การจะสนับสนุนนักกีฬาให้ติดทีมชาติไทยนั้นต้องมีเทคนิคด้านการกีฬาใหม่ๆ การจะมีเทคนิคการกีฬาใหม่ๆ เมื่อจัดจ้างโค้ชจากต่างชาติ การจะได้โค้ชต่างชาติมาต้อง(ดำเนินการถาม “อย่างไร – อย่างไร” ต่อไปจนกว่าจะได้มาตรการสุดท้าย)

ในขณะเดียวกันทดลองถามกลับจากชาวไปซ้ายบ้าง

เช่น การจัดจ้างโค้ชจากต่างชาติมาทำให้เราได้เทคนิคกีฬาใหม่ๆ (จริงหรือไม่) เมื่อได้เทคนิคใหม่ๆ มาจะช่วยให้ นักกีฬาติดทีมชาติไทยได้ (จริงหรือไม่)



รูปที่ 3 ตัวอย่างการกำหนดโครงสร้างต้นไม้

- ขั้นตอนที่ 4 กำหนดโครงสร้างต้นไม้

เมื่อตรวจสอบแล้วว่าไม่ขัดแย้งกันให้นำมาตรการไปติดไว้ที่กระดานในตำแหน่งที่เหมาะสม (ด้านขวามือของเป้าหมายของแต่ละอัน) จากนั้นก็ลากเส้นเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายกับมาตรการเพื่อทำการสร้างแผนผังต้นไม้

- ขั้นตอนที่ 5 กำหนดแผนปฏิบัติการ

สุดท้ายทำการกำหนดแผนปฏิบัติการ โดยกำหนดตามหลักการของ "5W 2H" (What, Why, Who, When, Where, How and How Much)

เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังต้นไม้

โดยทั่วๆ ไปเราอาจเห็นหน้าตาของแผนผังต้นไม้ในหลายรูปแบบด้วยกัน บางรูปแบบอาจใช้สำหรับเพียงแค่ภาพ เพื่ออธิบายโครงสร้างขององค์กร แต่สำหรับแผนผังต้นไม้ที่ใช้ในการแก้ปัญหา นั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ

1) ประเภทการวิเคราะห์แบบ Why – Why Tree

2) ประเภทการวิเคราะห์แบบ How – How Tree

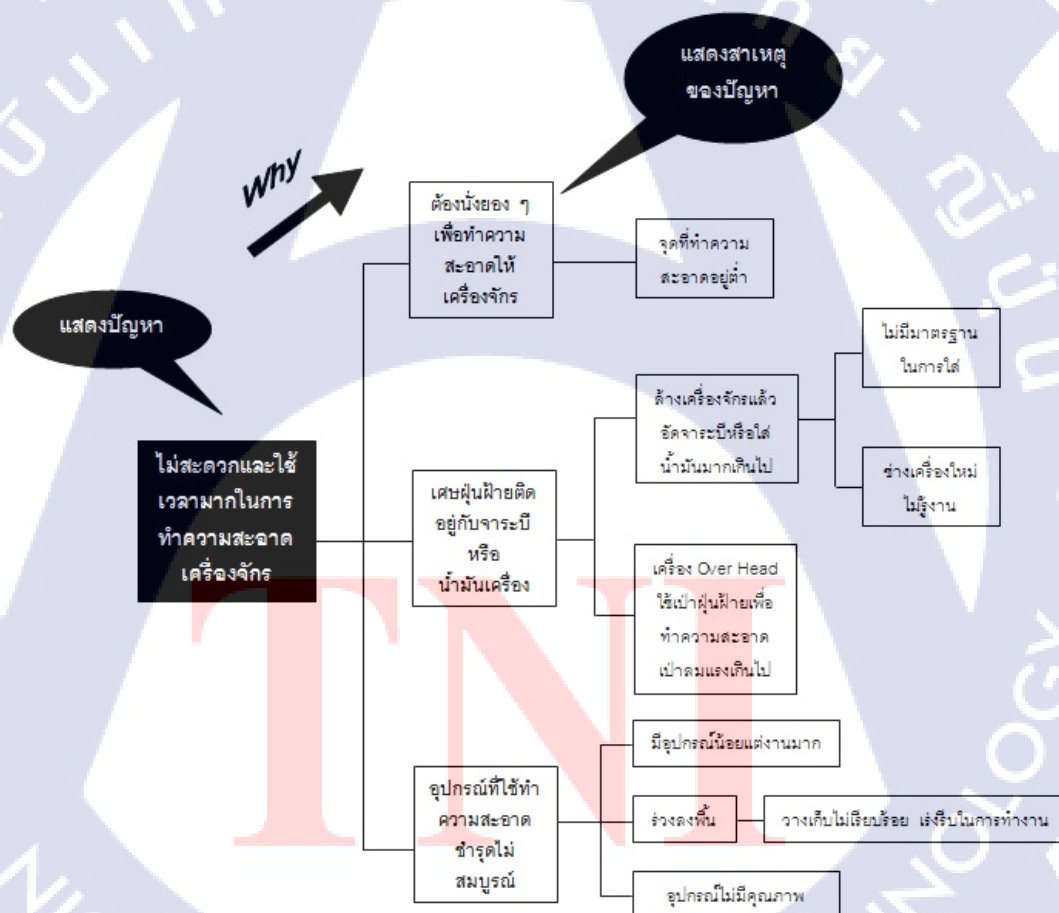
ความแตกต่างของ Why-Why Analysis กับ How-How Analysis

Why-Why จะใช้เมื่อเราต้องการจะวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้า (Root Cause) ของ

ปัญหา

เพื่อสร้างแผนปฏิบัติการที่จุดนั้นๆ โดยที่ยอดของแผนผังต้นไม้จะแสดงปัญหาที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างการวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why-Why Tree



รูปที่ 4 ตัวอย่างการกำหนดแผนปฏิบัติการ

3. ไคเซ็น (Kaizen)

จากหลักการไคเซ็นที่ระบุใน “ไคเซ็น (Kaizen) ทุกคนทำได้ ทำง่าย ทำเลย” เรียร์ชัย พันธุ์คง (2557) กล่าวไว้ว่า ไคเซ็น (Kaizen) มาจากภาษาญี่ปุ่นเป็นคำที่แพร่หลายและนิยมนำมาใช้เป็นวิธีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือกระบวนการทำงานที่ดีขึ้นในลักษณะของการปรับปรุงแบบต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ประเด็นสำคัญหลัก คือ การพิจารณาถึงเรื่องวิธีการ แนวคิดและมาตรการนำเสนอ เพื่อดูที่มาของการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องการจะพิจารณาถึงวิธีการ แนวคิดและมาตรการนำเสนอดังกล่าวได้นั้น เราต้องไม่ติดอยู่กับกรอบความคิดเดิมๆ ไม่ยึดติดอยู่กับวิธีการมองวิธีการคิดหรือการกระทำในแบบเก่าๆ อีกต่อไป มีการพัฒนาการวิธีการมากมายขึ้นมาเพื่อการแก้ปัญหาแต่วิธีการเหล่านั้นต่างมีข้อจำกัดว่าผู้ใช้ต้องมีทักษะความรู้ในวิธีการนั้นๆ ณ ระดับหนึ่งจึงจะยังผลสำเร็จได้ ซึ่งตรงข้ามกับนวัตกรรม (Innovation) เป็นสิ่งที่เรากล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีพลวัตมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว อย่างก้าวกระโดดเพื่อให้กรรมวิธีการทำงานหรือผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัย มีคุณค่าโดยใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วแต่อาจไม่ยาวนาน

Kaizen คืออะไร? คำว่า “Kaizen” เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า “การปรับปรุง (Improvement)” ซึ่งหากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะแยกได้ 2 คำ คือ “Kai” แปลว่า “การเปลี่ยนแปลง (Change)” และ “Zen” แปลว่า “ดี (Good)” ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีก็คือการปรับปรุงนั่นเอง Kaizen เป็นแนวคิดธรรมดาและเป็นส่วนหนึ่งในทฤษฎีการบริหารของญี่ปุ่น ซึ่งโดยธรรมชาติหรือด้วยการฝึกฝนนั้นทำให้คนญี่ปุ่นมีแนวคิดในการที่จะทำให้ทุกอย่างดำเนินไปโดยราบรื่นเท่าที่จะสามารถทำได้ ด้วยการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องในชีวิตประจำวันหรือการทำงานที่เป็นจุดแข็งที่ทำให้ Kaizen ดำเนินไปได้อย่างดีในประเทศญี่ปุ่น เพราะโดยหลักการแล้ว Kaizen ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดด้วย (Continuous Improvement)

ทำไมต้อง Kaizen? ตามหลักการของ Kaizen แล้วสาเหตุเพียงเล็กน้อยก็สามารถก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงได้ ดังนั้น Kaizen จึงเป็นเหมือนสิ่งที่เตือนให้เราตระหนักถึงปัญหาอย่างเนืองแน่น นอกจากนั้นยังต้องหาทางแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นอยู่เป็นนิจ โดยหลักการนี้จะทำให้เราผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ นอกจากนั้นยังเป็นการใช้ความคิดความสามารถร่วมกันปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งหมายถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้ปฏิบัติงานทุกคนนั่นเอง

นำ Kaizen มาใช้อย่างไร? การปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามจะสำเร็จไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ในทางกลับกันสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงการ แผนงาน หรืองานที่ได้รับมอบหมายย่อมจะทำได้โดยง่ายถ้าได้รับความร่วมมือ การมีส่วนร่วม การตั้งใจ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของสมาชิกแต่ละคนในองค์กร คำกล่าวที่ว่า “การให้พนักงานมีส่วนร่วมนั้น

ดูเป็นสิ่งที่ไม่ยากนักแต่เป็นที่ทราบกันดีในหมู่ผู้บริหารว่าการบริหารคน คือ สิ่งที่ยากที่สุด
 อย่างไรก็ตามการ ผลักดันให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมได้นั้น สำคัญอยู่ที่ความมุ่งมั่น
 และความตั้งใจจริงของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Commitment) ความ
 อุตสาหพยายามและการมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานที่ได้รับอย่าง
 ต่อเนื่องนั้นจำเป็นต้องมีระบบที่ดีมารองรับจึงจะสร้างสรรค์ให้เกิดผลอย่างที่ต้องการได้
 จุดเริ่มต้นที่ดี คือ การมุ่งเน้นให้เกิดบรรยากาศของการมีความคิดสร้างสรรค์จากพนักงานทุกคน
 อย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร โดยมีแนวคิดของ Kaizen เป็นพื้นฐาน เชื่อมโยงถึงค่านิยมและ
 บรรทัดฐานทุกอย่างในองค์กร ไม่ใช่เพียงใช้เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่ง เช่น 5ส, QCC, TQM,
 เท่านั้น เพราะ Kaizen เป็นแนวคิดรวบยอด (Total Concept) ไม่ใช่สิ่งที่จะเลือกมาใช้บางส่วน
 แล้วหวังว่าจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างที่ต้องการ ข้อแตกต่างระหว่างการบริหารใน
 แนวทางของประเทศทางตะวันตกนั้นมีอยู่หลายประการ ประการหนึ่ง คือ การบริหารของ
 ประเทศทางตะวันตกมักจะนำเอาเครื่องมือทางการบริหารและเทคนิคใหม่ๆ (New
 Management Tools and Techniques) ที่มีคำตอบสำเร็จรูปมาใช้ และเอาจริงเอาจังกับการใช้
 สิ่งเหล่านั้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในระยะเวลาอันสั้น แต่ลืมนึกถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในระยะยาว
 ส่วนการบริหารของประเทศทางตะวันออกนั้น เป็นที่ทราบกันว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะได้คำตอบที่
 แนชัดและให้ผลอย่างรวดเร็ว (Quick – Fix Answers) ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถประกันความ เป็น
 เลิศก็คือ การก้าวไปอย่างช้าๆ แต่ให้ผลที่แน่นอน โดยความเชื่อที่ว่า การรู้ความเป็นเลิศนั้นเป็น
 การเดินทางที่ไม่มีที่สิ้นสุด สิ่งสำคัญที่จะต้องระลึกอยู่เสมอ คือ เป็นธรรมชาติที่ย่อมจะมีการ
 ต่อต้านในตอนเริ่มต้น แต่ต่อมากะบวนการต่างๆ จะสามารถสร้างความสมดุลขึ้นมาได้ ทั้งนี้
 ผู้บริหารจะต้องมีความเชื่อมั่นและสร้างเสถียรภาพให้กับทรัพยากรบุคคลขององค์กร ซึ่งผู้บริหาร
 และฝ่ายบุคคลจะต้องร่วมกันหาทางที่ง่ายและเหมาะสมที่จะส่งเสริมให้คนส่วนมากหันมาร่วมกัน
 ขจัดปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางหน้าอยู่ ถือเป็นการเปิดเสถียรภาพและเชื่อมั่นในคุณค่าและ
 ความสามารถของคน ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายที่สุดในกระบวนการบริหารของฝ่ายบริหาร การ
 ประสานวัตถุประสงค์ขององค์กรและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เข้ากับหลักการของ
 Kaizen โดยปกติในประเทศทางตะวันตกฝ่ายบุคคลจะเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากร
 มนุษย์โดยไม่ได้มีการพิจารณาแผนงานด้านอื่นๆ ร่วม และในบางกรณีกลยุทธ์ด้านทรัพยากร
 มนุษย์จะได้รับความสนใจน้อยมากจากผู้บริหาร การที่บริษัทให้ความสนใจในเรื่องการวางแผน
 กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง ย่อมถือว่าเป็นบริษัทที่มีพื้นฐานของ Kaizen บริษัท
 เช่นนี้ ผู้บริหารจะแสดงออกถึงความมุ่งมั่นโดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน รวมทั้งร่วม
 อภิปรายและให้ความคิดเห็นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ด้วย และจะมีคณะทำงาน
 จากสายต่างๆ เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นให้แน่ใจว่ากลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนด
 ขึ้นจะครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของบริษัทในระยะยาว หลังจากที่มีกลยุทธ์
 และแผนงานแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การสื่อสารให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร และพยายามปลูกฝังให้สมาชิก

ทุกคนมีทัศนคติแบบ Kaizen นอกจากนั้นการกำหนดภารกิจ (Mission) ขององค์กร นอกจากจะอธิบายให้เห็นว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญของภารกิจดังกล่าวแล้ว ควรจะสอดแทรกแนวคิด Kaizen ไว้ด้วย และมีการทบทวนเป็นประจำ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และคิดเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างเป็นสิ่งปรับปรุงได้เสมอ

