

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น

ภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2560

EXAMINE THE PROBLEM OF JAPANESE INTERPRETERS AND SUGGESTION FOR
RESOLUTION METHODS

Piromsiri Tregasornnoppamas

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Japanese Business Administration
Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2017

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาค้นคว้าและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบ

อาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น

โดย

ภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. วนิตา วาดีเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. บุญญาดา นาสุมบูรณ์)

..... กรรมการ

(ดร. เอิบ พงษ์ทอง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. วนิตา วาดีเจริญ)

ภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ : การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบอาชีพ
ล่ามภาษาญี่ปุ่น. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. วนิตา วาดีเจริญ, 159 หน้า.

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมุ่งศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบ
อาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น และแนวทางแก้ไขพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยใช้แบบ
สัมภาษณ์จากมุมมองของผู้เป็นล่ามที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี ผู้วิจัยได้ทำการ
สัมภาษณ์ผู้เป็นล่ามญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวัฒนธรรม
ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต ไรจน์อารยานนท์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยเป็นการสัมภาษณ์อย่างแบบแนะนำปากต่อปากจากนายกสมาคมนัก
แปลและล่ามแห่งประเทศไทย คุณณอมวงศ์ ล้ายอดมรรคผล และสมาชิกสมาคมนักแปลและ
ล่ามแห่งประเทศไทย คุณวิฑูรย์ ภูริปัญญาวานิช ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านนักแปลและล่าม
ภาษาญี่ปุ่น

การศึกษาค้นคว้าของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น ได้แบ่งประเภทปัญหาของผู้ประกอบ
อาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการสื่อสารการสื่อสารของโอดอนแนลล์และ
เคเบิล ได้แก่ (1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (2) ทักษะในการสื่อสาร (3) ทักษะ (4) ความรู้ (5)
ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม (6) สภาพแวดล้อมภายใน (7) สภาพแวดล้อม
ภายนอก

ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นสาเหตุปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นจากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน
ซึ่งจะสรุปเพียง 3 ประเด็นสำคัญ จากทั้งหมด 87 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นสาเหตุปัญหาของล่ามที่
มีคนพูดถึงมากที่สุดอันดับ 1 คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม
ประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ คือ ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน ประเด็น
ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 3 คือ ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ
ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร และความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน และ
แนวทางการแก้ไขปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่น 30 คน เสนอให้แก้ไขที่ผู้เป็นล่าม และรองศาสตราจารย์
ดร. บัณฑิต ไรจน์อารยานนท์ ได้แนะแนวทางแก้ไขด้วยวิธีการ (1) แนวคิดวิธีใดเซ็น (2) ตั้ง
ชมรมล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย (3) จัดอบรมล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยมืออาชีพ

คำสำคัญ : ล่าม ไทย-ญี่ปุ่น ปัญหา แนวทางการแก้ไข

บัณฑิตวิทยาลัย
สาขาวิชา บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

PIROMSIRI TREGASORNNOPPAMAS : EXAMINE THE PROBLEM OF JAPANESE INTERPRETERS AND SUGGESTION FOR RESOLUTION METHODS. ADVISOR : DR. WANIDA WADEECHAROEN, 159 PP.

This research is a qualitative research. The topic is the problems of Japanese language interpreters and solutions to develop a professional interpreter. From the perspective of an interpreter with experience of no more than 5 years, the researcher interviewed 30 Japanese-Thai interpreters and Interview with Dr. Bundit Rojana Aravenon President of Thai-Nichi Institute of Technology. An in-depth interview was conducted by the President of the Association of Translators and Interpreters of Thailand, Thanomwong Timolmatapha, and the Association of Translators and Interpreters of Thailand, Ms. Vitoon Puripanyavanich who is a specialist in Translation and Interpretation.

This research is study of the problems of Japanese language interpreters. The problem of the Japanese interpreters evolved from O'Donnell's communication theory and the cable of (1) Personal characteristics (2) Communication Skills (3) Attitude (4) Knowledge (5) Culture/ Beliefs/ Values/ Norm (6) Internal Environment (7) External Environment

The research found 87 problematic points. There are problems of Japanese interpreters from 30 interviews which summarize only three key points from the 87 issues, as follows : The most common cause of the interpreter's problem is lack of knowledge in the Interpreters. The second problem that was mentioned is interpreters cannot catch up with what to translate. The problem is mentioned as number 3 is lack of prototype or interpreter such as help in teaching and transferring knowledge in the organization, and the beliefs, values and cultures of Thailand and Japan are different. The solutions that 30 interviews propose to solve is improvement in the interpreters' self. Moreover, what Prof. Dr. Rojana Aravanon suggested to solve is (1) to use Kaizen Concept (2) to establish a Japanese-Thai Interpreter Club, and (3) to hold a training of "Professional Japanese-Thai Interpreters

Keywords : Interpreter, Thai-Japan, Solution

Graduate School
Field of Study Business Japanese
Academic Year 2017

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร. วนิตา วาดีเจริญ ประธานกรรมการ ดร. บุญญาดา นาสมนุรณ และกรรมการ ดร. เอิบ พงษ์ทอง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ในการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนติดตามการทำวิจัย สอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณมีพระคุณสูงสุด คือ คุณแม่ผู้ให้ชีวิต นางวิลาวัลย์ ตรีเกสรนพมาศ โอกาสในการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อีกทั้งคุณพ่อ นายณัฐวัฒน์ ตรีเกสรนพมาศ, พี่สาว นางสาวพิมพ์นารา ตรีเกสรนพมาศ และน้องสาว นางสาวลออรัตน์ รัตนพันธ์ ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุน การทำวิจัยและให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งคณะเพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (MBJ) ญี่ปุ่นที่ช่วยเหลือ, ตอบคำถาม, ให้คำปรึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูล และให้กำลังใจเสมอมา

สุดท้าย นี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการประกอบความรู้ โดยเฉพาะผู้มีอาชีพล่าม หรือองค์กรที่มีพนักงานในตำแหน่งงานล่าม หรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน จะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานของท่านให้ดีขึ้นไม่มากนักน้อย หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ

TNI

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการแปลและการล่าม	8
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร	19
ทฤษฎีโครงสร้างการสื่อสาร	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร.....	35
การสื่อสารในบริบทที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม.....	38
ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟส์เตด	40
การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	80
กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา	80
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ประเด็นมูล.....	86
ผลการวิจัย.....	86
5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	141
สรุปผลการวิจัย	141
อภิปรายผลการวิจัย	143
ข้อเสนอแนะ.....	146
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	149
บรรณานุกรม.....	150
ภาคผนวก	156
ภาคผนวก ก. จดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์อธิการบดี	
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.....	157
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	159

TNI

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก.....	2
2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
3 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม	82
4 แบบสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์	84
5 จำนวนเพศของผู้ให้สัมภาษณ์.....	86
6 จำนวนช่วงอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	86
7 จำนวนระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	87
8 จำนวนสถาบันการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	87
9 จำนวนระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	88
10 จำนวนสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์	88
11 จำนวนแผนก/ฝ่าย/ตำแหน่งการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์.....	88
12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน	89
13 การวิเคราะห์อันดับปัญหาของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยที่มีจำนวนคน พูดถึงมากที่สุดจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน.....	95
14 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่า โดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่ง ที่มารองรับ	97
15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษา ญี่ปุ่น-ไทย 30 คน	101
16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน ตาม 7 ตัวแปร จากกรอบวิจัย	131
17 สรุปอันดับสรุปปัญหาของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ 30 คน	135
18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากการ สัมภาษณ์ล่าม 30 คน.....	136
19 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากบทสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์	140

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทย ปี 2561 ม.ค.	3
2	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
3	กระบวนการแปลแบบล่าม	10
4	โมเดลแสดงการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo's Model of Communication)	28
5	แบบจำลองการสื่อสารของโอดอนแนลล์และเคเบิล	30
6	กระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานของวิลเบอร์ ชแรมม์	31
7	แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร	32
8	โมเดลการสื่อสารที่แสดงขอบเขตของประสบการณ์	32
9	แบบจำลองการสื่อสาร	33
10	แบบจำลองของแซนหนันและวีเวอร์	33
11	แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล	34
12	แบบจำลองการสื่อสารของออสกูดและชแรมม์	34
13	ความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรมตามทฤษฎีฮอฟสตีเตอร์ระหว่างไทยและญี่ปุ่น	47



TNI

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจตน และให้ตนเข้าใจผู้อื่น (เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต. 2540; อ้างอิงจาก วรวิทย์ พกษากุลนันท์. 2552 : ออนไลน์)

การรู้ภาษาที่หลากหลายจึงเปรียบเสมือนกุญแจที่ไขเข้าสู่โลกวัฒนธรรมต่างๆ ได้ โดยเราจะได้รับรู้น้ำเสียง, การแสดงความรู้สึก, การดำเนินชีวิต, ความรู้และภูมิปัญญาของวัฒนธรรมชนชาตินั้นได้จากการรู้ภาษา จึงทำให้ปัจจัยทางด้านภาษาเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากประเทศของเราจำเป็นต้องสื่อสารกับต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม ภาษาจึงเปรียบเสมือนสื่อกลางอันสำคัญที่ช่วยทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันว่าอีกฝ่ายต้องการสื่อสารอะไร (บุญชู ดันติริตนสุนทร. 2552)

นอกจากนี้ภาษายังเปรียบเสมือนกุญแจที่ไขเข้าสู่อาชีพการงานโอกาสความก้าวหน้าที่ได้เปรียบและง่ายมากกว่าคนอื่นหากเรารู้มากกว่า 2 ภาษา ดังนั้น อาชีพนักแปลหรือล่ามจึงเป็นอาชีพที่กำลังเป็นที่ต้องการของตลาดอย่างมาก ในประเทศไทย (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. 2555; อ้างอิงจาก ถนอมวงศ์ ล้ายอดมรรคผล. 2560)

ดังนั้นล่ามภาษาญี่ปุ่นจึงเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่มีความต้องการในภาคอุตสาหกรรมและบริการ ของประเทศไทย (วิชญ์ เพ็ชรไทย; และปรีชา ใจหาญ. 2559 : 200-203) ยกตัวอย่างเช่น การเข้ามาทำงานในประเทศไทยการชำระสินค้าผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในหน้าเว็บไซต์อาจเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยซึ่งชาวญี่ปุ่นไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปณิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก เอกสิทธิ์ เข้มงวด. 2558 : 1-3) ชาวญี่ปุ่นค่อนข้างมีความกังวลและระมัดระวังไม่ให้เกิดกฎหมายเพราะสังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญเคร่งครัดต่อกฎระเบียบ ล่ามภาษาญี่ปุ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวสื่อกลางในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดออฟสติด (ปณิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) บริษัทญี่ปุ่นและนักลงทุนญี่ปุ่นมาลงทุนในไทยเป็นจำนวนมากซึ่งเริ่มมาหลายสิบปีที่แล้ว ดูได้จากแนวโน้มสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม) บริษัทญี่ปุ่นและนักลงทุนญี่ปุ่นมาลงทุนในไทยเป็นจำนวนมากซึ่งเริ่มมาหลายสิบปีที่แล้ว ดังตารางที่ 1 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก

ตารางที่ 1 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก

อันดับที่	แหล่งที่มา	จำนวนโครงการ	เงินลงทุน (ล้านบาท)
1	ญี่ปุ่น	256	133,002
2	สิงคโปร์	88	40,366
3	จีน	87	27,514
4	อเมริกา	33	20,022
5	เนเธอร์แลนด์	28	15,842
6	ไต้หวัน	49	9,036
7	มาเลเซีย	22	8,235
8	ฮ่องกง	41	7,156
9	อินโดนีเซีย	5	6,210
10	ออสเตรเลีย	15	4,550

ที่มา : กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ. (2560). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม). ออนไลน์.

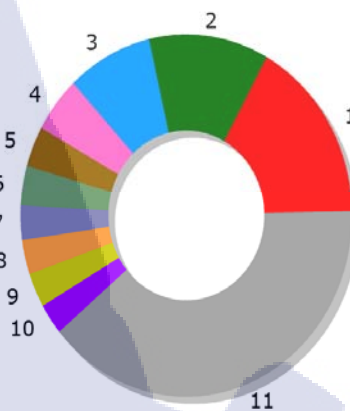
จากตารางที่ 1 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก จึงแสดงให้เห็นว่าญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีปริมาณเงินลงทุนในการยื่นขอส่งเสริมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47 ของมูลค่าการลงทุนจากต่างชาติทั้งหมด โดยมีการขอรับการส่งเสริมการลงทุนขนาดใหญ่ อาทิ กิจการผลิตตัวยึดจับฮาร์ดดิสก์ มูลค่า 3,083 ล้านบาท กิจการผลิตผลิตภัณฑ์ไก่แปรรูป มูลค่า 2,833 ล้านบาท กิจการผลิต Alternator or Parts มูลค่า 1,864 ล้านบาท กิจการวิจัยและพัฒนาและหรือ อุตสาหกรรมการผลิตสารเวชภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีชีวภาพ มูลค่า 1,700 ล้านบาท กิจการบริษัทการค้าระหว่างประเทศ (ITC) (6 โครงการ) มูลค่ารวม 394 ล้านบาท เป็นต้น

นอกจากนี้ยังเห็นได้จากจากสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม) บริษัทญี่ปุ่นและนักลงทุนญี่ปุ่นมาลงทุนในไทยเป็นจำนวนมากซึ่งเริ่มมาหลายสิบปีที่แล้ว ดูได้จาก รูปที่ 1 ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทย ปี 2561 มกราคม ที่แสดงให้เห็นว่าญี่ปุ่นเป็นประเทศคู่ค้าสำคัญอันดับ 2 ของประเทศไทย

ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า(ส่งออก + นำเข้า) ของไทย ปี 2561(ม.ค.-ม.ค.)

มูลค่า : ล้านบาท
VALUE : MILLION BAHT

ประเทศ	2561/2018	%
มูลค่าการค้า	1,317,155.3	100.0
1 จีน	219,938.6	16.7
2 ญี่ปุ่น	153,483.2	11.7
3 สหรัฐอเมริกา	108,858.6	8.3
4 มาเลเซีย	66,043.2	5.0
5 เวียดนาม	50,581.6	3.8
6 อินโดนีเซีย	46,223.5	3.5
7 สิงคโปร์	42,257.7	3.2
8 ออสเตรเลีย	39,990.9	3.0
9 เกาหลีใต้	38,462.3	2.9
10 อองกง	37,766.1	2.9
11 ประเทศอื่น ๆ	513,549.6	39.0



รูปที่ 1 ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทย ปี 2561 ม.ค.

ที่มา : กรมศุลกากร. (2561). ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทยปี 2561ม.ค. ออนไลน์.

จากตารางที่ 1 สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม) และรูปที่ 1 ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทย ปี 2561 ม.ค. แสดงให้เห็นว่าประเทศญี่ปุ่นหลังไหลเข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ภาษาญี่ปุ่นจึงเข้ามามีบทบาทในเมืองไทย โดยเฉพาะในภาคธุรกิจ และล่ามภาษาญี่ปุ่นก็เป็นบุคลากรที่จะช่วยเหลือในเรื่องการสื่อสาร การดำเนินงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจซึ่งกันและกัน

ด้วยเหตุนี้ การใช้ภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยจึงมีมากขึ้น ปัจจุบันแม้จะมีภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง หรือ ภาษาสากล แต่คนญี่ปุ่นส่วนใหญ่มิได้ถนัดที่จะใช้ในภาษาอังกฤษ ดังนั้นความสามารถในการแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นไทยหรือไทยเป็นญี่ปุ่น จึงมีความสำคัญอย่างมาก

นอกจากนี้อินเทอร์เน็ต (Internet) แม้จะช่วยให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น แต่ภาษา ยังคงเป็นกำแพงหรืออุปสรรคที่ขวางกั้นการเข้าถึงและนำเอาข้อมูลออกมาใช้ การใช้เครื่องมือแปลภาษา ยังไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานจริงได้ อีกทั้งในวงการของคนที่ใช้ภาษาในการทำงานก็มีการพูดถึง A.I. (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามาแทนที่นักแปลหรือล่ามในอนาคต แต่ก็ยังไม่สามารถทดแทนคนได้ (ชีเนมารุ. 2561)

ชีเนมารุ ได้ตอบคำถามที่น่าสนใจที่ถามว่า เขาคิดว่าอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ต้องพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในทุกๆ วัน เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่มากขึ้นเรื่อยๆ เพราะงานล่ามเป็นงานที่ต้องทำให้ผู้ใช้ล่ามพึงพอใจ ความต้องการของผู้ใช้มีมากมายและ

หลากหลาย ถ้าเปรียบเหมือนกับข้อสอบ ก็คือการไม่รู้ว่าจะอ่านหนังสือเตรียมตัวสอบอย่างไรดี ทำให้ล่ามหลายคนประสบปัญหา (ซีเนมารุ. 2561)

บุญชู ตันติรัตน์สุนทร ผู้เชี่ยวชาญล่ามภาษาญี่ปุ่น กับประสบการณ์ทำงานมากกว่า 30 ปี ผู้เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นอันดับต้นๆของประเทศไทยและเคยเป็นล่ามให้กับนายกรัฐมนตรีได้ให้ความหมายของ “ล่าม” ไว้ว่า “ล่าม” คือเป็นงานหรืออาชีพที่แปลก ทั้งที่อาจจะเคยได้ยินและเข้าใจว่าคืออะไรมาบ้าง แต่กลับมีคนรู้จักเบื้องหลังและวิธีการน้อยมาก ในบางสังคม บุคคลที่ทำงานล่ามเป็นที่ยอมรับ และให้ความสำคัญตลอดทุกยุคทุกสมัย เช่น ในยุคอิยิปต์โบราณได้สลักคนที่มีสองหัวไว้เป็นสัญลักษณ์ของล่าม ในทุกกาลสมัยและทุกดินแดน “ล่าม” คือ ผู้เป็นสื่อกลาง และเป็นพยานถ่ายทอดทั้งความเป็นความตาย ความเจริญรุ่งเรือง ตลอดจนเบื้องหลังของอำนาจความสำเร็จ ความเข้าใจที่ตีระหว่างกัน (บุญชู ตันติรัตน์สุนทร. 2552)

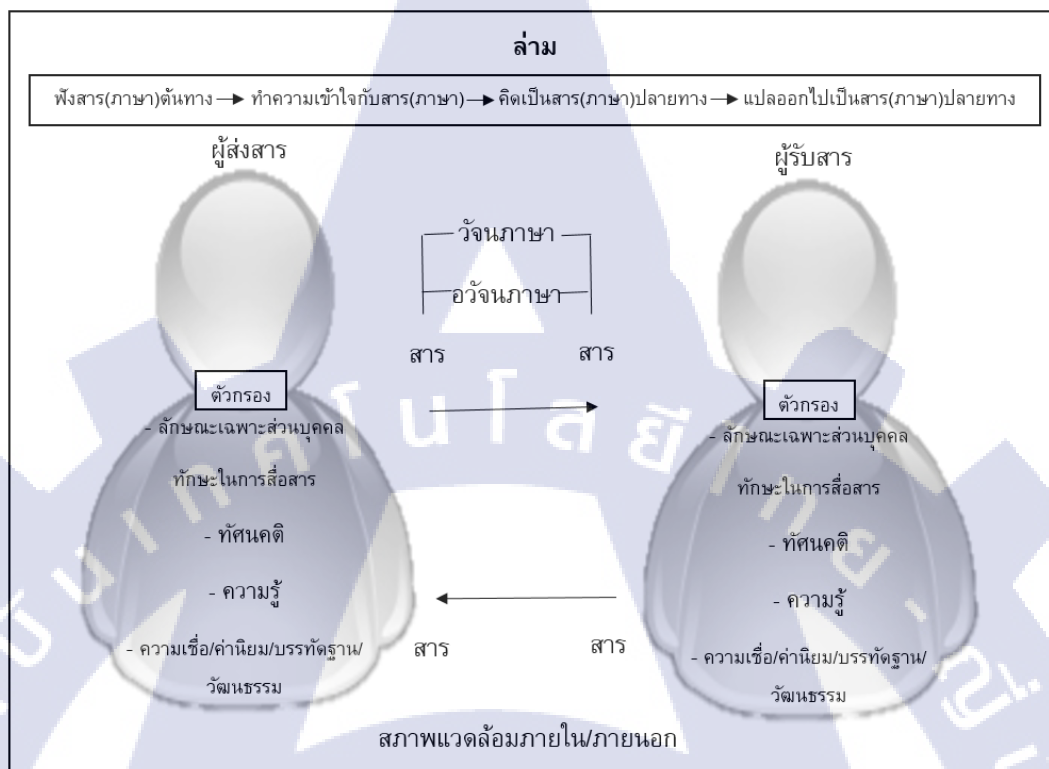
ล่ามจึงควรให้ความสนใจเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารอันเป็นสิ่งที่ล่ามควรทำ (เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต. 2540; อ้างอิงจาก วรวิทย์ พุกษากุลพันธ์. 2552 : ออนไลน์) ผู้วิจัยเองเคยมีประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น และได้ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพล่าม ปัญหาหนึ่งที่มีมากคือการจบเอกภาษาญี่ปุ่น คณะอักษรศาสตร์ และได้มีโอกาสทำงานล่ามบริษัทและล่ามโรงงาน แต่ความรู้ที่ได้เรียนในมหาวิทยาลัยไม่ได้ครอบคลุมคำศัพท์ที่ใช้ในการใช้ทำงานจริงของบริษัทหรือโรงงานเลย ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และในปัจจุบันมีองค์กรจากญี่ปุ่นเข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อาชีพนักแปลหรือล่ามถือเป็นอาชีพที่กำลังเป็นที่ต้องการของตลาดอย่างมาก ในประเทศไทย และเครื่องแปลภาษาปัญญาประดิษฐ์ยังไม่สามารถมาแทนที่นักแปลหรือล่ามในอนาคตได้ ดังนั้นล่ามภาษาญี่ปุ่นในไทยจึงมีความสำคัญและเป็นสื่อกลางระหว่างทั้งสองฝ่าย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น” ในครั้งนี้จึงได้ศึกษาเพื่อเป็นกรณีศึกษาและประโยชน์ให้กับผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยโดยเฉพาะล่ามมือใหม่ที่ยังอ่อนประสบการณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพล่ามญี่ปุ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

พัฒนามาจากกระบวนการล่ำมของ (ซีเนมารู. 2561) ประกอบกับ แบบจำลองการสื่อสารของ โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรวรรณ ปิรันธนีโอวาท. 2554; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)

ล่ำมจะเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ฟังสาร (ภาษา) ต้นทาง-ทำความเข้าใจกับสาร (ภาษา)-คิดเป็นสาร (ภาษา) ปลายทาง-แปลออกไปเป็นสาร (ภาษา) ปลายทาง ล่ำมจะส่งสารที่เป็นทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษาขึ้นอยู่กับผู้ใช้ล่ำมและสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายในหรือในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกหรือสภาพแวดล้อมระดับสังคมและประเทศในสถานการณ์นั้นๆ โดยมีตัวกรองอันได้แก่ (1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (2) ทักษะในการสื่อสาร (3) ทักษะ (4) ความรู้ (5) ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม (6) สภาพแวดล้อมภายใน (7) สภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้พัฒนามาจากกระบวนการล่ำมของ (ซีเนมารู. 2561) ประกอบกับแบบจำลองการสื่อสารของโอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรวรรณ ปิรันธนีโอวาท. 2554; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น
2. ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมุ่งศึกษากับล่ามภาษาญี่ปุ่นไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย จำนวน 35 คน และสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นการสนทนาแบบมีเป้าหมาย ใช้เมื่อต้องการสนทนาเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้ในประเด็นที่ต้องการจะศึกษา เป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีการศึกษาสูง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัญหาการทำงานต่างๆตามทฤษฎีด้านการสื่อสารของโอดอนแนลล์; และ เคเบิล (อรวรรณ ปลัณธนโสภาท. 2554; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015) และ กระบวนการทำงานของล่าม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการสัมภาษณ์ที่บริษัทของล่าม ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์-เมษายน 2561 รวมใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ล่าม (Interpreter)** หมายถึง ผู้ทำงานแปลข้อความปากเปล่าจากภาษาญี่ปุ่นเป็นอีกภาษาไทยหรือภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น อาจเป็นการแปลจากการฟังหรือเอกสารก็ได้
2. **สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)** หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น บริษัท สำนักงาน โรงงาน
3. **สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)** หมายถึง สังคม และประเทศไทย
4. **วัจนภาษา (Nonverbal Language)** หมายถึง การสื่อสารด้วยถ้อยคำ อาจเป็นคำพูดหรือตัวอักษรก็ได้ เป็นการสื่อสารผ่านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ซึ่งจะต้องใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสม

5. **อวัจนภาษา (Averbal Language)** หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ อาจสื่อสารกันด้วย สีหน้า ท่าทาง แววตา น้ำเสียง สัญลักษณ์ หรือภาษา (การใช้เสียงที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ไซเรน เสียงนกหวีด แตร เป็นต้น) อวัจนภาษาอาจใช้เพื่อเสริม เน้น หรือแทนคำพูด

6. **ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่างๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นๆ เช่น ทัศนคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น

7. **ตัวกรอง (Filter)** หมายถึง ตัวกลางที่ใช้ในการกรอง ซึ่งได้แก่ การเลือกที่จะรับรู้ทั้งหลาย (Selective Perception) อันได้แก่ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล, ทักษะในการสื่อสาร, ทัศนคติ ความรู้ และความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม



THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TNI

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาหลักการทฤษฎีและแนวคิดจากเอกสารงานวิจัย ที่โดยสามารถแบ่งประเด็นโดยสรุปดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการแปลและการล่าม
2. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร
3. ทฤษฎีโครงสร้างการสื่อสาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร
5. การสื่อสารในบริบทที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
6. ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเต็ด
7. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการแปลและการล่าม

ความหมายของการแปล

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการแปลว่า การแปล คือ การถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งมาเป็นอีกภาษาหนึ่ง หรือ การทำความเข้าใจความหมาย

บุญชู ดันติรัตนสุนทร (2552 : 20) ให้ความหมายของการแปลว่า ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คำว่า “Translate” หรือ “Interpret”

เจคอปสัน (สมเกียรติ เชวงกิจวิช. 2549 : 15; อ้างอิงจาก Jakobson. 1959) ให้ความหมายว่า การแปล คือ การแทนที่ข้อความในภาษาหนึ่งด้วยข้อความอีกภาษาหนึ่งที่มีความหมายเท่าเทียมกัน

แคทฟอร์ด (สมเกียรติ เชวงกิจวิช. 2549 : 15; อ้างอิงจาก Catford. 1965) ให้ความหมายไว้ว่า การแปลเป็นกระบวนการที่ทำต่อภาษา เป็นกระบวนการแทนที่เนื้อความที่เขียนด้วย ภาษาหนึ่งด้วยเนื้อความที่เขียนด้วยอีกภาษาหนึ่ง

นิวมาร์ค (สมเกียรติ เชวงกิจวิช. 2549 : 15; อ้างอิงจาก Newmark. 1980) ให้ความหมายไว้ว่า การแปลเป็นศิลปะซึ่งประกอบด้วยความพยายามที่จะแทนที่ข้อความและหรือการบอกเล่าที่เขียนไว้ในภาษาหนึ่งเป็นข้อความและหรือการบอกเล่าในอีกภาษาหนึ่ง

ประเภทของการแปล

ประเภทของการแปล แยกออกเป็น 2 ประเภท คือ การแปลเอกสาร และการแปลโดยล่าม (วิธีการแบบนี้เพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ล่ามเป็นส่วนหนึ่งของการแปล)

1. การแปลเอกสาร คือ การแปลจากต้นฉบับที่เป็นเอกสาร ให้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ข้อความสั้นๆ, จดหมาย, หนังสือการ์ตูน, นิยาย, บทภาพยนตร์, ข่าว, สารคดี หรือบทความที่มีสาระทางวิชาการ ไปจนถึงเอกสารหรือสัญญาทางธุรกิจ สัญญาที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย

การแปลเอกสารมักจะเน้นการแปลตามตัวอักษร หรือการแปลความหมายของคำอย่างตรงไปตรงมา คำต่อคำ หรือจะแปลตามเนื้อความเป็นหลักก็ได้

นอกจากนั้นยังสามารถกำหนดระยะเวลาในการทำงานได้ (คนจ้างแปลหรือผู้แปลกำหนด) สามารถแปล เรียบเรียง ชัดเจนอ่านง่าย และตรวจสอบความถูกต้อง จึงเน้นในเรื่องความสละสลวยของภาษาได้

การแปลแบบล่าม หรือ ล่าม คือ การแปลคำพูดของฝ่ายหนึ่งให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจด้วยวาจาจึงมีระดับความยากง่ายของสาระต่างกันไป ซึ่งล่ามนอกจากจะต้องมีความรู้ทางวิชาการแล้ว ยังต้องอาศัยทักษะการแปล ประสบการณ์และความรับผิดชอบสูง (บุญชู ตันติรัตน์สุนทร. 2552 : 20)

ประเภทของงานแปลแบบล่าม หรือ งานล่าม

งานแปลแบบล่าม หรืองานล่ามมีความหลากหลาย มักแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) แบ่งตามเทคนิคหรือลักษณะที่ใช้ในการล่าม แบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ

1.1) การล่ามแบบพูดพร้อมทันใจ (Simultaneous) เป็นการล่ามที่แปลไปพร้อมกับที่ผู้พูดพูดอยู่ ส่วนใหญ่จะเริ่มแปลเมื่อผู้พูดจบท่อนแรกของประโยค และแปลตามไปเรื่อยๆ จนจบเป็นการล่ามที่ประหยัดเวลาการประชุม มักใช้ในการแปลในที่ประชุมนานาชาติที่มีผู้พูดจำนวนมาก

1.2) การล่ามแบบเว้นช่วง หรือการล่ามแบบพูดสลับ (Consecutive) เป็นการล่ามหลังจากผู้พูดพูดข้อความจบแต่ละท่อนแล้วล่ามจึงเริ่มแปล เมื่อล่ามแปลเสร็จผู้พูดก็จะพูดข้อความถัดไป ทำเช่นนั้นจนผู้พูดพูดจบ มักใช้ในกรณีที่ผู้พูดคนเดียวหรือจำนวนน้อย เช่นในการบรรยาย หรือ การสัมภาษณ์

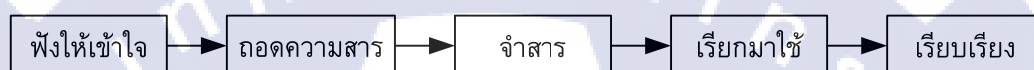
1.3) การล่ามแบบกระซิบ (Whispering) เป็นการล่ามเหมือนกับการล่ามแบบพูดพร้อมทันใจ (Simultaneous) แต่จะใช้เสียงเบากระซิบข้างผู้ฟังเป็นกลุ่มเล็กหรือคนเดียว ไม่มีผลต่อวิทยากรระหว่างสัมภาษณ์ นิยมใช้เป็นลักษณะการให้ข่าวสารทางเดียว (บุญชู ตันติรัตน์สุนทร. 2552 : 22-23)

2) แบ่งตามสถานที่ปฏิบัติงาน

- 2.1) ล่ามในที่ประชุม (Conference Interpreting)
- 2.2) ล่ามรายการวิทยุโทรทัศน์ (Broadcast Interpreting)
- 2.3) ล่ามในศาล (Court Interpreting)
- 2.4) ล่ามธุรกิจ (Business Interpreting)
- 2.5) ล่ามนำชมสถานที่ (Tour Guide Interpreting)

สิ่งสำคัญมากที่สุดของการแปล คือ ความมั่นใจของผู้แปล ที่จะสร้างหรือหารูปแบบอันเป็นเอกลักษณ์ของตนได้ (บุญชู ตันติรัตน์สุนทร. 2552 : 20-21)

กระบวนการแปลแบบล่าม



รูปที่ 3 กระบวนการแปลแบบล่าม

ที่มา : บุญบา บรรจงมณี. (2547). รายงานการศึกษาความต้องการใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย และแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบล่าม. วารสารมนุษยศาสตร์. 2(12) : 89.