มาตรการหลากหลายวิธี การคิดแบบอิสระและมีความยืดหยุ่นนั้นจะนำมาซึ่งมาตรการแก้ไขปัญหามีความหลากหลาย แต่ทั้งนี้เราต้องไม่ลืมว่าในระหว่างการคิด เราอาจจะพบจุดติดตัน คือ ไม่สามารถนำสิ่งที่คิดไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้านข้อเท็จจริงบางอย่าง การที่ผู้คิดต้องกลายมาอยู่ในสภาพ “หมดหวัง” หรือ “หยุดความพยายาม” ในการแก้ไขปัญหาย่อมไม่ใช่สิ่งที่ดีทั้งสองกรณี หรือแม้กระทั่งเมื่อต้องการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาก็ไม่ได้หมายความว่ามีความสมบูรณ์เสมอไป เพราะสิ่งทั้งหลายต่างมีแนวโน้มว่าจะเกิดมาจากปัจจัยหรือตัวแปรมากกว่าหนึ่งเสมอ ปัญหาหลายๆ อย่าง ก็เช่นกัน มีผลมาจากสาเหตุหลายๆ ประการด้วยกัน มาตรการแก้ไขปัญหาก็ต้องมีความหลากหลายตามสาเหตุเหล่านั้น “เราสามารถเข้าใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้เป็นอย่างดี ถ้าเราแยกแยะประเด็นย่อยๆ ออกมาได้” ในเรื่องของการแก้ปัญหาก็เช่นกัน “เราจะรู้วิธีการแก้ไขปัญหาก็ได้ ถ้าเราแยกแยะปัญหา เหล่านั้นออกเป็นประเด็นต่างๆ ที่ชัดเจน” ด้วยเหตุนี้จึงขอแนะนำให้ใช้ 7 QC Tools ตัวใดตัวหนึ่ง เป็นต้นว่าการใช้ผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) เพื่อทำการวิเคราะห์ปัญหา เพราะเครื่องมือนี้จะทำให้เห็นภาพได้ชัดเจนว่า เมื่อปัญหาเกิดขึ้นจากหลากหลายสาเหตุ ก็ต้องมีมาตรการแก้ไขไว้หลากหลายเช่นกัน รวมทั้งยังมีผลดีในแง่ของการเชื่อมโยงเข้ากับประเด็นที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายอีกด้วย

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย จากกรณีศึกษาบริษัท A” ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อการดำเนินงานล่าม รวมถึงบทบาทของการทำงานของล่ามในบริษัทญี่ปุ่น ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางและวิธีในการศึกษาเพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้โดยขั้นตอนของการดำเนินการศึกษา ดังนี้

กำหนดหัวข้อการศึกษา

กำหนดหัวข้อการศึกษา ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตหรือกรอบแนวความคิด รวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษานี้ พร้อมแนบตารางกำหนดการดำเนินการศึกษาดังแสดงไว้ในบทที่ 1

ศึกษางานเขียนและงานศึกษา

ศึกษางานเขียนและงานศึกษารวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการอ้างอิงต่อการศึกษาหาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงทฤษฎีเกี่ยวกับ New QC 7 Tools โดยเฉพาะการหาความสัมพันธ์ของปัจจัย และปัญหาผ่าน “แผนผังต้นไม้” (Tree Diagram) โดยรวบรวมไว้ในบทที่ 2

สรุปปรากฏการณ์

นำปรากฏการณ์ที่ได้ข้อมูลจากกระทู้ล่าม, การสอบถาม และประสบการณ์ตรงของผู้ศึกษามาสรุป เพื่อตั้งประเด็นที่ต้องการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติม และไปค้นหาสาเหตุของปัญหา

ค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ค้นหา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปรากฏการณ์ที่ดึงมาศึกษา ด้วยการนำ New QC 7 Tools มาใช้ ซึ่งการศึกษานี้จะใช้ “แผนผังต้นไม้” ในการหาจำนวนวิธีการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีพื้นฐานที่สุดนั่น คือ การเขียนแจกแจงจำนวนวิธีออกมาโดยตรงอีกทั้งเป็นวิธีที่สะดวกที่สุดในการเขียนแจกแจงรายละเอียดด้วย

หาความสัมพันธ์ของปัญหา

หลังจากที่สรุปสาเหตุที่แท้จริงที่ได้แล้ว จะต้องดึงความสัมพันธ์ของปัญหาหลักๆ ออกมาเพื่อหามาตรการแก้ไขต่อไป

กำหนดมาตรการแก้ไข

กำหนดมาตรการแก้ไขในการกำจัดสาเหตุ และรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาเขียน รายงานผล

การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

หามาตรการและดำเนินการแก้ไขด้วยหลักการไคเซ็น

ประเมินความเป็นไปได้จากการแก้ไขปรับปรุง

หลังทดลองทำตามหัวข้อไคเซ็น จะประเมินความเป็นได้ของการปรับปรุงดังกล่าวด้วยการให้ผู้ใช้งานกรอกแบบประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน พร้อมสรุปผลการปรับปรุง

แสดงข้อเสนอแนะ และผลการประเมินจากการไคเซ็น

นำเสนอเนื้อหาที่สรุปหลังจากการทำไคเซ็น พร้อมแสดงเนื้อหาที่สามารถปรับปรุงแล้วเสร็จในช่วงของการศึกษา และเสนอแนะหัวข้อที่ดำเนินการไปกึ่งหนึ่ง แต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ กับหัวข้อที่ไม่สามารถปรับปรุงได้ในช่วงการศึกษานี้ เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ที่ต้องการนำไปศึกษาต่อยอด

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 4

การดำเนินการศึกษาและผลการศึกษา

สรุปปรากฏการณ์จากปัญหาที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการที่บริษัทต่างๆ เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนั้น มีการเข้ามาลงทุนโดยบริษัทข้ามชาติ จึงต้องมีการใช้ล่ามเพื่อเป็นตัวกลางของการสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งการศึกษานี้ ระบุเจาะจงไปที่ชาวต่างชาติที่เป็นชาวญี่ปุ่น ดังนั้นล่ามจะต้องแปลภาษาที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารให้คนญี่ปุ่น และคนไทยรับรู้และเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น ล่ามควรจะต้องแปลภาษาที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดระหว่างการสื่อสาร แต่ในภาคปฏิบัติงานนั้นในหลายครั้งการแปลภาษาที่ผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการแปลภาษาที่ผิดพลาดนั้นอาจจะส่งผลต่อการทำงานและการตัดสินใจต่อการทำธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลลัพธ์ที่ร้ายแรงอันเนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดผ่านตัวกลาง โดยปกติหน้าที่ของล่ามนั้นจะทำหน้าที่แปลภาษาให้ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้นในการทำงานของล่ามจึงเข้าไปมีบทบาทตั้งแต่การประชุมระดับผู้บริหาร จนถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะอย่างในหน่วยงานของระดับปฏิบัติการด้วยเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการเป็นล่ามคือการแปลสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ถูกต้องและครบถ้วนมากที่สุด แต่บ่อยครั้งที่ล่ามเองก็ประสบปัญหาต่างๆ จากการเป็นตัวกลางของการแปลภาษาด้วย

จากการศึกษาปัญหาจากบริษัท A จากกลุ่มตัวอย่างล่ามญี่ปุ่น-ไทย (30 คน) ผู้ใช้งานที่เป็นคนญี่ปุ่น (30 คน) และผู้ใช้งานที่เป็นคนไทย (30 คน) รวมถึงข้อมูลอ้างอิงจากกระทู้ล่ามต่างๆ โดยนำปรากฏการณ์ต่างๆ มารวบรวมไว้ดังนี้

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตารางที่ 2 ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น	
1	แปลไม่ได้เพราะไม่รู้ศัพท์เทคนิค ศัพท์ช่าง ศัพท์เฉพาะ
2	แปลไม่ได้เพราะไม่รู้วาระโปรเซสงานมีอะไร เครื่องจักร ชื่อชิ้นส่วนลักษณะงานเสียเป็นอย่างไร
3	แปลไม่ได้เพราะคนไทยพูดไม่รู้เรื่อง ตอบไม่ตรงคำถาม พูดวนไปวนมามาก ไม่รู้จะแปลยังงี้
4	แปลไม่ได้เพราะพื้นฐานภาษาของตัวล่ามอ่อน
5	แปลไม่ได้เพราะว่าไม่มั่นใจ เนื่องจากโดนดูถูก หรือประเมินว่าแปลไม่ได้หรอก
6	แปลไม่ได้เพราะฟังไม่ทัน เนื่องจากคนญี่ปุ่นพูดเร็ว
7	แปลไม่ได้เพราะจับประเด็นไม่ค่อยได้
8	แปลไม่ได้เพราะฟังไม่เข้าใจเลย จับต้นชนปลายไม่ถูก และฟังแม้แต่ภาษาไทยยังไม่รู้เรื่อง
9	แปลไม่ได้ เพราะผู้พูดพูดยาวจนทำให้จำไม่หมด และจับใจความสำคัญไม่ได้
10	แปลไม่ทันหรือสื่อสารไม่ครบถ้วนเพราะเวลาประชุมแล้วมีการโต้เถียงกัน ทั้งคนไทยคนญี่ปุ่นล่ามต้องฟังแล้วจับใจความ วิเคราะห์ แล้วแปล

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาขอสรุปปรากฏการณ์ออกมาเป็นเนื้อหาที่ต้องการนำไปศึกษาต่อดังนี้ คือ “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้”

ค้นหา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากการศึกษาปัญหาโดยรวมของงานล่ามที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จนสรุปปรากฏการณ์ร่วมออกมาได้ว่า “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” ขั้นตอนถัดไป จะนำปรากฏการณ์ดังกล่าวมาศึกษาปัญหา และวิเคราะห์หาสาเหตุ และความสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการแก้ไขต่อไป โดยการศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือหนึ่งใน New QC 7 Tool มาใช้ ซึ่งเครื่องมือหนึ่งก็คือ แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)

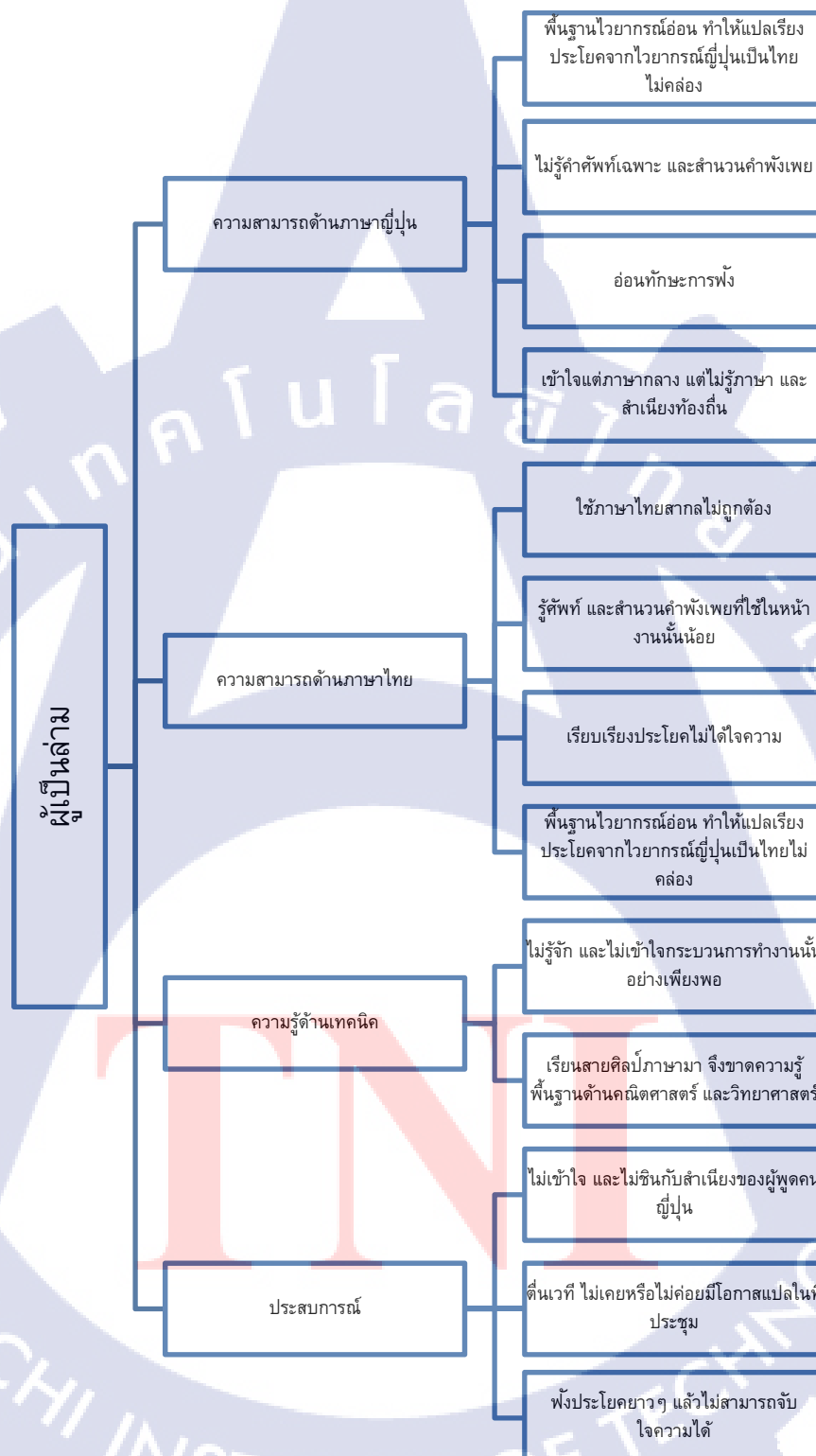
ผู้ศึกษาได้นำปัญหามาแยกตามปัจจัยหลักออกเป็น 4 หัวข้อ โดยใช้แผนผังต้นไม้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ส่งสาร
2. ปัญหาที่เกิดจากผู้รับสาร
3. ปัญหาที่เกิดจากล่าม
4. สภาพแวดล้อม



รูปที่ 5 แผนผังต้นไม้มแสดงปรากฏการณ์ ปัจจัย ปัญหาภาพรวม

1. ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่าม



รูปที่ 6 แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้เป็นล่าม

1.1 ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น

1) พื้นฐานไวยากรณ์อ่อนทำให้แปลเรียงประโยคจากไวยากรณ์ญี่ปุ่นเป็นไทยไม่คล่อง โดยปัญหานี้ จะรุนแรงหรือเล็กน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถด้านพื้นฐานภาษาของล่ามแต่ละคน, หลักสูตรที่แตกต่างของแต่ละมหาวิทยาลัย การที่ล่ามมีพื้นฐานไวยากรณ์ที่อ่อนนั้น โดยเฉพาะไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นจะกลายเป็นอุปสรรคตัวหลักที่กีดขวางการแปลเพื่อให้ผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจได้ เช่น สับสนในประโยคที่ส่งมาแล้วว่า สรุปว่า “ใคร” ต้องทำอะไร แล้วก็แปลออกไปอย่างไม่เข้าใจ จนทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด เนื่องจากประโยคคำสั่งไม่ชัดเจน หรือคลุมเครือ