คุณสมบัติของล่ามที่ดี

ก้องกิจ วรพุทธพร (2558) หรือ มิสเตอร์ เจแปน (Mister JAPAN) กล่าวไว้ว่า การที่จะเป็นล่ามได้ต้องมีคุณสมบัติหลายอย่าง

- 1) ทักษะความสามารถทางภาษา (ถ้าล่ามญี่ปุ่น-ไทยก็ภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย)
- 2) ความรู้พื้นฐานด้านต่างๆ (ที่เราเรียนกันมาตั้งแต่เด็กจนเป็นผู้ใหญ่)
- 3) ความรู้เฉพาะด้าน (ที่เราเรียนในมหาวิทยาลัยหรือจากงานที่ทำ)
- 4) ความรู้รอบตัว
- 5) ประสบการณ์ (จากการทำงานด้านต่างๆ)

ยิ่งถ้าจะเป็นล่ามที่ดีที่เก่งแล้ว แน่หนอนว่าตั้งแต่ 1) - 5) ต้องมีครบ ลึก และแน่นไม่มีใครที่สามารถเป็นล่ามที่เก่งได้ตั้งแต่แรก เพราะว่ายังไงก็ตามตั้งแต่ (1)-(5) อาจจะมีบางข้อหรือหลายข้อที่ยังอ่อนยังด้อย

บุษบา บรรจงมณี (2549) กล่าวถึงคุณสมบัติของล่ามที่ดีไว้ว่าล่ามแต่ละประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ล่ามในที่ประชุม ล่ามธุรกิจ ล่ามในศาลต้องมีความสามารถทางภาษาสูงมาก แต่ละภาคเทศกาก็ต้องมีความสามารถทางด้านการต้อนรับและดูแลผู้อื่นให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินด้วย โดยทั่วไปคุณสมบัติของล่ามที่ดีมีดังนี้

1) มีความสามารถในการเข้าใจภาษา หมายถึง ล่ามต้องเข้าใจภาษาและเนื้อหาที่กำลังพูดคุยกันอยู่ ความรู้ของล่ามคุณอยู่ในระดับที่สามารถฟังรู้เรื่องที่พูดด้วยความเร็วปกติได้เข้าใจ ต้องสามารถอ่านนิตยสารที่เขียนด้วยภาษานั้นได้อย่างคล่องแคล่วโดยไม่ต้องอาศัยพจนานุกรม

2) มีความสามารถในการพูดเขียนภาษา หมายถึง ในการแปลแบบล่าม ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการ ฟังเข้าใจยาก ล่ามควรมีความรู้เกี่ยวกับสำนวนสุภาพ คำคม และเข้าใจตลกได้ แต่ไม่จำเป็นต้องไปออกมาเป็นสำนวนสุภาพเสมอไป

3) จะต้องมีความรู้ดี ความจำดี จับประเด็นหลักได้เร็ว หมายถึง ล่ามจะได้ฟังคำพูดเพียงคำเดียว และคำพูดที่ออกมาจะเลื่อนหายไปไม่คงอยู่อย่างเช่นตัวอักษร การแปลแบบย่อมต้องการความรวดเร็ว ใช้เวลาพ่วงกับรูปภาษาให้น้อยที่สุด ดังนั้นล่ามต้องมีความรู้จับประเด็นหลักและเนื้อหาที่ผู้ต้องการสื่อให้ได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

4) เข้าใจวัฒนธรรม หมายถึง ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม วัฒนธรรมแตกต่างกัน ภาษาที่ใช้ย่อมแตกต่างกันไปด้วย แบบแผนวิธีการของแต่ละภาษาอาจแตกต่างกันตั้งแต่ลำดับการพูด เช่น ในการกล่าวแนะนำตัวเอง ในภาษาญี่ปุ่นมักจะเริ่มต้นด้วยการบอกชื่อตนเอง แต่สำหรับภาษาไทย มักจะเริ่มด้วยคำกล่าวทักทาย แล้วค่อยแนะนำชื่อของตนเอง ในการทักทายก็เช่นกัน ภาษาญี่ปุ่นจะเริ่มด้วยการเรียกชื่อคู่สนทนาก่อน แล้วจึงกล่าวคำทักทาย แต่ในภาษาไทยจะกล่าวคำทักทายก่อนจะเรียกชื่อคู่สนทนา นอกจากนี้ชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะไม่พูดทุกสิ่งทุกอย่างออกมา ในขณะที่ชาวไทยบางส่วนจะพูดทุกอย่างตามที่คิดอย่างตรงไปตรงมา ดังนั้นเมื่อต้องแปลคำพูดของคนในชาติที่มีวิธีการแสดงความคิดเห็นต่างกัน ล่ามจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างเรื่องวัฒนธรรมให้มาก พยายามยึดความเป็นธรรมชาติของภาษาเป้าหมาย มิฉะนั้นอาจจะทำให้แปลไม่เป็นธรรมชาติหรือเกิดการสื่อความหมายที่ไม่ถูกต้อง

5) มีความสามารถในการแสดงออกในที่สาธารณะ หมายถึง เริ่มจะต้องถ่ายทอดสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อให้แก่ผู้ฟังเข้าใจโดยง่าย และควรคำนึงถึงลักษณะอื่นๆ นอกเหนือจากตัวภาษาโดยตรง เช่น ความดังของเสียง ความเร็ว จังหวะจะโคน การแสดงสีหน้า ภาษาท่าทาง ควรมีลักษณะกล้าแสดงออก ไม่ตื่นตระหนกเมื่ออยู่ต่อหน้าคนจำนวนมาก

6) มีความใฝ่รู้ หมายถึง แสวงหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม มีความรู้ในหลายสาขา เพราะการฟังให้เข้าใจนั้นไม่ใช่อาศัยความสามารถทางภาษาอย่างเดียว ถ้าเราไม่มีความรู้ในสาขานั้นอยู่บ้าง จะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้ได้ และไม่สามารถถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง

7) มีจรรยาบรรณของล่าม หมายถึง ต้องมีจรรยาบรรณดังต่อไปนี้

7.1) ล่ามอาจจะดัดแปลงคำพูดให้เข้าใจได้ง่าย แต่ต้องแปลให้ตรงกับที่ผู้พูดต้องการสื่อให้มากที่สุด ต้องไม่บิดเบือนสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ไม่ใส่ความคิดเห็นของตนลงไปในคำแปล ล่ามต้องสำนึกอยู่เสมอว่าตนเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดคำพูดให้แก่บุคคล 2 ฝ่ายที่ไม่สามารถสื่อสารกันด้วยตนเองได้

7.2) การทำงานบางครั้งล่ามจะได้ล่วงรู้ข้อมูลความลับดังนั้นล่ามต้องไม่พาดสิ่งที่ได้รับรู้จากการทำงานให้บุคคลอื่นรับรู้

7.3) ล่ามต้องไม่ปรับเปลี่ยนเนื้อหาคำแปลเพื่อให้ผู้ฟังพอใจ

8) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น หมายถึง งานล่ามจำเป็นต้องติดต่อกับคนจำนวนมาก โดยเฉพาะล่าม ต้องสร้างสัมพันธ์กับคนใหม่ อยู่ตลอดเวลา หากเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น

9) มีสุขภาพที่ดี หมายถึง งานล่ามต้องทำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน การเจ็บป่วยจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และหาล่ามแทนไม่ได้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่องานของผู้ว่าจ้างเป็นอย่างมาก

จากแนวคิด (บุญชู ตันติรัตนสุนทร. 2552 : 49; อ้างอิงจาก สิงห์ทอง ลาภพิเศษพันธุ์. 2552) กล่าวการแปลและล่ามที่ดี อาจสรุปได้ว่าล่าม ต้องมีคุณสมบัติ 5 ส (ศ) ได้แก่ ศาสตร์, ศิลป์, สมรรถนะ, สัตย์ และสำนึก

- ศาสตร์ คือ ผู้ที่จะทำงานแปลหรือล่าม จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้หลายด้าน มีทั้งความรู้เรื่องภาษา และความรู้รอบตัวสาขาวิชาอื่น

- ศิลป์ คือ มีการเตรียมตัวสำหรับการทำงาน รู้จักการเรียบเรียงประโยค พูดเร็ว เสียงดัง รู้จักเน้นคำ พูดซ้ำเร็ว ย่อมสร้างเสน่ห์และความน่าติดตามในการพูด มีความสามารถสร้างอารมณ์ร่วมกับผู้นำเสนอ

- สมรรถนะ คือ การแปล เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะทางมาก ทั้งในด้านความเร็ว เชาว์ปัญญา ไหวพริบ สมาธิ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการแข่งกับเวลา เป็นเสมือนเครื่องจักรที่ใช้ หู สมอง ใจ ปาก เป็นกระบวนการต่อเนื่อง จึงต้องฝึกพูดและใช้เสียงให้คล่อง ไม่ควรติดคำพูดที่แสดงความไม่มั่นใจ เช่น เออ เอ้อ อ่า

- สัตย์ คือ ต้องแปลอย่างถูกต้อง ห้ามคิดเอง หรือกลายเป็นผู้พูดเองเด็ดขาด และรักษาความลับ

- สำนึก คือ ต้องมีจิตสำนึกถึงการรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายตนด้วย เช่น การหารีระหว่างประเทศ

บุญชู ตันติรัตนสุนทร (2552 : 51-52) กล่าวถึง ความหมายของล่ามเพิ่มเติม อีก 3 ส นั่นก็คือ สมาธิ สุขภาพ และสุภาพ

- สมาริ คือ ต้องมีสมาธิอย่างต่อเนื่อง และใจจดจ่ออย่างตั้งใจตลอดเวลา เพื่อการรับฟังข้อมูลที่ชัดเจน จับประเด็นได้อย่างคล่องแคล่ว

- สุขภาพ คือ สุขภาพต้องดี เพราะงานล่ามเป็นงานหนัก การรักษาสุขภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับล่าม โดยเฉพาะอาการเจ็บคอที่มักเกิดขึ้นได้ง่ายมากสำหรับอาชีพล่าม

- สุภาพ คือ มีความมั่นใจ บุคลิกภาพดี สุภาพ แต่งกายสะอาด เรียบร้อยสมสณภาพของตน ตรงต่อเวลา รู้แบบแผนการปฏิบัติ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีสากล และของทั้งสองประเทศ มีความอดทน ไม่อารมณ์เสื่อง่าย

จรรยาบรรณของล่าม

บุญชู ดันติรัตนสุนทร (2552 : 53-55) กล่าวถึงจรรยาบรรณของล่ามไว้ว่า

1. คงความเป็นต้นฉบับ ไม่เปลี่ยนความหมายของต้นฉบับ
2. รักษาความลับของลูกค้า
3. ไม่บิดเบือนข้อความที่ต้องแปล
4. ต้องภูมิใจและหยิ่งในศักดิ์ศรีงานของตนเอง

สมาคมล่ามและนักแปลไทย-ดิษฐ์ (2560) กล่าวถึงจรรยาบรรณของล่ามและนักแปลไว้ว่า

1. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล ต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีประวัติอาชญากรรม และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสัตย์ซื่อ
2. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเก็บรักษาความลับในทุกมิติของการทำงานล่าม และงานแปลที่ได้รับมอบหมาย และ/หรือที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล ต้องปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้และทักษะการเป็นล่ามและนักแปลเท่าที่ตนมีความสามารถ และพึงตระหนักว่า ต้องปฏิบัติงานในฐานะล่ามและนักแปลอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานล่ามหรืองานแปลที่ได้รับมอบหมายได้ ล่ามหรือนักแปลมีหน้าที่แจ้งเหตุให้ผู้รับบริการรับทราบ
4. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล ต้องรักษามาตรฐานความรู้ความสามารถให้คงที่หรือพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
5. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล จักต้องมีจุดยืนที่เป็นกลางในระหว่างการปฏิบัติงาน และต้องไม่กล่าวข้อความใดในนาม หรือ แทนบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้อง ล่ามต้องปฏิบัติงานโดยอ้างอิงปฏิสัมพันธ์ที่เป็นทางการ เพื่อป้องกันมิให้บุคคล หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคาดหวังอย่างหนึ่งอย่างใดต่อการปฏิบัติงานของล่าม นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานในฐานะล่าม ล่ามจักต้องมีความเป็นกลางและไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด

6. ผู้ประกอบอาชีพล่ามและนักแปล ต้องรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ต่อคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย กล่าวคือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

7. ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามและนักแปล ต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ สามารถมีการแข่งขันในการประกอบวิชาชีพได้ แต่ต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ปัญหาในการทำงานล่าม

บุญชู ดันดิรัตน์สุนทร (2552 : 32-38) กล่าวถึงปัญหาในการทำงานล่ามไว้ว่า

(1) ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถด้านภาษา และประสบการณ์ใช้ภาษา

- การฟัง เป็นเรื่องที่เป็นปัญหา ล่ามควรเน้นการฟังเพราะจะเป็นประโยชน์อย่างมากควรเน้นการฟังจากสถานการณ์ต่างๆที่พบในการทำงานมากขึ้น
- มีปัญหาในส่วนของการล่ามเพราะมีศัพท์เทคนิคมากต้องเรียนรู้เพิ่ม
- คิดว่าภาษาญี่ปุ่นที่เรียนยังไม่เพียงพอสำหรับใช้ในการทำงาน ใช้ได้เฉพาะการสนทนาทั่วไป เพราะยังมีสำนวนภาษาหรือไวยากรณ์ที่ไม่รู้ ยังไม่เข้าใจถึงอารมณ์และความหมายอย่างชัดเจน

(2) ปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน

- การถูกคาดหวังในตัวเรามากเกินไปว่าจบเอกญี่ปุ่นจากมหาวิทยาลัยต่างๆ จะต้องทำงานได้ขนาดไหนทั้งในญี่ปุ่นและนายคนไทยที่เราต้องร่วมงานด้วย
- การปรับตัวในที่ทำงานให้เข้ากับงานและเพื่อนร่วมงาน ต้องมีความรับผิดชอบและความอดทนสูง
- ความกดดัน เช่นจากเพื่อนรุ่นเดียวกันเพื่อนทำงานได้คล่องกว่าและดีกว่าตัวเอง จึงหมดความมั่นใจ
- การเข้ากับคนญี่ปุ่น เช่นในญี่ปุ่นเป็นคนมุ่งมั่นกับการทำงาน จนทำให้เราเครียดไปด้วย หากไม่สามารถล่ามได้ในขณะนั้นเขาก็จะไม่ไว้วางใจเรา
- ช่วงแรกที่เข้าทำงาน เครียดมากและสูญเสียความมั่นใจ เพราะแปลแล้วโดนแก้ไขเกือบทั้งหมด แปลไม่ได้เพราะไม่รู้ศัพท์ไม่เข้าใจไวยากรณ์และรูปแบบการเขียน อ่านเนื้อหาภาษาไทยไม่เข้าใจเพราะไม่เข้าใจชาว ไม่รู้ที่มาที่ไป

ปัญหาดังกล่าวนี้จะแก้ไขด้วยการฝึกฝนให้ภาษาของเราใช้การได้และสั่งสมประสบการณ์ไม่ใช่จากภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น ยังรวมถึงภาษาต่างประเทศหรือแม้แต่ภาษาไทยของตนเองซึ่งสำคัญที่สุด การจะเรียนและรู้ให้ชำนาญและเลือกศัพท์ได้อย่างกระชับเหมาะสมสื่อได้อย่างยอดเยี่ยมจะเกิดได้จาก

การสะสมและความสามารถในการดึงคลังศัพท์ออกมาใช้งาน ดังนี้

1) การสะสมหรือรวบรวมคำศัพท์ โครงสร้างประโยค จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อรู้สึกชอบและสนุก สร้างแรงบันดาลใจในการใฝ่รู้หาเพิ่มตลอดจนเชื่อมโยงกับสิ่งที่ตนรู้ เช่น ฟังเพลงคนเดียวร้องตามได้เลย ฟังแล้วยากฟังอีก อ่านแล้วประทับใจเกิดความซาบซึ้ง อยากติดตาม ปลื้มใครบางคนก็อยากติดตามอยากรู้เรื่องของเข่า พร้อมรู้สึกทำนองนี้ถ้าเกิดต้องใช้ภาษาอื่นก็จะกลายเป็นแรงบันดาลใจอย่างดีในการเรียนภาษาไม่หยุดอยู่กับที่ ภาษาเป็นสิ่งที่ต่างกับวิชาอื่นๆ ตอนเรียนในโรงเรียนหรือมหาลัย ถึงมีสอบแต่ไม่ใช่ว่าสอบแล้วจะลืมได้ การสอบเป็นการวัดว่าจำสิ่งที่ได้ถูกไปหรือเปล่า คนเก่งภาษาไม่ใช่คนที่ทำได้เต็มร้อย หากแต่คนที่จำได้มากกว่าหลังจากรู้คำตอบที่ถูกต้องหรือรู้นอกเหนือจากข้อสอบต่างหาก ที่สำคัญภาษาไม่ใช่สิ่งที่ต้องเรียนเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น อ่านเองคนเดียวพูดเองได้ตลอดเวลา ตามทุกสถานที่ และไม่มีการหยุดเรียนรู้ อายุน้อยเรียนภาษาได้ไวกว่า

2) วิธีเพิ่มความสามารถในการนำออกมาใช้งาน

- อย่าอายที่จะพูดผิด
- จงอ่อนน้อมและอย่าคิดว่าภาษาของตนดีพอแล้ว
- อย่าเปรียบเทียบตัวเองกับผู้เรียนภาษาคนอื่น
- ไม่ต้องคิดแข่งกับเพื่อนหรือนักเรียนต่างชาติ ควรจะแข่งกับคนญี่ปุ่นหรือเจ้าของภาษาต่างหาก

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานล่ามคือ มีสายสัมพันธ์ (Connection) หรือ Network (เครือข่าย)

ชีเนมารุ (2557) กล่าวถึงปัญหาที่พบบ่อยๆในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นคือเรื่องการสื่อสาร เพราะคนไทยส่วนมากสื่อสารไม่เก่ง นอกจากนี้ยังมีปัญหากับวิธีการทำงานดังต่อไปนี้

1. ต้องจำเรื่องที่พูดยาวๆ และจับใจความ ทำความเข้าใจ เพื่อเอาไปพูดกับเจ้านาย
2. เจ้านายมักมีคำถาม
3. เอาคำถามนายไปถามคนไทย
4. คนไทยถามกลับมา
5. เอากลับไปถามนาย

กลับไปข้อที่ 2-5 ไปเรื่อยๆ จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะพอใจ

เบ็ญจพร จุละยานนท์ (2557) จากผลการศึกษา พบว่าปัญหาแปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้ ของล่ามญี่ปุ่น-ไทย มีปัจจัยหลักๆ อยู่ด้วยกัน 4 หัวข้อ คือ

- 1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่ามเอง
- 2) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนญี่ปุ่น
- 3) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนไทย และ

4) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม

นันทิชา มหาพันธ์ (2559) กล่าวถึงปัญหาจากการสื่อสารผ่านล่ามมีประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) การถ่ายทอดผิด เนื่องจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ
- 2) การไม่เข้าใจ ภาษาถิ่นของชาวญี่ปุ่นที่นำมาใช้ในระหว่างการทำงานด้วย เนื่องจากในบางบริษัทไม่บังคับให้ใช้ภาษากลาง
- 3) ล่ามไม่เข้าใจเนื้อหาประเภทต่างๆ จึงแปลไปตรงๆ โดยขาดความเข้าใจ
- 4) ความไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่นตลอดจนวิถีคิดแบบญี่ปุ่น ทำให้เกิดการกระทบกระทั่งในการล่ามได้

พัชยา โสภณสิทธิพงศ์ (2559) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พบว่า มี 2 ประเด็นใหญ่ คือ

- 1) ปัญหาที่ล่ามสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เช่น
 - 1.1) เกิดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งหากมีเวลาให้เรียนรู้ก็สามารถแก้ไขปัญหาไปได้
 - 2) ปัญหาที่ล่ามไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ต้องได้รับความร่วมมือจากบริษัท หรือองค์กรในการแก้ไขปัญหา เช่น

2.1) ภายในองค์กรไม่มีระบบสอนงานที่ชัดเจนเนื่องจากบริษัทจะมีล่ามไม่กี่คน หรือมีล่ามประจำแผนกเพียง1คน จึงไม่มีหัวหน้าหรือรุ่นพี่ที่จะมาสอนงาน ส่งผลให้การทำงานของล่ามในช่วงแรกประสบปัญหา

2.2) ขาดความก้าวหน้าในการทำงานหรือตำแหน่งงาน

- ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของล่ามภาษาญี่ปุ่น นั้น คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์กร

- บริษัทญี่ปุ่นยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ในหน้าที่ของล่ามที่เป็นตัวเชื่อมประสานงาน แต่ทั้งนี้ก็ต้องการให้ล่ามได้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการบริหารจัดการด้านการประสานงาน งานฝ่ายบุคคล เป็นต้น ดังนั้น ภาษาญี่ปุ่นจะไม่ใช่วาทะหลักในการทำงานล่ามอีกต่อไป ล่ามจะต้องมีทักษะการทำงานด้านอื่นๆ ประกอบ

คำตอบแทนคำล่าม

บุญชู ดันติรัตนสุนทร (2552 : 53-55) กล่าวถึงอัตราการจ้างงานคำล่ามภาษาญี่ปุ่นของสมาคมนักเรียนเก่าญี่ปุ่นฯ ปีพ.ศ. 2545-2549 ไว้ว่า คำล่ามนั้นมีความซับซ้อนกว่าการแปลคำตอบแทนล่ามไทยญี่ปุ่นหรือญี่ปุ่นไทยของสมาคมนักเรียนเก่าญี่ปุ่นแบ่งตามลักษณะดังนี้

1) ค่าสามภาษาญี่ปุ่นของสมาคมนักเรียนเก่าญี่ปุ่นฯ ปีพ.ศ. 2545-2549

ไกด์	ครึ่งวัน	3,000 บาท	ทั้งวัน	4,500 บาท
การเจรจาธุรกิจ	ครึ่งวัน	4,000 บาท	ทั้งวัน	6,000 บาท
การประชุม	ครึ่งวัน	8,000 บาท	ทั้งวัน	12,000 บาท
การประชุม (ใส่หูฟัง)	ครึ่งวัน	10,000 บาท	ทั้งวัน	15,000 บาท

หมายเหตุ : อัตราค่าบริการจะใช้วิธีการบวก 15 เปอร์เซ็นต์

2) อัตราการจ้างงานค่าสามของสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ไกด์	ครึ่งวัน	2,000 บาท	ทั้งวัน	3,600 บาท
การเจรจาธุรกิจ, ส่งสรรค์ทั่วไป	ครึ่งวัน	3,000 บาท	ทั้งวัน	5,600 บาท
โทรทัศน์ ภาพยนตร์	ครึ่งวัน	3,300 บาท	ทั้งวัน	6,000 บาท
ด้านสืบสวน, ในศาล	ครึ่งวัน	5,000 บาท	ทั้งวัน	9,250 บาท
ที่ประชุม (ใส่หูฟัง)	ครึ่งวัน	6,800 บาท	ทั้งวัน	12,400 บาท

นอกจากนี้ยังมีค่าอัตราถอดเทปวีดีโอ 1,500 - 5,000 บาท/ชั่วโมง

หมายเหตุ : สำหรับค่าสามนั้นมีอัตรากำหนดไว้ซึ่งคำนวณได้ว่าเป็น 16.6-18 เปอร์เซ็นต์บวกเพิ่มจากค่าตอบแทน

นอกจากนี้ยังมีงานล่ามประจำตามโรงงานหรือตามบริษัทซึ่งเป็นการจ้างงานชั่วคราว ตั้งแต่ 1 ถึง 12 เดือนซึ่งแน่นอนว่าต้องต่างจากพนักงานประจำ อัตราค่าจ้างในปัจจุบันตกวันทำงานวันละ 4,000 ถึง 6,000 บาท สำหรับผู้ที่เคยเรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างน้อย 1 ปีในญี่ปุ่น บริษัทนายหน้าจัดหางานประกาศรับสมัครคนรู้ภาษาญี่ปุ่นทำหน้าที่ล่ามและเลขานุการ อายุ 30 ถึง 40 ปีเป็นพนักงานประจำให้เดือนละ 30,000 ถึง 40,000 บาท จะมากขึ้นสำหรับกรณีเป็นผู้ชายที่ทำงานด้านการตลาดได้ถนัดทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษและจะมีอายุถึง 30 ปี อาจได้ในระดับเงินเดือนเดือนละ 75,000 บาท

บริษัทจัดหางาน เจแม็กซ์ จำกัด (2561) บริษัทจัดหางานและบริการล่ามระยะสั้น กล่าวถึงอัตราการจ้างงานค่าสามไว้ว่า ค่าบริการเบื้องต้นของการบริการล่ามระยะสั้น วันทำงาน ตั้งแต่ 1-29 วัน

ระดับครึ่งวัน (4 ชม.) หนึ่งวัน (8 ชม.) หลัง 8 ชม. เป็นต้นไป ชม. ละ

ล่ามแปลตาม ระดับ A 5,500 บาท 8,800 บาท 1,650 บาท

ล่ามแปลตาม ระดับ B 4,500 บาท 7,200 บาท 1,350 บาท

โดยที่ ล่ามที่เคยมีประสบการณ์เรียนต่อที่ประเทศญี่ปุ่น และสอบผ่านภาษาญี่ปุ่น ระดับ 1 หรือมีความสามารถทางภาษาที่เทียบเท่ากับระดับ 1 แปลในงานธุรกิจที่สำคัญได้ ราคาจะอาจจะสูงกว่าราคาข้างต้นขึ้นอยู่กับความยากของงาน

ในกรณีที่ล่ำมทำงานเกิน 8 ชม. จะมีค่าเพิ่มเวลาทำงานเกิดขึ้น ดูได้จากตารางค่าบริการด้านบน แต่ในกรณีที่จ้างล่ำมครึ่งวันแล้วมีการเพิ่มชั่วโมงค่าบริการจะปรับขึ้นไปเท่ากับจ้างล่ำมเต็มวัน

การจองใช้บริการล่ำมก่อนวันทำงานจริง 3 วันทำการ จะมีค่าบริการดาวน์เกิดขึ้น 20% ของค่าล่ำมปกติ

ค่าบริการล่ำมขั้นต่ำจะถูกคำนวณที่ราคา ครึ่งวัน 5,500 บาท แม้มีความจำเป็นใช้เพียงแค่ 1-2 ชั่วโมงก็ตาม เช่น ถึงแม้เวลาทำงานจริง 2 ชั่วโมง แต่ค่าบริการจะเท่ากับค่าบริการ 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน)

กรณีที่ต้องมีการซักซ้อมเตรียมความพร้อมก่อนการล่ำมจริง จะมีค่าบริการในอัตราเดียวกันกับการล่ำมจริง

โมษิต ทิพย์เทียมพงษ์ (2560) กล่าวถึงอัตราการจัดงานค่าล่ำมภาษาญี่ปุ่นไว้ว่า ในวงการล่ำมเอกชน รายได้ของล่ำมจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของเนื้องาน เช่น ด้านการแพทย์ เทคโนโลยี การแถลงข่าว

ค่าตัวในญี่ปุ่นเท่าที่ทราบมา คือ ครึ่งวัน (4 ชม.) 20,000-25,000 บาท, เต็มวัน (8 ชม.) 30,000-40,000 บาท

ถ้าเป็นการหารือทั่วไประหว่างบริษัท การฝึกอบรมดูงาน การติดตามและนำทางไปยังที่ต่างๆ จะถือว่าง่ายลงมา ครึ่งวัน 10,000-20,000 บาท, เต็มวัน 25,000-35,000 บาท

ล่ำมแปลทันทีจะได้ค่าจ้างสูงกว่าล่ำมแปลสลับ ซึ่งก็แล้วแต่เกณฑ์ของบริษัทตัวแทนที่ล่ำมสังกัด หรือหากเป็นล่ำมอิสระก็กำหนดค่าตัวได้เอง

และภาษาที่หาล่ำมได้ยาก ล่ำมก็อาจจะได้ค่าตัวสูงกว่าภาษาที่มีล่ำมมาก ล่ำมญี่ปุ่น-ไทยที่เก่งๆ ก็เข้าข่ายหายากเช่นกัน

ล่ำมที่มีค่าตัวคือล่ำมฟรีแลนซ์ ส่วนล่ำมบริษัทก็รับเงินเดือนประจำไป แต่ในญี่ปุ่นการจัดล่ำมประจำมีน้อย เพราะคนที่ทำงานในญี่ปุ่นได้ก็มักรู้ภาษาญี่ปุ่นกันอยู่แล้ว

บริษัทจึงไม่ต้องพึ่งล่ำม ถ้าเป็นการเจรจาระหว่างประเทศ มักให้พนักงานที่พูดภาษาอังกฤษได้เป็นผู้ทำหน้าที่

ส่วนบริษัทญี่ปุ่นในเมืองไทยมีการจ้างล่ำมกันทุกที่เพื่อแปลสื่อสารระหว่างเจ้านายคนญี่ปุ่น (ซึ่งแทบไม่พูดภาษาอังกฤษ) กับพนักงานคนไทย ตำแหน่งนี้ส่วนใหญ่เป็นทั้งล่ำมและนักแปล เงินเดือนล่ำมญี่ปุ่นในไทยเริ่มที่ 30,000 บาทถือเป็นเรื่องปกติ บางบริษัทอาจไม่จ้างล่ำมประจำ แต่เรียกใช้ล่ำมอิสระเป็นครั้งคราวเพื่อลดภาระค่าบุคลากรรายเดือนและสวัสดิการ

อัตราค่าล่ำมญี่ปุ่นรายวันในเมืองไทย ครึ่งวัน 5,000-6,000 บาท เต็มวัน 7,000-9,000 บาท

บริษัท อาร์ แอนด์ เอ บริการข้อมูล จำกัด (R & A Information Service. 2561) กล่าวเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างล่ำมภาษาญี่ปุ่นไว้ว่า

อัตราค่าล่วงเเรด A = ลักษณะประเภทงานทางการ เช่น เข้าร่วมประชุมเชิงธุรกิจ งานสัมมนา งานประชุมกับลูกค้าเพื่อการเซ็นสัญญาหรือลงนามสำคัญทางธุรกิจต่างๆ เป็นต้น

อัตราค่าล่วงเเรด B = ลักษณะประเภทงานกึ่งทางการ เช่น การประชุมภายในบริษัท พาลูกค้าเยี่ยมชมโรงงาน อธิบายสินค้าหรือบริการของบริษัท เป็นต้น

ครึ่งวัน (ไม่เกิน 4 ชม.) เต็มวัน (ไม่เกิน 8 ชม.) ค่า OT (ต่อชั่วโมง)

เเรด A 6,000 บาท 10,000 บาท 1,875 บาท

เเรด B 4,800 บาท 8,000 บาท 1,500 บาท

* ค่าบริการข้างต้นยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือ หนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง

เสนาะ ติเยาวร์ (2541) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน

กัลยาณี ถนอมแก้ว (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของ วจนภาษา และอวจนภาษา ไว้ว่า วจนภาษา (Verbal Language) คือ การสื่อสารด้วยถ้อยคำ อาจเป็นคำพูดหรือตัวอักษรก็ได้ เป็นการสื่อสารผ่านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ซึ่งจะต้องใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสม

อวจนภาษา (Nonverbal Language, Averbial Language) คือ การสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ อาจสื่อสารกันด้วย สีหน้า ท่าทาง แววตา น้ำเสียง สัญลักษณ์ หรือปริภาษา (การใช้เสียงที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ไชเรน เสียงนกหวีด แตรรถ เป็นต้น) อาจใช้เพื่อเสริม เน้น หรือแทนคำพูด

ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554) รวบรวมและเรียบเรียงความหมายขององค์ประกอบของการสื่อสารไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) ผู้ส่งสาร หรือผู้เข้ารหัส (Sender/Encoder)

ผู้ส่งสาร (Sender) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม หรือเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสารผ่านช่องทางหนึ่งไปยังผู้รับสาร ฉะนั้น ผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้แนะว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในสถานการณ์หนึ่งๆ นั้น จะเป็นไปในรูปใดและมีผลอย่างไรหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ส่งสารคือ ผู้กระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) จากผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารอาจเรียก

ผู้เข้ารหัส (Encoder) คือ ผู้ที่รับผิดชอบในการนำความคิดของผู้ริเริ่ม ความคิด หรือแหล่งสาร (Source) ส่งไปยังผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วย โดยการใช้สัญญาณ (Signal) และ สัญลักษณ์ (Symbol) หรือเรียกว่า การเข้ารหัส (Encoding) ซึ่งแสดงถึงเป้าหมายหรือสิ่งที่แหล่งสารต้องการสื่อ

(2) ผู้รับสาร หรือ ผู้ถอดรหัส (Receiver/Decoder) รับสาร (Encoder) คือ ผู้ที่รับสาร จากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนอง จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) กลับไปให้ผู้ส่งสาร หรือ ผู้รับสารเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ผู้ถอดรหัส (Decoder) คือ ผู้ที่ถอดความหมายของสัญญาณหรือ สัญลักษณ์ที่ผู้เข้ารหัสส่งมา หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับผิดชอบการถอดรหัสของสาร (Decoding) เพื่อให้ผู้รับสารปลายทาง (Receiver/Destination) หรือผู้รับสารที่ผู้ส่งสารต้องการให้ได้รับสาร ของตน