อีกทั้งไวยากรณ์ของกลุ่มภาษา คือ ระหว่างภาษาญี่ปุ่น และภาษาไทยมีความแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ไวยากรณ์ภาษาไทยจะเรียงประโยคสมบูรณ์จาก “ประธาน + กริยา + กรรม” แต่ไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นจะเรียงประโยคสมบูรณ์ จาก “ประธาน + กรรม + กริยา” ซึ่งถ้าล่ามรับสารจากคนญี่ปุ่น และแปลเรียงตามไวยากรณ์ญี่ปุ่นตรงตัวเลย จะทำให้ผู้รับสารหรือผู้ฟัง เข้าใจยาก หรือไม่เข้าใจเลยก็เป็นได้ จนเป็นเหตุทำให้การสนทนา หรือการประชุมไม่ราบรื่น หรือบางครั้ง ล่ามอาจถูกตำหนิจากคนไทยว่าแปลไม่เข้าใจ แปลไม่รู้เรื่อง ทั้งๆ ที่จริงล่ามอาจจะแปลเนื้อหาได้ครบถ้วนตามที่คนญี่ปุ่นถ่ายทอดมา แต่จับเรียงเป็นประโยคภาษาไทยที่ถูกต้องไม่ได้ จึงทำให้ผู้ฟังไม่ยอมรับกับบางประโยคที่ล่ามแปล

2) ไม่รู้คำศัพท์เฉพาะและสำนวนคำพังเพยในการแปลของล่ามนั้นจะพบเจอได้บ่อยคือการที่ล่ามไม่สามารถแปล หรือส่งสารไปยังผู้รับสารได้ถูกต้องครบถ้วนเนื่องจากบางครั้งเป็นการที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์เฉพาะต่างๆ เช่น คำศัพท์ทางธุรกิจ คำศัพท์ทางวิศวกรรม หรือคำศัพท์ทางบัญชี ปัญหาข้อนี้จะเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อนักศึกษาจบใหม่, ล่ามที่เพิ่งเริ่มทำงานล่ามช่วงแรก, ล่ามที่มีประสบการณ์แต่ย้ายงานใหม่ หรือมีการย้ายแผนก

คำศัพท์เฉพาะของแต่ละบริษัทหรือแต่ละหน่วยงานจะถูกกำหนดขึ้นมาใช้ร่วมกันในหน่วยงาน, แผนก หรือบริษัทนั้นๆ ซึ่งตอนเรียนที่มหาวิทยาลัย หรือโรงเรียนภาษานั้น ศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะศัพท์เทคนิคของหน่วยงานถือเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นความลับ หรือเป็น Know-How ของบริษัทนั้น จึงไม่มีการเผยแพร่ หรือ Share ตาม Internet ไว้อย่างแพร่หลาย ศัพท์เฉพาะดังกล่าวจะมีความยาก และมีจำนวนคำศัพท์ที่เยอะ อีกทั้งถ้าไม่รู้กระบวนการการทำงาน of หน่วยงาน การรู้เพียงแค่ว่าคำศัพท์ และคำแปลก็อาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์มากนัก จึงนับว่าเป็นอีกหนึ่งเรื่องปวดหัวสำหรับล่าม ที่เมื่อต้องแปลศัพท์ที่ตนไม่เคยได้ยิน หรือไม่รู้มาก่อน ก็จะแปลให้เข้าใจไม่ได้เลย ทั้งนี้ นอกจากคำศัพท์เฉพาะแล้ว คำศัพท์ที่เกิดขึ้นใหม่ก็เช่นกัน เนื่องจากบางครั้งตัวล่ามเองไม่ได้รู้ศัพท์นั้นมาก่อนหรือไม่ได้เข้าใจถึงความหมายของศัพท์นั้นดี ทำให้ความหมายในการสื่อสารคลาดเคลื่อน

3) อ่อนทักษะการฟัง ถือว่าเป็นอุปสรรคอันดับแรกของการเป็นล่าม เนื่องจากถ้าล่ามอ่อนการฟัง ตามผู้พูดไม่ทัน หรือรับสารจากผู้พูดมาประมวลผลช้าแล้วละก็จะทำให้จับ

ประเด็นของประโยคแรกไม่ได้ และรุกรามไปในประโยคถัดไป เพราะมีว่แต่ทบทวนในประโยคแรกของผู้พูดว่าประเด็นคืออะไร ผู้พูดต้องการสื่อสารอะไรไปยังผู้ฟัง สุดท้ายรวนตลอดการสนทนาหรือการประชุม จนอธิบาย และชี้แจงผู้ฟังไม่ได้ว่า ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้ฟังทำอะไร จนเป็นเหตุให้ต้องกลับมาทวนเรื่องราวกันใหม่อีกครั้ง ทำให้เกิด Loss Time จากการสื่อสารหรือเหตุหนึ่ง คือ ล่ามจับประเด็นไม่ได้ แต่อาจจะเกิดเนื่องจากหลายๆ ปัจจัยแวดล้อมที่ทำให้ล่ามเริ่มแปลมั่ว คลาดเคลื่อน และผิดประเด็น จนเป็นเหตุทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดอันเนื่องมาจากการแปลที่ผิดพลาดของล่ามนั่นเอง ซึ่งปัญหานี้อาจสร้างผลเสียอย่างมหาศาลต่อแผนก, บริษัท หรือองค์กรก็เป็นได้ จึงจำเป็นต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก และจำเป็นต้องอาศัยจรรยาบรรณของล่ามสูงด้วยเช่นกัน

4) เข้าใจแต่ภาษากลาง แต่ไม่รู้ภาษา และสำเนียงท้องถิ่น เรื่องนี้ถือว่ายากสำหรับล่าม เพราะคนญี่ปุ่นที่ล่ามต้องรับสารมาแปล อาจพูดด้วยภาษาถิ่น หรือสำเนียงที่ล่ามไม่ชิน และไม่เคยเรียน ซึ่งภาษาถิ่นมองผิวเผินแล้ว ก็ไม่แตกต่างอะไรกับคำศัพท์เฉพาะ แต่ภาษาถิ่นบางครั้งจะยากกว่าคำศัพท์เฉพาะตรงที่ไม่มีมีความหมายแสดงไว้ในพจนานุกรม ล่ามจะรู้ความหมายของคำศัพท์ได้ก็ต่อเมื่อถามกับผู้พูด, ค้นหาความหมายบน Internet ซึ่งบางทีสถานการณ์ก็ไม่อำนวยให้ค้นหาความหมาย บวกกับสำเนียงของผู้พูดยิ่งทำให้จับเสียงของคำศัพท์ได้ยาก หรือจับไม่ได้ พอถามนอกรอบ สำเนียงที่จดบันทึกมาก็เป็นคนละเสียงกัน ทำให้หาความหมายไม่ได้ก็มี

1.2 ความสามารถด้านภาษาไทย

1) ใช้ภาษาไทยสากลไม่ถูกต้อง ล่ามเป็นคนไทยก็จริง แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะมีพื้นฐานการใช้ภาษาแน่นกันทุกคน ดังที่ประเทศกำลังประสบปัญหา ณ ปัจจุบันก็คือ คนไทยใช้ภาษาไทย, ไวยากรณ์ หรือคำศัพท์ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะศัพท์แสลงที่เกิดขึ้นใหม่ทุกวันตามโลก Social Network ซึ่งศัพท์เหล่านี้มักเป็นที่นิยมใช้กันในกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งล่ามส่วนใหญ่ก็ยังถือว่าเป็นกลุ่มวัยรุ่นอยู่ แต่บางทีล่ามต้องแปลให้ผู้รับสารคนไทยที่สูงวัย หรือมีอายุแล้ว ถึงแม้ว่าล่ามจะแปลด้วยคำศัพท์ภาษาไทย แต่ถ้าผู้รับสารคนนั้นไม่เข้าใจ หรือไม่รู้ความหมายของศัพท์ใหม่ที่ล่ามใช้แปลก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจจนกลายเป็นสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง

2) รู้ศัพท์ และสำนวนคำพังเพยที่ใช้ในหน้านางานนั้นน้อย ข้อนี้จะคล้ายคลึงกับการไม่รู้ศัพท์เฉพาะแม้แต่ภาษาไทย หรือกลุ่มผู้ทำงานคนไทยเองก็จะมีการบัญญัติคำศัพท์ที่รู้จักเฉพาะกลุ่มขึ้นมา หากล่ามไม่ได้ยู่หน้านางานนั้นเป็นประจำ หรือไม่รู้จักศัพท์เฉพาะของกลุ่มนั้นแล้ว จะทำให้ล่ามฟังประโยคที่ผู้พูดคนไทยสื่อออกมาแล้วไม่เข้าใจ และไม่สามารถแปลถ่ายทอดต่อไปให้คนญี่ปุ่นเข้าใจได้เช่นกัน

3) เรียบเรียงประโยคไม่ได้ใจความ หมายถึง แปลจากประโยคภาษาญี่ปุ่น แล้วนำมาปรับเรียงเป็นประโยคภาษาไทยที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เข้าใจเนื้อหาหายาก หรือไม่เข้าใจ

1.3 ความรู้ด้านเทคนิค

1) ไม่รู้จักและไม่เข้าใจกระบวนการการทำงานนั้นอย่างเพียงพอ ปัญหานี้จะคล้ายคลึงกับปัญหาที่ล่ามไม่รู้ศัพท์เฉพาะ เพราะล่ามจะเป็นตัวกลางที่ต้องรับสารจากผู้ส่งสารมาประมวลผล เมื่อทำความเข้าใจกับสารนั้นได้แล้ว ล่ามก็จะส่งสารที่ล่ามเข้าใจไปยังผู้รับสาร การที่ล่ามไม่เข้าใจหน้าที่ตนต้องแปลนั้น ไม่ได้ความว่าจะแปลไม่ได้เลย แต่จะเป็นการแปลด้วยความลักษณะที่ล่ามไม่เข้าใจกับสารนั้น จนส่งสารที่ยากต่อการเข้าใจหรือผู้ฟัง ฟังแล้วต้องแปลเป็นภาษาไทยซ้ำอีกทีเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น หรืออาจแปลผิดจากความหมาย หรือคลาดเคลื่อนจากที่ผู้ส่งสารต้องสื่อไปเลยก็เป็นได้ ซึ่งจะโยงไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาด และเกิดผลเสียตามมาในภายหลังได้ด้วยเช่นกัน

2) เรียนสายศิลป์ภาษามา จึงขาดความรู้พื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ หลายคนที่ไม่เคยผ่านการทำงานล่ามมาอาจสงสัย หรือไม่เข้าใจว่าประเด็นนี้กลายเป็นอุปสรรคของล่ามได้อย่างไร เมื่อล่ามได้รับการวางจ้างแล้วจะถูกส่งไปสังกัดประจำแผนกต่างๆ แต่สิ่งที่ยากสำหรับล่ามที่ไม่มีพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ แล้วถูกส่งเข้าไปสังกัดแผนก เช่น แผนกเทคนิคการผลิต เป็นต้น จะเป็นปัญหาอย่างมาก เนื่องจากล่ามต้องแปล หรือทำงานคู่กับวิศวกร ซึ่งเนื้อหาที่คุย หรือประชุมกันนั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเชิงเทคนิค ที่มีทั้งสูตรคณิตศาสตร์ หลักการไฟฟ้า เคมี ต่างๆ อีกหลายแขนง ซึ่งล่ามที่เป็นเด็กศิลป์ภาษาจะไม่รู้หลักการเหล่านี้ รวมถึงคำศัพท์เฉพาะที่มักใช้กัน รวมถึงการแปลชื่อทฤษฎี หรือหลักการนั้นเป็นภาษาไทยไม่ได้อีก ทำให้การสื่อสารติดขัด หรือใช้เวลานานกว่าจะสื่อสารกันรู้เรื่อง

1.4 ประสบการณ์

1) ไม่เข้าใจและไม่ชินกับสำเนียงของผู้พูดคนญี่ปุ่น การที่ล่ามไม่ชินกับเสียงของคนญี่ปุ่นที่ต้องแปลให้ จะทำให้ล่ามจับคำศัพท์ ประโยค และนัยยะที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้ยาก เพราะบางคนพูดสั้น พูดห้วน พูดขาดประธานของประโยค หรือพูดกำกวม จึงทำให้จับประเด็นไม่ได้ว่าคนคนนั้นต้องการอะไร จนทำให้ผู้รับสารคนไทยงงตามไปด้วย

2) ตื่นเวที ไม่เคยหรือไม่ค่อยมีโอกาสแปลในที่ประชุม การที่ล่ามไม่ค่อยมีโอกาส หรือไม่พยายามสร้างโอกาสเพื่อเข้าแปลประชุมนั้น เมื่อถึงเวลาต้องทำจริงจะทำให้ตื่นเวที ขาดสมาธิ ตั้งสติไม่ได้จนจับประเด็นอะไรในที่ประชุมไม่ได้เลย งานแปลในห้องประชุมนั้นจะมีความกดดันมากกว่าการแปลที่หน้างาน อาจด้วยหนึ่งเพราะจำนวนผู้เข้าประชุมที่มีจำนวนมาก และหลายท่านที่เข้าประชุม ส่วนใหญ่เป็นระดับผู้บริหารทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ซึ่งจะสร้างความประหม่าให้ล่ามมีใช้น้อย จนทำให้ขาดสมาธิในการตั้งใจฟัง อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้นในที่ประชุม ล่ามถือว่าเป็นบุคคลหนึ่งที่จะคอยจัดการสถานการณ์ในที่ประชุมให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นแต่หากเป็นล่ามที่ไม่มีประสบการณ์แล้ว ยากที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และควบคุมสถานการณ์ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นได้

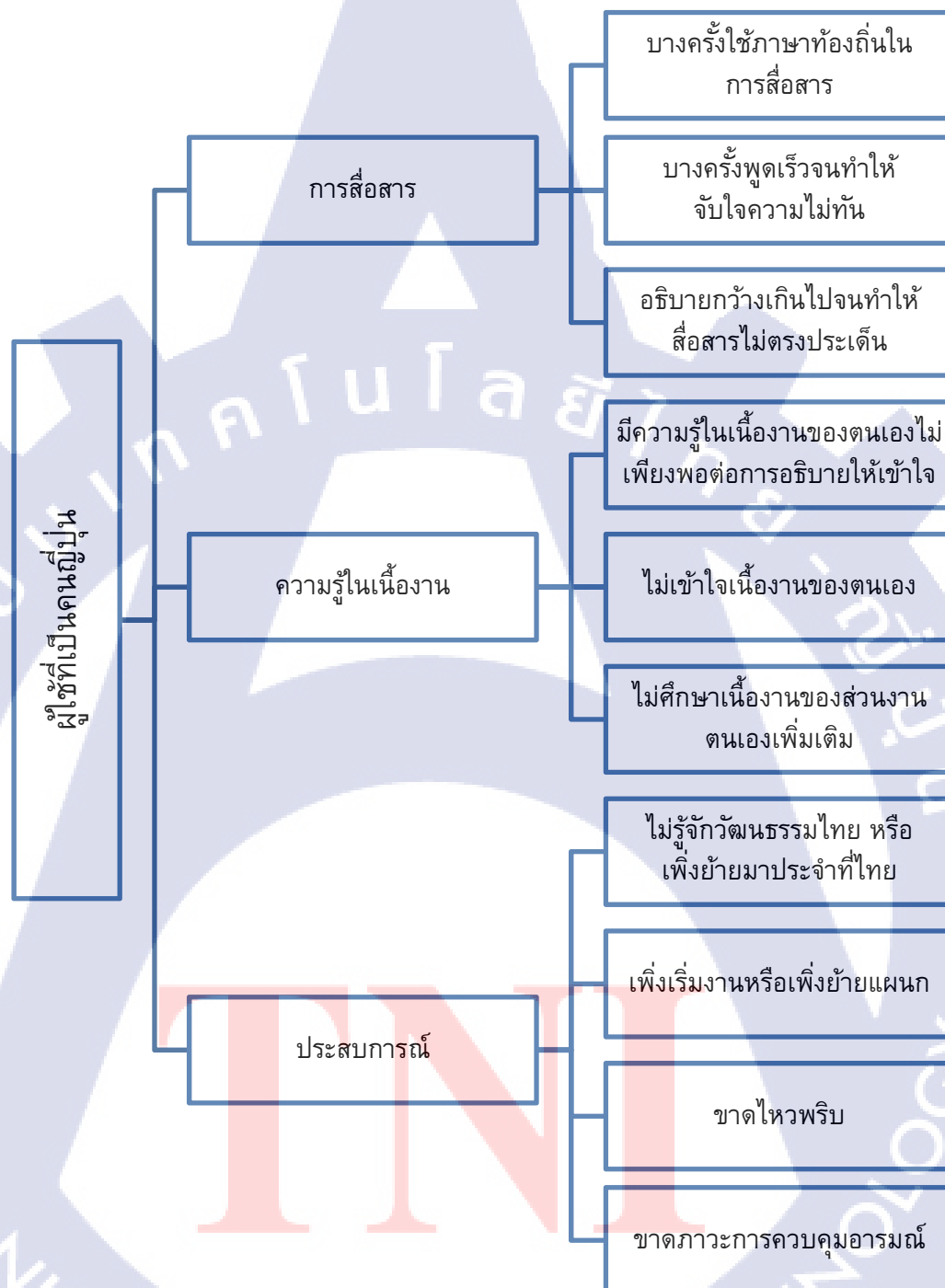
ทั้งนี้ประสบการณ์ของล่ำมมีผลต่อการแปลและการสื่อสาร ในบางครั้งล่ำมทั้ง 2 คนแปลความหมายได้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของล่ำมคนนั้นๆ ซึ่งในบางกรณี ล่ำมที่มีประสบการณ์ที่สูงกว่าจะสามารถสื่อสารออกไปได้ดีกว่า รวมถึงล่ำมที่มีประสบการณ์กับงานประชุม หรือธุรกิจนั้นๆ จะส่งผลให้การแปลเป็นไปอย่างราบรื่น

3) ฟังประโยคยาวๆ แล้วไม่สามารถจับใจความได้ บางครั้งผู้ส่งสารพูดยาว ทำให้ล่ำมจำไม่ได้ หรือถ้าจดบางทีก็จดไม่ทัน หรือไม่ครบถ้วน สุดท้ายแล้วกลายเป็นจับประเด็น ไม่ได้ว่าผู้พูดจะสื่ออะไรแก่ผู้ฟัง ทำให้การสื่อสารขาดตอน ไม่ครบถ้วน คลาดเคลื่อน หลงประเด็น ทั้งนี้ความยากง่ายจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะการพูดของผู้ส่งสารด้วย เช่น หากพูดยาวแต่อธิบายด้วยคำที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ก็จะช่วยต่อการจับใจความของล่ำม แต่ถ้าหากผู้พูด เป็นคนที่พูดจาวกไปวนมา มีแต่น้ำ เนื้อหาหลักไม่ค่อยมี ก็จะทำให้ล่ำมสับสน จนจับประเด็น และถ่ายทอดไม่ถูกได้ เป็นต้น

ผู้ส่งสารมีการใช้สารที่ยาวจนเกินไป ในบางครั้งการที่ผู้ส่งสารใช้ประโยคที่ยาว ทำให้การแปลภาษาของล่ำมในบางกรณีนั้นอาจจะตกหล่น โดยปกติสำหรับผู้ที่เคยทำงานร่วมกับล่ำมนั้น จะมีการแบ่งช่วงหรือเว้นวรรคในแต่ละประโยคเพื่อให้ล่ำมแปลได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในประโยคที่ยาวจนเกินไป โดยปกติล่ำมจะเลือกจับใจความสำคัญขึ้นมาก่อน ซึ่งบางครั้ง ข้อมูลเล็กๆ น้อยๆ จะตกหล่นไป ทำให้ผู้ส่งสารไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะส่งออกมา

TNI

2. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น



รูปที่ 7 แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น

2.1 การสื่อสาร

1) ใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสารในการแปลภาษานั้นบางครั้งลุ่มต้องรับมือกับคนญี่ปุ่นที่ใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร ซึ่งแต่ละคนจะใช้สำเนียงและภาษาที่ต่างกันเช่น พนักงานปฏิบัติการหน้านั้นมาจากหลายจังหวัด ต่างภูมิภาค ซึ่งก็มีการใช้สำเนียงหรือออกเสียงที่ต่างกันไปทำให้บางครั้งลุ่มไม่เข้าใจสารที่ต้องการแปลมากเท่าที่ควร เช่น ปกติแล้วพูดด้วยภาษากลาง บางครั้งคนญี่ปุ่นที่ปฏิบัติหน้างานใช้ภาษาใต้หรืออีสาน ทำให้ผู้แปลไม่สามารถเข้าใจได้โดยชัดเจน

2) พูดเร็วจนทำให้จับใจความไม่ทัน คนญี่ปุ่นก็ใช้ระดับความเร็วในการสนทนาเทียบเท่ากับที่คนไทยคุยกัน ดังนั้นเมื่อคนญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วมาตรฐาน หรือเป็นระดับความเร็วที่คนญี่ปุ่นสนทนากับคนญี่ปุ่น จะทำให้ลุ่มจับคำตามความเร็วนั้นไม่ทัน จนบางครั้งไม่สามารถจับใจความอะไรได้เลย

3) อธิบายกว้างเกินไปจนทำให้สื่อสารไม่ตรงประเด็น วัฒนธรรมคนญี่ปุ่นมักจะ ไม่แสดงความคิดเห็นแบบฟันธง แต่จะใช้วิธีเลี่ยงคำตอบหรือการอธิบายแบบอ้อมๆ เช่น คิดว่า.... คาดว่า.... ซึ่งเป็นประโยคที่ค่อนข้างคลุมเครือ ไม่มีความชัดเจน ยากต่อการจับประเด็นคำตอบ

2.2 ความรู้ในเนื้อหา

1) มีความรู้ในเนื้อหาของตนเองไม่เพียงพอต่อการอธิบายให้เข้าใจ โดยปกติองค์กรญี่ปุ่นจะมีการโยกย้ายงานตามวาระ หรือที่เรารู้จักกันดีในคำว่า Rotation คนญี่ปุ่นหลายคนที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้นของไปขององค์กรจำเป็นต้องถูกย้ายงานไปประจำที่สาขา หรือโรงงานอื่น รวมถึงไปประจำตำแหน่งที่โรงงานต่างประเทศ เพื่อฝึกทักษะการบริหาร และการแก้ไขปัญหาพร้อมกับคนในองค์กร ทั้งนี้ปัญหาการไม่รู้งานของตนเองอย่างเพียงพอ นั้น มักเกิดขึ้นกับคนญี่ปุ่นที่เพิ่งย้ายมาประจำประเทศไทย และต้องทำงานที่ส่วนงานนั้นเลย โดยแทบไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า หรือแม้แต่เวลาที่จะศึกษาหน้างานของตนเองก่อนย้ายมาประจำ จึงทำให้เมื่อย้ายมาแล้ว ถูกคาดหวังจากคนไทยว่า คนญี่ปุ่นที่มาประจำที่ไทย ทุกคนต้องเป็นมืออาชีพ ปรึกษาอะไร ก็ต้องสามารถให้คำแนะนำได้ จากการถูกคาดหวังเช่นนี้ ทำให้บางครั้งเมื่อมีการคุยปรึกษาหารือกัน คนญี่ปุ่นจำเป็นต้องตอบแบบเลี่ยงหรืออธิบายแบบชักแม่น้ำทั้งห้า หรือพูดจาวกไปวนมา เพราะไม่รู้ว่าจะให้คำปรึกษานั้นได้อย่างไร จนกลายเป็นการสื่อสารที่ยืดเยื้อ และผลเสียก็ตกอยู่ที่ลุ่ม คือ สื่อสารไม่รู้เรื่องบ่อยครั้ง

2) ไม่เข้าใจเนื้อหาของตนเอง

3) ไม่ศึกษาเนื้อหาของส่วนงานตนเองเพิ่มเติม คนญี่ปุ่นบางคนมีความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองสูง จนไม่เปิดรับฟังความคิดเห็น หรือยอมศึกษาหน้างานที่ประเทศไทยเพิ่มเติม จึงทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่าง เวลาคุย หรือหารือร่วมกันกับคนไทย ทำให้สื่อสารเชื่อมต่อกันยาก อันเนื่องจากแนวคิดไม่ตรงกัน

2.3 ประสบการณ์

1) ไม่รู้จักวัฒนธรรมไทยหรือเพิงย้ายมาประจำที่ไทย ถึงแม้ว่าคนญี่ปุ่น และคนไทยจะเป็นคนเอเชียเหมือนกัน แต่ก็เสี่ยงไม่ได้ว่า ทั้ง 2 ประเทศ ยังคงมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมหลายๆ อย่าง เมื่อวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดพื้นฐานแนวคิด หรือความคิดเบื้องต้นให้แตกต่างกันแล้ว การที่ไม่รู้จักวัฒนธรรมของคู่ภาษาที่จะสนทนาด้วย จึงนับว่าเป็นอุปสรรคอยู่ไม่ใช่น้อย

ทั้งนี้การทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกันของ 2 เชื้อชาติ หากทั้ง 2 ฝ่ายไม่ศึกษาวัฒนธรรมของอีกฝ่ายแล้วละก็จะนำไปสู่การพูดคุยที่ Tune กันยาก จนอาจถึงขั้นถูกตำหนิ หรือเกิดกรณีทะเลาะวิวาทก็เป็นได้ ยกตัวอย่างเช่น คนไทยมีลักษณะการตอบคำถามแบบอธิบายอ้อมโลกก่อน แล้วค่อยบิบเข้าประเด็นว่าเรื่องที่จะต้องการคืออะไร ส่วนคนญี่ปุ่นที่ถามเพื่อต้องการได้คำตอบก่อนว่า ใช่หรือไม่ใช่ หรือคุณต้องการอะไร ก็จะได้คำตอบที่ตนต้องการในทันที จนทำให้เกิดอารมณ์และตำหนิกันขึ้นมา

2) เพิงเริ่มงาน หรือเพิงย้ายแผนก

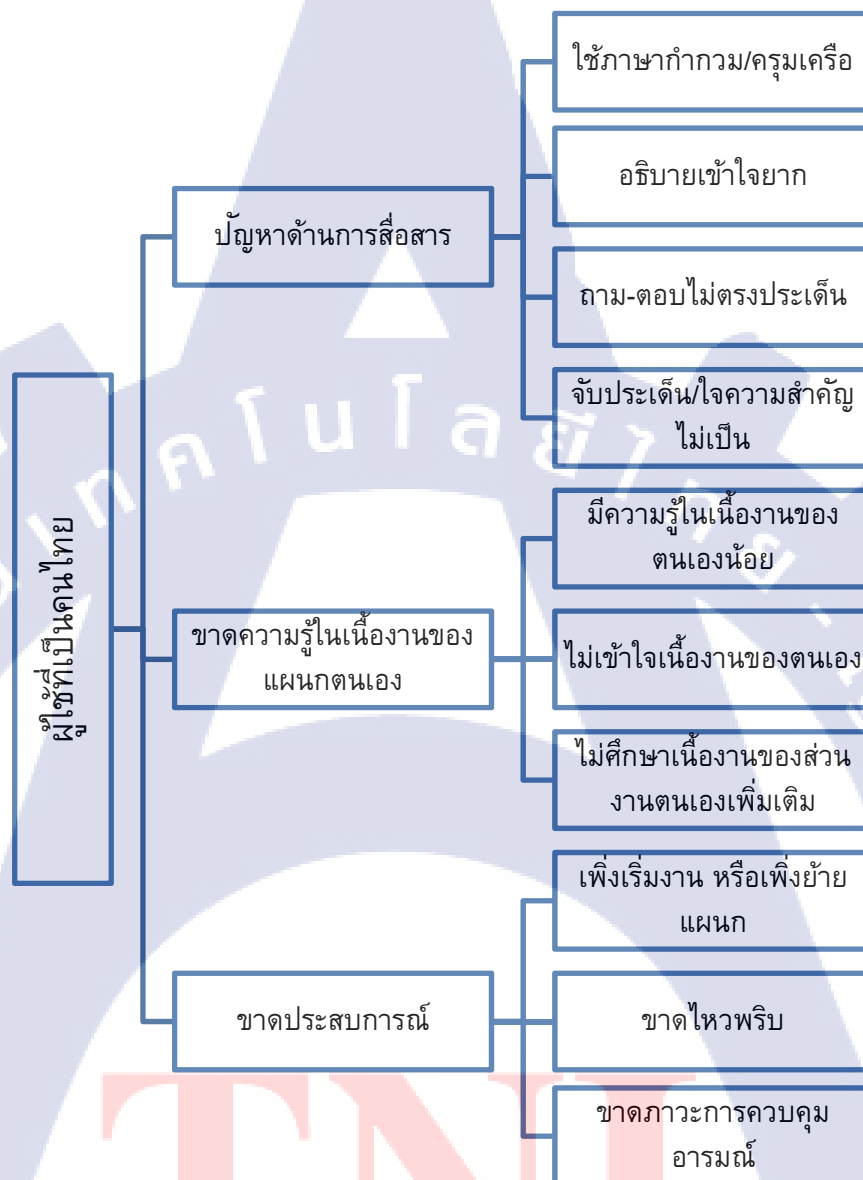
3) ขาดไหวพริบ

4) ขาดภาวะการควบคุมอารมณ์ คนญี่ปุ่นจะถือระบบอาวุโส หรือคำสั่งของเจ้านายเป็นเด็ดขาด ทว่าเมื่อมีการออกคำสั่งต่อลูกน้องคนไทย บางครั้งเกิดความเห็นต่าง คนไทยไม่ยอมปฏิบัติตาม ก็เกิดมีปากเสียง ซึ่งคนญี่ปุ่นบางคนในบางบริษัทถึงกับขว้างปาข้าวของหรือทำลายร่างกาย ซึ่งเป็นเหตุลำบากใจต่อล่ามที่เป็นตัวกลางอย่างมาก