(3) สาร (Message) สาร (Message) หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารในรูปของ รหัสคำว่า “รหัส” หมายถึง สัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือกลุ่มของสัญลักษณ์ ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของมันได้ ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ออกมา สัญญาณหรือสัญลักษณ์ในที่นี้ อาจเป็น คำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทางต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดง หรือถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว สารก็คือ ภาษา (Language) โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของสารได้ 2 ประเภทคือ

(3.1) รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาอังกฤษเป็นระบบ ของสัญลักษณ์และหรือระบบของสัญญาณที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกัน มนุษย์ได้สร้างขึ้นและพัฒนาสืบทอดมาโดยลำดับ ภาษาจะมีโครงสร้าง (Structure) ที่ทำให้ ส่วนประกอบต่างๆ (Elements) รวมเข้าไปด้วยกันอย่างมีความหมาย (ส่วนประกอบของภาษา เช่น เสียง (Sound) ตัวอักษร (Letters) คำ (Words) คำสะกดการันต์ เครื่องหมายต่างๆ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาเรียบเรียงเข้าเป็นถ้อยคำ เป็นวลี และประโยคที่มีความหมาย โดยอาศัยระเบียบและกฎเกณฑ์ของภาษานั้นๆ เป็นหลัก เช่น โครงสร้างประโยคตามหลักการเขียน ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

(3.2) รหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Nonverbal Message Codes) ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณหรือเครื่องหมายใดๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น ดนตรี การเดินระบำ อากัปกิริยาท่าทาง (Gesture) การแสดงทางหน้าตา (Facial Expression) สี ธง สัญญาณไฟ ควั่น สัญญาณ การวาดภาพ ฯลฯ ซึ่งแต่ละอย่างมีส่วนประกอบย่อย และเมื่อรวมเข้าด้วยกันตาม แบบที่กำหนดก็จะทำให้มีความหมายขึ้น

(4) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ช่องทางการสื่อสาร คือ ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่ง สารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางเปรียบเหมือนทางหรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร

(5) สิ่งรบกวน (Noise) คือ สิ่งจำกัดประสิทธิภาพการถ่ายทอดสารหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลเท่าที่ควร หรือบางครั้งอาจทำให้การสื่อสารไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ มีการแบ่งประเภทของสิ่งรบกวนหลายวิธีด้วยกัน เช่น แชนนอน; และวีเวอร์ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. 2558; อ้างอิงจาก Shannon; and Weaver. 2015) แบ่งสิ่งรบกวนเป็น

(5.1) สิ่งรบกวนทางกายภาพ (Physical Noise) หมายถึง สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนคุยกัน เสียงประตูดัง ฯลฯ

(5.2) สิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise) หมายถึง สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ภายในความคิด จิตใจ และอารมณ์ของผู้สื่อสาร เช่น ผู้พูดมีอคติต่อเรื่อง มีปัญหาในใจก่อนการพูด หรืออารมณ์ไม่ดี หรือผู้ฟังขาดสมาธิในการฟัง เป็นต้น

(6) ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) ปฏิกริยาตอบสนอง คือ สาร แต่เป็นสารที่ผู้รับสารไปให้กับผู้ส่งสารเมื่อได้ตีความหมายของสารที่ตนได้รับ ในเมื่อความหมายของสารมิได้อยู่ที่ตัวสาร แต่อยู่ที่การตีความของผู้รับสาร ผู้สื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องสนใจและให้ความสำคัญกับปฏิกริยาตอบสนอง เนื่องจากบางครั้งผู้ส่งสารอาจต้องการส่งสารที่มีความหมาย X ไปให้ผู้รับสาร แต่ผู้รับสารกลับตีความหมายของสารนั้นเป็น Y ซึ่งไม่ตรงกับที่ผู้ส่งสาร ถ้าผู้ส่งสารสังเกตปฏิกริยาตอบสนองว่าไม่เป็นไปในทางที่ตนต้องการ ผู้ส่งสารก็สามารถปรับสารของตนให้ผู้รับสารเข้าใจสารตรงตามที่ต้องการได้ในที่สุด

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2559 : 1-3) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นถ้อยคำที่สามารถทำความเข้าใจต่อกัน โดยปกติการสื่อสารมักหมายถึง การติดต่อระหว่างกัน แต่ในทางทฤษฎีแล้วความหมายของการสื่อสารมีความลึกซึ้งละเอียดมากกว่านั้น ผู้คนมักเข้าใจว่า การสื่อสารหมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Source), สาร (Message), สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) อย่างที่มักจะเรียกย่อๆ ว่า SMCR เป็นกระบวนการปกติ ซึ่งจริงๆ แล้วมันคือกระบวนการสื่อสาร ไม่ใช่ความหมายของการสื่อสาร จึงไม่ได้ทำให้ผู้ที่ศึกษารู้จักถ้อยคำนี้มากขึ้นแต่อย่างใด แต่ช่วยทำให้เราเข้าใจถึงความหมายและบทบาทการสื่อสารได้โดยง่ายและรวดเร็วที่สุดโดยเฉพาะสมเหตุสมผลน่าจะเป็นการถ่ายโอนความหมาย (Meaning Transfer) ระหว่างผู้สื่อสาร (Communicators/Communicants) ซึ่งผู้สื่อสาร หมายถึง ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจำนวนเท่าใดเพื่อพยายามทำให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน

น่าสังเกตว่าแม้จะไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียด แต่ความเป็นจริงของการถ่ายโอนความหมายต้องอาศัยกระบวนการที่เป็นขั้นตอนต่อเนื่อง เป็นพลวัตนั้นจนกว่าจะบรรลุความตั้งใจที่อาจจะมีหลายระดับ ตั้งแต่ความตั้งใจน้อยไปจนถึงความตั้งใจสูง อย่างไรก็ตาม กระบวนการสื่อสารที่นักวิชาการให้ความสนใจจะเป็นอันตรกิริยาที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งโดยปกติผู้คนจะมีความคิดที่หลากหลายแต่การสื่อสารจะช่วยสร้างสมดุลขึ้นในสังคม คือ พยายามลดความแตกต่างทางความคิดเพื่อให้สังคมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพราะหากไม่เป็นเช่นนั้น ก็จะไปสู่ความ

ไกลาหล ความหมายที่ถ่ายทอดไปเป็นส่วนที่สกัดได้จากเนื้อสารที่แลกเปลี่ยนในรูปของ สัญญัตติ (Sign) สัญญัตติในเนื้อสารจะเป็นสัญญัตติที่เป็นเครื่องหมาย เช่น ถ้อยคำ (Speaking) ถ้อยความ (Writing) หรืออวัจนภาษา เช่น สีหน้า ระยะห่าง หรือแม้แต่ปริภาษา (Paralanguage) สัญญัตติแห่งเครื่องหมายนี้จะแสดงความหมายของมัน หรือกล่าวได้ว่าสัญญัตติหนึ่งๆ จะประกอบด้วย สัญญัตติแห่งเครื่องหมาย และสัญญัตติแห่งความหมาย เนื้อความจึงเป็นองค์ประกอบของเครื่องหมาย ที่จะให้ความหมายหนึ่งๆ ความหมายแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ความหมายตามรูปศัพท์ (Denotation) เป็นความหมายที่กำหนดไว้เป็นแบบแผนตายตัวดังที่ปรากฏอยู่ในพจนานุกรม และโครงสร้างของรูปประโยค

2) ความหมายตามนัยยะ (Connotation) กล่าวคือ แม้ว่าเครื่องหมายจะกำหนดความหมาย แต่ในความเป็นจริงความหมายนอกจากถูกกำหนดโดยเครื่องหมายแล้ว ยังถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อม (Surroundings) หรือสิ่งที่อยู่แวดล้อมที่เป็นวิถีชีวิตหรือโลกทางสังคมและบริบท หรือความหมายโดยรอบ (Contexts) เช่น สีแดง บางสถานการณ์ไม่ได้หมายถึงสีแดงจริงๆ สำหรับคนจีนในงานแต่งงานอาจหมายถึง ความเป็นมงคลก็เป็นได้

นอกจากนี้สัญญัตติยังสามารถแบ่งได้อีก 2 รูปแบบ

1) สัญญัตติที่มีความเป็นนามธรรมสูง เช่น ธรรมะ

2) สัญญัตติที่มีความเป็นรูปธรรมสูง เช่น แก้วอี้ หรือ สีลัน เป็นต้น

สัญญัตติที่มีความเป็นรูปธรรมย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้เร็วกว่าเนื่องจากเข้าใจง่าย มีความคุ้นเคยชินเคยเห็นมาแล้ว แต่สัญญัตติที่มีนามธรรมสูงอาจทำให้ผู้รับสารบางคนไม่สามารถเข้าใจในทันทีโดยปกติการสื่อสารระหว่างกันจะสามารถแบ่งการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การสื่อสารในลักษณะเชิงเส้น เป็นการสื่อสารที่จะเริ่มจากผู้ส่งสารผลิตสารผ่านสื่อที่ใช้ไปยังผู้รับสาร (ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย) นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารหลายขั้นตอนหรือหลายจังหวะ เป็นการสื่อสาร เช่นผู้รับสารคนที่หนึ่งเมื่อรับสารจากผู้ส่งสารคนที่หนึ่งแล้ว ก็จะทำตัวเป็นผู้ส่งสารคนที่สองเพื่อส่งการสื่อสารไปยังผู้รับสารคนที่สาม การสื่อสารหลายขั้นตอนหรือหลายจังหวะเป็นการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ กระจายออกไป แต่มีข้อเสียที่ข่าวสารอาจผิดเพี้ยนไปจากต้นตอได้

2) การสื่อสารที่ไม่ใช่เชิงเส้น หรือ การสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบ คือ สารที่ส่งออกไปจะกระจัดกระจายไร้ทิศทาง เช่น การสื่อสารมวลชน รวมไปถึงการสร้างข่าวลือ ด้วยเหตุนี้การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการกับกระบวนการสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม กระบวนการสื่อสารอาจเป็นได้ 2 แบบ คือ

1) กระบวนการสื่อสารทางเดียว เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีหน้าที่ฟังอย่างเดียว

2) กระบวนการสื่อสารสองทาง เป็นการที่ผู้รับสารสามารถตอบกลับสะท้อนกลับสารหรือเสียงสะท้อน (Feedback) ได้ การตอบกลับ (Feedback) สามารถเป็นสิ่งที่วัดได้ว่าผู้ส่งสาร

และผู้ส่งสารเข้าใจตรงกันหรือไม่ นอกจากนี้หากมีการย้อนกลับสารยิ่งนานมากเท่าใดโดยเฉพาะในการเจรจาต่อรองย่อมแสดงให้เห็นถึงความสับสน (Noise) ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งความสับสน (Noise) เป็นข้อมูลข่าวสารอย่างหนึ่ง แต่มีความยุ่งเหยิงไม่เป็นภาษา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจาก

1) ความสับสนภายในบุคคล เกิดขึ้นได้จากแนวความคิดและการตีความหมายที่ไม่ตรงกัน เป็นเรื่องที่ยากในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้สื่อสาร (ผู้ส่งสาร/ผู้รับสาร) ที่มาของความสับสน เช่น สุขภาพ, สภาวะทางจิตวิทยา, การใช้หรือความเข้าใจความหมาย (อรรถศาสตร์-Semantic) และประสบการณ์กับโลกภายนอก เป็นต้น

2) ความสับสนภายนอกบุคคล เกิดจากความแปรปรวนของสถานการณ์โดยรอบระหว่าง การสื่อสารนั้น เช่น การพูดกันท่ามกลางเสียงที่ดังย่อมได้ผลต่างกับการพูดในห้องส่วนตัว หรือ การรับสัญญาณโทรทัศน์ขณะฟ้าคะนอง เป็นต้น แต่ก็นำแปลใจที่ความสับสน (Noise) ไม่ค่อยเป็น ปัญหาในการสื่อสารเพราะสามารถชะลอหรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ดังกล่าวได้

ขอบเขตของการสื่อสาร

เพื่อความสะดวกจึงกำหนดขอบเขตทฤษฎีให้ง่ายและน้อยที่สุดเพื่อให้ทำความเข้าใจง่ายยิ่งขึ้นโดยกำหนดขอบเขตของทฤษฎีไว้ดังนี้ 1) ผู้สื่อสาร 2) สาร 3) สื่อ 4) สภาพแวดล้อม หรือปรากฏการณ์

1) ผู้สื่อสาร

ผู้สื่อสาร คือ ผู้ที่กระทำการส่ง-สารต่อกัน ดังนั้น ผู้สื่อสารจึงหมายรวมทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในขณะเดียวกัน เป้าหมายของผู้สื่อสารคือ ความพยายามที่จะทำความเข้าใจในสารที่ส่งหรือรับกันนั้นซึ่งอาจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ได้ ปกติผู้ส่งสารมักจะหมายถึงแหล่งสารด้วย แต่ในบางกรณีผู้ส่งอาจจะเป็นคนละคนกับแหล่งสารเมื่อแหล่งสารที่ให้มีผู้ทำหน้าที่ส่งสารแทน ในกรณีนี้ผู้ส่งสารจะกลายเป็นผู้กระจายหรือผู้ถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสาร ผู้กระจายหรือถ่ายทอดสารที่มีทักษะได้แก่ โฆษก ประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว ทฤษฎีผู้สื่อสารจึงครอบคลุมทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งเป็นคนละคนกันหรืออาจจะอยู่ในคนๆเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่แล้วทฤษฎีต่างๆ มักเน้นถึงบทบาทของผู้ส่งสารมากกว่าผู้รับสาร

นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันหลายระดับโดยมีระดับที่แตกต่างกันไป 6 แบบ คือ

(1) การสื่อสารภายในบุคคล เป็นการสื่อสารที่พูดกับตัวเอง หรือเป็นความคิด หรือเป็นการรำพึง ตลอดจนการบนบานศาลกล่าว ปกติการสื่อสารภายในบุคคลมักเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทางจิตวิทยา

(2) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างสองคนโดยตรง เช่น การสื่อสารแบบซึ่งหน้า หรืออาจใช้สื่อช่วยในการติดต่อระหว่างกัน เช่น โทรศัพท์ นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลยังถูกนำไปใช้ทางธุรกิจ เช่น การสื่อสารระหว่างนายกับลูกน้อง ผู้ขายกับผู้ซื้อ ซึ่งจะสร้างความต่างระดับชั้น เช่น เหนือกว่าหรือต่ำกว่าไว้ด้วย

(3) การสื่อสารกลุ่มย่อย เป็นการสื่อสารของกลุ่มบุคคลซึ่งกลุ่มบุคคลจะมีจำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องมีขนาดไม่เกินกว่าความสามารถในการติดต่อแบบซึ่งหน้า ส่วนใหญ่มักจะมีจำนวนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปจนถึง 10 คน จำนวนคนที่มากเกินไป จะมีความพยายามคอยปรับขนาดของกลุ่มให้สมดุลเพื่อให้จำนวนพอดี โดยรักษขนาดของกลุ่มเพื่อให้กลุ่มยังคงมีอันตรกิริยาต่อกัน มีความสามารถในการฟังฟังกัน มีความเป็นเอกภาพกลมเกลียวกัน มีการเกาะเกี่ยวระหว่างกันด้วยมุมมองที่เอื้อกัน มีปทัสถานของกลุ่ม มีการสร้างเครือข่าย ผลักดันสมาชิกให้มีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่ม และมีการสนับสนุนช่วยเหลือระหว่างกันได้อย่างลงตัว

(4) การสื่อสารองค์การ เป็นการสื่อสารของกลุ่มที่เป็นทางการที่มีการจัดตั้งเป็นหน่วยงาน การสื่อสารองค์การจึงจำเป็นต้องอาศัยทั้งสายการบังคับบัญชา ทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสาร ความเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการสื่อสาร และการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในแง่ของงานและการปฏิบัติงาน

(5) การสื่อสารสาธารณะ เป็นการรับส่งสารไปยังบุคคลกลุ่มใหญ่ ซึ่งไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือช่วยในการสื่อสาร เช่นมีคนจำนวนกลุ่มขนาดใหญ่ที่อยู่ซึ่งหน้าจำเป็นต้องอาศัยเครื่องขยายเสียง หรืออาจใช้จดหมายตรง, ป้ายข้างทาง, ข้อความที่ส่งผ่านทางโทรศัพท์ (SMS) หรืออีเมล เป็นต้น ประการสำคัญของการสื่อสารสาธารณะอยู่ที่เป็น การสื่อสารในระบบปิด แม้ผู้รับสารจะมีจำนวนมากแต่ผู้ส่งสารก็ทราบวิธีการเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างแน่นอน เนื่องจากผู้รับสารเป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในพื้นที่หรือรายชื่อที่รับรู้โดยผู้ส่งสาร การสื่อสารสาธารณะจำเป็นต้องใช้วาทศิลป์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

(6) การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่ไปถึงกลุ่มคนจำนวนมากเช่นกับการสื่อสารสาธารณะ แต่แตกต่างกับการสื่อสารสาธารณะตรงที่การสื่อสารมวลชนอยู่ในระบบเปิด ผู้ส่งสารไม่ทราบว่าผู้รับสารอยู่ตรงไหน สารที่ส่งไปจึงกระจายไปทั่ว ขึ้นอยู่กับผู้รับสารพอใจที่จะรับหรือไม่ ที่สำคัญของการสื่อสารมวลชน แก่สื่อมวลชนโดยเฉพาะหนังสือพิมพ์, วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น มีข้อสังเกตว่า ทั้งทั้งที่นิตยสารเป็นสื่อมวลชนแต่อาจมีจำนวนผู้รับสารน้อยกว่าลูกค้าที่ได้รับการติดต่อสื่อสารจากบริษัทมือถือซึ่งเป็นเพียงการสื่อสารสาธารณะ อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนอาจถูกนำมาใช้ในฐานะเครื่องมือของการสื่อสารสาธารณะได้บางกรณี เช่น โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์จากบริษัทที่ใช้สื่อมวลชนกระจายศาลออกไปโดยหวังว่าจะไปถึงกลุ่มผู้รับสารเป้าหมาย หรือประกาศเรียกประชุมใหญ่ของบริษัทผ่านทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

เนื่องจากระดับการสื่อสารแตกต่างกันมาก แต่กระนั้นก็ได้เป็นปัญหาต่อการสร้าง ทฤษฎี ผู้สื่อสารเนื่องจากเป็นการศึกษาว่าด้วยระดับความสัมพันธ์มากกว่าขนาดของกลุ่ม เนื้อหาของทฤษฎีผู้สื่อสารจะเกี่ยวข้องกับขอบเขตของผู้สื่อสาร ลักษณะความเป็นตัวตนของผู้สื่อสาร จิตวิทยาในการสื่อสาร การใช้อำนาจ พรหมแดนของผู้สื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารด้วยกัน การสื่อสารในระดับกลุ่ม การสื่อสารในระดับองค์การ และผู้สื่อสารในฐานะผู้รับสาร เป็นต้น

2) สาร

สาร หมายถึง สัญญัตติใดๆ ประกอบด้วยถ้อยคำ (คำพูด) หรือ ถ้อยความ (การเขียน) ประโยชน์ในการสื่อสาร (มีความหมาย) ในสาขาวิชาการสื่อสาร สารยังรวมความถึงอวัจนภาษาอีกด้วย สารของมนุษย์อาจเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัย เนื่องจากมนุษย์ผลิตข้อมูลทุกวัน ด้วยเหตุที่มนุษย์สื่อสารถึงกัน incessantly ตลอดเวลา การสกัดข้อมูลช่วยให้มนุษย์สร้างกรอบความคิดที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง ส่งเสริมจินตนาการให้อยู่ในจิตใจ โดยมนุษย์เลือกที่จะจดจำจินตนาการต่างๆ ที่ดีหรือเลวร้ายไว้ในความทรงจำอันทำให้หล่อหลอมความคิดของมนุษย์ให้กลายเป็นกรอบจินตนาการ (Construct) ที่ฝังอยู่ในหัวของมนุษย์ กรอบจินตนาการเหล่านี้มาจากประสบการณ์โดยรอบของมนุษย์ที่ประกอบขึ้นด้วยวัตถุต่างๆ ซึ่งมนุษย์รับรู้ไม่ได้โดยตรงก็โดยอ้อม(คือไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์จริง) ผ่านการมองเห็นอ่านภาษาซึ่งสมจณซึมซับในจิตใจ ในทางกลับกันการสื่อสารระหว่างการของมนุษย์ตกอยู่ในภายใต้กรอบจินตนาการที่แสดงออกโดยภาษาทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ดังนั้นภาษาคือสารที่มนุษย์ใช้โต้ตอบและเปลี่ยนระหว่างกัน การโต้ตอบกันเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอทำให้สารมีความเป็นพลวัตอันค่อนข้างสูงโดยสัมพันธ์กับกรอบจินตนาการ

ดังนั้น มนุษย์จึงเป็นผู้สื่อสารที่สามารถผลิตและใช้สัญญัตติหรือสารผ่านภาษาเพื่อแสดงความหมายของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ภาษาจึงเป็นตัวแทนของปรากฏการณ์ที่มนุษย์ผลิตขึ้นเพื่อใช้สื่อสารระหว่างกัน กรอบจินตนาการของมนุษย์ซึ่งเป็นกรอบอ้างอิงจึงใช้สำหรับสร้างความเข้าใจในหมู่มนุษยชาติ กรอบความคิดใดที่ฝังแน่นก็กลายเป็นกรอบจินตนาการที่มนุษย์มองเห็นความจริงของโลกสังคมตามความคิดของตัวเองภายใต้กรอบจินตนาการ ภูมิหลังของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันทำให้มนุษย์มีกรอบจินตนาการความจริงไม่เหมือนกัน ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงอยู่ในโลกของสัญลักษณ์ภายใต้กรอบจินตนาการที่สร้างขึ้นและสื่อถึงกันและสามารถหล่อหลอมพฤติกรรมของมนุษย์ได้ ความจริงของสังคมจึงเกิดขึ้นจากอันตรกิริยาของมนุษย์ตามกรอบจินตนาการในโลกแห่งการสื่อสาร โดยความหมายที่ฝังแน่นกลายเป็นกรอบจินตนาการที่มนุษย์คิดว่าเป็นความจริงแท้ หากมนุษย์อยู่โดยลำพังในที่มืดมิด มนุษย์ประเภทนั้นจะไม่ได้รับการเรียนรู้ความจริงใดๆ จากโลกภายนอกซึ่งมองไม่เห็น ความจริงจึงไม่ได้เกิดขึ้นในตัวของมันเอง หากเกิดจากภาษาที่ใช้สื่อกัน

3) สื่อ

สื่อ เป็นทรัพยากรที่มีพลังอำนาจ การสื่อสารแทบทั้งหมดมักใช้สื่อไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่ง เช่น โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องขยายเสียง เครื่องขยายสมองกล จดหมายและโทรศัพท์ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าสื่อมวลชนมีความสำคัญและยังคงทรงอิทธิพลต่อสังคมอยู่เสมอ แม้ว่าจะมีสื่อหนึ่งมวลชน(semi-mass media) เช่น อินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นแล้วก็ตาม นำสังเกตว่าเมื่อก้าวถึงสื่อ ผู้คนมักจะคิดไปถึงสื่อมวลชนก่อนสื่อประเภทอื่นๆ แม้ว่าสื่อสารมวลชนที่สำคัญ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ จะเป็นสื่อก่อนคลื่นลูกที่สามก็ตาม จนบางครั้งหลักสูตรในหลายสถาบันการศึกษาของไทยเน้นการจัดการเรียนการสอนเฉพาะแต่ละสาขาสื่อสารมวลชนเพียงด้านเดียว คำนึงถึงสื่อประเภทอื่นของกระบวนการสื่อสารนอกเหนือไปจากสื่อมวลชน ดังนั้น สำหรับสังคมไทยแล้วเมื่อนึกถึงสื่อจึงมักหมายถึงสื่อมวลชนเสมอ อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนมีความสำคัญทางนี้ก็เพราะว่า

- สื่อเป็นทรัพยากรที่มีพลังอำนาจ ทั้งนี้ อัดสื่อมวลชนค่อนข้างเป็นสื่อประเภทเดียวที่มีอิทธิพลควบคุมและให้สิ่งใหม่ๆ ในการกระตุ้นการทำงานของสถาบันทางสังคมอันมีผลกระทบต่อประชาชนไม่โดยตรงก็โดยอ้อม ทั้งในแง่การรายงานข่าวและรายการประเภทบันเทิง

- พื้นที่ พื้นที่ของสื่อที่แพร่หลายออกไปสามารถไปสู่วงการต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ บทบาทชีวิตสาธารณะกลายเป็นที่อยากทราบของคนทั่วไปและอยากแสวงหาโดยผู้สื่อข่าวเพื่อนำเสนอชีวิตในแง่มุมต่างๆ ของผู้มีชื่อเสียงออกไปสู่วงสนทนาในสังคม ในขณะที่เดียวกันก็มีบางคนอยากตกเป็นข่าวเพื่อมีพื้นที่จากการนำเสนอของสื่อมวลชน

- แหล่งสาร แหล่งสารที่โด่งดังมีส่วนกำหนดภาพลักษณ์และความจริงทางสังคมตามความโด่งดังของแหล่งสารนั้น สื่อมวลชนที่นำเสนอแหล่งสารดังกล่าวอาจกลายเป็นตัวผลักดันวัฒนธรรมและคุณค่าของสังคมด้วย การสร้างเกาะจินตนาการที่เก็บไว้ในความทรงจำและแสดงออกมาให้เห็นจากการสื่อสารในสังคม

4) สภาพแวดล้อมหรือปรากฏการณ์

โดยทั่วไปผู้คนมักใช้คำว่าสภาพแวดล้อมกับบริบทปะปนกันเรียนสับสนกัน ซึ่งคำสองคำนี้มีความหมายแตกต่างกัน

สภาพแวดล้อมคือสภาพภายนอกที่อยู่ในโลกสังคมต่อสิ่งที่ศึกษา เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัตถุที่อยู่โดยรอบ สภาพแวดล้อมเป็นถ้อยคำที่นิยมใช้ใน 4 มิติ คือ 1) มิติด้านสังคม 2) มิติด้านวัฒนธรรม 3) ด้านเศรษฐกิจ 4) มิติด้านการเมือง นอกจากนี้ยังมีวิทยาการและเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมจึงเกี่ยวพันกับความเป็นวัตถุวิสัยเพราะเหตุที่เป็นรูปธรรมที่มีอิทธิพลต่อตัวมนุษย์ไม่โดยตรงก็โดยอ้อม

สภาพแวดล้อมอาจเรียกได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ ปรากฏการณ์เป็นสิ่งที่ให้ความรู้สึกในความเป็นนามธรรมสูงกว่าสภาพแวดล้อม ถึงแม้จับต้องไม่ได้แต่ก็ประจักษ์ได้ ส่วนบริบทเป็นเนื้อหาหรือถ้อยคำหรือถ้อยความที่อยู่โดยรอบตัวบทที่ศึกษาหรือเนื้อหาที่กำลังมุ่งศึกษา อันที่จริงบริบทอาจไม่ได้ปรากฏเป็นข้อความโดยตรงแต่เป็นนัยยะที่แฝงอยู่ในระหว่างบรรทัดที่ทำให้เข้าใจถึงร่องรอยโดยรอบเนื้อหา (Context Cues) ที่กำลังตีความอยู่ สภาพแวดล้อมที่สำคัญที่สุดในปัจจุบันคือเรื่องเทคโนโลยีหรือวิทยาการทางการสื่อสารที่ทำให้เกิดโลกาภิวัตน์อันเป็นรากฐานของสังคม การเมือง อาจกล่าวได้ว่าวิทยาการทางการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสาร และเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นรากฐานที่สำคัญในการกำหนดทิศทางและก่อรูปร่างสภาพแวดล้อมที่อุดมไปด้วยความรู้เพราะสามารถทำให้ปัจเจกชน บ้าน องค์กร สถาบัน และชาติ อุดมด้วยปัญญาอันเป็นพื้นฐานในการปรับตัวเองให้ทันสมัย สามารถปรับตัวเองให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการทำให้ผู้คนมีความมั่นคงปลอดภัย มีความสะดวกสบาย และมีการบริหารจัดการทางด้านเทคนิค สภาพแวดล้อมไม่ว่าในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการสื่อสาร เป็นสิ่งที่สามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจได้เนื่องจากวิทยาการข้อมูลข่าวสารที่ก้าวหน้า การที่ผู้สื่อสารมีความสำคัญกับโลกที่เป็นอยู่รอบตัวเรา ทำให้มนุษย์ต้องเข้าใจสัญลักษณ์ทั้งปวงเพื่อให้ตนเอง ครอบครัว องค์กร สถาบัน และชาติ สามารถตอบสนองกับความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของสังคม การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับคนและสังคมในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

การสื่อสารมีความหมายถึงการถ่ายทอดความหมายของผู้สื่อสารซึ่งมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจกชน การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มย่อย การสื่อสารองค์กร การสื่อสารสาธารณะ และการสื่อสารมวลชน

การถ่ายทอดความหมายจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารเชิงเส้นที่อาจเป็นขั้นตอนเดียว หลายขั้นตอน และไม่ใช้เชิงเส้น ส่วนพรหมแดนที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ในทฤษฎีต่างๆ ของการสื่อสารเป็นไปตามจารีตประเพณีที่นิยมใช้ในการศึกษา ได้แก่ วาทวิทยา สัญญัตติศาสตร์ หรือสัญญัตติวิทยา ปรากฏการณ์วิทยา วัฏจักรการสื่อสาร จิตวิทยา-สังคมวิทยา วัฒนธรรม-สังคมวิทยา และการวิพากษ์

ทฤษฎีโครงสร้างการสื่อสาร

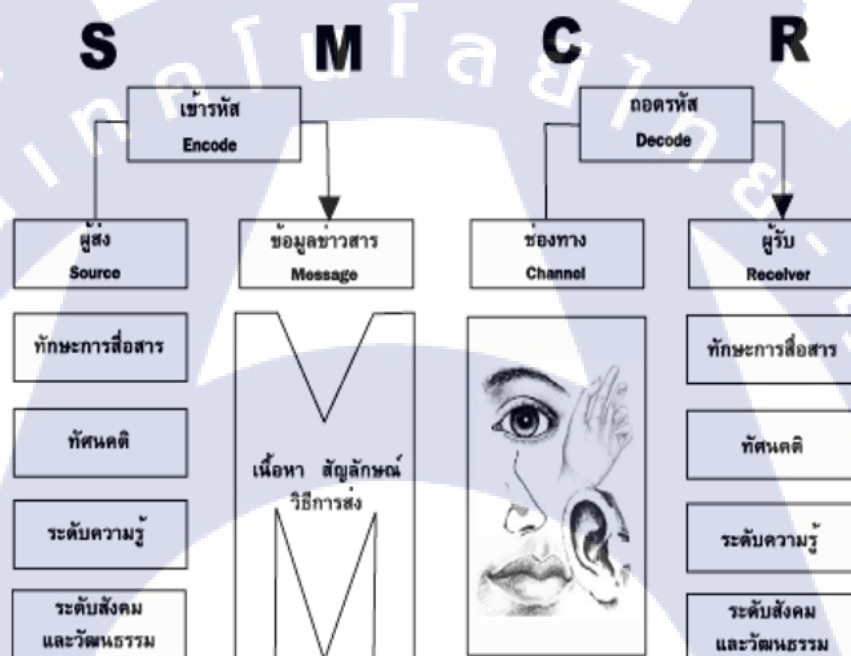
เบอร์โล (เสนอ ดิเยอร์. 2541; อ้างอิงจาก Berlo. 1998) กล่าวถึง การสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (Communication Source)
2. ผู้เข้ารหัส (Encoder)
3. สาร (Message)
4. ช่องทาง (Channel)

5. ผู้ถอดรหัส (Decoder)

6. ผู้รับสาร (Communication Receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนั้น เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า “แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล” (Berlo's SMCR Model) โดยเบอร์โลได้รวมต้นแหล่งสารกับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้



รูปที่ 4 โมเดลแสดงการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo's Model of Communication)

จากแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสาร (Source or S) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่างๆ 5 ประการคือ

1. ทักษะในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และ ความสามารถในการคิดและการใช้เหตุผล เป็นต้น
2. ทัศนคติ หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่างๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นๆ เช่น ทัศนคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น

3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสาร ในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆ บุคคลหรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่งๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้องเพียงไร

4. ระบบสังคม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคคล เพราะบุคคลจะขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมที่ตนเองอยู่ร่วมด้วย

5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นของตัวมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสารด้วย เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมกัน อาจประสบความล้มเหลวได้ เนื่องจากความคิดและความเชื่อที่มีไม่เหมือนกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ในแง่ของสาร (Message or M) นั้น เบอร์โล หมายถึง ถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง ที่มนุษย์สร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสาร ถ้าความหมายเป็นทางการ ก็คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริงอันเกิดจากผลการเข้ารหัสของผู้ส่งสารนั่นเอง ตามความคิดของเบอร์โลนั้น สารมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ

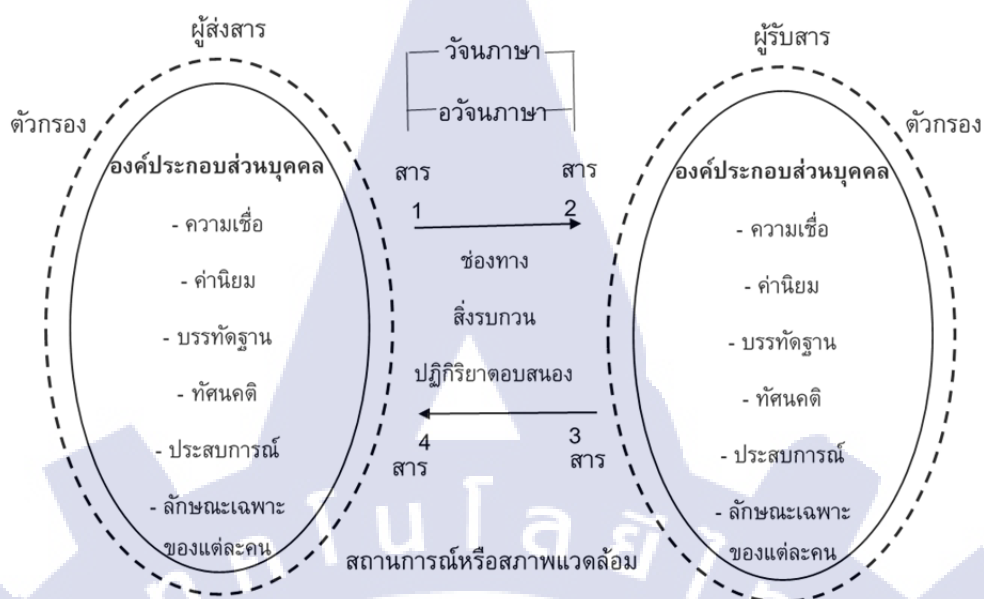
1. รหัสของสาร (Message Code) เช่น ภาษาพูด, เขียน, ท่าทาง หรือรหัสอื่นๆ
2. เนื้อหา (Content) คือ สารของเรื่อง, ใจความสำคัญ และข้อสำคัญ
3. การจัดสาร (Treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสาร เช่น การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ รวมถึง คำถาม คำอุทาน ความคิดเห็น เป็นต้น สารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดี จะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้

ส่วนช่องทาง (Channel or C) ช่องทาง ซึ่งเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร และตามทัศนะของเบอร์โล ทางติดต่อหรือช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับรู้ทั้ง 5 ประการของมนุษย์ ได้แก่

1. การเห็น 2. การได้ยิน 3. การสัมผัส 4. การได้กลิ่น 5. การลิ้มรส

ประการสุดท้ายในด้านของผู้รับสาร (Receiver or R) นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และระบบวัฒนธรรม

อรรถพร ปิณฑนโรวาท (2554 : 2-4) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งถ่ายทอดสาร (สัญลักษณ์) ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบโต้ (การมีปฏิสัมพันธ์) ปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ คือใช้เครื่องหมายทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา และการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) คือ การมีปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร เช่น พอกกล่าวสวัสดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็ยกหน้าขึ้นมายิ้มตอบรับกลับมา องค์ประกอบของการสื่อสาร มี 5 อย่าง คือ แหล่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และปฏิกิริยาตอบกลับที่จะปรากฏอยู่ในทุกสภาพการณ์ที่มีการสื่อสาร สามารถสรุปแผนภูมิการสื่อสารออกมาได้ดังนี้



รูปที่ 5 แบบจำลองการสื่อสารของไอดอนแนลล์และเคเบิล

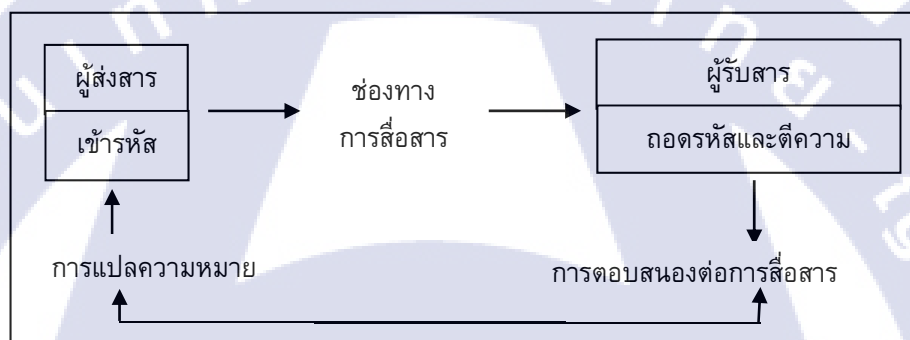
ในแผนภูมิของการสื่อสารไอดอนแนลล์และเคเบิลนี้ นอกจากองค์ประกอบทั้ง 6 อย่าง คือ 1) ผู้ส่งสาร 2) ผู้รับสาร 3) สาร 4) ช่องทาง 5) ปฏิกริยาตอบกลับ และ 6) สถานการณ์ที่มีการสื่อสาร

นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่เราอาจจะลืมมองข้ามไป จำเป็นต้องทำความเข้าใจไว้ นั่นคือการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีปัจจัยเฉพาะทางของแต่ละคน ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่าองค์ประกอบส่วนบุคคล (Field) ซึ่งได้แก่ 1) ความเชื่อ 2) ค่านิยม 3) บรรทัดฐาน ทศนคติ ประสบการณ์ และ 4) ลักษณะเฉพาะของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร

นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่เรียกว่า เครื่องกรอง (Filter) ซึ่งได้แก่ การเลือกที่จะรับรู้ทั้งหลาย (Selective Perception) อันเป็นผลมาจากการบวนการสังคมประกิต อคติ ผลประโยชน์ ฯลฯ ในแบบจำลองการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าผู้ส่งสารได้ส่ง สาร 1 ไปยังผู้รับสาร เกิดการปฏิสัมพันธ์กลายเป็น สาร 2 ซึ่งผู้รับสารจะตอบกลับมาเป็น สาร 3 เมื่อส่งกลับไปยังผู้ส่งสารซึ่งเปลี่ยนแปลงบทบาทกลายเป็นผู้รับสาร สารที่ได้รับจะเป็นสาร 4 สารสามารถมาในรูปแบบ วัจนภาษา หรือ อวัจนภาษา ก็ได้ และในช่องทางการสื่อสารอาจจะมีสิ่งรบกวนมากบ้างน้อยบ้าง เป็นเรื่องธรรมชาติของการสื่อสาร

คำอธิบายแผนภูมินี้ที่ต้องการสื่ออย่างกะทัดรัด คือ “สารที่รับโดยผู้รับสารจะไม่ใช่ออย่างเดียวกับที่ผู้ส่งสารส่งมา” (Message Received is Never the Same as Message Transmitted) ซึ่งมีความหมายว่า “แต่ละบุคคลต่างก็มีองค์ประกอบส่วนบุคคล เครื่องกรอง และสิ่งรบกวนต่าง ๆ อันทำให้มีการรับรู้สารไม่ตรงกัน”

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555 : 103-108) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการเชื่อมโยงความคิดระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารโดยผ่านสื่อซึ่งเป็นพาหนะในการนำข่าวสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องและเป็นลักษณะการสื่อสารสองทาง(Two-way Communication) โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยการพูด ตัวอักษร ผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ วิทยุทัศน์ เป็นต้น อันนี้อุปสรรคของการสื่อสารมักเกิดจากเสียงรบกวน (Noise) สภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการสื่อสารและการพูดที่น้ำเบื่อหรือไม่ชัดเจนก็อาจจะส่งผลให้การสื่อสารนั้นลดประสิทธิภาพลงได้ นอกจากนี้ยังปรากฏการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) และการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน (Lateral Communication) ดังรูปที่แสดงกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานดังนี้



รูปที่ 6 กระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานของวิลเบอร์ ชแรมม์

ที่มา : ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. หน้า 50.

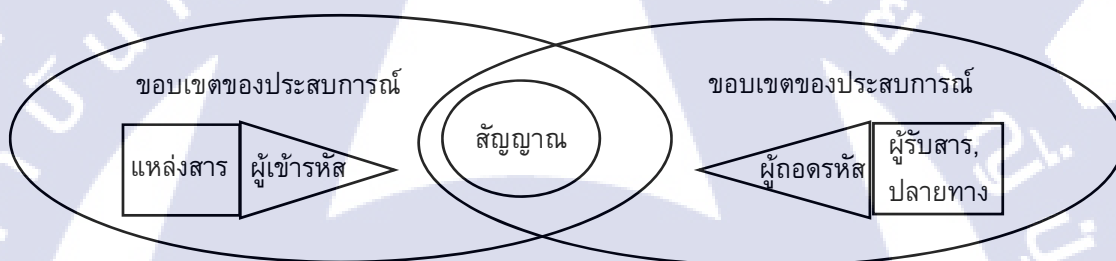
กระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานของวิลเบอร์ ชแรมม์ (ประมะ สตะเวทิน. 2546 : 50-51; อ้างอิงจาก Wilbur Schramm. 1954) กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารของวิลเบอร์ ชแรมม์ (The Wilbur Schramm Model) ว่าต้องมี แหล่งสาร (Source) ผู้เข้ารหัส (Encoder) สัญญาณ (Signal) ผู้ถอดรหัส (Decoder) และผู้รับสาร (Receiver) หรือปลายทาง (Destination) ดังรูปแบบจำลองกระบวนการสื่อสารของวิลเบอร์ ชแรมม์ (The Wilbur Schramm Model)



รูปที่ 7 แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร

ที่มา : ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. หน้า 51.

นอกจากนี้วิลเบอร์ ชแรมม์ ยังกล่าวถึงขอบเขตของประสบการณ์ (Field of Experience) ของผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย หากมีการร่วมกันของขอบเขตประสบการณ์ทางการสื่อสาร จะช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันมากขึ้น ดังแบบจำลองดังต่อไปนี้



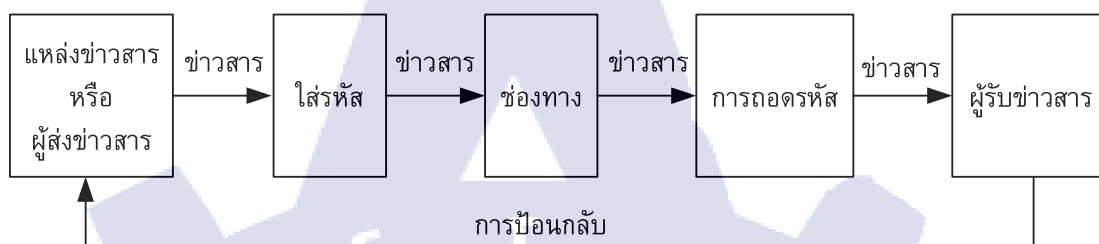
รูปที่ 8 โมเดลการสื่อสารที่แสดงขอบเขตของประสบการณ์

ที่มา : ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. หน้า 51.

ร็อบบินส์ (คีริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541; อ้างอิงจาก Robbins. 2013) ได้กล่าวถึง โมเดลกระบวนการสื่อสารของ ว่า ประกอบด้วย 7 ส่วน คือ

1. แหล่งข่าวสาร (Source) คือ ผู้ส่งข่าวสาร หรือ ผู้นำเสนอ โดยเป็นผู้นำเสนอข่าวสารและเป็นผู้ใส่รหัส ซึ่งต้องมีคุณสมบัติ 4 อย่างคือ มีทักษะ, ทักษะคติ, ความรู้ และระบบวัฒนธรรมทางสังคมของผู้ส่ง
2. การใส่รหัส (Encoding) คือ การเปลี่ยนในความคิดที่จะสื่อสารให้เป็นรูปของสัญลักษณ์ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน การใส่รหัสจำเป็นต้องอาศัย ทักษะ, ทักษะคติ, ความรู้ และระบบวัฒนธรรมทางสังคมของผู้ส่ง
3. ข่าวสาร (Message) เกิดจากแหล่งข่าวสาร โดยต้องนำมาใส่รหัส
4. ช่องทางข่าวสาร (Channel) คือเครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ

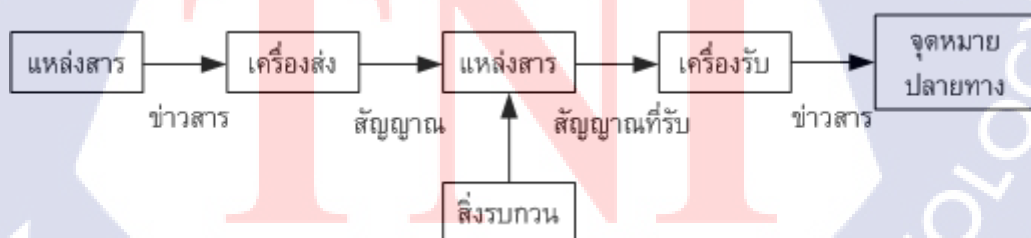
5. การถอดรหัส (Decoding) การแปลสัญลักษณ์ในข่าวสาร
6. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) คือผู้รับข่าวสารโดยแปลรหัส
7. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตรวจสอบถึงความสำเร็จในการโยกย้ายข่าวสารของบุคคลว่าตรงกับความต้องการหรือไม่



รูปที่ 9 แบบจำลองการสื่อสาร

ที่มา : ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์; และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ. (2558). **ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผู้ประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทยในศตวรรษที่ 21**. ออนไลน์.

แชนน์; และวีเวอร์ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. 2558; อ้างอิงจาก Shannon; and Weaver. 1949) ได้จำลองการสื่อสารที่มีลักษณะตรง โดยเน้นการถ่ายทอดที่เที่ยงตรง ในสถานการณ์การสื่อสารต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย แหล่งข้อมูลข่าวสาร สาร เครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอด ซึ่งเครื่องจะผลิตสัญญาณ ผู้รับสารและจุดหมายปลายทาง ในกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวนที่มีผลต่อการรับสาร เป็นเหตุให้เกิดการสื่อสารล้มเหลว ได้แก่ สิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ไมโครโฟนขัดข้อง และสิ่งรบกวนทางด้านจิตใจ เช่น อารมณ์ขุ่นมัว ความตึงเครียด



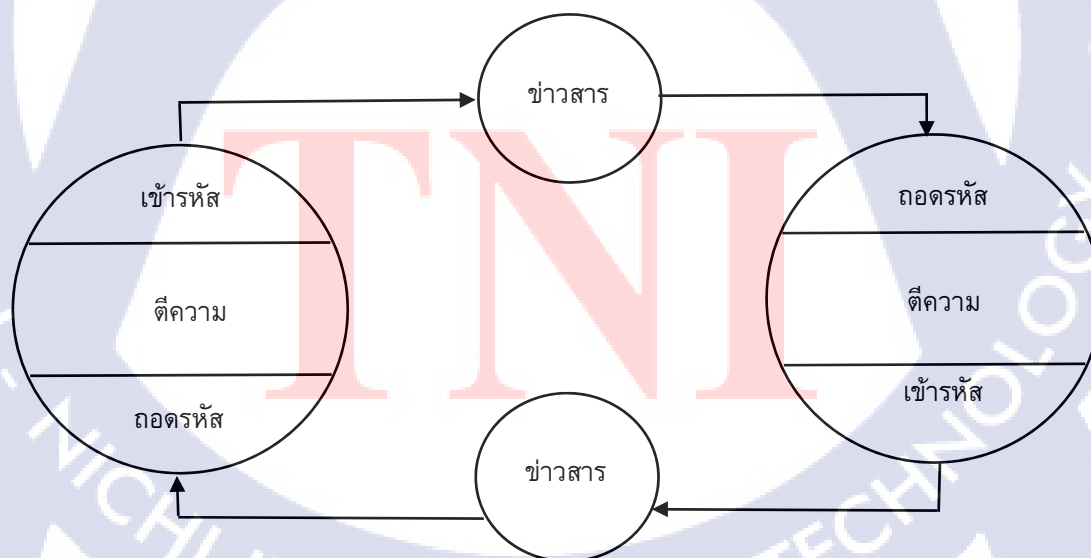
รูปที่ 10 แบบจำลองของแชนน์และวีเวอร์

ณัฏฐชุตา วิจิตรจามรี (2558 : 12) ได้ศึกษาเรื่องวาทศิลป์และสร้างแบบจำลองการสื่อสารมาเป็นเวลากว่า 2,300 ปี ซึ่งแบบจำลองนี้มีลักษณะเป็นเส้นตรงที่แสดงขั้นตอนของการสื่อสาร เริ่มจากบุคคลหนึ่งถ่ายทอดความคิดหรือความรู้สึกไปยังอีกคนหนึ่ง โดยปราศจากการตอบกลับ เป้าหมายในการสื่อสารคือ การโน้มน้าวใจ



รูปที่ 11 แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล

ออสกูต; และชแรมม์ (ณัฏฐชุตา วิจิตรจามรี. 2558 : 13; อ้างอิงจาก Osgood; and Schramm. 1954) ได้กล่าวถึงแบบจำลองเชิงวงกลมซึ่งเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารไม่ใช่กระบวนการเส้นตรงทางเดียว แต่เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนต่อเนื่องไปไม่มีที่สิ้นสุด โดยผู้ส่งสารเป็นผู้เข้ารหัส ผู้ตีความ และผู้ถอดรหัส โดยผู้สื่อสารนำความคิดหรือข่าวสารที่ต้องการถ่ายทอดมาเข้ารหัสเป็นข้อความ คำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือสัญลักษณ์อื่นเพื่อส่งต่อไปอีกฝ่ายหนึ่ง ขณะเดียวกัน ยังมีบทบาทในการถอดรหัสและตีความหมายที่ได้รับจากอีกฝ่ายด้วย อีกองค์ประกอบสำคัญ คือ ปฏิบัติการในการตอบกลับในการสื่อสาร ทำให้ผู้รับสารกับผู้ส่งสารได้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เช่น การสั่งงาน หากสั่งไปแล้วลูกน้องยังไม่เข้าใจ ก็ต้องอธิบายเพิ่ม



รูปที่ 12 แบบจำลองการสื่อสารของออสกูตและชแรมม์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

แฮริงตัน อีเมอร์สัน (สมภพ อมรดิลกกุล. 2559; อ้างอิงจาก Harrington Emerson. 1924 : 59-67) ได้กล่าวถึง หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly Defined Ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
7. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
9. มีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written Standard-Practice Instructions)
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

ออร์เนอร์, โรเบิร์ต (สมภพ อมรดิลกกุล. 2559; อ้างอิงจาก Aumer, Robert. 1950)

สรุปเทคนิคของการสื่อสารที่ดีออกมาได้ 10 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจกับความคิดของเราให้ชัดเจนเสียก่อนที่จะไปสื่อสารต่อให้ผู้อื่น
2. ตรวจสอบวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายหลักในการสื่อสารก่อนทุกครั้ง
3. คำนึงถึงสถานการณ์สิ่งแวดล้อม กาลเทศะ และตัวบุคคลในการสื่อสารด้วย
4. มีการปรึกษาผู้รู้ในการทำการวางแผนเพื่อการสื่อสารนั้นๆ
5. ให้ระมัดระวังเรื่องน้ำเสียงของเรา เช่นเดียวกับเนื้อหาของข้อความที่ต้องการสื่อสาร
6. ให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับสารทันทีทุกครั้งที่มีโอกาส
7. ติดตามผลการสื่อสารเสมอ
8. หวังผลของการสื่อสารได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
9. ภาษาท่าทางของเราต้องสนับสนุนเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารด้วย
10. ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี อย่าพยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราฝ่ายเดียว แต่ต้องเข้าใจผู้อื่นด้วย

แวน วลิท (สมภพ อมรดิลกกุล. 2559; อ้างอิงจาก Van Viet. 2012) ได้กล่าวถึง 7

C's of Effective Communication ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
2. ความเฉพาะเจาะจง (Concreteness)
3. ความสุภาพ (Courtesy)
4. ความถูกต้อง (Correctness)

5. ความชัดเจน (Clarity)

6. การคิดถึงผู้รับสารเป็นหลัก (Consideration)

7. ความรัดกุม (Conciseness)

ฮอตแกท; และเฮการ (จูติรัตน์ นุ่มน้อย. 2554; อ้างอิงจาก Hodgetts; and Hegar. 2005) ได้กล่าวถึงการสื่อสารให้เกิดประสิทธิผลไว้ดังนี้

1) รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the Step in the Communication Process) ถ้าผู้บริหารรู้จักขั้นตอนในการสื่อสารจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1) ความตั้งใจ (Attention) เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรพยายามขจัดสิ่งรบกวนสมาธิทั้งหมดออกไป ผู้บริหารสามารถช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วยการพยายามทำให้ข่าวสารน่าสนใจ และให้ความรู้แก่พวกเขา

1.2) ความเข้าใจ (Understanding) เป็นความสามารถที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจข่าวสารหรือจับประเด็นความหมายได้ ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการตั้งคำถามที่ไม่เหมาะสม และสร้างความกดดันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ควรจะต้องตั้งคำถามด้วยการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทบทวนข่าวสารด้วยคำพูดของตนเอง และผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่าพวกเขาเข้าใจถูกต้องหรือไม่ และย้ำหรือส่งเสริมให้มีการถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3) การยอมรับ (Acceptance) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรตั้งใจที่จะทำตามข่าวสารก็จะเกิดการยอมรับขึ้น แต่ในบางกรณีที่พวกเขาคัดค้านหรือปฏิเสธ ถ้าข้อมูลนั้นเป็นอันตราย หรือคุกคามต่อความสนใจ หรือความมั่นคงในหน้าที่การงานของพวกเขา

1.4) การกระทำ (Action) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับ ข้อมูลจะต้องทำตามสิ่งที่ได้รับมา ถ้ามาถึงขั้นตอนนี้ก็แสดงว่ากระบวนการสื่อสารเสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม อาจไม่เป็นไปตามนั้นเสมอไป ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคได้ตลอดเวลา

2) การใช้ภาษาที่เรียบง่าย และมีการทบทวนซ้ำ (Using Simple, Repetitive Language) ผู้บริหารส่วนใหญ่มักใช้ภาษาที่ยาวและพูดอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถจับประเด็นได้ทัน และอาจไม่กล้าขัด หรือถามคำถามหรือกล่าวบอกให้พูดซ้ำ ดังนั้นผู้บริหารที่มีประสิทธิผล ควรจะมีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถมีโอกาสดังคำถามได้

3) การใช้ความรู้สึกร่วม (Using Empathy) ผู้บริหารต้องนึกภาพตนเองเป็นบุคคลอื่น เป็นหนึ่งเดียวกับความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บาร์เกอร์ (จูติรัตน์ นุ่มน้อย. 2554; อ้างอิงจาก Barker. 1978) ที่ได้กล่าวว่า ความรู้สึกร่วมเป็นการรู้สึกเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลอื่น รู้สึกถึงความเจ็บปวดของพวกเขา รวมถึงแบ่งปันความยินดีกับพวกเขา รู้สึกร่วมเป็นสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์ที่เข้มแข็ง ดังนั้น

ผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จ จะมีความ รู้สึกร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเอง รู้ว่าเมื่อไร ควรจะเน้นเรื่องงาน หรือเน้นที่ตัวบุคคล ให้ความสำคัญกับการอธิบายเหตุผลเพิ่มเติมที่จะแก้ไข ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือกับสมาชิกในองค์กร

4) ความเข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Language) ซึ่งภาษาท่าทางเป็นรูปแบบ ที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด บุคคลใช้การสื่อสารท่าทางในการส่งต่อข่าวสารไปยัง บุคคลอื่น ทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เช่น การแสดงออกทางใบหน้า การใช้มือ แขนและลำตัว เป็นต้น การเรียนรู้เรื่องภาษาท่าทางจะทำให้ผู้บริหารทราบความต้องการที่ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องการจะสื่อสารออกมา แต่ไม่สามารถพูดออกมาทางวาจาได้ และควรศึกษาภาษาท่าทางให้ กว้างขวางและลึกซึ้ง โดยพิจารณาทั้งบริบทสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม และองค์ประกอบอื่นที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) เรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อน กลับ (Learning to Receive and Give Feedback) ผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ต้องเรียนรู้ที่จะให้และรับการประเมิน เพื่อให้ผู้ใต้ บังคับบัญชา หรือสมาชิกในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลเพิ่มเติม และสิ่งสำคัญคือ สนับสนุนให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

เนืองด้วย (จิตติรัตน์ นุ่มน้อย. 2554 : 33; อ้างอิงจาก ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550 : 207-208) ได้นำเสนอเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผล โดยผู้บริหารระดับสูงต้องดำเนินการ ตามแนวทางดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ซึ่งความเป็นผู้นำของผู้บริหาร ระดับสูงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารภายในองค์กร มีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็น สิ่งจำเป็น ที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในทางที่ดีขึ้น

2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำกับคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องไม่ ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้พนักงานขาดความเชื่อถือในตัวผู้บริหาร

3. ยึดมั่นกับการสื่อสารแบบสองทาง เพราะการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผลมักจะเป็น การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจาก บนลงล่างและจากล่างขึ้นบน โดยกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถาม แสดงความคิดเห็น รวมถึง การร้องเรียนเพื่อพัฒนาองค์กร และจงใจด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ป้อนกลับข้อมูล

4. เน้นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรสื่อสารแบบตรงไป ตรง มาและเปิดเผยกับพนักงาน ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงาน สร้างความไว้วางใจในการความสัมพันธ์ด้านการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสมาชิกใน องค์กร การบริหารแบบเดินดูรอบๆ หรือ Management by Wandering Around (MBWA) เป็นวิธี ที่นิยมใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจ โดยผู้บริหารจะเดินสำรวจองค์กร และพูดคุยกับพนักงานอย่าง

สม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควร เพื่อลดช่องว่างระหว่างตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศของการสื่อสารแบบเปิดเผย ทำให้ได้รับข้อมูลมากขึ้น และดีขึ้น เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจัดทำแผนการดำเนินงานว่าองค์กรว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และจะต้องแจ้งให้กับพนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง

6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวไม่ดี องค์กรที่มีการสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวกับการเผชิญหน้ากับข่าวร้าย การสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่โอ้อวดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจ และจริงจัง ด้วยการเผชิญหน้า

7. การวางรูปแบบข่าวสารให้กับสมาชิกในองค์กรอย่างเหมาะสม เพราะสมาชิกในองค์กรต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่สมาชิกในองค์กรต้องการ และวิธีใดที่ดีที่สุดที่ใช้กับสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิกนั้น เช่น จดหมายข่าว, อีเมล, การประชุมทีมงาน เป็นต้น

8. ผู้บริหารต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล สมาชิกในองค์กรมีความต้องการที่จะทราบถึงการตัดสินใจในสิ่งที่สำคัญอย่างมีเหตุผล แล้วจึงเปลี่ยนสิ่งนั้นเป็นการกระทำ สมาชิกในองค์กรต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้นพนักงานต้องการข่าวสารมากขึ้น เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านอาชีพการงานของตนเอง

9. จังหวะเวลาคือสิ่งสำคัญยิ่ง ผู้บริหารต้องหาจังหวะและเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่สมาชิกในองค์กร

10. การสื่อสารอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตเพื่อสื่อสารให้ข้อเท็จจริง เมื่อสมาชิกในองค์กรต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหาได้ พวกเขา ก็จะกลับไปหาช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ

11. การสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การแข่งขัน ข่าวสารต่างๆ ทางธุรกิจ การสื่อสารข้อมูลเหล่านี้จะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อนตนเองและงานของตนเองอย่างไร

การสื่อสารในบริบทที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ศักดิ์ ปั่นแห่งเพิร์ธ (2552 : 411) การอยู่ร่วมกันในสังคมของมนุษย์ มาจากความมีกิจกรรมร่ายกายในพฤติกรรมแสดงออกเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องเอาใจใส่ที่จะศึกษาและนำมาใช้ให้ได้อย่างเหมาะสม การมีกิจกรรมร่ายกายที่งดงามถูกต้องตามวัฒนธรรมของสังคมส่วนมากปรากฏให้เห็นในการกระทำหรือปฏิบัติทางภาษากาย (Body Language) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอวัจนภาษา

การมีกิจกรรมรยาทอาจสามารถจำแนกออกมาได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. อากัปกริยาท่าทางที่งดงามเป็นที่ยอมรับในสากล เช่น การทักทายโดยการสัมผัสมือ มรรยาทการรับประทานอาหารแบบตะวันตก การใช้นามบัตร
2. กิจกรรมรยาทที่ได้รับความนิยมในสังคมเฉพาะกลุ่มชน เช่น การใช้มือในการทานอาหารของคนแอฟริกา เป็นต้น

ในฐานะที่เราต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน ธุรกิจ การประกอบอาชีพ การท่องเที่ยว การศึกษาหาความรู้ เราไม่สามารถเลือกๆ ได้ที่จะอยู่ร่วมกับเฉพาะบุคคลที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมเช่นเดียวกับตัวเราได้ตลอดเวลา บางครั้งเราก็ต้องอยู่ร่วมกับผู้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรม ในกรณีนี้ความรู้สากลจึงเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์อย่างยิ่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักทางวัฒนธรรมและการปรับตัว

เมตตา วิวัฒนากุล (2559 : 307-310) กล่าวว่าไว้ว่าการที่คนเกิดความตระหนักทางวัฒนธรรมต่างกันและมีความสามารถในการปรับตัวเกิดจากความแตกต่างทางปัจจัยดังต่อไปนี้

1. พื้นฐาน ลักษณะหรือนิสัยส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและสิ่งที่เตรียมไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

1.1 บุคลิกนิสัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ บุคลิกนิสัยที่ปรับตัวกับผู้อื่นได้ง่าย เช่น มองโลกในแง่ดี ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ กับ บุคลิกนิสัยที่ปรับตัวกับผู้อื่นได้ยาก เช่น มองโลกในแง่ร้าย ชอบวิตกกังวล

1.2 ทศคติการมองแบบเหมารวม (Stereotype) เป็นการเหมารวมลักษณะของคนจากกรอบความคิดของคนที่มีอคติ เช่น คนไทยกินเผ็ดได้ทุกคน ฝรั่งเศสพูดภาษาอังกฤษได้ดีทุกคน คนผิวดำจะร้องเพลงและเต้นเก่งกว่า เป็นต้น

1.3 ความคาดหวัง ถ้าบุคคลมีความหวังต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านสูง แต่กลับไม่ได้พบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ จะสามารถเกิดความตระหนักทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

- 1.4 ระดับการเตรียมตัว/การศึกษา/ความรู้
- 1.5 ระดับความแตกต่างทางความคิด
- 1.6 ทักษะการสื่อสาร/ทักษะการใช้ภาษา
- 1.7 ภูมิหลังและประสบการณ์ในต่างประเทศ

2. สภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment)

2.1 ลักษณะวัฒนธรรมของเจ้าของบ้าน ทำให้เกิดความแตกต่างทางวัฒนธรรมและส่งผลต่อการปรับตัว เช่น วัฒนธรรมเจ้าบ้านมีความเข้มงวดมาก ทางเลือกเข้าสู่สังคมก็จะปรับตัวได้ยากมากกว่าวัฒนธรรมเจ้าบ้านที่ผ่อนปรน

2.2 ความประทับใจแรกพบต่อสังคม/ประเทศเจ้าบ้าน (First Impression) ถ้าความประทับใจแรกเกิดขึ้นเป็นแง่บวก ย่อมช่วยให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจที่จะอยู่ในวัฒนธรรมนั้น แต่ถ้าความประทับใจแรกเป็นไปในแง่ลบ ย่อมทำให้บุคคลไม่ต้องการอยู่ในวัฒนธรรมนั้นต่อไป รวมทั้งก่อให้เกิดอคติต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้

2.3 การช่วยเหลือสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ถ้าสังคมคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่กีดกัน รังเกียจ ย่อมเกิดความรู้สึกดี ไม่เกิดความแปลกแยกในการสื่อสารปรับตัวทางวัฒนธรรมได้