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

3. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ที่ใช้เป็นคนไทย



รูปที่ 8 แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย

3.1 การสื่อสาร

1) ใช้ภาษากำกวม/คลุมเครือ ลักษณะการพูดและอธิบายของคนไทยจะเริ่มจากแก้ความ โดยเน้นบรรยายบริบทขึ้นมาก่อน ส่วนใจความสำคัญหรือสิ่งที่ต้องการอยู่ท้ายๆ ของบทสนทนา จึงทำให้ยากต่อล่ามในการจับประเด็นว่าสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไปนั้น แท้จริงแล้วเป็นเรื่องใด

2) อธิบายเข้าใจยาก ลักษณะการพูดของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นชนชาติไหน รูปแบบก็คือน่าจะมีทั้งอธิบายเข้าใจง่าย และอธิบายเข้าใจยากแตกต่างกันไป ซึ่งลุ่มจะต้องเจอกับวิธีการพูดของคนหลากหลายรูปแบบ หากเป็นลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยจะปรับตัวกับความแตกต่างนี้ได้ยาก

3) ถาม-ตอบไม่ตรงประเด็น การตอบคำถามไม่ตรงประเด็น ก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่สร้างความสับสนขณะสื่อสาร จนเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้ลุ่มถูกตำหนิบ่อยครั้งว่าสื่อสารไม่เข้าใจ

4) จับประเด็นใจความสำคัญไม่เป็น ถึงแม้ว่าลุ่มจะแปลข้อความได้ครบถ้วนแล้วก็ตาม หากผู้รับสารเป็นผู้ที่เข้าใจยาก ไม่ว่าจะพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการแปลเท่าใด ก็อาจยากที่จะทำให้ผู้รับสารดังกล่าวเข้าใจในครั้งเดียวได้

3.2 ขาดความรู้ในเนื้อหาของแผนกตนเอง

1) มีความรู้ในเนื้อหาของตนเองน้อย อาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เพิ่งย้ายมาที่หน้านานนั้น, มั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองจนไม่ยอมศึกษาหน้านานเพิ่ม, ไม่ขยัน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารยืดยาว เนื่องจากผู้รับสารไม่รู้ และไม่เข้าใจหน้านานของตนเอง จนทำให้ต้องอธิบายและสื่อสารยืดยาว

2) ไม่เข้าใจเนื้อหาของตนเอง

3) ไม่ศึกษาเนื้อหาของส่วนงานตนเองเพิ่มเติม

3.3 ประสบการณ์

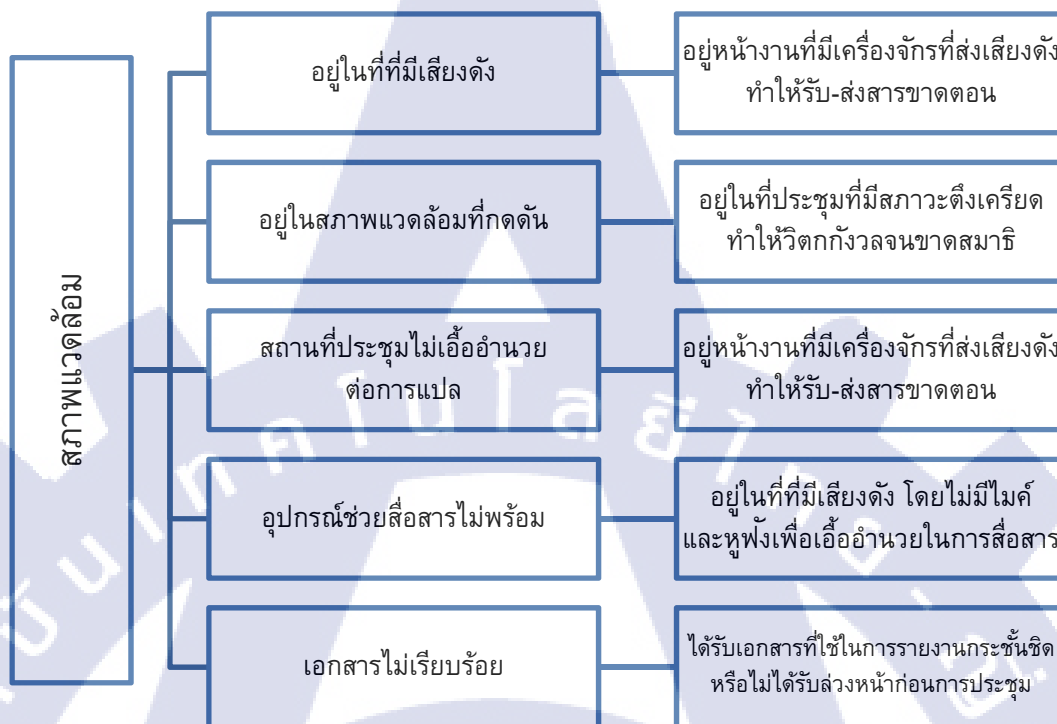
1) เพิ่งเริ่มงานหรือเพิ่งย้ายแผนก ยังไม่รู้หน้านานเท่าที่ควร ทำให้เวลาฟังลุ่มแปลจะไม่ค่อยเข้าใจ และบางคนก็ไม่ชินกับสำนวนของลุ่ม จึงทำให้จับประเด็นไม่ได้ว่าลุ่มแปลว่าอะไร และต้องการให้เค้าทำอะไร

2) ขาดไหวพริบ

3) ขาดภาวะการควบคุมอารมณ์

4) ไม่รู้จักวัฒนธรรมญี่ปุ่น บางครั้งนอกจากเนื้อหางานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ การที่จะสื่อสารร่วมกับเจ้านายคนญี่ปุ่นให้เข้าใจตรงกัน ผู้รับสารควรจะต้องเรียนรู้ และรู้จักวัฒนธรรมญี่ปุ่นเบื้องต้นด้วย เพราะนอกจากอาศัยการแปลที่ถูกต้องและครบถ้วนของลุ่มแล้ว หากตัวผู้รับไม่เข้าใจวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นบ้าง จะทำให้ Tune กันยาก จนบางครั้งอาจไม่เข้าใจเลยว่าคนญี่ปุ่นต้องการอะไร

4. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม



รูปที่ 9 แผนผังต้นไม้แสดงปัจจัยและรายละเอียดปัญหาของสภาพแวดล้อม

1) อยู่ในที่ที่มีเสียงดัง การอยู่หน้างานที่มีเครื่องจักรส่งเสียงดัง นับว่าเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารแบบที่เห็นเป็นรูปธรรม เนื่องจากอาจเกิดการรับสารอย่างขาดช่วงขณะที่ผู้ส่งสารแจ้งจนเกิดการส่งสารต่อไปยังผู้รับสารแบบขาดตอน อันเนื่องจากการไม่เข้าใจเพราะเสียงดัง จนอาจเป็นเหตุทำให้การสื่อสาร ณ ช่วงเวลา หรือสถานที่นั้นต้องหยุดชะงัก

2) อยู่ในสภาพแวดล้อมที่กดดัน การประชุม หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ตึงเครียด ล้วนส่งผลต่อสมาธิของולםทั้งสิ้น ซึ่งถ้าולםที่ยังมีประสบการณ์น้อยๆ จะควบคุมสมาธิไม่ได้ ทำให้ขาดสมาธิในการตั้งใจฟัง และจับใจความของผู้พูดเพื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับสารอย่างถูกต้อง ณ เวลา และสถานที่นั้นๆ ได้

3) สถานที่ประชุมไม่เอื้ออำนวยต่อการแปล

4) อุปกรณ์ช่วยสื่อสารไม่พร้อม เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ทำให้ולםไม่สามารถได้ยินผู้ส่งสารได้ชัดเจนพออีกทั้งไม่สามารถส่งสารไปยังผู้รับสารได้อย่างชัดเจนเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น การเดิน Tour ในไลน์การผลิต ที่มีเครื่องจักรทำงานเสียงดัง และต้องแปลให้กลุ่มคณะ นับว่าเป็นสภาพการณ์ที่ยากต่อการแปลอย่างราบรื่น

5) เอกสารไม่เรียบร้อยการเตรียมเอกสารไม่พร้อมของผู้ส่งสาร หรือผู้รายงาน นอกจากล่ามจะไม่มีเวลาเตรียมตัวกับเนื้อหาของรายงานฉบับนั้นแล้ว บางกรณีแม้แต่ตัวผู้ทำรายงานเอง ก็ทำรายงานออกมาด้วยความเร่งรีบจนเกิดความสับสนในเนื้อหา หรือผู้รายงานก็ไม่เข้าใจเนื้อหาที่ตนเองต้องรายงานอย่างครบถ้วน ส่งผลทำให้เป็นปัญหาช่วงถาม-ตอบ ซึ่งเมื่อถูกถามก็ตอบคำถามแบบคร่อมเครือ ขาดความชัดเจนในการสื่อสาร

ศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาและวิเคราะห์หามาตรการปรับปรุงด้วยวิธีการไคเซ็น

หลังจากสรุปปัญหา และปัจจัยหลักๆ จากแผนผังต้นไม้ผู้ศึกษาได้ใช้แผนผังต้นไม้ อันเดิมในการต่อยอดศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัญหา พร้อมกำหนดมาตรการแก้ไขและการปรับปรุงออกมาเพื่อทำการทดลอง ดังแสดงรายละเอียดไว้ดังนี้

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัญหาและมาตรการแก้ไขปรับปรุง

ปัจจัย	สาเหตุ และ ปัญหา	เรื่องที่สัมพันธ์กัน	มาตรการแก้ไข
ผู้เป็น ล่าม	ความสามารถ ด้านภาษา ญี่ปุ่น	1. พื้นฐานไวยากรณ์อ่อนทำให้ แปลเรียงประโยคจากไวยากรณ์ ญี่ปุ่นเป็นไทยไม่คล่อง (1)	อ่านหนังสือไวยากรณ์และฝึกทำข้อสอบวัด ระดับภาษาญี่ปุ่นของปีเก่า
		2. ไม่รู้คำศัพท์เฉพาะและสำนวน คำพังเพย (2)	List คำศัพท์เฉพาะของแต่ละแผนก หรือ กระบวนการออกมา และทบทวนคำศัพท์นั้น อยู่เป็นประจำ
		3. อ่อนทักษะการฟัง (3)	บันทึกเสียงการประชุมและนำมาฟังทบทวน ซ้ำๆ เพื่อฝึกทักษะการฟัง และทบทวนความ เข้าใจของตนเองเพิ่มเติม
	ความรู้ด้าน เทคนิค	4. ไม่รู้จักและไม่เข้าใจ กระบวนการการทำงานนั้นอย่าง เพียงพอ (4)	เข้าร่วมอบรมทำงานกับพนักงานใหม่ตาม ตาราง Basic Training
			ตามประกบพนักงานไปพร้อมกับล่ามรุ่นพี่
	ประสบการณ์	5. ไม่เข้าใจและไม่ชินกับสำเนียง ของผู้พูดคนญี่ปุ่น (5)	หมั่นเข้าประชุมบ่อยๆ เพื่อฝึกการฟังและ เพื่อให้ชินสำเนียงของผู้พูด
		6. ดินเวทีไม่เคยหรือไม่ค่อยมี โอกาสแปลในที่ประชุม (6)	เข้า Observe งานประชุมโดยหัดแปลเป็น ประโยคของตนเองในใจ แล้วค่อยฟังภาษาที่ ล่ามผู้รับผิดชอบแปล
		7. ฟังประโยคยาวๆ แล้วไม่ สามารถจับใจความได้ (7)	ฝึกจดโน้ต และใจความสำคัญขณะแปลด้วย ภาษาย่อที่ตนเองเข้าใจ เพื่อความรวดเร็วใน การจดบันทึก

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัญหาและมาตรการแก้ไขปรับปรุง (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุ และ ปัญหา	เรื่องที่สัมพันธ์กัน	มาตรการแก้ไข
ผู้ใช้ที่เป็นคน ญี่ปุ่น	มีปัญหาด้าน การสื่อสาร	8. บางครั้งใช้ภาษาท้องถิ่น ในการสื่อสาร	ศึกษาคำศัพท์ภาษาท้องถิ่นของคน ญี่ปุ่นที่มักต้องสื่อสารด้วยกันบ่อยๆ ไว้ พร้อมทบทวนคำศัพท์
		9. บางครั้งพูดเร็วจนทำให้ จับใจความไม่ทัน	ขอความร่วมมือให้พูดช้าลง
ผู้ใช้ที่เป็นคน ไทย	มีปัญหาด้าน การสื่อสาร	10. อธิบายเข้าใจยาก	Feedback ให้เจ้าตัวรู้เพื่อปรับเปลี่ยน วิธีการอธิบาย
	ขาดความรู้ใน เนื้อหาของ แผนกตนเอง	11. ไม่เข้าใจเนื้อหาของ ตนเอง	แนะนำให้ศึกษาที่หน่วยงานบ่อยๆ
	ขาด ประสบการณ์	12. ไม่รู้จักวัฒนธรรมญี่ปุ่น	จัดอธิบายให้คนไทยเข้าใจวัฒนธรรม การทำงานของคนญี่ปุ่นคร่าวๆ เพื่อ จะได้สื่อสารกันง่ายขึ้น
สภาพแวดล้อม	อยู่ใน สภาพแวดล้อม ที่กดดัน	13. อยู่ในที่ประชุมที่มีสภาวะ ตึงเครียดทำให้วิตกกังวลจน ขาดสมาธิ	ฝึกทำสมาธิให้จิตนิ่งพร้อมรับสภาวะ กดดันที่จะเกิดขึ้น
	อุปกรณ์ช่วย สื่อสารไม่พร้อม	14. อยู่ในที่ที่มีเสียงดังโดย ไม่มีไมค์ และหูฟังเพื่อ เอื้ออำนวยในการสื่อสาร	เตรียมไมค์และหูฟังไว้ เพื่อขจัด ปัญหาในการรับ-ส่งสารขาดช่วง
	เอกสารไม่ เรียบร้อย	15. ได้รับเอกสารที่ใช้ในการ รายงานกระชั้นชิดหรือไม่ ได้รับล่วงหน้าก่อนการ ประชุม (8)	ฝึกอ่านกราฟและข้อมูลที่น่าเสนอบน Report/Present เพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มี เวลาเตรียมตัวหรือมีเวลาในการ เตรียมตัวน้อย