2.4 การรับรองอย่างเป็นทางการจากทางราชการ (Institutional Legitimization of New Identity) การต้อนรับ การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ไม่เป็นทางการ ดังนั้นประเทศและสังคมบางแห่งจึงมีนโยบาย กฎหมาย และการบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรว่า ยอมรับกลุ่มบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมหรือประเทศอื่นหรือไม่ เช่น นโยบายรับผู้ลี้ภัยทางการเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกา การโอนย้ายคนฮ่องกงและเอเชียเข้ามาอยู่ในประเทศแคนาดา

2.5 โอกาส/ความถี่ในการสื่อสาร การสื่อสารมากขึ้นช่วยให้คนเราเข้าใจกันมากขึ้นหรือสร้างปัญหามากขึ้น

3. บทบาทสื่อมวลชน/กฎหมาย/ศาสนา ฯลฯ

ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีด

จากการศึกษาอานวิจัยของฮอฟสตีด (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) ได้ทำการศึกษามิติวัฒนธรรมได้ว่า มิติทางวัฒนธรรม (Culture Dimensions) มีนักวิจัยชาวเนเธอร์แลนด์ให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้ว่า เป็นกลุ่มของความคิดของสมาชิกในกลุ่มที่ทำให้กลุ่มมีความแตกต่างจากกลุ่มอื่น การศึกษาของ(ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) ได้ใช้เครื่องมือในการวัดและวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมที่ได้รับการยอมรับและใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบันคือแบบสำรวจคุณค่าวัฒนธรรม (VSM : Values Survey Module) ซึ่งจัดลักษณะของวัฒนธรรมออกเป็นหมวดหมู่ตามนิยามของวัฒนธรรมที่หมายถึงรูปแบบวิธีการคิด รู้สึก และตอบสนองของกลุ่มบุคคล ซึ่งสามารถจัดแบ่งเป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของคนที่มาจากต่างวัฒนธรรม เริ่มแรกในการวิจัยในช่วงปี 1980 เขาจำแนกมิติด้านวัฒนธรรมเพียง 4 มิติ และพัฒนาต่อมาเรื่อยๆ จนในปัจจุบันมีถึง 7 มิติ ฮอฟสตีดดังนี้

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance)

หมายถึง ขอบเขตที่สมาชิกในองค์กรซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าคาดหวังและยอมรับในการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งอธิบายได้จากสถานภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร

ค่านิยมของสมาชิกที่มีอำนาจน้อยกว่าพฤติกรรมของผู้ที่มีอำนาจมากในองค์กร ลักษณะของผู้นำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในด้านอำนาจหน้าที่ วิธีการจัดรูปแบบองค์กร การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การได้รับการยกย่องทางสังคม เงินเดือน และสิทธิพิเศษต่างๆ

ในองค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจมาก ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่ไม่เท่าเทียมกัน มีการรวมศูนย์อำนาจไว้กับบุคคลเพียงกลุ่มเดียว โครงสร้างองค์กรมีหลายระดับชั้น มีบุคลากรระดับหัวหน้ามาก มีการรายงานตามลำดับชั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังจะได้รับการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบว่าต้องทำอะไรบ้าง ระบบเงินเดือนจะมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับล่าง ผู้บริหารจะมีสิทธิพิเศษ มีสัญลักษณ์แสดงสถานะซึ่งจะเป็นไปตามตำแหน่ง โดยพนักงานค่อนข้างจะภูมิใจกับสิ่งแสดงฐานะของผู้บังคับบัญชาของตน และพนักงานปฏิบัติการจะอยู่ในสถานะต่ำกว่าพนักงานในสำนักงาน การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะเริ่มต้นและกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น ผู้บริหารในอุดมคติตามสายตาของผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจเด็ดขาดและมีเมตตา หรือเป็นพ่อพระ และหากต้องเผชิญกับผู้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นพ่อพระ ผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นจะปฏิเสธอำนาจของผู้บังคับบัญชาอย่างสิ้นเชิง แม้ว่าในทางปฏิบัติเขาจะยินยอมก็ตาม และในองค์กรลักษณะนี้ ผู้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสจะได้รับความเคารพมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อย หากมีผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิเสธการพึ่งพาโดยสิ้นเชิงหรือที่เรียกว่าไม่มีการพึ่งพา (Counter-Dependent) มักจะชอบยื่นข้อเสนอหรือคัดค้านผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ลงรอยระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับองค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย สมาชิกในองค์กรจะมีสิทธิใกล้เคียงกับโครงสร้างขององค์กรมักจะมีสายบังคับบัญชาที่สั้น ระบบการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นความไม่เท่าเทียมกับทางบทบาท เพื่อความสะดวกในการทำงานเท่านั้น และบทบาทเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ละคนจะมีความเป็นตัวของตัวเองสูง การตัดสินใจมักจะทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาจะพึ่งพาผู้บังคับบัญชาอย่างมีขอบเขต นิยมการปรึกษาหารือร่วมกัน เป็นลักษณะของการพึ่งพาระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา (Inter-Dependent) ความรู้สึกไม่ลงรอยกันจะมีน้อย เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะยื่นข้อเสนอหรือคัดค้านผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาก็ยินดีรับฟังอัตราส่วนของความแตกต่างระหว่างเงินเดือนของผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่างมีน้อย งานที่ต้องใช้ทักษะสูงจะมีสถานะสูงกว่างานที่ใช้ทักษะน้อย ผู้บริหารระดับสูงไม่มีสิทธิพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพิเศษในโรงอาหาร โดยพนักงานจะเคลือบแคลงสงสัยผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และผู้บริหารในอุดมคติของพนักงานจะมีลักษณะเป็นแบบประชาธิปไตย พนักงานคาดหวังจะมีการปรึกษาหารือร่วมกันก่อนที่หัวหน้าจะตัดสินใจ แต่ก็ยอมรับว่าหัวหน้าจะเป็นผู้ตัดสินใจในลำดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อยจะเป็นที่ชื่นชมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุมาก

จากข้อมูลอ้างอิงข้างบน ตามความเข้าใจของผู้เขียนวิจัยสามารถกล่าวได้ว่า ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ มีการเกิดขึ้นในระหว่างฐานะของตำแหน่งระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งหากองค์กรไหนมีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจมาก ระยะห่างระหว่างของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีช่องว่างที่ห่างกัน อาจทำให้เกิดความผูกพันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องที่น้อย เนื่องจากการแสดงถึงฐานะที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาอาจแสดงได้ถึง การตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยวและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่จำเป็นต้องมีการปรึกษาหารือระหว่างกัน ในการตัดสินใจ แต่ในทางกลับกัน หากองค์กรในมีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจที่น้อย ความผูกพันขององค์กรที่พนักงานมี อาจจะมีสูงมากกว่า เนื่องจากความผูกพันที่เริ่มต้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism)

ฮอฟสตีต (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) ได้ให้คำจำกัดความของสังคมแบบปัจเจกนิยมว่า หมายถึง สังคมที่ความผูกพันระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างหลวมๆ ทุกคนจะให้ความสำคัญกับตนเองหรือครอบครัวเป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญกับความเป็นตัวของตัวเองในทางความคิดและการกระทำมากกว่าความสนใจต่อกลุ่ม และผลประโยชน์ของแต่ละคนจะอยู่เหนือผลประโยชน์ของกลุ่ม ส่วนสังคมแบบกลุ่มนิยมนั้น คนในสังคมจะมีความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตัวบุคคล มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อกัน ให้การดูแลคุ้มครองซึ่งกันและกัน องค์กรที่มีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูง คาดหวังให้บุคคลนั้นสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เน้นเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ และความสำเร็จ ความมีอิสระและสถานะทางการเงิน เป็นสิ่งที่มีค่าและความสำคัญในสังคมปัจเจกนิยม สมาชิกในองค์กรได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากกลุ่ม ตรงกันข้าม องค์กรที่มีลักษณะกลุ่มนิยมที่ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจแบบกลุ่ม ไม่มีใครที่ต้องการจะได้รับความสนใจพิเศษ ไม่ว่างานของผู้คนนั้นจะดีเพียงใด นั่นคือความสำเร็จเป็นกลุ่ม การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยกย่องเพียงผู้เดียวเป็นสิ่งที่น่าละอาย เพราะหมายความว่า มีสมาชิกเพียงคนเดียวในกลุ่มที่ดีกว่าสมาชิกคนอื่นๆ องค์กรที่มีลักษณะของกลุ่มนิยมสูงจึงมีลักษณะคล้ายครอบครัว มีความจงรักภักดีซึ่งกันและกันในองค์กร

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของตนเชื่อว่าคนทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านจิตใจ ระบบการจ้างงานจะไม่ต้องการจ้างคนตามความสัมพันธ์ เนื่องจากไม่ต้องการให้มีปัญหาเส้นสายหรือทำให้เกิดความสนใจที่ขัดแย้งกัน บางองค์กรมีการกำหนดให้พนักงานคนใดคนหนึ่งต้องลาออก ในกรณีที่พนักงานแต่งงานกันเอง สำหรับความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทางธุรกิจ เป็นไปตามตลาดแรงงาน หาก

พนักงานมีการปฏิบัติงานไม่ดี หรือมีองค์กรอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่าก็สามารถสิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างกันลงได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยมจะให้ความสำคัญกับงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยมจะไม่จ้างพนักงานในลักษณะปัจเจกบุคคล แต่จะจ้างเพื่อมาเป็นสมาชิกของกลุ่ม พนักงานจะแสดงออกในสิ่งที่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม แม้ว่าจะขัดกับความสนใจของตนเองก็ตาม ระบบการจ้างงานจะพิจารณาถึงกลุ่ม ประกอบไปด้วยนิยมจ้างเนื่องจากความสัมพันธ์ เช่น เป็นคนในครอบครัว เพื่อลดความเสี่ยง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงานจะเป็นไปตามจริยธรรม นั่นคือคล้ายกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว มีการปกป้องและจรรงรักภักดีต่อกัน แม้ว่าพนักงานจะมีการปฏิบัติงานไม่ดี แต่ก็ไม่ใช่เหตุผลที่เพียงพอจะไล่ออก โดยจะมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติและทักษะให้ และจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่างาน

ผู้เชี่ยวชาญสามารถสรุปได้ว่า องค์กรที่มีความเป็นปัจเจกนิยมจะให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และพนักงานภายในองค์กรจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของตน จะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับบุคคลภายในองค์กรมากนัก ไม่นิยมของในเรือนสาย ส่วนองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม จะมีความตรงกันข้ามคือ ให้ความสำคัญระหว่างบุคคลมากกว่างาน โดยการจ้างพนักงานอาจมีเรื่องเส้นสายมาเกี่ยวข้อง อาจมีการจ้างจากคนในครอบครัว เพื่อลดความเสี่ยงสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงาน พนักงานภายในองค์กรจะมีความผูกพันกัน และใส่ใจกันภายในสมาชิกกลุ่ม

3. ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง (Masculinity and Femininity)

การใช้คำว่าลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) และลักษณะความเป็นเพศหญิง (Femininity) เป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ นั่นคือผู้ชายสามารถมีพฤติกรรมของเพศหญิงได้ และในทำนองเดียวกันผู้หญิงสามารถมีพฤติกรรมของเพศชายได้ และในทำนองเดียวกันผู้หญิงก็สามารถมีพฤติกรรมของเพศชายได้ ซึ่งสังคมจะคาดหวังกับบทบาททางเพศระหว่างเพศหญิงและชายแตกต่างกัน นั่นคือในอดีตจะคาดหวังว่าผู้ชายต้องออกไปล่าสัตว์นอกบ้าน ซึ่งจะส่งผลต่อมายังสังคมสมัยใหม่ นั่นคือ คาดหวังว่าผู้ชายจะมีการแสดงออก (Assertive) การแข่งขัน (Competitive) และความเข้มแข็ง (Tough) ให้ความสำคัญกับเงินสิ่งของ ในขณะที่ผู้หญิงจะมีบทบาทในการดูแลบ้าน ครอบครัวยุคคนทั่วไป และสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ความสุภาพอ่อนโยน ความเห็นอกเห็นใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ในระดับองค์กร ลักษณะของความเป็นเพศชายแสดงให้เห็นได้จากการมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของผู้ร่วมงาน การทำงานมีระบบเคร่งครัด บรรยากาศในองค์กรเข้มงวด

เด็ดขาด เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน มีค่านิยมในการทำงานแบบอยู่เพื่อทำงาน และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งสูง

ส่วนในองค์กรที่มีลักษณะของความเป็นเพศหญิงแสดงให้เห็นได้จากผู้บริหารจะแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง การให้รางวัล ตั้งอยู่บนฐานของความเสมอภาพ ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติมหาชน

จากข้อมูลอ้างอิงของทฤษฎีข้างต้น ผู้เขียนวิจัยสามารถเข้าใจได้ถึงลักษณะความเป็นเพศชายและเพศหญิงได้ว่า ลักษณะของเพศชายจะมีการปฏิบัติในการทำงานอย่างเคร่งครัด มีการตัดสินใจในเรื่องของการใช้เหตุผลมากกว่าการใช้ความรู้สึกส่วนตัวมากกว่าของลักษณะของเพศหญิง เพราะลักษณะของเพศหญิงในเรื่องการทำงานนั้น จะใช้ความรู้สึกมากกว่าของการตัดสินใจ ใช้สัญชาตญาณและมีความประนีประนอมในการเจรจาต่อรองมากกว่าเพศชาย

4. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

ฮอฟสทิด (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) ได้อธิบายว่า ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน คือ ระดับที่สมาชิกของวัฒนธรรมหนึ่งๆ รู้สึกได้รับการคุกคามจากสถานการณ์ที่ไม่รู้หรือมีความไม่แน่นอน ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมของการลดหรือหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนดังกล่าว โดยสะท้อนออกมาในรูปแบบของการตัดสินใจ

องค์กรที่มีลักษณะของการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงนั้น จะพยายามสร้างกฎระเบียบข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นกรอบให้กับสมาชิกในองค์กรปฏิบัติตาม บางครั้งทำให้ภายในองค์กรมีความเครียดสูง และการตัดสินใจต่างๆ จะใช้มติของกลุ่มเป็นหลัก หรือตามลำดับขั้นตอน

ส่วนองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำนั้น จะมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่สลับซับซ้อน มีการสนับสนุนให้หัวหน้างานตัดสินใจในลักษณะที่กล้าเผชิญกับความเสี่ยง พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อย มีการยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีความคิดสร้างสรรค์สูง ไม่ชอบกฎระเบียบที่เป็นทางการ จะบังคับใช้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีความวิตกกังวลต่ำ พนักงานจะทำงานหนักต่อเมื่อเขาต้องการจะทำ ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น ชอบการผ่อนคลายและเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง

พนักงานในองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ จะมีความสุขของการในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร มากกว่าองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากสภาวะในองค์กรที่ไม่มีการกดดัน มีความเครียดในการทำงานน้อย มีการยอมรับในการตัดสินใจในความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้างานมากกว่า

5. การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (Long-Term Orientation and Short Term Orientation)

จากลักษณะวัฒนธรรมทั้ง 4 ประการดังกล่าว ต่อมาได้มีการศึกษาด้วยวิธีอื่น เพื่อหาลักษณะวัฒนธรรมซึ่งยังไม่ได้ถูกค้นพบ จากการศึกษาด้วยกรอบศึกษาของฮอฟสตีต (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) สามารถสรุปปัจจัยวัฒนธรรมที่ 5 ซึ่งเขาเรียกว่า พลวัตรขงจื๊อ (Confucian Dynamics) ซึ่งหมายถึงการดำเนินตามคำสอนของขงจื๊อ หรือวิธีการมองอนาคตของคนว่ามองระยะสั้นหรือระยะยาว คำสอนของขงจื๊อเป็นหลักยึดปฏิบัติในชีวิตประจำวัน โดยมีหลักการสำคัญ คือ

5.1 มีความมั่นคงทางสังคม โดยยึดหลักความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยผู้ที่มีความอาวุโสมากกว่า ต้องให้การปกป้องดูแลผู้ที่อาวุโสน้อยกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีความอาวุโสน้อยกว่า ต้องให้ความเคารพเชื่อฟังผู้ที่อาวุโสกว่า

องค์กรไหนมีความมั่นคงทางสังคม พนักงานในองค์กรนั้นจะมีความเคารพแก่ผู้ที่มีความอาวุโสมากกว่าของผู้ที่มีความเป็นอาวุโสน้อยกว่า ถึงแม้ว่าระดับตำแหน่งของผู้อาวุโสน้อยกว่าจะสูงกว่าก็ตาม องค์กรนี้พนักงานกับหัวหน้างานจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และทำให้งานสามารถไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จ เนื่องจากความเกื้อหนุนที่มีให้ซึ่งกันและกัน

5.2 ครอบครัวเป็นพื้นฐานของทุก ๆ สังคม คนแต่ละคนไม่ได้อยู่ตัวคนเดียว ทุกคนจะเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมหรือครอบครัว ไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ต้องมีความยับยั้งชั่งใจตนเอง เพื่อรักษาความสอดคล้องภายในครอบครัวไว้

องค์กรที่สามารถสร้างความผูกพันกับลูกน้องจนเสมือนครอบครัวนั้น พนักงานจะมีความผูกพันและซื่อสัตย์กับองค์กร และส่งผลต่อเป้าหมายระยะยาวกับองค์กรของพนักงาน

5.3 ถ้าไม่อยากให้คนอื่นปฏิบัติต่อเราอย่างไร ก็อย่าปฏิบัติต่อเขาอย่างนั้น

การทำงานกับคนในองค์กร เราควรจะให้ความเคารพและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากความเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน หากพนักงานในองค์กรมีการแตกแยก ก็จะทำให้องค์กรไม่มีความสามัคคี และพนักงานไม่มีความผูกพันกับหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานและองค์กร

5.4 คนจะต้องทำงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะ หมั่นศึกษาหาความรู้ ทำงานหนัก และไม่ใช้จ่ายเกินความจำเป็น มีความอดทน และอดสาหัส

พนักงานที่มีการพัฒนาหาความรู้ และมีความอดสาหัสอยู่ตลอด จะทำให้สามารถอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว มีความมั่งคั่ง ไม่มั่งมากเกินความจำเป็น จะมีความจงรักภักดีกับองค์กรมากกว่าคนอื่น

องค์กรที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวยิ่งสูง จะมีลักษณะการบริหารโดยการกำหนดเป้าหมายในระยะกลางและระยะยาว 5-10 ปี บางทีอาจนานถึง 20 ปี และพยายามยึดหยัดยึดมั่นในเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความอดทนที่จะทำ แม้จะไม่เกิดผลในเวลาอันสั้น แต่จะรอคอยผลตอบแทนในระยะยาว ยึดถือการปฏิบัติตามกฎระเบียบ แม้การทำผิดกฎจะเป็นผลดีต่อ

องค์กรก็จะไม่ทำ การเชื่อฟังคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บทบาทของผู้บริหารสำคัญยิ่งขึ้น ยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม มีความประหยัด มัธยัสถ์ ทำให้มีเงินออมสะสมเพิ่มขึ้นสำหรับการลงทุนเพิ่มในภายหน้า ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้ในช่วงสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มองเรื่องพันธะสัญญาที่ให้แกกันเป็นเรื่องใหญ่

ส่วนองค์กรที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น ไม่ให้ความสำคัญกับการวางแผนในระยะยาว เพราะคิดว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงให้ความสำคัญกับปัจจุบันมากกว่า มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ไม่ค่อยพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความคิดริเริ่ม ไม่พยายามเสี่ยง และไม่เปลี่ยนแปลงตัวเอง พยายามรักษาหน้า คำทักทาย การแสดงความรักและของขวัญ แสดงออกด้วยการเน้นเรื่องมารยาทที่ดีในสังคมมากกว่าความสามารถ เข้าใจได้คือ องค์กรที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไป โดยองค์กรที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว จะมีข้อดีได้แก่ ยึดมั่นในเป้าหมายที่กำหนดไว้ รักษากฎระเบียบของบริษัทที่มีความศีลธรรม ไม่มักมาก แม้ว่าการคดโกงหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎของบริษัทจะทำให้มีโอกาในความก้าวหน้าที่สูงกว่า ไม่ยึดมั่นในเรื่องของการเงินที่มากเกินไป แต่ยังยึดมั่นในงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย พนักงานจะคิดหาสิ่งใหม่ๆ เพื่อผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว ซึ่งอาจเกิดข้อเสียในด้านเป้าหมายที่อาจจะประสบความสำเร็จได้ช้า และใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ส่วนข้อดีขององค์กรที่มุ่งเป้าหมายระยะสั้นนั้น พนักงานจะมีไหวพริบดี เพื่อแก้ไขในเหตุการณ์เฉพาะหน้า แต่ไม่มีความพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่ได้คิดถึงผลประโยชน์ในระยะยาวที่จะเกิดขึ้น คิดถึงแต่เหตุการณ์ในปัจจุบันเท่านั้น องค์กรไม่เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวที่จะเสี่ยง ด้วยเหตุผลจากความคิดที่ปัจจัยสิ่งแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๆ จึงไม่คุ้มค่าหากจะมีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของระยะยาว

6. ลักษณะปฏิบัตินิยม (Pragmatism)

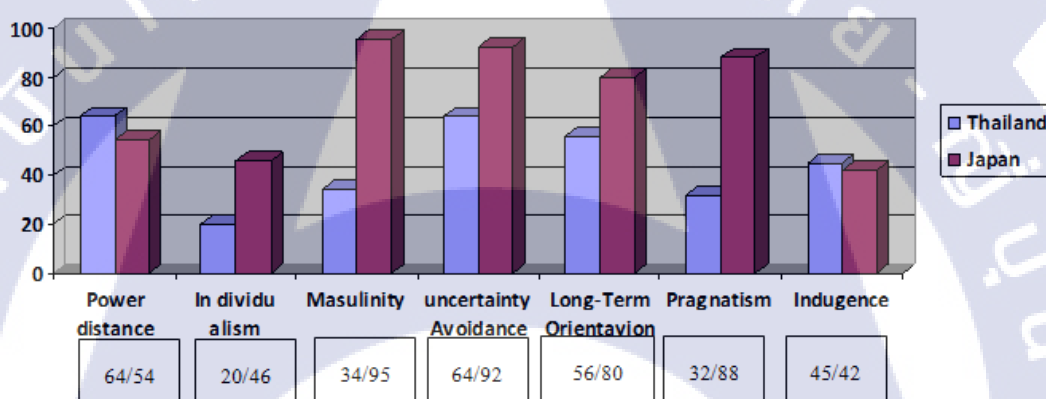
ปฏิบัตินิยมถือว่าความรู้ทุกชนิดเกิดจากประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ร่างกาย ดังนั้นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ผ่านการเลือกนำไปพิสูจน์ทดลองจนเห็นผล นักปฏิบัตินิยมจะเน้นผลสัมฤทธิ์มากกว่าเหตุผล การดำเนินชีวิตแบบปฏิบัตินิยม เพราะมองว่าช่วงชีวิตของตนเป็นช่วงเวลาสั้นๆ เมื่อเทียบกับประวัติศาสตร์มนุษยชาติที่ยาวนาน จึงมีแนวคิดที่จะอยู่เพื่อทำความดีให้ดีที่สุด โดยเน้นคุณธรรม ตัวอย่างการปฏิบัติตัวที่ดี เช่น การมุ่งเป้าหมายระยะยาว จะเห็นได้จากจำนวนเงินลงทุนในการวิจัยและพัฒนาที่มีอย่างสม่ำเสมอ แม้แต่ในช่วงเวลาที่ยากลำบากทางเศรษฐกิจ การมุ่งเก็บกำไร สะสมเอาไว้ในบริษัทจำนวนสูงมากกว่าการกั๊กเงินเพื่อยขยายกิจการ การให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตอย่างช้าๆ แต่มั่นคง และรักษาสวนแบ่งตลาด มากกว่ามุ่งทำกำไรจำนวนสูงเพียงไตรมาสเดียว สิ่งเหล่านี้ทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่ง ความคิดที่อยู่เบื้องหลัง คือ บริษัทไม่ได้อยู่เพื่อทำกำไรแก่ผู้ถือหุ้น

เท่านั้น แต่เพื่อทำประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ และสังคม และเพื่อคนรุ่นหลังที่จะมาถึง (รูปที่ 2 แสดงความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรมตามทฤษฎีฮอฟสตีดระหว่างไทยและญี่ปุ่น)

ผู้ทำวิจัยสามารถเข้าใจในบทความอ้างอิงของทฤษฎีข้างต้นได้ว่า หากองค์กรใดมีลักษณะของการปฏิบัตินิยม องค์กรนั้นจะมีความคุณธรรมและมีการปฏิบัติที่ดี มีการมุ่งเป้าหมายระยะยาว ไม่ได้นึกถึงแต่ส่วนผลประโยชน์ของตัวเองอย่างเดียว ซึ่งองค์กรลักษณะนี้จะสามารถดำรงอยู่ได้ยาวนาน และมีพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีกับตัวเอง

7. การปล่อยตัว (Indulgence)

คือ การทำตามใจปรารถนา ซึ่งตรงกันข้ามกับความยับยั้งชั่งใจ เนื่องจากวัฒนธรรมถือว่าคนเราต้องมีการยับยั้งชั่งใจ ไม่ปล่อยตัวปล่อยใจ ทำตามความต้องการของตัวเอง ถ้าสิ่งนั้นบรรทัดฐานทางสังคมถือว่าไม่ดีหรือผิด องค์กรที่จะต้องมีการจริยธรรมและคุณธรรมในการทำงาน



รูปที่ 13 ความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรมตามทฤษฎีฮอฟสตีดระหว่างไทยและญี่ปุ่น

ที่มา : ปณิดา เทียงแท้. (2559). มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด. หน้า 49-50.

จากงานวิจัยของ (ปณิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก เอกสิทธิ์ เข้มงวด. 2558 : 12-18) ได้อ้างถึงการศึกษารายละเอียดถึงความแตกต่างระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทยตามรูปข้างต้น แผนภูมิมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีดทั้ง 7 ด้านของประเทศไทยและญี่ปุ่น ซึ่งจากแผนภูมิของฮอฟสตีด จะทำให้ผู้ทำวิจัยเข้าใจได้ว่า ความแตกต่างระหว่างญี่ปุ่นและไทย ส่วนใหญ่จะมีความแตกต่างกันอยู่มากเป็นเท่าตัว โดยเฉพาะในด้านลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยสมมติฐานได้ว่าความแตกต่างของระหว่างประเทศไทยและญี่ปุ่น อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาภายในองค์กรข้ามชาติได้

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการฟัง

การฟังเป็นกระบวนการของการรับสารซึ่งนับว่าเป็นทักษะที่สำคัญและมนุษย์ใช้มากที่สุด การฟังยังเป็นการสื่อสารที่มาก่อนการพูด การอ่านและการเขียน การฟังมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสารอย่างมาก ความล้มเหลวของการสื่อสารนั้นเกิดจากการฟังมากที่สุด การฟังอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญและทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลได้

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) สรุปคำนิยามเกี่ยวกับการฟังไว้ว่า การฟังหมายถึง พฤติกรรมการรับสารผ่านโสตประสาทอย่างตั้งใจเชื่อมโยงกับกระบวนการคิดในสมอง โดยสมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การฟังจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล

จาก (ปรีชา ช่างขวัญยืน. 2555 : 4-5; อ้างอิงจาก รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ. 2557) กล่าวว่า การฟัง คือ พฤติกรรมการใช้ภาษาที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลของบุคคลหนึ่งหลังจากได้ยินเสียงพูดหรือเสียงอ่าน ซึ่งเป็นพฤติกรรมการใช้ภาษาภายนอกตัวบุคคลจากอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อเสียงนั้นมากระทบโสตประสาทของผู้รับ คือ ผู้ฟังแล้ว ผู้ฟังก็จะนำเสียงพูดเหล่านั้น เข้าสู่กระบวนการทางสมอง คือ การคิด ด้วยการแปลความ ตีความจนเกิดความเข้าใจ ทั้งนี้ถ้าเสียงดังกล่าวเป็นเสียงในภาษาเดียวกันของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง การฟังก็จะเกิดผลได้ง่าย ถูกต้องและชัดเจน

การฟังกับการได้ยิน

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) การฟังนั้นต่างจากการได้ยิน เนื่องจากการฟังต้องอาศัยโสตประสาทที่อยู่ในหูเป็นเครื่องมือรับเสียง จากนั้นเมื่อเสียงผ่านโสตประสาทแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการทำงานของสมอง ส่วนการได้ยินเป็นกลไกอัตโนมัติของโสตประสาทในการรับเสียงแต่ไม่ได้เชื่อมโยงกับกระบวนการทางสมองเพื่อตีความในการทำความเข้าใจเสียงนั้น

ความสำคัญของการฟัง

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) การฟังมีความสำคัญมากต่อการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน ดังจะเห็นว่ามนุษย์ใช้เวลาไปกับการฟังมากที่สุดหากเปรียบเทียบกับ การพูด การอ่านและการเขียน จอห์น เคลท์เนอร์ พบว่า ผู้ที่สื่อสารนั้น มีอัตราส่วนของการใช้ทักษะทางภาษา คือ ใช้เวลาในการฟัง 42% การพูด 32% การอ่าน 15% และการเขียน 11% ซึ่งทำให้เห็นว่า การฟังมีความสำคัญในการกำหนดความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการสื่อสารอย่างมาก ความสำคัญของการฟังจึงสรุปได้ดังนี้

1. การฟังทำให้ได้รับความรู้ เพราะการฟังเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ เช่น การฟังบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ฟังวิทยานิพนธ์ ฟังวิธีปลูกไม้ดอก เป็นต้น
2. การฟังทำให้รู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ทำให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม
3. การฟังเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างหนึ่งของมนุษย์ ทั้งที่เกิดจากการฟังจากบุคคลโดยตรงหรือฟังผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. การฟังช่วยยกระดับจิตใจ ทำให้เข้าใจความเป็นมนุษย์หรือการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ เช่น การฟังธรรมเทศนา การฟังโอวาท เป็นต้น
5. การฟังทำให้ได้รับความบันเทิง ช่วยผ่อนคลายความเครียด
6. การฟังช่วยพัฒนาทักษะการพูดให้มีประสิทธิภาพได้ กล่าวคือ การฟังช่วยให้ผู้ฟังได้เรียนรู้วิธีการพูด เนื้อหาสาระของสาร วิธีการนำเสนอสาร บุคลิกภาพ ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับวิธีการพูดของตน ทำให้เกิดความมั่นใจขณะพูด และทำให้การพูดของตนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม
8. การฟังเป็นเครื่องมือช่วยสืบทอดความงามทางวรรณศิลป์และวัฒนธรรมของไทย เช่น การอ่านบทร้อยกรอง บทกวี บทสวดมนต์ เพลงไทยเดิม เป็นต้น

ระดับของการฟัง

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) การฟังสามารถจำแนกได้หลายระดับ โดยระดับของการฟังที่มักใช้ในชีวิตประจำวันสรุปได้เป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ระดับการได้ยิน การได้ยินเป็นกระบวนการขั้นแรกของการฟัง เป็นการรับรู้โดยใช้อวัยวะในการรับรู้หรือการได้ยินคือ หูและอวัยวะภายในหู เมื่อหูรับคลื่นเสียงแล้วก็จะส่งไปยังสมอง สมองจะรับรู้ว่าเป็นเรื่องอะไรโดยไม่มีแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง
2. ระดับการฟังตามปกติ เป็นระดับการได้ยินที่สูงขึ้นต่อจากการได้ยิน ผู้ฟังต้องใช้สมรรถภาพทางสมองเชื่อมโยงเสียงที่ได้อินกับประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับความหมายของเสียง เพื่อให้เกิดการแปลความและตีความเสียงนั้น จนเข้าใจสารที่ฟังและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองสารนั้นอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. ระดับการฟังอย่างมีวิจารณญาณ เป็นระดับการฟังที่สูงขึ้นอีกต้องอาศัยสมรรถภาพทางด้านการคิดวิเคราะห์ การประเมินค่า การวินิจฉัย และการนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การฟังระดับนี้ต้องอาศัยการฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากสามารถพัฒนาจนเกิดทักษะแล้ว ผู้ฟังจะได้ประโยชน์สูงสุดจากการฟังสารนั้นๆ

ลักษณะของการฟังแบบต่างๆ

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) ฟังสามารถแบ่งได้หลากหลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

1. การฟังอย่างเข้าใจ เป็นการฟังขั้นพื้นฐานที่ใช้ได้ทุกสถานการณ์ เช่น ฟังเพื่อให้สามารถรับรู้เข้าใจเรื่องราว เข้าใจความคิดของบุคคล เข้าใจความหมายของสารแล้วสามารถนำสิ่งที่ได้ฟังไปปฏิบัติได้ ฯลฯ การฟังลักษณะนี้ผู้ฟังควรฟังโดยตลอด ใช้ความคิดพิจารณาด้วยใจที่เป็นกลางและยอมรับความรู้ความคิดหรือมุมมองต่างๆ ของผู้ส่งสาร อาจมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญๆ ไปด้วยก็ได้

2. การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมาย เป็นการฟังที่ผู้ฟังตั้งวัตถุประสงค์ไว้วัตถุประสงค์หนึ่งไว้ล่วงหน้า เช่น ต้องการฟังเพื่อความรู้ เพื่อความบันเทิง เพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น การฟังอย่างไม่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายจัดว่าเป็นการฟังแบบผ่านๆ ผู้ฟังจะไม่ได้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้ฟัง การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมายจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ จัดเป็นการฟังที่ต้องใช้ความคิดวิเคราะห์สารที่ได้ฟัง มักดำเนินควบคู่ไปกับการวิเคราะห์สาร จัดเป็นการฟังขั้นสูง ผู้ฟังต้องจับประเด็นว่าจุดมุ่งหมายของผู้พูดคืออะไร และแยกแยะว่าส่วนใดที่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นข้อคิดเห็น โดยใช้กระบวนการคิดใคร่ครวญด้วยเหตุผล จนนำไปสู่การตอบสนองที่ถูกต้องเหมาะสม การฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณจะทำให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์และได้ข้อมูลที่เป็นจริง

4. การฟังอย่างประเมินคุณค่า เป็นการฟังในระดับสูงต่อมาจากการฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ เป็นการฟังที่ผู้ฟังต้องประเมินหรือตัดสินคุณค่าของสารที่ฟังว่าดีหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่เหมาะแก่การนำไปปฏิบัติหรือไม่ ผู้ฟังควรฟังอย่างตั้งใจและสามารถวิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ฟังได้อย่างมีเหตุผลน่าเชื่อถือ การฟังอย่างประเมินคุณค่าทำให้ผู้ฟังตระหนักได้ว่าข้อมูลนั้นน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2549 : 364) สรุปองค์ประกอบของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. ไม่ใช่แต่ได้ยิน Not Hearing แต่ต้องตั้งใจฟัง (Pay Attention) เหมือนเวลาเราเปิดวิทยุ แต่เราไม่ได้สนใจฟังแต่ได้ยินแต่เสียงผ่านไปเป็นเพื่อนแค่นั้นจะเป็นเพียงการได้ยิน (Hearing) เท่านั้น ไม่ได้ทราบเนื้อหาอย่างแท้จริง ดังนั้นเราต้องควบคุมสภาพแวดล้อมในการฟังด้วย เช่น ไม่ควรฟังใน เสียงดังรบกวนมาก เพื่อให้เรามีสมาธิในการฟัง เช่น ไม่ควรฟังในสถานที่ที่มี

2. ทำความเข้าใจในข้อมูลที่ได้ยิน Understanding และพฤติกรรมที่ผู้พูดแสดงออก เราจึงต้องตั้งใจเพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน ถ้าเราไม่เข้าใจจะไม่สามารถสื่อสารกันต่อได้

3. พยายามจดจำข้อความที่ได้ยิน Remembering เช่น การจดบันทึกประเด็นหลัก (Main Points) ไว้จะได้นำไปคิด ต่อได้ การจดบันทึกจะช่วยทำให้เราย้อนกลับมาอ่าน มาพิจารณาได้อีกครั้งด้วย เพราะถ้าไม่ จดบันทึกขณะนี้เราคิดว่าเราจำได้แต่สักพักเราก็ลืม ในการศึกษาวิจัยขั้นหนึ่งพบว่า เมื่อฟังแล้ว ผ่านไป 10 นาที ความจำจะลดเหลือเพียง 50% และเหลือ 25% หลังจาก 48 ชั่วโมง ผ่านไป

4. คือ อย่าเพิ่งด่วนรีบร้อนตัดสิน Evaluating (Judge) ว่าพูดดี ไม่ดี พูดน่าฟังหรือไม่ น่าฟัง พูดถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง เพราะจะเกิดอคติ ต้องคิด วิเคราะห์ใคร่ครวญ พิจารณาเหตุ และผลต้องประมวลและประเมินให้ถ้วนถี่

5. ต้องตีความ Interpreting คือคิดตามแปลความหมายของสิ่งที่ได้ยินนั้น ต้องพยายามจับประเด็น ที่ได้ยินจากการฟังนั้นพยายามจับประเด็นที่ได้ยินได้

6. เป็นการตอบสนอง Responding หรือแสดงออกให้ผู้ส่งได้ทราบว่าเรารับรู้ สนใจ ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้พูด

จุดมุ่งหมายของการฟัง

รัฐพล ศรีบุรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) การฟังที่ดีผู้ฟังควรจะต้องฝึกฝนและพัฒนาทักษะการฟังของตนอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจสิ่งที่ได้ฟังอย่างถ่องแท้ การฟังโดยที่มีการตั้งจุดมุ่งหมายในการฟังไว้ล่วงหน้าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะการฟัง จุดมุ่งหมายของการฟังสรุปได้ดังนี้

1. ฟังเพื่อให้เกิดความรู้ นักเรียนนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้วัตถุประสงค์นี้โดยตรง ผู้เรียนจะต้องฟังบรรยายของครูอาจารย์ ฟังวิทยากร ฟังเสนา ฟังอภิปรายและฟังการรายงานของเพื่อน นอกจากการฟังเพื่อให้เกิดความรู้โดยตรงแล้ว ยังมีการฟังอีกลักษณะหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้โดยอ้อม คือการฟังสารประเภทข่าวสาร เหตุการณ์ บ้านเมือง เศรษฐกิจ สังคม พังสารคดี ฟังการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญ ฟังรายการสนทนาต่างๆ ฟังรายการที่เป็นสารประโยชน์ เช่น การดูแลสุขภาพให้แข็งแรง การกำหนดจิตให้มีสมาธิ หรือรายการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น การฟังเพื่อให้เกิดความรู้โดยอ้อมนี้จะทำให้ผู้ฟังเป็นคนที่มีความรู้กว้างขวาง เป็นผู้รอบรู้ในเรื่องต่างๆ ความรอบรู้นี้สามารถนำไปปรับใช้กับการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน ทำให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพและเกิดความสุขได้

2. ฟังเพื่อความบันเทิงและผ่อนคลาย เป็นการฟังเพื่อให้เกิดเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ภาวะแวดล้อม ความวิตกกังวลจากการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น การฟังเพลง ฟังและชมการแสดงดนตรี ฟังเรื่องเบาสมอง ฟังการอ่านทำนองเสนาะ รวมไปถึงฟังเสียงธรรมชาติ เช่น น้ำตก นกร้อง คลื่นในทะเล เป็นที่น่าสังเกตว่า ในปัจจุบันลักษณะการฟังเพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายยังมีความแตกต่างจากในอดีต ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้า ดังจะเห็นว่าการฟังในสมัยอดีตจะมีลักษณะเป็นการฟัง

ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มชนกลุ่มเล็ก ๆ และมักจะมีการนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งมักจะเป็นการร้องหรือพูดปากเปล่าที่ผู้ร้องหรือพูดอยู่ไม่ไกลจากผู้ฟัง เช่น การฟังเพลง ฟังขับเสภา การดูคอน แต่ในปัจจุบันมีการพัฒนาสื่อและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ฟังสามารถฟังเพลงหรือสิ่งที่ต้องการได้ในทุกขณะและผู้ฟังกับผู้ร้องหรือพูดไม่จำเป็นต้องอยู่ใกล้กันเพราะสามารถใช้เครื่องขยายเสียงได้ เช่น ฟังจากเครื่องเล่นเทป-ซีดีแบบพกพา เครื่องเล่นเอ็มพี ไทรฟ์ที่มีถือ iPad เป็นต้น

3. ฟังเพื่อให้เกิดความคิดและการตัดสินใจ อาทิเช่น การฟังปราศรัยหาเสียง ฟังโฆษณาสินค้า ฟังการขอร้อง วังวอน ฯลฯ การฟังลักษณะนี้ผู้ฟังจะต้องใช้วิจารณญาณในการฟังมากที่สุด และต้องประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังว่ามีเหตุมีผลน่าเชื่อถือหรือไม่ เพื่อการตัดสินใจอย่างถูกต้อง เช่น ฟังการปราศรัยหาเสียง ผู้ฟังควรตั้งใจฟังและหาสาระสำคัญจากสิ่งที่ได้ฟังพยายามแยกแยะข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นหรือถ้อยคำที่มีลักษณะชักจูงใจ ชวนเชื่อออกจากกัน ใช้วิจารณญาณพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลที่เป็นไปได้จริงและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นต้น

4. ฟังเพื่อสร้างความเข้าใจ เป็นการฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อเข้าใจบุคคลหรือเรื่องนั้นๆ เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันและลดความขัดแย้งต่างๆ การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกิดขึ้นได้ในทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับชาติและนานาชาติ เป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะการฟังเพื่อสร้างความเข้าใจนี้ ส่วนใหญ่มักมีปัญหาหรือเกิดความขัดแย้งขึ้นเสียก่อนจึงมีการตกลงสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยปัญหาหรือความขัดแย้งนั้นเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ เช่น สาเหตุทางการเมือง สาเหตุทางเศรษฐกิจ สาเหตุทางสังคม สาเหตุทางความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน ฯลฯ การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันจะเป็นแนวทางช่วยลดปัญหาหรือความขัดแย้งต่างๆ ได้ แต่ทั้งนี้ผู้ฟังและผู้พูดต้องมีใจเป็นกลางและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างด้วย

5. การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็น การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการฟัง ที่ต้องเกิดจากความตั้งใจและการคิดพิจารณาเพื่อประกอบการแสดงความคิดเห็น โดยการแสดงความคิดเห็นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณค่าของสาร ฉะนั้น ผู้ฟังจึงต้องไตร่ตรองอย่างรอบคอบและพิจารณาถึงความเหมาะสมในการถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนด้วย การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็นนี้มักปรากฏในการฟังการสัมมนา การเสวนา การอภิปราย เป็นต้น

6. ฟังเพื่อให้ได้คติชีวิตหรือความจรรโลงใจ เป็นการฟังที่ก่อให้เกิดสติปัญญาและวิจารณญาณ ยกกระดับจิตใจ คำพูดจิตใจให้สูงขึ้นและประณีตขึ้น การฟังประเภทนี้มีลักษณะคล้ายกับการฟังเพื่อความบันเทิงแต่ต่างกันตรงที่การฟังเพื่อให้ได้คติชีวิตหรือความจรรโลงใจจะมีลักษณะลึกซึ้งและละเอียดอ่อนกว่า มุ่งพัฒนาจิตวิญญาณมิใช่เพียงอารมณ์หรือความรู้สึก เช่น การฟังธรรมะ ฟังเทศน์ ฟังสุนทรพจน์ ฟังโอวาท เป็นต้น

7. ฟังเพื่อพัฒนาสมองและรักษาสุขภาพจิต เป็นการฟังที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเพื่อพัฒนาสมองและรักษาสุขภาพจิต อาทิเช่น ให้ทารกในครรภ์ฟังเสียงเพลงเชื่อว่าเป็นการพัฒนาสมอง การฟังเสียงตามธรรมชาติ เช่น เสียงนกร้อง เสียงน้ำตก ฯลฯ เชื่อว่าจะบำบัดอาการเครียด การซึมเศร้า และคนไข้จิตเวชได้

การตั้งจุดมุ่งหมายการฟังเป็นขั้นตอนพื้นฐานของการพัฒนาทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพ ผู้ฟังที่ดีต้องตั้งจุดมุ่งหมายของการฟังทุกครั้งเพื่อสร้างแนวทางในการฟังเรื่องราวต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังสามารถเตรียมความพร้อมก่อนฟัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาสาระประโยชน์และสามารถประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังได้ง่ายขึ้น

หลักการฟังอย่างสร้างสรรค์

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) การฟังที่ดีนั้นผู้ฟังจะต้องรู้จักวิธีการฟังและการเลือกสารที่จะฟัง รวมไปถึงต้องรู้จักวิธีการเลือกสื่อในการฟังเพื่อทำให้การฟังนั้นเป็นการฟังที่สร้างสรรค์ โดยการฟังอย่างสร้างสรรค์มีหลักการดังนี้

1. ผู้ฟังต้องศึกษาทำความเข้าใจความรู้พื้นฐานทางภาษา ความหมายของคำ สำนวน ข้อความและประโยคที่บรรยายหรืออธิบาย รวมถึงหลักของการจับใจความสำคัญ เพื่อทำให้เข้าใจสารตรงกับที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งหรือเข้าใจผิดได้
2. ผู้ฟังต้องศึกษาประเภทของสารและสามารถแยกแยะได้ว่าเป็นประเภทอะไร เป็นสารประเภทให้ความรู้ ให้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นหรือเป็นคำทักทายปราศรัย ข่าว สารคดี จะได้จับประเด็นหรือใจความสำคัญได้ง่าย ความสามารถในการแยกแยะประเภทของสารจะทำให้ผู้ฟังเลือกฟังเรื่องที่มีสารประโยชน์และเหมาะกับตนเองได้
3. ผู้ฟังต้องรู้จักเลือกสื่อให้เหมาะสมและสร้างสรรค์ โดยควรศึกษาประเภทของสื่อก่อนฟัง หากฟังจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตหรือรายการวิทยุโทรทัศน์ ควรศึกษาชื่อเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาสาระสร้างสรรค์เพิ่มพูนความรู้ ควรเลือกที่เหมาะสมกับวัยและมีคุณค่าในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ควรเป็นรายการที่ไม่ขัดกับศีลธรรมประเพณีอันดีงาม และไม่มอมเมาทำให้เกิดความมึนงง โดยขณะที่ฟังนั้นควรวิเคราะห์ข้อความ พิจารณาภาษาภาพ การนำเสนอว่าเหมาะสมหรือไม่ น่าเชื่อถือเพียงใดไปด้วย
4. ผู้ฟังต้องฟังอย่างมีวิจารณญาณ ผู้ฟังควรฟังเนื้อหาให้ครบถ้วน พิจารณาใคร่ครวญ แยกแยะส่วนที่เป็นเหตุเป็นผล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้พูดว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด และเหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติหรือไม่
5. ผู้ฟังควรศึกษาหาความรู้ด้านสังคมและวัฒนธรรมเพื่อประกอบการทำความเข้าใจเนื้อหาสาระของสารนั้นๆ

มารยาทในการฟัง

มารยาทในการฟัง ถือเป็นวัฒนธรรมประจำชาติอย่างหนึ่งที่ผู้ฟังควรยึดถือและปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม การมีมารยาทในการฟังที่ดี ถือเป็นการให้เกียรติต่อผู้พูด ให้เกียรติต่อสถานที่และให้เกียรติต่อชุมชน มารยาทเหล่านี้จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ทุกคนควรยึดถือและปฏิบัติโดยเคร่งครัด ผู้มีมารยาทในการฟังควรปฏิบัติตน ดังนี้

1. เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ควรฟังโดยสำรวมกิริยามารยาท ฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง
2. การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อน และควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
3. ให้เกียรติผู้พูดด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูดหรือขอบคุณผู้พูด
4. หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาสและถามด้วยกิริยาสุภาพ เมื่อจะซักถามต้องเลือกโอกาสที่ผู้พูดเปิดโอกาสให้ถาม ถามด้วยถ้อยคำสุภาพและไม่ถามนอกเรื่อง
5. ระหว่างการพูดดำเนินอยู่ควรรักษาความสงบเรียบร้อยด้วยการฟังอย่างสงบสุขุม ไม่ทำเสียงรบกวนผู้อื่น ไม่เคาะโต๊ะ ไม่ส่งเสียงโห่ฮา เป่าปาก สันทนา กระเทียมเท้า ไม่ลุกไปมาบ่อยๆ หากมีความจำเป็นต้องลุกจากเก้าอี้ควรแสดงความเคารพผู้พูดหรือประธานเสียก่อน หากเดินเข้าไปในที่ประชุมขณะที่ผู้พูดพูดอยู่ควรแสดงความเคารพผู้พูดก่อนเข้าไปนั่ง
6. มีปฏิกิริยาตอบสนองผู้พูดอย่างเหมาะสม ไม่แสดงสีหน้าหรือกิริยาก้าวร้าว เบื่อหน่าย หรือลุกออกจากที่นั่งโดยไม่จำเป็นขณะฟัง
7. ฟังด้วยความอดทน แม้มีความเห็นขัดแย้งกับผู้พูดก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
8. ไม่แอบฟังการสนทนาของผู้อื่น

หลักปฏิบัติในการฟังตามสถานการณ์ต่างๆ

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) หลักปฏิบัติในการฟังตามสถานการณ์ต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. การนั่งฟัง ผู้ฟังควรนั่งฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่เหยียดขาออกมา ไม่นั่งไขว่ห้าง หากนั่งกับพื้นควรนั่งพับเพียบ โดยเฉพาะเมื่ออยู่ต่อหน้าพระสงฆ์หรือผู้ใหญ่ ในขณะที่ฟังเทศน์ควรพนมมือขณะฟังด้วย นั่งมีวางซ้อนกันบนตัก ไม่ควรฟังพนัก ตามองผู้พูด ลักษณะเช่นนี้เป็นสิ่งที่ผู้ฟังควรฝึกปฏิบัติให้เคยชิน
2. การยืนฟัง ขณะยืนฟังควรยืนตัวตรง สันเท้าชิด มือกุมประสานกันยกมือขึ้นเล็กน้อย ตามองผู้พูด ไม่ยืนอย่างสบายเกินไป ไม่เท้าสะเอว เท้าแขนบนโต๊ะ หรือยื่นคำติรัษผู้ใหญ่
3. การฟังการสนทนาหรือฟังผู้ใหญ่พูดขณะเดิน ควรเดินเยื้องไปทางด้านหลังผู้ใหญ่ ด้านใดด้านหนึ่งเล็กน้อย ไม่เปลี่ยนด้านไปมา เดินด้วยความสำรวม และตั้งใจฟัง

หลักการฟังที่กล่าวไปทั้งหมดข้างต้น เป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องฝึกฝนและพัฒนาเพื่อการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการฟังที่มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยสามารถทำให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและปกติสุขได้

อุปสรรคและปัญหาในการฟัง

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ (2557) อุปสรรคและปัญหาในการฟังเกิดได้จากหลายสาเหตุ ส่งผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และอาจทำให้ผู้ฟังไม่สามารถวิเคราะห์สิ่งที่ฟังได้ สาเหตุของอุปสรรคและปัญหาที่ทำให้การฟังไม่สัมฤทธิ์ผลสรุปได้ 5 สาเหตุใหญ่ๆ ดังนี้

1. สาเหตุจากผู้ฟัง สาเหตุจากผู้ฟังส่วนใหญ่เกิดมาจากการขาดความพร้อมของผู้ฟังและนิสัยการฟังที่ไม่ดี เช่น ทนฟังนานๆ ไม่ได้ ขาดสมาธิ เชื้อคนง่าย ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง ขาดทักษะการจับใจความสำคัญ ไม่ชอบบันทึกข้อมูล มีปัญหาสุขภาพ เป็นต้น ผู้ฟังที่ดีควรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนิสัยดังกล่าว และพยายามพัฒนาทักษะการฟังอยู่เสมอ อุปสรรคและปัญหาเหล่านี้ ผู้ฟังสามารถปรับให้ดีขึ้นได้เพราะเกิดมาจากตัวผู้ฟังเอง

นอกจากนิสัยการฟังแล้ว ปัญหาในการฟังอาจเกิดมาจากการที่ผู้ฟังไม่รู้จักวิธีการฟังที่ถูกต้อง อาทิเช่น ผู้ฟังบางคนฟังไม่ถูกวิธี เช่น เข้ามาฟังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียนแต่กลับฟังแบบสบายๆ เหมือนการพักผ่อน หรือบางคนชอบฟังผ่านๆ ไม่ใช้กระบวนการคิดทำให้ความรู้ที่ได้รับมีลักษณะผิวเผิน หรือบางคนชอบประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์สาร วิเคราะห์กลวิธีพูดและบุคลิกภาพของผู้พูด ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายหรือเข้าใจสารผิดวัตถุประสงค์ เช่น ผู้พูดส่งสารที่ตลกขบขันเพื่อสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน แต่ผู้ฟังเอาแต่ประเมินค่าสารอยู่จนอาจไม่ได้รับสาระบันเทิงดังกล่าวก็ได้

2. สาเหตุจากผู้พูด ผู้พูดเป็นอีกฝ่ายหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการฟังที่มีประสิทธิภาพ การฟังที่มีประสิทธิภาพนอกจากผู้ฟังจะต้องมีทักษะการฟังที่ดีแล้ว ผู้พูดควรมีทักษะการพูดที่ดีด้วยเช่นกัน หากผู้พูดมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับวิธีการพูด การนำเสนอสาร หรือบุคลิกภาพอาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นผิด ไม่เชื่อถือ และไม่สนใจฟังก็เป็นได้ สาเหตุจากผู้พูดพอสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้พูดขาดทักษะการส่งสาร เช่น ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดหรือความรู้เป็นคำพูดได้ ไม่คุ้นเคยต่อการนำเสนอต่อหน้าที่ประชุมชน ฯลฯ

2.2 ผู้พูดรู้สึกประหม่า ตื่นเต้น หรือกลัวจนพูดไม่ออกหรือพูดติดขัด ซึ่งอาจทำให้ฟังแล้วเข้าใจยากและอาจทำให้ไม่อยากฟัง

2.3 ผู้พูดกังวลเรื่องเนื้อหาที่จะพูดยังไม่สมบูรณ์ ปัญหานี้อาจทำให้ผู้พูดขาดความมั่นใจจนทำให้การถ่ายทอดสารขาดประสิทธิภาพ ส่วนผู้ฟังจะได้รับสารไม่ครบถ้วนหรืออาจเข้าใจสารผิดไปได้

2.4 ขาดบุคลิกภาพที่ดีขณะพูด บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พูดได้ การขาดบุคลิกภาพจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยและไม่เชื่อถือสิ่งที่ผู้พูดพูด

3. สาเหตุจากสาร สาเหตุจากสารส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร โดยเกิดได้จากหลายสาเหตุ พอสรุปสาเหตุจากสารคร่าวๆ เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 สาเหตุจากเนื้อหา ส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่มาจากเนื้อหาของสารมักจะเกิดจากสารที่เข้าใจยาก สารที่มีความซับซ้อนและลึกซึ้งมาก หรือมีตาราง แผนภูมิ กราฟที่เข้าใจยาก ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจหรือเข้าใจสารผิดก็ได้

3.2 สาเหตุจากภาษา ภาษาที่ปรากฏในสารนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาได้ โดยสารนั้นมีคำศัพท์เฉพาะมากเกินไป เป็นศัพท์ที่ไม่ได้ใช้อยู่ทั่วไป หรือใช้ศัพท์ภาษาต่างประเทศมากเกินไปหรือบทกวีที่เข้าใจยากซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร เกิดความรู้สึกงุนงงก็เป็นได้

ปัญหาการฟังที่มีสาเหตุมาจากสารข้างต้นนี้ ส่งผลให้ผู้ฟังไม่สามารถจับประเด็นหรือเข้าใจเรื่องที่ฟังได้ทั้งหมด และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเบื่อหน่ายได้อีกด้วย

4. สาเหตุจากสื่อ สื่อ คือ วิธีการหรือช่องทางการนำเสนอสารของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อที่เป็นบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทางธรรมชาติ เป็นต้น หากสื่อเกิดขัดข้องหรือด้อยคุณภาพ เช่น ไมโครโฟนเสียงขาดหายเป็นช่วงๆ หรือโทรศัพท์ร้าวรัว สัญญาณไม่ดี หรือบุคคลที่ที่ฝากสารไปส่งต่อเข้าใจสารผิด ฯลฯ จะทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารไม่เข้าใจสาร ส่งผลให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

5. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมเป็นส่วนที่ช่วยสร้างบรรยากาศในการฟัง แต่หากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยอาจเป็นอุปสรรคต่อการฟังได้ เช่น แสงสว่างน้อยเกินไป อยู่ในบริเวณที่มีเสียงดังเกินไป ร้อนหรือหนาวเกินไป เป็นต้น

อุปสรรคและปัญหาในการฟังข้างต้น อาจทำให้ประสิทธิภาพในการฟังลดน้อยลง ทั้งนี้ปัญหาบางปัญหาไม่ได้เกิดมาจากผู้ฟัง ทว่าผู้ฟังควรเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการฟังที่มาจากผู้ฟังเอง เป็นสิ่งที่ผู้ฟังควรแก้ไขและเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ เพราะเกิดจากตัวผู้ฟังเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวน วรรณกรรม ในอดีต พบปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามในกลุ่มธุรกิจต่างๆ ดังต่อไปนี้

พัชยา โสภณสิทธิพงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากการงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต้องการศึกษการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากการงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างคือล่ามภาษาญี่ปุ่นที่เคยลาออกจากการงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น 10 คน ที่ดำเนินธุรกิจเขตอุตสาหกรรม

ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยนับย้อนหลัง 10 ปี กล่าว คือ ตั้งแต่ปี 2548-2558 ผลการศึกษาพบว่าบทบาทหน้าที่ของล่ามในบริษัทญี่ปุ่น คือ ล่ามทุกคนมีหน้าที่ในการสื่อสารเป็นหลัก และไม่ได้มีเพียงแค่หน้าที่ในการสื่อสาร และการแปลเพียง แต่เมื่อล่ามมีประสบการณ์มากขึ้น บริษัทจะมอบหมายให้ล่ามทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ประสานงานและหน้าที่ในงานเฉพาะทาง ไม่ตรงกับลักษณะงานของล่ามเพิ่มมากขึ้น เช่น การเสิร์ฟน้ำชา กาแฟ จัดโต๊ะประชุม จัดเตรียมข้าวกล่องหรืออาหารกลางวันสำหรับคนญี่ปุ่น, จองตัวเครื่องบินโรงแรม, สนามกอล์ฟ, เดินเอกสาร, วิชา, พาสปอร์ต, ใบอนุญาตทำงาน, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment of Thailand หรือ BOI) รวมไปถึงการพาคนญี่ปุ่นไปโรงพยาบาลในกรณีตรวจสุขภาพหรือเจ็บป่วย, สำนักจัดหางาน หรือสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง และได้รับหน้าที่สอนภาษาญี่ปุ่นให้กับหัวหน้างาน และพนักงานภายในบริษัท เป็นต้น จนเมื่อล่ามไม่สามารถปรับตัวยอมรับกับงานใหม่ได้ ทำให้ล่ามประสบปัญหาในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออก บทบาทหน้าที่ของล่ามภาษาญี่ปุ่น นอกเหนือจากความสามารถด้านภาษาแล้ว องค์กรยังให้ความสำคัญต่อความสามารถเฉพาะทาง หรือความรู้ความเข้าใจในงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านบัญชี, การผลิต, วิศวกรรม และการจัดการ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พบว่า มี 2 ประเด็นใหญ่ คือ 1) ปัญหาที่ล่ามสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เช่น 1.1) เกิดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งหากมีเวลาให้เรียนรู้ก็สามารถแก้ไขปัญหานี้ไปได้ 2) ปัญหาที่ล่ามไม่สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ต้องได้รับความร่วมมือจากบริษัท หรือองค์กรในการแก้ไขปัญหา เช่น 2.1) ภายในองค์กรไม่มีระบบสอนงานที่ชัดเจนเนื่องจากบริษัทจะมีล่ามไม่กี่คน หรือมีล่ามประจำแผนกเพียง 1 คน จึงไม่มีหัวหน้าหรือรุ่นพี่ที่จะมาสอนงาน ส่งผลให้การทำงานของล่ามในช่วงแรกประสบปัญหา 2.2) ขาดความก้าวหน้าในการทำงานหรือตำแหน่งงานปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของล่ามภาษาญี่ปุ่น นั้นคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์กรบริษัทญี่ปุ่นยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ในหน้าที่ของล่ามที่เป็นตัวเชื่อมประสานงาน แต่ทั้งนี้ก็ต้องการให้ล่ามได้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการบริหารจัดการด้านการประสานงาน งานฝ่ายบุคคล เป็นต้น ดังนั้น ภาษาญี่ปุ่นจะไม่ใช่วาทะหลักในการทำงานล่ามอีกต่อไป ล่ามจะต้องมีทักษะการทำงานด้านอื่นๆ ประกอบ

วิชฌุ เพ็ชรไทย; และปริชา ใจหาญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ล่ามภาษาญี่ปุ่นที่พึงประสงค์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ผู้ใช้ล่ามญี่ปุ่น กลุ่มความร่วมมือสหกิจศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์ปลายเปิดเชิงมีโครงสร้าง ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทราบคำถามก่อนล่วงหน้า จึงเตรียมคำตอบได้ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อสำรวจความต้องการล่ามเฉพาะทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อไปพัฒนาการเรียนการสอน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ล่ามชาวญี่ปุ่น 75 คน ใน 25 บริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทั้งในอุตสาหกรรมการผลิต และการบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ล่ามเฉพาะทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความจำเป็นต่อท่าน ร้อยละ 94.66 ไม่จำเป็น 5.33 ผู้ใช้ล่ามญี่ปุ่นต้องการใช้ล่ามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อชำระเงินออนไลน์ 34.3%, เพื่อกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 24.4%, เพื่อการตลาดและการค้าขายออนไลน์ 30.5%, เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคออนไลน์ 6.2%, เพื่อติดต่อภาครัฐ 2.4%, เพื่อการโฆษณา และการสร้างแบรนด์ออนไลน์ 2.2% ล่ามพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีทัศนคติ สื่อสารดี 20%, มีความเป็นกลางในการแปล 17.33, มีภาวะผู้นำ 16%, พูดได้มากกว่า 2 ภาษา 10.66%, เชื่อสัจยต่อหน้าที่ 9.33%, มีจรรยาบรรณ 6.66%, ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 6.66%, ต้องแปลได้ทุกสายงาน 5.33% จากผลการวิจัย วิเคราะห์และอภิปรายผลได้ว่า (1) พบว่า ผู้ตอบคำถามตอบมาตรงประเด็นมากถึงร้อยละ 59 ทั้งๆ ที่ระหว่างการสัมภาษณ์ได้อธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างอาจยังไม่เข้าใจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถตอบตรงประเด็น ล่ามจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดีเพื่อการแปลให้ถูกต้องเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ล่าม ผู้ล่ามอาจไม่มีความรู้ด้านนี้เลยจึงคาดหวังว่าล่ามจะเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดระหว่างผู้ล่ามกับผู้รับสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องที่ล่ามต้องศึกษาเพิ่มเติม ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรมออนไลน์ การชำระเงินออนไลน์ การเรียนและฝึกอบรมออนไลน์ (2) ผู้ใช้ล่ามญี่ปุ่นต้องการใช้ล่ามด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการชำระเงินออนไลน์มากที่สุด อาจเป็นเพราะการเข้ามาทำ งานในประเทศไทยการชำระเงินค่าผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในหน้าเว็บไซต์อาจเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยซึ่งชาวญี่ปุ่นในกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก เอกสิทธิ์ เข้มงวด. 2558 : 1-3) จึงต้องใช้ผู้มีความรู้เฉพาะทางมาอธิบายผ่านล่าม ดังนั้นล่ามต้องรู้จักศัพท์เฉพาะทางเป็นอย่างดีนอกจากประเด็นการชำระเงินออนไลน์ ยังพบว่า ผู้ใช้ล่ามเพื่อวัตถุประสงค์ทางกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้ล่ามเป็นชาวญี่ปุ่นค่อนข้างมีความกังวลและระมัดระวังไม่ให้เกิดกฎหมายอีกทั้งสังคมญี่ปุ่นสร้างให้คนญี่ปุ่นเป็นคนเคร่งครัดต่อกฎระเบียบข้อฟอสติด (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) จึงต้องอาศัยล่ามเพื่อกันความผิดพลาดในการสื่อสาร (3) ในหัวข้อที่ 3 ผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารของล่ามมาเป็นอันดับแรก นั้นหมายความว่า ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจหลักของล่ามด้านนี้ รองลงมาคือ ความเป็นกลางของล่ามในการแปลล่ามเป็นคนไทยอาจมีอคติในการแปลก็ต้องขจัดออกให้ได้ นอกจากนั้นล่ามต้องมีภาวะผู้นำอาจมีความหมายกว้างจนยากที่จะจำกัดความและจับต้องได้ ภาวะผู้นำนี้นำไปสู่ความเชื่อสัจย การมีจรรยาบรรณอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้นล่ามต้องพัฒนาตนเองให้ทันสมัย ยิ่งในโลกโลกภิวัตน์ภาษาไทยและญี่ปุ่นคงไม่เพียงพอ ต้องศึกษาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ ให้ใช้งานควบคู่กันให้ได้