จากตารางข้างต้นที่ดึงเนื้อหาออกมาจากแผนผังต้นไม้ ผู้ศึกษาได้นำปัญหาที่วิเคราะห์
ได้มาดำเนินการทดลองปรับปรุงแก้ไขด้วยวิธีการไคเซ็น

ทั้งนี้จากการดำเนินการทดลอง และการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ล่ามญี่ปุ่น-ไทย
ทั้งผู้ใช้งานที่เป็นคนไทย และคนญี่ปุ่น ผ่านแบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่าม
ที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็นโดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย ได้รับการประเมินว่าดี
ขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นที่น่าพึงพอใจ มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 8 หัวข้อ ดังจะแสดงในตารางด้านล่าง
โดยมีสภาพการณ์ก่อน และหลังการปรับปรุง ดังนี้

ปัญหาที่ 1

ตารางที่ 4 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 1

Before	After
ปัญหาที่ (1) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามมีพื้นฐานไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นอ่อนทำให้แปลเรียงประโยคจากไวยากรณ์ญี่ปุ่นเป็นไทยไม่คล่อง	ล่ามกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสำรวจ ได้รับการประเมินจากผู้ใช้งานว่าแปลได้ดี และทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการใช้ไวยากรณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ญี่ปุ่นซึ่งช่วยให้ประโยคภาษาญี่ปุ่นมีความชัดเจน และผู้รับถ่ายทอดคำสั่ง นำไปปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ความผิดพลาดจากการทำงาน อันเนื่องมาจากการสื่อสารที่ผิดพลาดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด
วิธีการไคเซ็น	
1) เริ่มจากนำไวยากรณ์ญี่ปุ่นพื้นฐานมาอ่านทบทวน 2) หมั่นทำแบบฝึกหัดจากข้อสอบ JLPT N5-N1 ไล่ตั้งแต่ปีเก่าขึ้นมา (เป็นประจำทุกวัน วันละปี/Level) 3) ฝึกทำแบบฝึกหัดจาก Application โดยสามารถเลือกตัวที่ให้ดาวโหลดฟรีมาฝึกทบทวน (วันละครึ่งชั่วโมง) ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

ปัญหาที่ 2

ตารางที่ 5 ปัญหาทดลองโคเซ็นที่ 2

Before	After																																																																																																				
ปัญหาที่ (2) ผู้เป็นล่าม	หลังจากโคเซ็น																																																																																																				
ผู้เป็นล่ามไม่รู้คำศัพท์เฉพาะและสำนวนคำพังเพยภาษาญี่ปุ่น	ล่ามสามารถแปลได้อย่างราบรื่น การติดต่อปัญหาเรื่องไม่รู้ หรือไม่เข้าใจคำศัพท์แทบไม่ทำให้การสนทนา หรือประชุมดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาในการประชุมที่เคยเป็นเวลาที่สูญเปล่าลงได้ โดยจะเห็นได้จากการปิดประชุมได้ตรงตามกำหนดการเวลาที่ผู้รับผิดชอบกำหนดเอาไว้ นอกจากจะสามารถสื่อสารในที่ประชุมได้อย่างราบรื่นแล้ว การรู้สำนวนคำพังเพย หรือคำศัพท์เฉพาะของโรงงานก็ยิ่งช่วยให้การสื่อสารระหว่างล่ามและคนญี่ปุ่นดีขึ้นด้วย																																																																																																				
วิธีการโคเซ็น																																																																																																					
1) ดูละครญี่ปุ่นเป็นประจำ ซีรีส์ละ 1 เดือน 2) ค้นหาสำนวน คำพังเพยตาม Internet หรือ Blog ของคนญี่ปุ่น (วันละ 1 ประโยค) 3) List คำศัพท์เฉพาะของแต่ละแผนก หรือกระบวนการออกมาและทบทวนคำศัพท์นั้นอยู่เป็นประจำ (วันละ 10 คำ)	<table><tr><th>区分</th><th>日本語</th><th>発音</th><th>英語</th><th>タイ語</th></tr><tr><td>トッピング工程</td><td>Toppingu Kousei</td><td></td><td>Topping Process</td><td>กระบวนการท็อปปิ้ง</td></tr><tr><td>エンズ</td><td>Enzu</td><td></td><td>Ends (No. of Cord per 5cm)</td><td>จำนวนเอ็นต่อ 5 ซม.</td></tr><tr><td>エンズ分布</td><td>Enzu Bunpu</td><td></td><td>Ends distribution</td><td>การกระจายตัวของเอ็น</td></tr><tr><td>ハズ</td><td>Hazu</td><td></td><td>Bald</td><td>โล้น</td></tr><tr><td>キズ</td><td>Kizu</td><td></td><td>Strut</td><td>รอยขีด</td></tr><tr><td>割れ</td><td>Ware</td><td></td><td>Split</td><td>รอยแตก</td></tr><tr><td>オープンコード</td><td>O-pun ko-do</td><td></td><td>Open Cord Ends</td><td>เอ็นปลายเปิด</td></tr><tr><td>ライン速度</td><td>Line Sokudo</td><td></td><td>Line Speed</td><td>ความเร็วของสายพาน</td></tr><tr><td>表面温度</td><td>Hyomen On-do</td><td></td><td>Surface Temperature</td><td>อุณหภูมิพื้นผิว</td></tr><tr><td>温度</td><td>Oncho-</td><td></td><td>Temperature Control</td><td>การควบคุมอุณหภูมิ</td></tr><tr><td>油圧</td><td>Yu Atsu</td><td></td><td>Hydraulic Pressure</td><td>ความดันไฮดรอลิก</td></tr><tr><td>プレスロール</td><td>Puresu Ro-ru</td><td></td><td>Press Roll</td><td>กลิ้งโรล</td></tr><tr><td>グループロール</td><td>Gu-ro-bu Ro-ru</td><td></td><td>Grooved Roll</td><td>กลิ้งโรล</td></tr><tr><td>コムロール</td><td>Komu Ro-ru</td><td></td><td>Comb roll</td><td>กลิ้งโรล</td></tr><tr><td>厚さ</td><td>Atsami</td><td></td><td>Thickness (Gauge)</td><td>ความหนา</td></tr><tr><td>ロールギャップ</td><td>Ro-ru Gyappu</td><td></td><td>Roll Gap</td><td>ช่องว่างระหว่างกลิ้ง โรล</td></tr><tr><td>ロールクロス</td><td>Ro-ru Kurosu</td><td></td><td>Roll Cross</td><td>ไขว้สาย</td></tr><tr><td>ロールクラン</td><td>Ro-ru Kuran</td><td></td><td>Roll Crown</td><td>ใบคว้าน</td></tr><tr><td>ロール研磨</td><td>Ro-ru Kenma</td><td></td><td>Roll Grinding</td><td>การขัดกลิ้ง</td></tr></table>	区分	日本語	発音	英語	タイ語	トッピング工程	Toppingu Kousei		Topping Process	กระบวนการท็อปปิ้ง	エンズ	Enzu		Ends (No. of Cord per 5cm)	จำนวนเอ็นต่อ 5 ซม.	エンズ分布	Enzu Bunpu		Ends distribution	การกระจายตัวของเอ็น	ハズ	Hazu		Bald	โล้น	キズ	Kizu		Strut	รอยขีด	割れ	Ware		Split	รอยแตก	オープンコード	O-pun ko-do		Open Cord Ends	เอ็นปลายเปิด	ライン速度	Line Sokudo		Line Speed	ความเร็วของสายพาน	表面温度	Hyomen On-do		Surface Temperature	อุณหภูมิพื้นผิว	温度	Oncho-		Temperature Control	การควบคุมอุณหภูมิ	油圧	Yu Atsu		Hydraulic Pressure	ความดันไฮดรอลิก	プレスロール	Puresu Ro-ru		Press Roll	กลิ้งโรล	グループロール	Gu-ro-bu Ro-ru		Grooved Roll	กลิ้งโรล	コムロール	Komu Ro-ru		Comb roll	กลิ้งโรล	厚さ	Atsami		Thickness (Gauge)	ความหนา	ロールギャップ	Ro-ru Gyappu		Roll Gap	ช่องว่างระหว่างกลิ้ง โรล	ロールクロス	Ro-ru Kurosu		Roll Cross	ไขว้สาย	ロールクラン	Ro-ru Kuran		Roll Crown	ใบคว้าน	ロール研磨	Ro-ru Kenma		Roll Grinding	การขัดกลิ้ง
区分	日本語	発音	英語	タイ語																																																																																																	
トッピング工程	Toppingu Kousei		Topping Process	กระบวนการท็อปปิ้ง																																																																																																	
エンズ	Enzu		Ends (No. of Cord per 5cm)	จำนวนเอ็นต่อ 5 ซม.																																																																																																	
エンズ分布	Enzu Bunpu		Ends distribution	การกระจายตัวของเอ็น																																																																																																	
ハズ	Hazu		Bald	โล้น																																																																																																	
キズ	Kizu		Strut	รอยขีด																																																																																																	
割れ	Ware		Split	รอยแตก																																																																																																	
オープンコード	O-pun ko-do		Open Cord Ends	เอ็นปลายเปิด																																																																																																	
ライン速度	Line Sokudo		Line Speed	ความเร็วของสายพาน																																																																																																	
表面温度	Hyomen On-do		Surface Temperature	อุณหภูมิพื้นผิว																																																																																																	
温度	Oncho-		Temperature Control	การควบคุมอุณหภูมิ																																																																																																	
油圧	Yu Atsu		Hydraulic Pressure	ความดันไฮดรอลิก																																																																																																	
プレスロール	Puresu Ro-ru		Press Roll	กลิ้งโรล																																																																																																	
グループロール	Gu-ro-bu Ro-ru		Grooved Roll	กลิ้งโรล																																																																																																	
コムロール	Komu Ro-ru		Comb roll	กลิ้งโรล																																																																																																	
厚さ	Atsami		Thickness (Gauge)	ความหนา																																																																																																	
ロールギャップ	Ro-ru Gyappu		Roll Gap	ช่องว่างระหว่างกลิ้ง โรล																																																																																																	
ロールクロス	Ro-ru Kurosu		Roll Cross	ไขว้สาย																																																																																																	
ロールクラン	Ro-ru Kuran		Roll Crown	ใบคว้าน																																																																																																	
ロール研磨	Ro-ru Kenma		Roll Grinding	การขัดกลิ้ง																																																																																																	
ระยะเวลาโคเซ็น.....6 เดือน																																																																																																					

ปัญหาที่ 3

ตารางที่ 6 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 3

Before	After
ปัญหาที่ (3) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามอ่อนทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น	การตอบสนองจากการฟังเร็วขึ้น ฟังจับความได้เร็ว และแปลได้เร็วขึ้น ซึ่งล่ามในกลุ่มสำรวจบางท่านสามารถแปลแบบพูดพร้อมได้เลย อีกทั้งการพูดว่า “ช่วยพูดอีกรอบ” เกิดขึ้นน้อยครั้งมาก ทำให้บรรยากาศในที่ประชุมดีขึ้น ผู้พูดไม่ค่อยมีอาการหงุดหงิดขณะรายงาน หรือสนทนา
วิธีการไคเซ็น	
1) ฟังข่าว เพลง และละครญี่ปุ่นสม่ำเสมอเป็นประจำ 2) บันทึกเสียงการประชุม และนำมาฟังทบทวนซ้ำๆ เพื่อฝึกทักษะการฟังและทบทวนความเข้าใจของตนเองเพิ่มเติม (ทุกครั้งที่เข้าประชุม) 3) ฝึกฟังและพูดตามละครญี่ปุ่น ซึ่งจะได้ทั้งสำเนียง และชินใน Speed การพูดของคนญี่ปุ่นระดับปกติด้วย (ซีรี่ย์ละ 1 เดือน) 4) ฝึกแปลความหมายจากละคร โดยไม่ดู Sub-Title (ซีรี่ย์ละ 1 เดือน) ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

ปัญหาที่ 4

ตารางที่ 7 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 4

Before	After
ปัญหาที่ (4) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามไม่รู้จักและไม่เข้าใจกระบวนการการทำงานนั้นอย่างเพียงพอ	เข้าใจกระบวนการ หรือ Flow การทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ซึ่งช่วยทำให้ล่ามไม่หลงประเด็น แปลไปคนละทิศละทาง รวมทั้งยังสามารถใช้ภาษาเดียวกับคนหน้างาน ดังที่เรียกหลายๆ คนพูด เราคุยภาษาเดียว ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามคำสั่ง ความผิดพลาดจากความเข้าใจผิดในคำสั่ง
วิธีการไคเซ็น	
1) เข้าร่วมอบรมหน้างานกับพนักงานใหม่ตามตาราง Basic Training 2) ตามประกบหน้างานไปพร้อมกับล่ามรุ่นพี่ 3) ศึกษาหน้างานด้วยตนเอง โดยดูเทียบกับ Work Instruction ของกระบวนการนั้น (1 เรื่อง / 1 week) 4) พยายามขอเข้าแปล Training ที่คนญี่ปุ่นเป็นผู้สอนเพื่อเรียนรู้ศัพท์ภาษาญี่ปุ่น และรู้จักหน้างานจากการ Train ไปในตัว ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

ปัญหาที่ 5

ตารางที่ 8 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 5

Before	After
ปัญหาที่ (5) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามไม่เข้าใจและไม่ชินกับสำเนียงของผู้พูดคนญี่ปุ่น	ล่ามชินกับสำเนียงและภาษาของผู้พูดมากขึ้น ล่ามบางคนสามารถพูดภาษาถิ่นได้ โดยถือว่าเป็นสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน และคนญี่ปุ่นยังมองอีกว่ามีความพยายาม และมีความใส่ใจที่จะศึกษาภาษา และวัฒนธรรมของบ้านเค้า จึงได้รับการประเมินผลงานที่ค่อนข้างดี
วิธีการไคเซ็น	
1) หมั่นเข้าประชุมบ่อยๆ เพื่อฝึกการฟัง และเพื่อให้ชินสำเนียงของผู้พูด 2) บันทึกเสียงการประชุม และนำมาฟังทบทวนซ้ำๆ เพื่อฝึกทักษะการฟังและทบทวนความเข้าใจของตนเองเพิ่มเติม (ทุกครั้งที่ได้เข้าประชุม) ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

ปัญหาที่ 6

ตารางที่ 9 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 6

Before	After
ปัญหาที่ (6) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามตื่นเวทีไม่เคยหรือไม่ค่อยมีโอกาสแปลในที่ประชุม	ความประหม่าของล่ามลดลง ดุมีสมาธิมากขึ้น ขณะแปลดูเป็นธรรมชาติ และดูหน้าเชื่อถือ เพราะบางประชุม เป็นการประชุมร่วมกับ ลูกค้า หรือเป็นประชุมที่เกี่ยวข้องกับการปรับ เลื่อนตำแหน่ง และมีผลตอบแทน ด้วยจากความมั่นใจของล่ามที่มีมากขึ้น ทำให้การ ดำเนิน หรือการขอเปลี่ยนล่ามกลางที่ประชุม แทบไม่เกิดขึ้นเลย
วิธีการไคเซ็น	
1) เข้า Observe งานประชุมโดยหัดแปลเป็น ประโยคของตนเองในใจ แล้วค่อยฟังภาษาที่ ล่ามผู้รับผิดชอบแปล 2) ตามประกบหน้างานไปพร้อมกับล่ามรุ่นพี่ 3) พยายามขอเข้าแปลงานประชุมบ่อยๆ ทุก ครั้งที่มีโอกาส โดยเริ่มจากประชุมเล็กๆ ก่อน ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

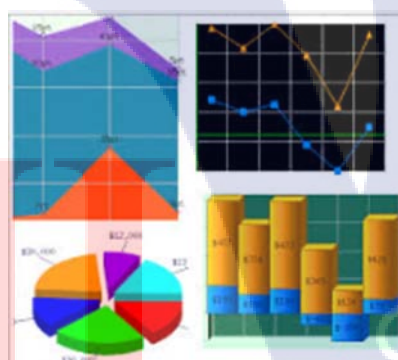
ปัญหาที่ 7

ตารางที่ 10 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 7

Before	After
ปัญหาที่ (7) ผู้เป็นล่าม	หลังจากไคเซ็น
ผู้เป็นล่ามฟังประโยคยาวๆ แล้วไม่สามารถจับใจความได้	ล่ามสามารถรอผู้ฟังพูด หรืออธิบายด้วยประโยคยาวๆ และจับใจความสำคัญทั้งหมดมาแปลสรุปได้อย่างครบถ้วน ถือว่าเป็นการเพิ่มรรถรสให้ผู้พูด หรือพูดบรรยาย โดยไม่ถูกขัดจังหวะจากการที่ต้องหยุดพูดเพื่อให้ล่ามแปลบ่อยนัก ถือว่าเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ประชุม
วิธีการไคเซ็น	
1) ฟีกจดโน้ต และใจความสำคัญขณะแปลด้วยภาษาย่อที่ตนเองเข้าใจ เพื่อความรวดเร็วในการจดบันทึก 2) สร้างสัญลักษณ์ย่อที่ตนเองเข้าใจเพื่อความรวดเร็วในการจดบันทึกย่อ 3) สอบถามวิธีการ หรือเทคนิคกับรุ่นพี่ ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

ปัญหาที่ 8

ตารางที่ 11 ปัญหาทดลองไคเซ็นที่ 8

Before	After
ปัญหาที่ (8) สภาพแวดล้อม	หลังจากไคเซ็น
ได้รับเอกสารที่ใช้ในการรายงานกระชั้นชิดหรือไม่ได้รับล่วงหน้าก่อนการประชุม	ล่ามสามารถอ่านกราฟ และสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่แสดงบนรายงานได้อย่างคร่าวๆ ถึงแม้ว่าจะไม่มีคำบรรยายที่ทำเป็นสคริปต์เตรียมไว้ให้ นอกจากลดปัญหาการขัดแย้งกับผู้ทำรายงานเรื่องการขอให้ส่งข้อมูลให้ล่วงหน้าแล้ว ยังช่วยในช่วงถาม-ตอบด้วย เนื่องจากเข้าใจข้อมูลที่ผู้รายงานจะรายงานด้วยการศึกษาข้อมูลด้วยตนเองอย่างจริงจัง ไม่ใช่เพียงแค่แปลสคริปต์ที่เตรียมไว้อ่านในห้องประชุม จึงทำให้ล่ามสามารถถามตอบได้แม่นยำ ตรงประเด็นมากขึ้น การพาให้หลงประเด็นที่เกิดจากล่ามก็ลดลง
วิธีการไคเซ็น	
1) ฝึกอ่านกราฟและข้อมูลที่นำเสนอบน Report/Present เพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีเวลาเตรียมตัวหรือมีเวลาในการเตรียมตัวน้อย 2) สร้างสัญลักษณ์ย่อที่ตนเองเข้าใจเพื่อความรวดเร็วในการจดบันทึกย่อ 3) สอบถามวิธีการ หรือเทคนิคกับรุ่นพี่ ระยะเวลาไคเซ็น.....6 เดือน	

การประเมินความเป็นไปได้จากการแก้ไขปรับปรุงด้วยวิธีการไคเซ็น

การดำเนินการทดลองปรับปรุงนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 6 เดือน โดยหลังผ่านช่วงระยะทดลองแล้ว ผู้ศึกษาได้จัดทำ “แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” ขึ้นมา เพื่อตรวจสอบประเมินประสิทธิผลจากมาตรการแก้ไขที่ถูกกำหนดขึ้น

ทั้งนี้ก่อนที่จะเริ่มทำการทดลองและสำรวจ ผู้ศึกษาได้แจก “แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” เพื่อเก็บบันทึกเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำมาอ้างอิงถึงผลลัพธ์ที่ได้หลังการไคเซ็น ว่ามีหัวข้อใดบ้างที่ได้เกิดการพัฒนา หรือมีแนวโน้มที่ดีขึ้น รวมทั้งดูว่ามีหัวข้อใดบ้างที่ไม่เกิดการพัฒนาเลย หรือว่ามีหัวข้อใดบ้างที่มีแนวโน้มแย่ลง

โดยตารางด้านล่างเป็นผลของ “แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” ก่อนการไคเซ็น

TNI

ตารางที่ 12 แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย (ก่อนการไคเซ็น)

หัวข้อ	คะแนนที่ได้ก่อนการไคเซ็น %					
	น้อย กว่า 50	51- 60	61- 70	71- 80	81- 90	91- 100
1. ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น (ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์, การตอบสนองด้านฟัง, คลังคำศัพท์เทคนิค เป็นต้น) ของล่ามสูงขึ้น			☐			
2. รับสาร และทำความเข้าใจได้เร็วขึ้น เนื่องจากเข้าใจกระบวนการทำงานได้ดีพอสมควร	☐					
3. คู่มือ และสมาธิจดจ่ออยู่กับการประชุม แปลไม่ติดขัด และได้ใจความทำให้การประชุมมีความราบรื่นมากขึ้น		☐				
4. ล่ามสามารถรับสาร และส่งสารกับผู้ที่เคยสื่อสารแล้วเข้าใจยากได้เร็ว และดีขึ้น	☐					
5. ล่ามเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้การถาม-ตอบ ของผู้ที่ตอบคำถามไม่ตรงประเด็นมีความกระชับ และชัดเจนมากขึ้น		☐				
6. ล่ามสามารถควบคุมสถานการณ์ตั้งเครียด เมื่อเกิดความขัดแย้งรุนแรงในที่ประชุมได้		☐				
7. ล่ามสามารถชี้แจง หรืออธิบายขยายความ เพื่อให้ผู้ที่เข้าใจยากหรือผู้ที่ไม่รู้หน้างานเข้าใจได้	☐					
8. ล่ามสามารถเป็นสื่อกลางเชื่อมวัฒนธรรมที่แตกต่างของทั้งสองคู่ภาษาได้			☐			
9. ล่ามสามารถแปลได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบไหน	☐					
10. ล่ามสามารถแปลรายงาน หรือเนื้อหาของการประชุมได้ดีขึ้นถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับเอกสารมาล่วงหน้า		☐				

☐ = % ที่ประเมิน

วิธีการให้คะแนน : จากมาก คือ 100% ไปถึงน้อยกว่า 50%

จากตารางการประเมินความพึงพอใจข้างต้น ล่ามยังได้รับการประเมินจากผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นคนญี่ปุ่น หรือคนไทยในเกณฑ์ที่ต่ำอยู่ เหตุที่หลายข้อมีคะแนนประเมินต่ำ ส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มตัวอย่างของล่ามที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ ครึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาที่เพิ่งจบใหม่ ที่ยังไม่มีการปฏิบัติงานปะปนเข้าไปสังกัดในหน่วยงานต่างๆ นักศึกษาที่จบใหม่ ไม่ได้หมายความว่าไม่มีความรู้ความสามารถเลย แต่หลักๆ เกิดจากการขาดประสบการณ์ บวกด้วย

พื้นฐานการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นของแต่ละคน และแต่ละสถาบันแตกต่างกัน จึงทำให้มีพื้นฐานทางภาษาที่แข็ง และอ่อนแตกต่างกันไป

ทว่าจากการประเมินข้างต้น พื้นฐานด้านภาษากลับไม่ใช่ประเด็นหลักที่ผู้ใช้งานรู้สึกติดใจ แต่กลับเป็นเรื่องของการรับสาร จับใจความและประเด็นสำคัญ นำมาแปลงเป็นสารที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและรู้เรื่อง โดยหลักๆ แล้ว ล่ามจบใหม่ หรือแม้แต่ล่ามที่มีประสบการณ์อยู่แล้ว ก็ยังคงติดปัญหาเรื่องการจับใจความ และการถอดความ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ล่ามไม่สามารถทำความเข้าใจกับบทสนทนา หรือคำสั่งต่าง จนถ่ายทอดไม่ได้ หรือแปลเป็นประโยค หรือคำพูดที่ผู้ฟังฟังแล้วไม่เข้าใจนั่นเอง

ข้อมูลจากผลของการประเมินนี้ จึงเป็นหนึ่งในที่มาของการเลือกปรากฏการณ์ว่า “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” มาศึกษา และทดลองปรับปรุงเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการรู้ว่า ทำไมจึงเกิดปัญหาข้อนี้ได้ แล้วปัญหานี้มีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นสาเหตุ หรือส่งผลกระทบอย่างไรบ้าง

หลังทำการศึกษา และทดลองไคเซ็นจากล่ามกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลารวม 6 เดือน ผู้วิจัยได้แจก “แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็นโดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น และผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” ให้ผู้ประเมินคนเดิมในครั้งก่อน เพื่อตรวจสอบและเปรียบเทียบดูความคืบหน้าในการปรับปรุง

โดยตารางในหน้าถัดไปเป็นผลของ “แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็นโดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น และผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” หลังการไคเซ็น

ตารางที่ 13 แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็น
โดยผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย (หลังการไคเซ็น)

หัวข้อ	คะแนนที่ได้หลังจากการไคเซ็น %					
	น้อยกว่า 50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
1. ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น (ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์, การตอบสนองด้านฟัง, คลังคำศัพท์เทคนิค เป็นต้น) ของล่ามสูงขึ้น					▲ 20	
2. รับสาร และทำความเข้าใจได้เร็วขึ้น เนื่องจากเข้าใจกระบวนการทำงานได้ดีพอสมควร						▲ 50
3. คู่มือ และสมาธิจดจ่ออยู่กับการประชุม แปลไม่ติดขัด และได้ใจความทำให้การประชุมมีความราบรื่นมากขึ้น					▲ 20	
4. ล่ามสามารถรับสาร และส่งสารกับผู้ที่เคยสื่อสารแล้วเข้าใจยากได้เร็ว และดีขึ้น				▲ 30		
5. ล่ามเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้การถาม-ตอบ ของผู้ที่ตอบคำถามไม่ตรงประเด็นมีความกระชับ และชัดเจนมากขึ้น		○				
6. ล่ามสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น เมื่อเกิดความขัดแย้งรุนแรงในที่ประชุมได้		○				
7. ล่ามสามารถชี้แจง หรืออธิบายขยายความ เพื่อให้ผู้ที่เข้าใจยากหรือผู้ที่ไม่รู้หน้างานเข้าใจได้			○			
8. ล่ามสามารถเป็นสื่อกลางเชื่อมวัฒนธรรมที่แตกต่างของทั้งสองคู่ภาษาได้			○			
9. ล่ามสามารถแปลได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบไหน				▲ 30		
10. ล่ามสามารถแปลรายงาน หรือเนื้อหาของการประชุมได้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับเอกสารมาล่วงหน้า				▲ 20		

▲ = ดีขึ้น%

○ = % ที่ประเมิน (ยังไม่มีการพัฒนา)

วิธีการให้คะแนน : จากมาก คือ 100% ไปถึงน้อยกว่า 50%

ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินจากการไคเซ็น

จากการศึกษาทดลองในครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับวงการล่ามญี่ปุ่น-ไทย ที่ประสบปัญหาในลักษณะคล้ายคลึงกันนั้น มันเกิดมาจากหลายปัจจัยที่เป็นตัวแปรเสริมทับซ้อนกันจนทำให้ผลที่ออกมาสุดท้าย คือ ล่ามไม่สามารถแปลออกมาเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจได้ หากมองในแง่ขององค์กร หรือบริษัทแล้ว การที่ล่ามไม่สามารถแปลหรือสื่อสารได้ก็

เปรียบเสมือนกับทำงานไม่เป็นหรือทำงานไม่ได้นั่นเอง ซึ่งปัญหาหรือบาปนั้นกลับไปตกอยู่ที่ตัว ล่ามนั่นเอง เพราะถือว่าเป็นการทำงานที่ไม่สามารถสร้าง Out Put ออกมาได้

ถึงแม้ว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่นจะเป็นลักษณะการเลี้ยงคน เพื่อให้เติบโต ไปกับองค์กรพร้อมๆ กันก็ตาม แต่คนญี่ปุ่นก็ยังมีอีกแนวความคิดหนึ่งที่ว่า บริษัทว่าจ้างให้ พนักงานเข้ามาทำงาน จ่ายเงินเดือน หรือเสียค่าแรง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ โดย ผู้บริหารยอมเน้นถึงเรื่องผลกำไร-ขาดทุนเป็นประเด็นหลักในการพิจารณาบริหารดำเนินธุรกิจ อยู่แล้ว หากพนักงานคนใด ขาดประสิทธิภาพ หรือศักยภาพต่อการเพิ่มผลกำไรของบริษัท ย่อมต้องถูกเฟ่งเล้งจากฝ่ายผู้บริหารให้ดำเนินการปรับปรุงตัว หรือบีบคั้นในแง่ใดแง่หนึ่งอย่าง แน่นนอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย เป็นตำแหน่งที่อยู่ใกล้ชิดผู้บริหาร ระดับสูง ทั้งคนญี่ปุ่นและคนไทย ดังนั้นจึงไม่แปลกเลยที่ว่าทำไมล่ามถึงได้รับความกดดันอย่าง มากในเกือบทุกๆ สถานการณ์ โดยเฉพาะในที่ประชุมสำคัญๆ ของบริษัท