นุชวรี มาโกมล (2553) ศึกษาเรื่อง สภาพการณ์และบทบาทล่ามธุรกิจ เพื่อศึกษา 1) ศึกษาบทบาทและสถานการณ์การทำงานของล่ามธุรกิจ 2) ศึกษาความคาดหวังที่มีต่อล่ามธุรกิจ

ในมุมมองของผู้ใช้ล่าม และล่ามเอง 3) ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหา กลุ่มเป้าหมายคือ ให้บริษัทจัดหาล่ามอิสระ 2 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร สุ่มล่ามให้ 7 คน ผู้ใช้ล่าม 7 คน จาก 2 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า (1) ล่ามธุรกิจส่วนใหญ่ทำอาชีพล่ามเป็นหลัก โดยเซ็นสัญญา กับบริษัทจัดหาล่ามอิสระเฉลี่ยแล้ว 6-10 ปี ทำงาน เฉลี่ย 22 วัน ต่อ เดือน (2) สิ่งที่ใช้ล่ามคาดหวังต่อตัวล่ามมากที่สุด คือความถูกต้องแม่นยำในการแปล (3) ความคาดหวังของล่ามธุรกิจในการคิดเห็นของล่ามว่าล่ามธุรกิจควรมีสมบัติ คือมีความรู้รอบด้าน ไม่ว่าจะแปลในสถานการณ์ไหนก็สามารถแปลได้, ล่ามจำเป็นที่ต้องมีโอกาสได้สนทนากับผู้ใช้ล่ามคนอื่น, มีความตรงต่อเวลา, การแปลที่ถูกต้องแม่นยำ, การแปลที่เป็นกลาง, การรักษาความลับของล่าม-ผู้ใช้ล่ามคาดหวังว่าล่ามธุรกิจ ควรมีสมบัติ คือ การแปลที่ถูกต้องแม่นยำ, ตรงต่อเวลา, ความต่อเนื่องความเกี่ยวข้องในเรื่องที่ล่าม, ไวยากรณ์ถูกต้อง, แต่งกายเหมาะสม, มนุษย์สัมพันธ์ดี, สำเนียงของล่าม, น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง, มีความยืดหยุ่นในการทำงาน, สามารถทำงานอย่างอื่นได้นอกจากล่าม ตามลำดับมากไปน้อย (4) อุปสรรคที่ล่ามธุรกิจประสบ เรียงจากมากไปน้อย คือ อุปสรรคที่ 1 การที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ธุรกิจและเนื้อหาเฉพาะ อุปสรรคที่ 2 สำเนียงของผู้จ้างล่ามที่แตกต่างกันไป อุปสรรคที่ 3 การล่ามที่มีความคล่องแคล่วแตกฉานในภาษานั้นจริงๆ ปัญหาที่ล่ามธุรกิจประสบระหว่างปฏิบัติงาน คือ 1) การที่ล่ามฟังผู้ใช้ล่ามพูดไม่ทัน 2) ปัญหาล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่ล่ามต้องแปล เพราะคนไทยชอบพูดห้วน ไม่จบ เปลี่ยนประเด็นไปมา ทำให้ต้องเดาว่าพูดถึงอะไรอยู่ - ปัญหาที่ผู้ใช้ล่ามประสบ เรียงจากมากไปน้อย คือ 1) ล่ามไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้ล่ามได้ในช่วงแรกของการทำงาน 2) ล่ามไม่เข้าใจศัพท์ที่ผู้ใช้ล่ามพูดที่ผู้ใช้ล่ามคิดขึ้นเอง 3) ล่ามมีอาการตื่นเต้นในช่วงแรกของการทำงาน 4) ล่ามแปลผิดแต่มักแปลผิดในประเด็นไม่สำคัญ เช่น ชื่อคนเพี้ยน 5) อุปกรณ์ไมโครโฟนล่ามมีปัญหา 6) ความถนัดของล่ามแต่ละคนไม่เหมือนกัน

บุษบา บรรจงมณี (2547) ศึกษาเรื่อง รายงานการศึกษาความต้องการใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย และแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบล่าม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความต้องการใช้งานล่ามในตลาดแรงงาน 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของล่าม 3) เพื่อสำรวจปัญหาในการแปลแบบล่าม 4) เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาการแปลแบบล่ามในสถาบันการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม 1) กลุ่มองค์กรที่จ้างล่าม (ประเภทธุรกิจ เช่น กิจการพาณิชย์กรรม, ธุรกิจก่อสร้าง, ซูเปอร์มาร์เก็ต 2) กลุ่มผู้ทำงานล่าม แบ่งอีกเป็น 2.1) ผู้ทำงานล่ามที่จบสาขาด้านภาษาญี่ปุ่น 2.2) ผู้ทำงานล่ามที่จบสาขาอื่น ๆ ผลการศึกษาปรากฏว่า แบบสอบถาม 240 ชุด ได้คืน 112 ชุดตอนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์กร มี 52 คน เป็นชาย 32 คน คิดเป็น 61.54% เป็นหญิง 20 คน คิดเป็น 38.46% ส่วนใหญ่อยู่ในวัย 40-44 ปี และอยู่ในตำแหน่งบริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นล่ามมีจำนวน 60 คน แบ่งเป็น ผู้ที่ทำงานล่ามโดยเฉพาะ กับผู้ที่ทำล่ามควบคู่กับล่ามที่ทำตำแหน่งอื่น ล่ามที่จบสาขาด้านภาษาญี่ปุ่น มี 28 คน คิดเป็น 46.67% ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-29 ปี จบปริญญา

ตรี และเป็นล่ามประจำองค์กรทั้งหมด ส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมการแปลหรือล่ามก่อนเข้าทำงาน ล่ามที่จบสาขาอื่น ๆ 32 คน คิดเป็น 53.33% ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 30-34 ปี มีทั้งผู้ที่ทำงานล่ามประจำ และล่ามพิเศษ ส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมการแปลมาก่อนเข้าทำงาน

1) ความต้องการใช้ล่าม ผู้ที่ทำงานล่ามโดยเฉพาะที่อยู่ในองค์กรประเภทอุตสาหกรรมผู้ผลิต มี 69 คน องค์กรประเภทอื่นๆ 1 คน ผู้ที่ทำล่ามควบคู่กับล่ามที่ทำอยู่ในองค์กรประเภทอุตสาหกรรมผู้ผลิต มี 46 คน องค์กรประเภทอื่นๆ 15 คน ทำให้สรุปได้ว่า องค์กรประเภทอุตสาหกรรมผู้ผลิต ยังมีความต้องการล่ามสูง 2) แนวโน้มที่จะจ้างล่ามเพิ่ม ร้อยละ 15 ไม่จ้างล่ามเพิ่ม ร้อยละ 42.31 เพราะองค์กรพยายามให้พนักงานเรียนภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ ทำให้ในอนาคตจะสามารถสื่อสารได้โดยไม่ต้องผ่านล่าม 3) ความต้องการใช้งานล่ามเนื้อหาด้านใดเยอะสุด เนื้อหางานที่ใช้มากที่สุดคือ งานแปลในที่ประชุม, งานแปลในโรงงาน, คำกล่าวสุนทรพจน์, กฎระเบียบ, คู่มือการใช้งาน, เกราะธุรกิจ, สัญญาข้อตกลง ส่วนงานที่มีการใช้น้อย คือ บทสัมภาษณ์, ด้านกฎหมาย, ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตอนที่ 3 1) คุณสมบัติที่ล่ามควรมี อันดับ 1 หรือ 2 คือ มีความรู้และทักษะในด้านความเข้าใจภาษา และทักษะด้านสื่อสาร, มีทักษะในด้านความเข้าใจภาษา, มีสมาธิ ความจำดี จับประเด็นได้เร็ว, เข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่นและไทย, มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, รอบรู้ในหลายสาขา 2) พื้นความรู้ก่อนทำงานล่าม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นที่หลากหลาย ตั้งแต่ไม่มีความคาดหวังให้ผู้ทำงานล่ามมีความรู้ในเนื้อหาที่แปล ไปจนถึง มีความคาดหวังต่อล่ามสูง แบ่งได้เป็น 4 แบบ แต่ที่ตอบเยอะที่สุดคือ แบบที่ 3 ควรรู้เนื้อหาที่จะทำอย่างพื้นฐาน เช่น บัญชี กฎหมาย บริหาร ศัพท์เทคนิค ศัพท์ช่าง กระบวนการทำงานในโรงงาน ไอเอสโอ จิตวิทยา 3) วิธีฝึกล่ามที่ดีที่สุด จัดลำดับ ดังนี้ ล่ามสาขาญี่ปุ่นคือ ฝึกฟัง, ทำคลังคำศัพท์, ทำสิ่งอื่นๆ ประกอบด้วย, อ่านมากๆ ล่ามสาขาอื่น คือ ฝึกฟัง, อ่านมากๆ, ทำคลังคำศัพท์, ทำสิ่งอื่นๆ ประกอบด้วย 4) สื่อที่ใช้ในการฝึกมากที่สุด จัดอันดับได้ ดังนี้ ล่ามสาขาญี่ปุ่นคือ เอกสาร, แถบเสียง วีดิทัศน์ข่าว, แถบเสียง วีดิทัศน์บทสัมภาษณ์, แถบเสียง วีดิทัศน์สุนทรพจน์, อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ญี่ปุ่น, รายการญี่ปุ่น ล่ามสาขาอื่น คือ แถบเสียง วีดิทัศน์ข่าว, แถบเสียง วีดิทัศน์บทสัมภาษณ์, เอกสาร, แถบเสียง วีดิทัศน์สุนทรพจน์, อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ญี่ปุ่น 5) วิธีเตรียมตัวก่อนล่ามที่สำคัญจัดอันดับได้ดังนี้ ศึกษาหาข้อมูล, ทำคลังคำศัพท์ และอื่นๆ เช่น หาโอกาสพูดคุยกับผู้ใช้ล่ามก่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคย, ทบทวนไวยากรณ์ 6) ปัญหาของล่าม 6.1) เนื้อหาแปลยาก 6.2) ปัญหาในการแปล จัดอันดับได้ ดังนี้ ล่ามสาขาญี่ปุ่นคือ ฟังไม่ออก, ฟังออกแต่ไม่เข้าใจเนื้อหา, ฟังออกและเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่รู้คำแปล, ฟังออก เข้าใจเนื้อหาแต่จำไม่ได้, ฟังออก เข้าใจเนื้อหา และจำได้ แต่นึกคำแปลที่เหมาะสมไม่ได้ทันเวลา, อื่นๆ เช่น พูดเร็ว, พูดภาษาท้องถิ่น, ไม่เว้นช่วงให้ล่ามแปล, ล่ามถูกเรียกกะทันหันไม่มีเวลาเตรียมตัว ล่ามสาขาอื่น คือ ฟังไม่ออก, ฟังออกแต่ไม่เข้าใจเนื้อหา, อื่นๆ, ฟังออก เข้าใจเนื้อหา และจำได้ แต่นึกคำแปลที่เหมาะสมไม่ได้ทันเวลา, ฟังออกและเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่รู้คำแปล, ฟังออก เข้าใจเนื้อหาแต่จำไม่ได้

นรินทร์ ดำรงชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของ ผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาความคาดหวังต่อ คุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับ 2) ศึกษาประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอน และสิ่งที่ผู้จบด้านภาษาญี่ปุ่นหรือญี่ปุ่น ศึกษาพบในการทำงานจริง 3) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางเพิ่มเติมหรือ ปรับปรุงหลักสูตรด้านญี่ปุ่นศึกษาให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของสังคมให้ได้มาก ยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม 1) กลุ่มบุคลากรด้านภาษาญี่ปุ่นที่จบการศึกษาด้าน ภาษาญี่ปุ่นหรือญี่ปุ่นศึกษาเป็นวิชาเอก และปัจจุบันประกอบวิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ภาษาญี่ปุ่นหรือคนญี่ปุ่นเพียงเท่านั้น 2) กลุ่มผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น (ขอความร่วมมือจาก สมาชิกของหอการค้าญี่ปุ่นประจำประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อีกทั้งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจ ด้านการผลิตและอุตสาหกรรมเป็นหลัก ส่วนธุรกิจประเภทอื่นๆ ยังสามารถ ทำการเก็บข้อมูลได้น้อยกว่า ผลการวิจัยพบว่า ความจำเป็นในการว่าจ้างบุคลากรที่สำเร็จ การศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษายังมีอยู่มาก แต่หลายองค์กรประสบกับปัญหาการสรรหามูลากร ด้านญี่ปุ่นศึกษาเพื่อเข้าทำงาน เพราะ บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับความต้องการยังมีอยู่ น้อย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากความคาดหวังต่อ คุณสมบัติของผู้สำเร็จการศึกษาด้านญี่ปุ่น ศึกษาที่มีความคลาดเคลื่อนระหว่างบัณฑิตและผู้ประกอบการ กล่าวคือ บัณฑิตจะคาดหวังและให้ ความสำคัญกับระดับความสามารถและทักษะทางการใช้ภาษามาก ที่สุด ในขณะที่ผู้ประกอบการ คาดหวังบุคลากรที่มีความสามารถในการทำความเข้าใจและตัดสินใจ อีกทั้งนำภาษาญี่ปุ่นมาใช้ ในการดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติจริงได้อย่างถูกต้อง โดยมองว่าทักษะด้าน ภาษาญี่ปุ่นโดยรวม เป็นเพียงพื้นฐานอย่างหนึ่งในการทำงานเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งบัณฑิตและ ผู้ประกอบการ ต้องการให้มีการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติ และสามารถนำไปประกอบวิชาชีพได้ จริง มากกว่าการเรียนการสอนจากตำราเรียน และผู้สอนเพียงอย่างเดียว ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังคือ กลุ่มบัณฑิตผู้จบด้านญี่ปุ่นศึกษา ทั้งหมด 123 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้จบระดับอุดมศึกษา และเมื่อจำแนกตามเพศของผู้ให้ข้อมูลพบว่า ส่วนมากจะเป็น เพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากบัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขาอักษรศาสตร์และศิลปศาสตร์นั้น 77 คน ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาจากสาขาที่จบ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก จบด้าน “ภาษาญี่ปุ่น” ซึ่งจะเน้นการเรียนการสอนที่เพิ่มทักษะด้านการใช้ภาษาเป็นหลัก แต่ผู้ที่ จบด้านวรรณคดี หรือ ญี่ปุ่นศึกษา (ศึกษาเกี่ยวกับญี่ปุ่นโดยรวมโดยไม่เน้นเรื่องภาษาเพียง อย่างเดียว แต่ยังเน้นสร้างความ เข้าใจในสังคม ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมด้วย) ยังมีอยู่น้อย มาก เมื่อจำแนกตามวิชาชีพของผู้ให้ข้อมูล พบว่าเมื่อบัณฑิตที่จบทางด้านเกี่ยวกับญี่ปุ่นจบ การศึกษา แล้วส่วนมากมักประกอบอาชีพเป็นล่าม และนักแปล รองลงมาคือเป็นผู้ประสานงาน ซึ่งเมื่อรวมทั้งสาม วิชาชีพนี้แล้ว มีมากเกินกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นอกจากนี้หากจำแนกตามประเภท ของธุรกิจที่บัณฑิตประกอบวิชาชีพนั้น โดยส่วนใหญ่มัก

ประกอบอาชีพในสาขาการผลิต หรือในโรงงาน อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 35 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ข้อมูลเหล่านี้สามารถแสดงให้เห็นว่า ความหลากหลายในการออกไปประกอบวิชาชีพของบัณฑิตที่จบการศึกษาในด้านภาษาญี่ปุ่นยังมีไม่มากนัก และมีรูปแบบการประกอบวิชาชีพที่มีความคล้ายคลึงกันสูง กล่าวคือมักประกอบอาชีพเกี่ยวกับการแปล หรือเป็นผู้ประสานงานในสาขาการผลิตเป็นส่วนใหญ่นั่นเอง และยังมีความสนใจที่จะประกอบวิชาชีพใน สาขาอื่นอยู่น้อย ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลที่เลือกเรียนวิชาเกี่ยวกับภาษาญี่ปุ่น เพราะชื่นชอบในประเทศ และภาษาญี่ปุ่น โดยได้รับอิทธิพลจากการชมละคร การ์ตูนญี่ปุ่น หรือชื่นชอบนักร้องญี่ปุ่น นอกจากนี้ หลายคนยังคาดหวังว่าเมื่อจบการศึกษาในสาขานี้และออกไปประกอบวิชาชีพจะสามารถได้รับรายได้ที่ สูง จึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านความสนใจในวัฒนธรรมญี่ปุ่นและประเทศญี่ปุ่น อีกทั้งความคาดหวัง ในรายได้ที่สูงหลังจบการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักเรียนส่วนใหญ่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาษา และประเทศญี่ปุ่นให้มากยิ่งขึ้นในระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้จากการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้จบการศึกษาในสาขานี้ส่วนมากได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการประกอบวิชาชีพ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังกับพัฒนาการด้านการใช้ภาษา ทั้งทักษะ พื้นฐานทั้ง 4 และทักษะการแปล มากกว่าทักษะด้านการทำงานหรือการเข้าใจในวัฒนธรรมญี่ปุ่น และ พบว่ายิ่งผู้ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นบ่อย ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีความต้องการศึกษาต่อด้านญี่ปุ่นศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษามากขึ้น 1.2. กลุ่มผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นผู้ใช้บัณฑิตมีผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกับคนไทยตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน โดยส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้บริหาร และเมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจที่ประกอบการในประเทศไทยนั้นพบว่า ความหลากหลายของธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาประกอบการในประเทศไทยนั้นมีอยู่สูง แต่หนึ่งในสามของผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้งหมด สังกัดในธุรกิจด้านการผลิต และส่วนมากทำงานในองค์กรที่มีผู้ถือหุ้นหลักเป็นชาว ญี่ปุ่น และมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมากกว่า 10 ปีขึ้นไป 2. การว่าจ้างบัณฑิตด้านญี่ปุ่นศึกษา 2.1 ความจำเป็นในการว่าจ้างบัณฑิตด้านญี่ปุ่นศึกษา: ผู้ประกอบการในธุรกิจแทบทุกประเภทยัง ต้องการบุคลากรชาวไทย ผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่มองว่าการว่าจ้างบัณฑิตด้านญี่ปุ่นศึกษามีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย โดยส่วนใหญ่มีการว่าจ้างบัณฑิตที่จบสาขานี้อยู่ในปัจจุบัน หรือบางแห่งก็มี ความต้องการแต่ยังไม่สามารถสรรหามหาวิทยาลัยที่เหมาะสมได้ มีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้นที่คิดว่าไม่มีความ จำเป็นที่จะต้องว่าจ้างบัณฑิตที่จบในสาขานี้ โดยให้เหตุผลเป็นต้นว่า มีคนญี่ปุ่นที่สามารถพูดภาษาไทยได้ การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันติดต่อแต่เพียงลูกค้าชาวไทย และภาษาที่ใช้ในองค์กรเป็นภาษาอังกฤษเสีย ส่วนใหญ่ เมื่อถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการในการว่าจ้างระหว่างชาวไทยที่สามารถพูด ภาษาญี่ปุ่นได้ กับชาวญี่ปุ่นที่สามารถพูดภาษาไทยได้ ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น ร้อยละ 75 ตอบว่า ต้องการชาวไทยที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ โดยให้เหตุผลว่า “ค่าจ้างราคาถูก” มากที่สุด รองลงมาคือ “ทำงานได้ง่าย” “มีความเข้าใจในรูปแบบองค์กรญี่ปุ่น” จาก

ข้อมูลนี้ แสดงให้เห็นว่า ชาวญี่ปุ่นมี ความพึงพอใจที่จะทำงานกับคนไทยในระดับหนึ่ง และมองว่าคนไทยทำงานด้วยง่าย และมีความเข้าใจ ในวัฒนธรรมองค์กรการของญี่ปุ่นในระดับหนึ่งด้วย เมื่อพิจารณาจากตำแหน่งที่ผู้ประกอบการต้องการให้บัณฑิตที่จบด้านญี่ปุ่นศึกษาเข้ามา รับผิดชอบ พบว่าตำแหน่งพนักงานขายและติดต่อลูกค้า เป็นที่ต้องการสูงที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่ง ธุรการ ผู้ประสานงาน เลขานุการ ล่าม พนักงานเทคนิค และตำแหน่งบริหาร ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่า ความต้องการบุคลากรชาวไทยที่มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นนั้นมีความหลากหลายในสายวิชาชีพ และไม่ได้จำกัดอยู่เพียงอาชีพล่ามนักแปล หรือผู้ประสานงาน เพียงอย่างเดียว 2.2 ภาษาหลักที่ใช้ในองค์กร: นิยมใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง เมื่อศึกษาถึงภาษาที่ใช้เป็นภาษาหลักในการทำงานพบว่า ในองค์กรของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นที่ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่ใช้ภาษาญี่ปุ่น เป็นหลักโดยมีล่ามช่วยแปล ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่เก็บได้จาก บัณฑิตที่จบด้านญี่ปุ่น ศึกษา พบว่าเมื่อจบการศึกษาออกไปแล้ว ร้อยละ 24 ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานเป็นบางโอกาสเท่านั้น (เนื่องจากร้อยละ 40 ของผู้ให้ข้อมูลมีผู้บังคับบัญชาเป็นชาวไทย) ร้อยละ 23 ใช้ภาษาญี่ปุ่นและ ภาษาไทยอย่างละครึ่ง และร้อยละ 19.5 ใช้ภาษาญี่ปุ่นน้อยมาก มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่ตอบว่าไม่ได้ ร้อยละ 79 ใช้ หรือแทบจะไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานเลย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า แม้ระดับความถี่ในการ ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการประกอบวิชาชีพจะมีความแตกต่างกันไป แต่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษา ส่วนใหญ่นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบวิชาชีพหลังจากจบการศึกษาไม่มากนักน้อย จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น 3. ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายต่อคุณภาพของบัณฑิตด้านญี่ปุ่นศึกษาพบว่า มีความคาดหวังสูงต่อทักษะด้านการใช้ ภาษาในรูปแบบต่างๆ จากประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของบัณฑิตต่อระดับความสามารถของตนเองจบ การศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษา ,พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในทักษะด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งหาก จำแนกออกเป็นทักษะด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ว่าบัณฑิตมีความคาดหวังต่อทักษะด้านการใช้ภาษาใน ด้านต่างๆ สูงมากที่สุด โดยเน้นทักษะด้านการพูด การอ่าน และการฟังตามลำดับ สำหรับทักษะด้านการเข้าใจวัฒนธรรม ทักษะการประสานงาน และทักษะในการบริหารจัดการนั้น บัณฑิตส่วนใหญ่ยังให้ความ คาดหวังเป็นประเด็นรองลงมา ซึ่งหากเรียงลำดับความคาดหวังของบัณฑิตผู้ให้ข้อมูลพบว่าทักษะที่ ได้รับความคาดหวังสูงสุดได้แก่ทักษะด้านการใช้ภาษา รองลงมาคือ ทักษะด้านการแปล ทักษะด้านการ เข้าใจวัฒนธรรม และทักษะด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อความสามารถในทักษะการใช้ภาษา กับ ประสิทธิภาพการทำงาน (จำนวนปีที่ทำงาน) พบว่าผู้ที่ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ใน การทำงานตั้งแต่ 0-3 ปี จะมีความคาดหวังต่อทักษะในการใช้ ภาษาญี่ปุ่นด้านต่างๆ น้อยที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความคาดหวังต่อทักษะในการใช้ภาษามาก รองลงมา และกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงานมาระยะหนึ่ง คือประมาณ 5-10 ปี จะเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อทักษะการใช้ภาษาในด้านต่าง ๆ สูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อความเข้าใจในวัฒนธรรมญี่ปุ่นกับประสบการณ์การทำงาน (จำนวนปีที่ทำงาน) พบว่ากลุ่มผู้ที่จบการศึกษาใหม่ ได้แก่ กลุ่มผู้มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จะมีความคาดหวังในการเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่นสูง แต่ความคาดหวังในด้านนี้จะมีลดลงอย่างเห็นได้ชัดในกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในขณะที่จะเห็นได้ว่ายิ่งประสบการณ์ (จำนวนปี) ในการทำงานมากขึ้น ความคาดหวังต่อทักษะการประสานงานและทักษะการบริหารจัดการ ก็มีแนวโน้มที่จะมีเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3.2 ความคาดหวังของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นผู้ใช้บัณฑิต : คาดหวังศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ต้องการรับบัณฑิตที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 ขึ้นไป รองลงมาคือระดับ N1 คิดเป็นร้อยละ 23 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยมองว่าทักษะด้านการใช้ภาษาเป็น ทักษะที่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านนี้ทุกคนต้องมีอยู่แล้ว และเมื่อจำแนกตามทักษะในการทำงาน พบว่า ทักษะที่ได้รับความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ทักษะด้านการทำความเข้าใจและตัดสินใจ รองลงมาคือ ทักษะภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ทักษะด้านการทำความเข้าใจและตัดสินใจ ความสามารถในการประสานงาน ความสามารถในการบริหารจัดการ ทักษะในการแปลแบบล่าม ทักษะในการสื่อสารในชีวิตประจำวันตามลำดับ จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่า ทักษะด้านความสามารถในการใช้ภาษาพื้นฐานได้รับความคาดหวังจากผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นน้อยมาก ทั้งนี้ก็เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่คาดหวังว่าบัณฑิตที่จบออกมาทุกคนจะต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว แต่ความแตกต่างของบัณฑิตแต่ละคนจะอยู่ที่ ระดับความสามารถในการทำงานโดยรวม เช่นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริหารจัดการ เป็นต้น ซึ่ง ประเด็นนี้แสดงให้เห็นถึงความคลาดเคลื่อนในเรื่องของความคาดหวังในคุณสมบัติของบัณฑิตที่จบ การศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษา และเป็นประเด็นที่จะต้องปรับความเข้าใจของบัณฑิตให้รับรู้ถึงความต้องการ ของตลาดที่แท้จริง

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิตด้านญี่ปุ่นศึกษา ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อมูลโดยแยกออกเป็นความพึงพอใจของกลุ่มบัณฑิตผู้จบด้านญี่ปุ่นศึกษา และความพึงพอใจของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นผู้ใช้บัณฑิต โดยผลที่ออกมาสรุปได้ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจของกลุ่มบัณฑิตผู้จบด้านญี่ปุ่นศึกษา ทักษะส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้วิจัยได้ตั้งประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อคุณภาพการทำงานในโรงงาน ของตนในบริษัทญี่ปุ่น พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในทักษะด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และ หากเรียงลำดับความพึงพอใจของบัณฑิตผู้ให้ข้อมูลพบว่าทักษะที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ทักษะด้านการใช้ภาษา รองลงมาคือทักษะด้านการแปล ทักษะด้านการเข้าใจวัฒนธรรม ทักษะด้านการประสานงาน และด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการส่วนมากมองว่าทักษะด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันของ

บุคลากรที่จบด้านญี่ปุ่น ศึกษาชั้นอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก แต่ทักษะด้านอื่นๆ นั้นยังคงอยู่เพียงในระดับปานกลางเท่านั้น

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2559) ศึกษาเรื่อง ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทนานาชาติในประเทศไทย โดยมุ่งสำรวจค่านิยมที่สัมพันธ์กับการทำงานและปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติในบริษัทนานาชาติในประเทศไทย รวมทั้งศึกษารูปแบบและประสิทธิภาพต่าง ๆ ของการฝึกอบรมที่จัดให้แก่บุคลากรต่างชาติที่มาทำงานในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เจาะลึกทั้งบุคลากรไทยและต่างชาติในบริษัทนานาชาติในประเทศไทย รวมทั้งสิ้น 272 ราย ใน 136 บริษัท จาก 31 ประเทศ รวมทั้งการสำรวจเชิงข้อมูลการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและวิจัยพบว่า 1) ค่านิยมไทยที่ระบุตรงกันทั้งจากสายตามูลากรไทยและต่างชาติได้แก่ การเน้นระบบอาวุโส การไม่แยกงานออกจากความสัมพันธ์และการเน้นลักษณะที่เป็นอยู่ (Being) มากกว่าการกระทำ (Doing) ขณะเดียวกัน พบค่านิยมไทยบางประการเปลี่ยนแปลงไปจากค่านิยมดั้งเดิม ได้แก่ การเน้นกลุ่มและการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ทั้งนี้เกือบทุกฝ่ายตั้งข้อสังเกตว่า การเปลี่ยนแปลงนี้เห็นเด่นชัดในกลุ่มคนรุ่นใหม่ในหน่วยงาน เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลใกล้เคียง นอกจากนี้ ยังพบการตีความ “ค่านิยมเดียวกัน” ต่างกันระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติด้วย 2) ค่านิยมระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อจำแนกตามทวีปหรือเชื้อชาติ นอกจากนี้ตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความแตกต่างของค่านิยมที่สัมพันธ์กับการทำงานระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติ ได้แก่ แหล่งที่ตั้งของบริษัทความสมัครใจในการมาทำงานในประเทศไทย การฝึกอบรมและความบ่อยครั้งของการพูดคุยและประชุมร่วมกัน 3) ความแตกต่างระหว่างค่านิยมของบุคลากรไทยและต่างชาติที่สัมพันธ์กับการทำงานไม่สัมพันธ์กับปัญหาในการสื่อสารและทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติ ค่านิยมที่พบว่ามี ความแตกต่างกันมากที่สุด เป็นค่านิยมที่สัมพันธ์กับการเป็นผู้นำ การสื่อสาร และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในขณะที่ทั้งบุคลากรไทยและต่างชาติประเมินระดับปัญหาการสื่อสารและการทำงานร่วมกันในระดับค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ “การปรับตัวง่าย” เป็นลักษณะเด่นของบุคลากรไทยที่ถูกระบุมากที่สุด 4) ปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยและต่างชาติระบุตรงกัน ได้แก่ การใช้และเข้าใจภาษาาร่วมกัน โดยเฉพาะเมื่อต่างฝ่ายใช้ภาษาอังกฤษไม่คล่อง และปัญหาด้านทัศนคติและอคติต่อกัน สำหรับปัญหาการสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคลากรไทยซึ่งต่างชาติระบุ ได้แก่ การไม่สื่อความหมายตามที่ต้องการ การขาดความไว้วางใจและเปิดเผย การไม่รู้ลึกต่อการแสดงอวัจนภาษาบางอย่างและการรับรู้ต่างกัน ส่วนปัญหาที่บุคลากรไทยระบุได้แก่ ปัญหาการสื่อสารทางเดียว การเอาตัวเองเป็นเกณฑ์ การขาดความยืดหยุ่น และมองข้ามความรู้สึก 5) ตัวแปรที่มีผลต่อปัญหาการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจในขนาดต่างๆ เนื้อหาของการฝึกอบรมระยะเวลาการทำงานของคนต่างชาติในประเทศไทย ประสบการณ์การเคยมาหรืออยู่ประเทศไทยมาก่อน ความ

สมัครใจในการมาทำงานในประเทศไทยและความบ่อยครั้งของการพูดคุยและประชุมร่วมกัน

6) ด้านการฝึกอบรม มีบุคลากรต่างชาติที่ผ่านการฝึกอบรมเพียง 27.2% โดยส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมในบริษัทมาก่อนเดินทางมาทำงานในประเทศไทย เนื้อหาการฝึกอบรมส่วนใหญ่เน้นการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีและหลักการบริหาร 50% ของการฝึกอบรมทั้งหมดครอบคลุมเกี่ยวกับวัฒนธรรมและการสื่อสาร ทั้งนี้ ข้อมูลจากการอบรมได้จากข้อมูลของชาวต่างประเทศเป็นหลัก บุคลากรชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในระดับปานกลาง นอกจากนี้ พบว่าหน่วยงานราชการไทยยังมีบทบาทน้อยในการเผยแพร่และให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่บริษัทนานาชาติในประเทศไทย 7) จากความไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและความรู้ของผู้ฝึกอบรม ประกอบกับค่าใช้จ่ายสูงในการฝึกอบรม และบทบาทของสื่อมวลชนและเทคโนโลยี ทำให้มีแนวโน้มว่าบริษัทนานาชาติต่างๆ อาจมีการฝึกอบรมน้อยลง และให้บุคลากรต่างชาติเรียนรู้เองมากขึ้น การฝึกอบรมจะเน้นการเรียนภาษามากขึ้น ใช้ผู้ฝึกอบรมที่มาจากหลายๆ วัฒนธรรมและมีการฝึกอบรมในบริษัทสาขามากขึ้น