เมื่อล่ามถูกว่าจ้างเข้าไปทำงานในองค์กร ส่วนใหญ่จะถูกเรียกใช้โดยไม่มีขอบเขตของ ส่วนงานหรือแผนก ซึ่งหมายความว่าล่ามต้องมีความสามารถในการแปลทุกหน่วยงาน ทุกการ ประชุม หรือในทุกสถานการณ์ โดยไม่มีการแบ่งว่าล่ามถูกว่าจ้างเข้ามาด้วยความสามารถ ภาษาญี่ปุ่นระดับไหน อีกทั้งคนญี่ปุ่นก็จะไม่มีการแบ่งระดับความยากง่ายของการใช้ภาษาให้ ด้วยภาระ หน้าที่ และปัญหาดังกล่าวจึงตกเป็นของล่ามที่ต้องพยายามฝึกฝน พัฒนา ความสามารถของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ

จากข้อมูลใน Tree Diagram และจากแบบสอบถามการประเมินศักยภาพของล่าม ผู้ศึกษาเข้าใจได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากปัจจัยภายนอก (ผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น, ผู้ใช้ที่เป็นคนไทย และสภาพแวดล้อม) หรือปัจจัยภายใน (ตัวล่ามเอง) ก็ดี หากพยายามฝึกฝน ศึกษา ขวนขวายหาความรู้ และสร้างประสบการณ์ให้เป็นเกราะป้องกันตัวเองอยู่เสมอ ก็จะทำให้ล่าม ซึ่งเคยประสบปัญหา สามารถก้าวข้ามผ่านกำแพงของปัญหาไปได้ด้วยแนวตัวอย่างการโคเชิน ข้างต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ สิ่งที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จจนสามารถรับการประเมิน ความพึงพอใจจากผู้ใช้นั้น ส่วนใหญ่เป็นส่วนที่เกิดจากปัจจัยของล่าม เพราะหลักการพื้นฐาน ในการแก้ไขปัญหาจะต้องเริ่มจากสิ่งที่เราสามารถควบคุมได้ หรือเป็นปัจจัยภายใน ซึ่งผู้ศึกษาก็ คือ หนึ่งในล่ามที่เป็นผู้ดำเนินการ และสังเกตการณ์ทดลองนี้ ได้ตระหนักดีว่าหากเริ่มแก้ไขจาก ตัวเราเองก่อน ปัญหาที่เจอนั้นจะง่ายขึ้น แล้วค่อยขยายผลหามาตรการปรับปรุงแก้ไขกับสิ่งที่ เราไม่สามารถควบคุมได้ หรือสิ่งที่เรียกว่าเป็นปัจจัยภายนอกต่อไป

ผู้ศึกษาเชื่อว่ายังมีล่ามหลายๆ วงการที่ประสบปัญหาแบบเดียวกัน โดยเฉพาะล่ามจบ ใหม่ ที่ยังไม่เคยลองสนาม หรือไม่มีประสบการณ์ แทบจะทุกคนที่เดือดร้อนกับปัญหานี้ และมี คลื่นลูกใหม่หลายคนที่ถอดใจผันตัวออกจากการเป็นล่ามไปประกอบอาชีพอื่น ส่วนล่ามที่เคยทำ อยู่เดิมก็เจอปัญหาเช่นนี้เข้าไปซ้ำมา แต่ไม่รู้ว่าจะจัดการหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

ก็อดใจ และผันตัวไปประกอบอาชีพอื่นก็มีมาก ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าว เป็นหนึ่งเหตุผลหลักที่ทำให้ล่ามภาษา-ญี่ปุ่นยังคงขาดแคลนอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัญหาต่อองค์กรในการจัดสรรจัดหาล่ามที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน

กล่าวโดยสรุป การศึกษาเรื่อง “การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย กรณีศึกษา บริษัทA” มีการแจกแจงรายละเอียดของปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา พร้อมแสดงแนวทางการปรับปรุงที่คาดว่าจะส่งผลที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นกับทั้งตัวล่าม และความพึงพอใจจากผู้ล่าม ซึ่งแนวทางดังกล่าวถือว่าเป็นวิธีการอ้างอิงตัวอย่าง เป็นแนวทางกลางๆ ที่ไม่ว่าจะเป็นล่ามสาขาอาชีพ หรือวงการไหน ก็สามารถนำวิธีการปรับปรุงตัวอย่างข้างต้นไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองได้ อีกทั้งยังสามารถนำปัญหาที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ไปศึกษาและพัฒนาต่อไปได้

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นได้แสดงไว้ในตารางแสดง ปัจจัย, สาเหตุของปัญหา, มาตรการแก้ไข และความเป็นไปได้จากผลการสำรวจในครั้งนี้ของปรากฏการณ์ “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจ” ไว้ในตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 14 สรุปปัจจัย ปัญหา มาตรการแก้ไข และความเป็นไปได้หลังจากการทำไคเซ็น

ปัจจัย	สาเหตุ และ ปัญหา	เรื่องที่สัมพันธ์กัน	มาตรการแก้ไข	ความเป็นได้
ผู้เป็นล่าม	ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น	1. พื้นฐานไวยากรณ์อ่อน ทำให้แปลเรียงประโยคจากไวยากรณ์ญี่ปุ่นเป็นไทยไม่คล่อง (1)	อ่านหนังสือไวยากรณ์และฝึกทำข้อสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นของปีเก่า	◎
		2. ไม่รู้คำศัพท์เฉพาะและสำนวนคำพังเพย (1)	List คำศัพท์เฉพาะของแต่ละแผนก หรือกระบวนการออกมา และทบทวนคำศัพท์นั้นอยู่เป็นประจำ	◎
		3. อ่อนทักษะการฟัง (2)	บันทึกเสียงการประชุมและนำมาฟังทบทวนซ้ำๆ เพื่อฝึกทักษะการฟัง และทบทวนความเข้าใจของตนเองเพิ่มเติม	◎
			ฟังข่าว เพลง และละครญี่ปุ่นสม่ำเสมอเป็นประจำ	◎

ตารางที่ 14 สรุปปัจจัย ปัญหา มาตรการแก้ไข และความเป็นไปได้หลังจากการทำไคเซ็น (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุ และ ปัญหา	เรื่องที่สัมพันธ์กัน	มาตรการแก้ไข	ความเป็นได้
ผู้เป็นล่าม	ความรู้ด้านเทคนิค	4. ไม่รู้จักและไม่เข้าใจกระบวนการการทำงานนั้นอย่างเพียงพอ ไม่รู้จักและไม่เข้าใจกระบวนการการทำงานนั้นอย่างเพียงพอ (4)	เข้าร่วมอบรมพนักงานกับพนักงานใหม่ตามตาราง Basic Training	◎
			ตามประกบพนักงานไปพร้อมกับล่ามรุ่นพี่	◎
	ประสบการณ์	5. ไม่เข้าใจและไม่ชินกับสำเนียงของผู้พูดคนญี่ปุ่น (9)	หมั่นเข้าประชุมบ่อยๆ เพื่อฝึกการฟังและเพื่อให้ชินสำเนียงของผู้พูด	◎
		6. ตื่นเวลาที่ไมเคยหรือไม่ค่อยมีโอกาสดแปลในที่ประชุม (3)	เข้า Observe งานประชุมโดยหัดแปลเป็นประโยคของตนเองในใจ แล้วค่อยฟังภาษาที่ล่ามผู้รับผิดชอบแปล	◎
		7. ฟังประโยคยาวๆ แล้วไม่สามารถจับใจความได้ (9)	ฝึกจดโน้ตและใจความสำคัญขณะแปลด้วยภาษาย่อที่ตนเองเข้าใจ เพื่อความรวดเร็วในการจดบันทึก	◎
	ผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่น	มีปัญหาด้านการสื่อสาร	8. บางครั้งใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสาร (8)	ศึกษาคำศัพท์ภาษาท้องถิ่นของคนญี่ปุ่นที่มักต้องสื่อสารด้วยกันบ่อยๆ ไว้พร้อมทบทวนคำศัพท์
9. บางครั้งพูดเร็วจนทำให้จับใจความไม่ทัน (7)			ขอความร่วมมือให้ผู้พูดช้าลง	△
ผู้ใช้ที่เป็นคนไทย	มีปัญหาด้านการสื่อสาร	10. อธิบายเข้าใจยาก (5)	Feedbackให้เจ้าตัวรู้เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการอธิบาย	×
	ขาดความรู้ในเนื้อหาของแผนกตนเอง	11. ไม่เข้าใจเนื้อหาของตนเอง (7)	แนะนำให้ศึกษาที่หน้างานบ่อย ๆ	×
	ขาดประสบการณ์	12. ไม่รู้จักวัฒนธรรมญี่ปุ่น (8)	จัดอธิบายให้คนไทยเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของคนญี่ปุ่นคร่าวๆเพื่อจะได้สื่อสารกันง่ายขึ้น	△

ตารางที่ 14 สรุปปัจจัย ปัญหา มาตรการแก้ไข และความเป็นไปได้หลังจากการทำไคเซ็น (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุ และ ปัญหา	เรื่องที่สัมพันธ์กัน	มาตรการแก้ไข	ความเป็นได้
สภาพแวดล้อม	13. อยู่ในสภาพแวดล้อมที่กดดัน	อยู่ในที่ประชุมที่มีสภาวะตึงเครียดทำให้วิตกกังวลจนขาดสมาธิ (6)	ฝึกทำสมาธิให้จิตนิ่งพร้อมรับสภาวะกดดันที่จะเกิดขึ้น	△
	14. อุปกรณ์ช่วยสื่อสารไม่พร้อม	อยู่ในที่ที่มีเสียงดังโดยไม่มีไมค์ และหูฟังเพื่อเอื้ออำนวยในการสื่อสาร	เตรียมไมค์และหูฟังไว้เพื่อขจัดปัญหาในการรับ-ส่งสารขาดช่วง	×
	15. เอกสารไม่เรียบร้อย	ได้รับเอกสารที่ใช้ในรายงานกระชั้นชิดหรือไม่ได้รับล่วงหน้าก่อนการประชุม (10)	ฝึกอ่านกราฟและข้อมูลที่น่าเสนอบน Report/Present เพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีเวลาเตรียมตัวหรือมีเวลาในการเตรียมตัวน้อย	◎

◎ = สามารถปรับปรุงได้ โดยได้รับการประเมินความพึงพอใจขณะศึกษา

△ = สามารถปรับปรุงได้ ณ ระดับหนึ่ง แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในช่วงการศึกษานี้

×

ทั้งนี้วิธีการปรับปรุงข้างต้นน่าจะช่วยลดปัญหาเรื่องการแปลแล้วไม่สามารถเข้าใจลงได้อีก อีกทั้งผู้ที่ต้องการศึกษาต่อเพิ่มเติมยังสามารถนำไปต่อยอด และสร้างเป็นคู่มือมาตรฐานร่วมที่เป็นสากลต่อไป รวมถึงใช้เป็นพื้นฐานในการปรับตัวเตรียมรับกับการเปิด AEC อันใกล้นี้ เพื่อให้กลุ่มแรงงานสามคนไทยยังคงมีอำนาจต่อรอง พร้อมเป็นตัวสร้างเสริมศักยภาพ และเป็นการลับคมฝีมือด้านสมองให้เฉียบแหลมอยู่ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน ดังนั้นการไคเซ็นนับว่าเป็นหลักการการปรับปรุงที่สำคัญที่ควรนำมาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ทันตามแต่ละยุคสมัย

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- ดวงกมล บุรณสมภพ. (2555). การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศของประเทศไทย
อาเซียน. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2557, จาก <http://th.aectourismthai.com/aechub/154>
- เชียรชัย พันธะคง. (2557). ไคเซ็น (Kaizen) ทุกคนทำได้ ทำง่าย ทำเลย. สงขลา :
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วิฑูรย์ สิมะโชค. (2541). เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่ 7 New QC Tools. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ. (2557). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ
รายเดือนสะสมปี 2557 (มกราคม-กุมภาพันธ์). สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2557, จาก
http://www.boi.go.th/upload/content/SUM_FDI142_55532.pdf
- Collados, A. (1998). **Conference Interpreting : Quality in the Ears of the User.**
Retrieved November 22, 2014, from <http://id.erudit.org/iderudit/003364>
- Kahane, E. (2000). **Thoughts on the Quality of Interpretation.** Retrieved November
22, 2014, from <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article117>
- Viaggio, S. (1996). **A Chief Interpreter's View.** Retrieved November 22, 2014, from
http://www.aiic.net/en/prof/articles/chief_interpreters_view.htm

TNI



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI

**แบบสอบถามในการประเมินความสามารถของล่ามที่เป็นผลลัพธ์จากการไคเซ็นโดย
ผู้ใช้ที่เป็นคนญี่ปุ่นและผู้ใช้ที่เป็นคนไทย**

วิธีการให้คะแนน : จากมาก คือ 100% ไปถึงน้อยกว่า 50%

หัวข้อ	คะแนนที่ได้หลังจากการไคเซ็น %					
	น้อยกว่า 50	51-60	61 -70	71-80	81-90	91-100
1. ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น (ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์, การตอบสนองด้านฟัง, คลังคำศัพท์เทคนิค เป็นต้น) ของล่ามสูงขึ้น						
2. รับสาร และทำความเข้าใจได้เร็วขึ้นเนื่องจากเข้าใจกระบวนการทำงานได้ดีพอสมควร						
3. ตู๋นึ่ง และสมาธิจดจ่ออยู่กับการประชุมแปลไม่ติดขัด และได้ใจความทำให้การประชุมมีความราบรื่นมากขึ้น						
4. ล่ามสามารถรับสาร และส่งสารกับผู้ที่เคยสื่อสารแล้วเข้าใจยากได้เร็ว และดีขึ้น						
5. ล่ามเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้การถาม-ตอบของผู้ที่ตอบคำถามไม่ตรงประเด็นมีความกระชับ และชัดเจนมากขึ้น						
6. ล่ามสามารถควบคุมสถานการณ์ตึงเครียด เมื่อเกิดความขัดแย้งรุนแรงในที่ประชุมได้						
7. ล่ามสามารถชี้แจง หรืออธิบายขยายความ เพื่อให้ผู้ที่เข้าใจยากหรือผู้ที่ไม่รู้หน้างานเข้าใจได้						
8. ล่ามสามารถเป็นสื่อกลางเชื่อมวัฒนธรรมที่แตกต่างของทั้งสองคู่ภาษาได้						
9. ล่ามสามารถแปลได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบไหน						
10. ล่ามสามารถแปลรายงาน หรือเนื้อหาของการประชุมได้ดีขึ้นถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับเอกสารมาล่วงหน้า						