ทองทิพย์ พูลลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง ความต้องการล่ามในตลาดแรงงานไทย : การศึกษาประกาศรับสมัครงานออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการล่ามในตลาดแรงงานไทย ทำการเก็บข้อมูลจาก ประกาศรับสมัครล่ามจำนวน 260 ประกาศจากเว็บไซต์สมัครงาน 6 แห่งตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2558 จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและลงรหัสในโปรแกรม Microsoft Excel ผลการวิจัยพบว่า ภาษาที่ผู้ประกอบการต้องการล่ามมากที่สุดคือภาษาญี่ปุ่น (ร้อยละ 70) รองลงมาคือภาษาจีน (ร้อยละ 20.38) ตามด้วยภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า ภาษาเกาหลี ประกาศ ร้อยละ 96.54 รับสมัครล่ามในตำแหน่งพนักงานประจำ โดยพบว่ามีความต้องการในภาคการผลิตมากที่สุด ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ต้องการล่ามวุฒิการศึกษาปริญญาตรีสาขาภาษาหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ล่ามที่ผู้ว่าจ้างต้องการควรจะเป็นผู้มีทักษะทางภาษาดี มีทักษะการแปลและการล่าม ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังต้องมีบุคลิกดี มีใจรักการบริการและทำงานภายใต้ความกดดันได้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรมีการจัดการเรียนการสอนล่ามให้กับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานและเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการล่ามของภาคธุรกิจ

เบญจพร จุลยานนท์ (2557) ศึกษาเรื่อง การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย กรณีศึกษา บริษัท A งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัญหาของการปฏิบัติงานล่าม ภาษาญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น, แนวทางและวิธีการแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานล่ามภาษา ญี่ปุ่น-ไทยในบริษัทญี่ปุ่น และเพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ในบริษัทญี่ปุ่นเพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานล่าม และตัวล่ามเองเข้าใจถึงกระบวนการทำงานไปในแนวทางเดียวกัน เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์ รวมข้อมูลอ้างอิงจากกระทู้ล่ามต่างๆ โดยนำปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นรวบรวมไว้ แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย แผนผัง

ต้นไม้ และคิดวิเคราะห์ให้ไคเซ็นหามาตรการแก้ไข นำไปลองใช้ ทดลองแล้วเก็บข้อมูลแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ คนจากบริษัท A 1) ผู้เป็นล่าม 30 คน 2) ผู้ใช้ล่ามเป็นคนญี่ปุ่น 30 คน 3) ผู้ใช้ล่ามเป็นคนไทย 30 คน จากผลการศึกษา พบว่า “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” ของล่ามญี่ปุ่น-ไทย มีปัจจัยหลักๆ อยู่ด้วยกัน 4 หัวข้อ คือ 1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่ามเอง 2) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนญี่ปุ่น 3) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนไทย และ 4) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม จากแผนผังต้นไม้ ทำให้ทราบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกัน จึงกำหนดมาตรการแก้ไข และนำวิธีการไคเซ็นมาศึกษาปัญหามีส่วนหนึ่งที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในช่วงที่ทำการการศึกษา โดยส่วนใหญ่จะเป็นการปรับปรุงที่ตัวล่ามเอง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ได้นำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการไคเซ็นทั้งหมด 8 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถทำการปรับปรุงจนเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาของการศึกษา ทั้งนี้จากการประเมินจากผู้ใช้งาน ผลการไคเซ็นได้ผลดีขึ้น จากเดิมอยู่ที่ 100 คะแนน ดีขึ้นเป็น 147 คะแนน

นันท์ชญา มหาพันธ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง : ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่นและชาวไทย 2) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านล่าม ปัญหาจากการสื่อสารผ่านล่าม โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาเรื่อง ความแตกต่างของวัฒนธรรมการทำงานของญี่ปุ่นและไทย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างของวัฒนธรรมการทำงาน ตลอดจนความแตกต่างของความเป็นญี่ปุ่นและความเป็นไทยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ขอบเขตด้านพื้นที่คือบริษัทญี่ปุ่นในจังหวัดชลบุรีจำนวน 38 บริษัท ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ในระหว่าง พ.ศ.2550-2554 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้ข้อมูลเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้สัมภาษณ์คือชาวญี่ปุ่นซึ่งมาทำงานที่ประเทศไทยในระดับผู้บริหาร วิศวกร ช่างเทคนิคหัวหน้างาน บริษัทละ 1-2 คน (มีบางกรณีให้ผู้ให้สัมภาษณ์ชักชวนเพื่อร่วมงานมาด้วย) และนำเสนอผลด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนชี้ให้เห็นปัญหาการสื่อสารผ่านล่าม มีประเด็น หลัก ดังนี้ 1) การถ่ายทอดผิด (เนื่องจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ) เรื่องนี้ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าไม่สำคัญนัก เนื่องจากสามารถเรียนรู้ได้ ข้อสำคัญคือต้องเรียนรู้ จดจำ แก้ไข อย่างต่อเนื่อง ชาวญี่ปุ่นไม่ให้ความสำคัญกับความ สามารถทางวิชาการของบัณฑิตนัก แต่ต้องการผู้ที่แสวงหา พัฒนางาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2) การไม่เข้าใจ ภาษาถิ่นของชาวญี่ปุ่นที่นำมาใช้ในการทำงานด้วย เนื่องจากในบางบริษัทไม่บังคับให้ใช้ภาษากลาง สิ่งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องนำภาษาถิ่น มาสอนในหลักสูตร ถ้าหากผู้เรียนสนใจสามารถ สืบค้นได้จากสารสนเทศที่มีอยู่ทั่วไปในอินเทอร์เน็ต และล่ามสามารถเรียนรู้ได้ระหว่างการทำงาน 3) ล่ามไม่เข้าใจเนื้อหางานประเภทต่างๆ จึงแปลไปตรงๆ โดยขาดความเข้าใจ เรื่องนี้สามารถลดปัญหาได้ การสนับสนุนให้ผู้เรียนที่ประสงค์จะทำงานในบริษัทญี่ปุ่นเมื่อสำเร็จการศึกษา ได้มีโอกาสฝึกงานในธุรกิจต่างๆ เพื่อให้

เกิดความเข้าใจลักษณะงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อเข้าทำงานแล้วมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทต้องให้ ความรู้ความเข้าใจงานของแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่าม และล่ามเองต้องเรียนรู้ จดจำ แกะไขอย่างต่อเนื่อง 4) ความไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่นตลอดจนวิถีคิดแบบญี่ปุ่น ทำให้เกิดการกระทบกระทั่งในการล่ามได้ เพื่อการแก้ไขเรื่องนี้ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่น มักจะเปิดสอนรายวิชาวัฒนธรรมญี่ปุ่นอยู่แล้ว ถ้าหากเป็นวัฒนธรรมโบราณที่หยุดนิ่ง อาจเป็นรากฐานเพื่อ ทำความเข้าใจความเป็นญี่ปุ่นได้ หากผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงได้ แต่หากว่านำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้ยาก ก็สามารถใช่วิธีเพิ่มเติมการเรียนการสอนในด้านวัฒนธรรมการทำงานของญี่ปุ่นได้ จากประสบการณ์ ที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนแล้ว พบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ นอกจากนี้การเชิญวิทยากรรับเชิญ จากบริษัทญี่ปุ่นมาบรรยายเป็นครั้งคราว ทำให้ผู้เรียนกระตือรือร้นมากขึ้น

ปนิดา เทียงแท้ (2559) ศึกษาเรื่อง มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีฮอฟสตีด (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984) “มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด” โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานระหว่างไทยและญี่ปุ่นใน 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานระหว่างพนักงานเพศหญิง และเพศชายขององค์กรข้ามชาติ (ไทย-ญี่ปุ่น) ใน 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด 3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านตามทฤษฎีของฮอฟสตีด ระหว่างพนักงานในชวอายุต่างกัน ในองค์กรข้ามชาติ (ไทย-ญี่ปุ่น) 4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านตามทฤษฎีของฮอฟสตีด ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร 5. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านตามทฤษฎีของฮอฟสตีด ระหว่างแผนกต่างๆ ในองค์กรข้ามชาติ (ไทย-ญี่ปุ่น) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานชาวไทย 120 คน คนญี่ปุ่น 120 คน ทำการเก็บแบบสอบถามด้านทัศนคติชาวไทย และผู้บริหารญี่ปุ่นการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test เพื่อ นำมาทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานระหว่างไทย และญี่ปุ่น ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานระหว่างพนักงานเพศหญิงและเพศชายใน ความแตกต่างระหว่างพนักงานในชวอายุต่างกัน ความแตกต่างระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกต่างๆ กับมิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านตามทฤษฎีของฮอฟสตีด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มิติวัฒนธรรมของฮอฟสตีด เปรียบเทียบระหว่างพนักงานชาวไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น มีความแตกต่างกันในด้านมิติ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ และลักษณะความเป็นเพศชาย พนักงานในแผนกต่างๆก็มีมิติ วัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านของฮอฟสตีดแตกต่างกันในด้าน การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ปัจจัย เหล่านี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่มีความ แตกต่างกันในด้านมิติทั้ง 6 ด้านของมิติวัฒนธรรมของฮอฟสตีด ชวอายุที่แตกต่างกันไม่มีความ แตกต่างกัน พนักงานระดับ

ปฏิบัติการและระดับผู้บริหารไม่มีความแตกต่างกันในด้านมิติ วัฒนธรรมของฮอฟสตีดแบบสอบถามที่ผู้วิจัยอ้างอิง ตามต้นฉบับงานวิจัยจากต่างประเทศ หมิง-ยี่ วู (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Ming-Yi WU. 2006) นำมาแปลเป็นภาษาไทย โดยประยุกต์คำถามกับงานวิจัยของ (ปนิดา เทียงแท้; อ้างอิงจาก เอกสิทธิ์ เข้มงวด. 2558) โดยใช้มิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้าน ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด มาแปลเป็นภาษาไทยป้อนโดยได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาชาวญี่ปุ่นตรวจสอบความถูกต้องของหลักภาษา เพื่อความแม่นยำของแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 145 คน แบ่งออกเป็นพนักงานชาวไทยของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย 120 คน และผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ประจำในบริษัทญี่ปุ่น ณ ประเทศไทยจำนวน 25 คน แบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และแผนกที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดและวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมและทัศนคติ ซึ่งวัดจากวัฒนธรรมใน 6 หมวดหมู่ คือ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ, ความเป็นปัจเจกนิยม, ลักษณะความเป็นเพศชาย, การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน, การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว และมิติเกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของขงจื๊อ โดยกำหนดให้ในแต่ละข้อคำถาม มีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมแต่ละด้านทั้งหมด 5 ระดับ ตั้งแต่ความคิดเห็นมากที่สุดถึงน้อยที่สุด เรียงตามลำดับส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้กรอกแบบสอบถามถึงทัศนคติในด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรระหว่างคนไทยและญี่ปุ่น กรณีศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการนำ Pilot Test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน นำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) พบว่าแบบสอบถามลักษณะทางมิติวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านของฮอฟสตีด ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance), การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance), ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity), ความเป็นคตริวมหมู่ หรือปัจเจกนิยม (Collectivism), การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (Long-Term Orientation) และมิติเกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของขงจื๊อ (Confucian Work Dynamics) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (Statistical Package for the Social Science : SPSS/ PC) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานสรุปผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า สัญชาติ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นสัญชาติไทยจำนวน 120 คน สัญชาติญี่ปุ่น 25 คน เป็นการใช้อัตราส่วน 5 ต่อ 1 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนทั้งหมด 97 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 เพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 อายุ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนทั้งหมด 78 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 กลุ่มอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 อันดับสามคือกลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวนทั้งหมด 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และกลุ่มสุดท้ายคืออายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.1 การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 115 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท จำนวนกลุ่มละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีตำแหน่งระดับ ผู้ปฏิบัติการ รองลงมาคือตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น จำนวนทั้งสิ้น 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อันดับที่สามคือผู้บริหารระดับกลาง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และอันดับสุดท้ายคือตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 แผนกที่ทำอยู่ในปัจจุบัน แผนกที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่มากที่สุดอันดับหนึ่งอยู่ในแผนกอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุในแบบสอบถามอยู่ที่จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 แผนกทรัพยากรมนุษย์และธุรการ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 แผนกขายและ การตลาดทั้งหมดจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 แผนกจัดซื้อทั้งหมด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 แผนกการผลิตทั้งหมด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และแผนกบัญชีมีจำนวนทั้งสิ้น 8 คนคิด เป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมิติทางวัฒนธรรมทั้ง 6 ด้านของฮอฟสตีด ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ, การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน, ลักษณะความเป็นเพศชาย, ความเป็นคตริรวมหมู่ หรือปัจเจกนิยม, การมุ่งเป้าหมายระยะยาว และมิติเกี่ยวกับกับหลักคำสอนของขงจื๊อ ของพนักงานไทยและผู้บริหารญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น ในประเทศไทย พบว่า

ความแตกต่างทางสัญชาติระหว่างไทยและญี่ปุ่น ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสัญชาติไทยและญี่ปุ่น มีความแตกต่างของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเป้าหมายระยะยาวในระดับความคิดเห็นระหว่างไทยกับญี่ปุ่น โดยไทยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 และญี่ปุ่นมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงาน ผลการวิเคราะห์พนักงานไทยและผู้บริหารญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น ในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงของมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีดทั้ง 6 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็นของความต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแต่ละด้านมิติวัฒนธรรม ดังนี้

ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเพศชายมี ค่าเฉลี่ย 3.13 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีระดับความคิดเห็นในระดับ มาก โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91

ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 และเพศหญิงอยู่ที่ 3.09 ด้านความเป็นคตริรวมหมู่ หรือปัจเจกนิยม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ มาก โดยชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และเพศหญิงอยู่ที่ 3.68 ด้านการมุ่งเป้าหมาย ระยะยาว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก เพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.55 และเพศหญิง 3.42 และมิติเกี่ยวกับหลักคำสอนของขงจื๊อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยเพศชาย ค่าเฉลี่ย 4.03 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.94 ความแตกต่างระหว่างอายุ ผลการ

วิเคราะห์พนักงานไทยและผู้บริหารญี่ปุ่นที่ทำงาน อยู่ในบริษัทญี่ปุ่น ในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบระหว่างอายุต่ำกว่า 30-40 ปี และอายุ 41-50 ปีขึ้นไป ของมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีททั้ง 6 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็นของความต่างระหว่างอายุทั้งสองกลุ่ม โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแต่ละด้านมิติวัฒนธรรม ดังนี้ ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยอายุทั้งสอง กลุ่มมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18

ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีระดับความคิดเห็นในระดับ มาก โดยอายุต่ำกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 และอายุ 41-50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยอายุระหว่างต่ำกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 และอายุระหว่าง 41-50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 ด้านความเป็นคตริวมหมู่หรือปัจเจกนิยม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยทั้งสองกลุ่มของอายุมีค่าเฉลี่ยเดียวกันอยู่ที่ 3.73 ด้านการมุ่งเป้าหมายระยะยาว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยอายุต่ำกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 และอายุ 41-50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และมิติเกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของขงจื้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยอายุ ต่ำกว่า 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และอายุ 41-50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งของพนักงาน ผลการวิเคราะห์พนักงานไทยและผู้บริหารญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น ในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล โดยแบ่งตำแหน่งจำแนกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A คือตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับต้น และกลุ่ม B คือตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงของมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีททั้ง 6 ด้าน โดยมีมิติด้านการมุ่งเป้าหมายระยะยาวที่มีระดับความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มไม่เหมือนกัน กลุ่ม A จะมีระดับความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.40 และกลุ่ม B มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 ส่วนที่เหลือของมิติทั้ง 5 ด้านทั้งสองกลุ่มจะมีระดับความคิดเห็นในระดับเดียวกัน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความเหลื่อมล้ำอำนาจ มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยที่กลุ่ม A มีค่าเฉลี่ย 3.23 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยกลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 และ กลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 ด้านความเป็นคตริวมหมู่ หรือปัจเจกนิยม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยที่กลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.7 และมิติเกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของขงจื้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยกลุ่ม A และ B มีค่าเฉลี่ยเดียวกันอยู่ที่ 3.97 ความแตกต่างระหว่างแผนกของพนักงาน ผลการวิเคราะห์มีความแตกต่างของมิติ การมุ่งเป้าหมายระยะยาว โดยเปรียบเทียบตามแผนกของแต่ละบุคคล โดยจำแนกออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A คือแผนกทรัพยากรมนุษย์และธุรการ, แผนกบัญชีและแผนกขายและการตลาด และกลุ่ม B คือแผนกการผลิต, แผนกจัดซื้อและอื่นๆ ทั้งสองกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยกลุ่ม

A มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 ส่วนมิติในด้านที่เหลือทั้งสองกลุ่มมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เดียวกัน เรียงลำดับดังนี้ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยที่กลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.04 ลักษณะความเป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง กลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 ความเป็นคหบดีรวมหมู่ หรือปัจเจกนิยม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยกลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และมิติเกี่ยวข้องกับหลักคำสอนของขงจื้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยกลุ่ม A มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 และกลุ่ม B มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01

สมพร โกมารทัต (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสอนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาที่สองระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการสอน ภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาที่สองของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น และเพื่อเปรียบเทียบ วัฒนธรรมการสอนภาษาญี่ปุ่นของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับ มหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชั้นเริ่มต้นของ มหาวิทยาลัยในประเทศไทย และประเทศญี่ปุ่น และผู้สอนภาษาญี่ปุ่นของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในประเทศไทย และประเทศญี่ปุ่น โดยใช้เครื่องมือ 4 ชนิด คือแบบสอบถามผู้เรียน แบบสอบถามผู้สอน แบบ สํารวจและสังเกตการสอน ภาษาญี่ปุ่นในชั้นเรียน และแบบสัมภาษณ์ผู้สอน ได้ข้อมูลกลับคืนจาก แบบสอบถามผู้เรียน ภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย 100 ชุด ผู้เรียนในประเทศญี่ปุ่น 75 ชุด จาก แบบสอบถามผู้สอน ภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย 18 ชุด ผู้สอนในประเทศญี่ปุ่น 15 ชุด จากแบบ สํารวจและสังเกต การสอนภาษาญี่ปุ่นในชั้นเรียนของผู้สอนในประเทศไทย 18 ชุด ผู้สอนใน ประเทศญี่ปุ่น 15 ชุด และจากแบบสัมภาษณ์ผู้สอนในประเทศไทย 18 ชุด ผู้สอนในประเทศญี่ปุ่น 15 ชุด ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบ ความแตกต่างโดยใช้ค่าที (T-test) มุ่งศึกษาเฉพาะ “วัฒนธรรมการสอนภาษาญี่ปุ่น” ที่ปรากฏ ในช่วง ปัจจุบันระหว่างปี พ.ศ.2546 และพ.ศ. 2547 เท่านั้น ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมการ สอนภาษาญี่ปุ่นของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เป็นลักษณะเด่นคือ มี แนวคิดเกี่ยวกับการ สอนโดยใช้ภาษาอื่น (ภาษาไทย) ช่วยอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจ เน้นการสอน ไวยากรณ์และ โครงสร้างภาษา หลักสูตรเป็นแบบเน้นโครงสร้างไวยากรณ์ เนื้อหาวิชาจะเน้นให้มี สารระ ครอบถ้วนนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ใช้รูปแบบการสอนแบบบรรยาย สอนแบบซักถาม และ สอนแบบทบทวนเป็นหลัก ใช้วิธีการสอนแบบให้รู้และเข้าใจกฎเกณฑ์ของภาษา ใช้ภาษาอื่น

โยโกะ คะโนะเมะ; และคะนะโกะ โยชิมิเนะ (2559) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อต่อครูผู้สอน ภาษาญี่ปุ่นชาวญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความเชื่อที่มีต่อครูสอนภาษาญี่ปุ่นชาวญี่ปุ่น เกี่ยวกับบทบาทการสอนภาษาญี่ปุ่นในมหาวิทยาลัยของไทย ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยแจกแบบสอบถามกับบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และนักศึกษา (ที่จบการศึกษาแล้วและที่กำลังศึกษาอยู่) ของมหาวิทยาลัยรัฐชั้นนำ 3 แห่ง พบว่าความเชื่อของกลุ่มคนเหล่านี้ที่มีต่อครูสอนภาษาญี่ปุ่นที่เป็นเจ้าของภาษามีทั้งหมด 8 ประการ คือ การสร้างความซิดไกล และความไว้วางใจต่อผู้เรียน การเป็นผู้อำนวยความสะดวก การบรรลุมหาวิทยาลัยเป็นผู้ให้คำปรึกษาการเป็นผู้ประสานงานติดต่อระหว่างบริษัทกับผู้เรียน การมีคุณสมบัติของนักขาย การมีความรู้ที่กว้างขวางและมีประสบการณ์อื่นนอกเหนือจากการเป็นครู การมีจิตใจเยือกเย็นและมีความเชี่ยวชาญสูงชัน และการเป็นคนนานาชาติอย่างแท้จริง ซึ่งเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและรู้กระจำในวัฒนธรรมของตน งานวิจัยชิ้นนี้วิเคราะห์ความเชื่อ 8 ประการที่มีต่อครูสอนภาษาญี่ปุ่นที่เป็นเจ้าของภาษา รวมทั้งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อกันระหว่างภาคธุรกิจ ภาครัฐและมหาวิทยาลัยเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย ให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต

ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์; และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ (2558) ศึกษาเรื่อง ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผู้ประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทยในศตวรรษที่ 21 โดยวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน โครงสร้างของบทความนี้มีดังนี้ (1) ภาพรวมการลงทุนของญี่ปุ่นในไทย (2) ทรัพยากรบุคคลที่บริษัทญี่ปุ่นต้องการ โดยศึกษาปัญหาด้านการจัดหาบุคลากรของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและภาวะการณ์ทางงานทำของบัณฑิตสาขาภาษาญี่ปุ่นเป็นกรณีศึกษา (3) ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (4) สรุปผลและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการศึกษาเพื่อรองรับการลงทุนจากต่างประเทศและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัจจุบันคือ การลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นผู้ลงทุนรายใหญ่ที่สุดของไทย มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนจากอุตสาหกรรมการผลิตโดยบริษัทขนาดใหญ่ ไปเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ดำเนินงานโดยกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (2) ในการดำเนินกิจการในประเทศไทยบริษัทญี่ปุ่นประสบปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลในหลากหลายมิติทั้งขาดแคลนแรงงานโดยเฉพาะระดับผู้จัดการ มีอัตราการเปลี่ยนงานสูง และค่าจ้างแรงงานสูง (3) สัดส่วนของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการของบริษัทญี่ปุ่น คือ วิศวกร 60% งานบริหารและบัญชี 20% งานด้านการตลาด 10% และล่ามภาษาญี่ปุ่น 10% แต่ความต้องการที่แท้จริงไม่ใช่ ผู้ที่รู้ภาษาญี่ปุ่นอย่างเดียว การรู้ภาษา ญี่ปุ่นไม่สามารถทำให้ก้าวสูงตำแหน่งงานที่สูงได้ต้องมีทักษะอื่นเสริม (4) ในบริษัทญี่ปุ่นมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหการสร้างบุคลากรกันเองในองค์กรแต่ก็มีปัญหาคือไม่มีคนสอนและมีปัญหาด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ภาครัฐและเอกชนจึงต้องร่วมมือกันในการพัฒนาบุคลากร

ซึ่งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ญีปุ่นก็กำหนดบทบาทตนเองในการเป็นพี่เลี้ยงที่จะสร้างคนป้อนอุตสาหกรรมการผลิตในภูมิภาคเอเชีย 40,000 คน ต่อ 3 ปีซึ่งคาดว่าจะช่วยบรรเทาปัญหาได้ในระดับหนึ่ง (5) กำแพงภาษายังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการ เช่น ประเทศไทย อินโดนีเซีย เป็นต้น ความจำเป็นที่จะต้องใช้บุคลากรที่รู้ภาษาญี่ปุ่นจึงยังคงมีอยู่ แต่บัณฑิตก็ประสบปัญหาในการทำงาน โดยเฉพาะขาดทักษะด้านคำนวณ การใช้ภาษาในการทำงานวิชาชีพ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง(6)ในภาพรวมของโลก มีความตื่นตัวทั้งจากภายในและภายนอกที่จะพัฒนาคนรุ่นใหม่ให้มีทักษะการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 โดยสอดคล้องในหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งต้องเอาตัวรอดให้ได้เพราะมิฉะนั้นจะกลายเป็นคนว่างงาน แต่การพัฒนาทักษะต้องใช้เวลาและอาจไม่ทันกับความต้องการในปัจจุบันและอนาคต (7) สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงจุดอ่อนและปรับตัวอย่างเร่งด่วนทั้งในแง่ของการพัฒนาหลักสูตรปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้วน่าจะมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสร้างคนคุณภาพเข้าสู่สังคมทั้งผู้สอนและผู้เรียน

ธิตติสรณ์ แสงอุไร (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูด กับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบัณฑิตระดับปริญญาตรีในด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น (2) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความสามารถภาษาญี่ปุ่น ด้านการฟังและการพูดที่เป็นรูปธรรมของบัณฑิตระดับปริญญาตรีและความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ได้แก่ บัณฑิตสถาบัน เทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นจำนวน 372 คน ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2553 และ 2554 และบริษัท ญี่ปุ่นในฐานะผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 22 แห่ง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ติดตามผล งานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงบรรยาย(ร้อยละและค่าเฉลี่ย) และการวิเคราะห์เนื้อหา แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นการศึกษานำร่อง ขั้นที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นสำรวจจริง และขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้วิจัยดำเนินการการเก็บข้อมูลโดยเรียงจากขั้นตอนที่ 1 ไปยังขั้นตอนที่ 3 ตามลำดับ โดยการการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 3 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบัณฑิตผู้จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่ประกอบวิชาชีพในบริษัทญี่ปุ่น และกลุ่มผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นในฐานะที่เป็นผู้ว่าจ้างและมีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นโดยตรง ใช้เวลาสัมภาษณ์บัณฑิตและผู้ประกอบการอยู่ที่ท่านละ 30 ถึง 45 นาทีโดยเฉลี่ย ในระหว่างสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลเพื่อบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจึงถอดข้อมูลเสียงที่ได้ออกมาเป็นตัวอักษร การเก็บข้อมูลในขั้นที่ 2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 2 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ใช้สอบถามบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและสภาพการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-Ended) ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามฉบับภาษาญี่ปุ่นใช้สอบถามนายจ้างชาวญี่ปุ่นเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานของบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-Ended) ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัณฑิตและชาวญี่ปุ่นผู้ประเมินบัณฑิต พบว่า 1.1) บัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นตอบแบบสอบถามซึ่งจบการศึกษาในปีการศึกษาในปีการศึกษา 2554 เป็นบัณฑิตที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ และอันดับสุดท้ายเป็นบัณฑิตของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตส่วนใหญ่มีผลการเรียน (GPAX) อยู่ในช่วง 2.50 ถึง 3.49 และระยะเวลาในการศึกษาภาษาญี่ปุ่นอยู่ในช่วง 3 ถึง 4 ปี และบัณฑิตส่วนใหญ่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นเทียบเท่ากับระดับ 3 級 หรือระดับ N4 ตามเกณฑ์ของการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น (JLPT : The Japanese Language Proficiency Test) ซึ่งถือว่าความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นในภาพรวมของบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่มีผลการสอบวัดสามารถภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ (BJT : The Business Japanese Language Proficiency Test) เลยและยังขาดประสบการณ์การอาศัยอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ดังนั้นโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับชาวญี่ปุ่นและโอกาสในการสัมผัสกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นจึงมีน้อยตามไปด้วยเกี่ยวกับสถานภาพการประกอบอาชีพผลการศึกษาพบว่าหลังจบการศึกษาบัณฑิตที่ประกอบอาชีพมีจำนวนมากกว่าบัณฑิตที่ศึกษาต่อในระดับสูง ในจำนวนบัณฑิตที่ประกอบอาชีพพบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ระบุว่าบริษัทญี่ปุ่นที่สังกัดไม่ใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานและแรงจูงใจที่ทำให้บัณฑิตส่วนใหญ่เลือกทำงานในบริษัทญี่ปุ่นคือ อยากใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานซึ่งแสดงถึงทัศนคติเชิงบวกของบัณฑิตที่มีต่อภาษาญี่ปุ่น ในกลุ่มของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นพบว่าลักษณะงานส่วนใหญ่ที่บัณฑิตรับผิดชอบคืองานด้านการวิจัยและพัฒนาอายุการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นอยู่ในช่วง 1 ถึง 4 เดือน ดังนั้นความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่บัณฑิตรับผิดชอบอาจจะยังมีไม่เพียงพอและบัณฑิตส่วนใหญ่มีประวัติการเปลี่ยนงานมาแล้ว 1 ถึง 2 ครั้ง (1.2) ผู้ประเมินความสามารถภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินความสามารถการใช้งานภาษาญี่ปุ่นโดยส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่น ผู้ประเมินความสามารถบัณฑิตส่วนใหญ่ระบุว่ามีโอกาสได้สนทนาภาษาญี่ปุ่นกับบัณฑิตทุกวัน ผู้ประเมินบัณฑิตเป็นผู้ประเมินที่อยู่ในวงการอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ ผลการศึกษายังพบว่าความสามารถภาษาญี่ปุ่นเป็นหลักเกณฑ์อันดับแรกๆ ที่บริษัทญี่ปุ่นจะใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการเลือก

จ้างงาน ผู้ประเมินบัณฑิตส่วนใหญ่ยังระบุว่าบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมีความแตกต่างจากบัณฑิตของสถาบันอื่นๆ สิ่งที่ผู้ประเมินบัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมีความแตกต่างกับบัณฑิตของสถาบันอื่นมากที่สุด คือ บัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นสามารถเข้าใจวิธีการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นได้อย่างง่ายดายและสิ่งที่บริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่อยากให้นักศึกษาเรียนรู้ตั้งแต่เป็นนักศึกษาเป็นอันดับต้นๆ คือ ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ (2) ความเห็นของบัณฑิตเกี่ยวกับหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นผลการศึกษาพบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จำนวนวิชา การฝึกฝนระหว่างเรียน การบ้านหรือการฝึกฝนนอกห้องเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาญี่ปุ่น ตลอดจนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่น และสังคมวัฒนธรรมญี่ปุ่นอยู่ในระดับพอดีในทางตรงกันข้ามบัณฑิตกลับมีความเห็นว่าจำนวนวิชา การฝึกฝนระหว่างเรียน การบ้านหรือการฝึกฝนนอกห้องเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์เฉพาะทางแต่ละสาขา และการแปลและล่ามอยู่ในระดับน้อยอย่างไรก็ตามเกี่ยวกับทักษะด้านการฟังและการพูดแม้ว่าบัณฑิตจะรู้สึกว่าได้รับการฝึกฝนทักษะสองด้านนี้มาอย่างเพียงพอตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษาแล้วก็ตามแต่ผลการศึกษาก็ยังพบว่าบัณฑิตประสบปัญหาการใช้ทักษะด้านการฟังและการพูดมากมาย ดังที่จะได้กล่าวในหัวข้อถัดไป (3) ปัญหาและสภาพการใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานของบัณฑิต (3.1) ปัญหาและสภาพการใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานตามทัศนะของบัณฑิตในกลุ่มของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ระบุว่าภาษาหลักที่คนญี่ปุ่นใช้ในบริษัทคือ ภาษาญี่ปุ่น และความถี่ในการใช้ภาษาญี่ปุ่นบัณฑิตส่วนใหญ่ระบุว่าได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นประจำทุกวัน และบุคคลชาวญี่ปุ่นที่บัณฑิตจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์บ่อยที่สุดคือเจ้านาย นอกจากนี้บัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่น และทักษะด้านคำศัพท์เฉพาะทางในแต่ละสาขาเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงานมากที่สุดส่วนทักษะด้านการอ่านและการเขียนภาษาญี่ปุ่น ทักษะด้านการอ่านและเขียนคั่นจิ ทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นทักษะด้านการแปลและล่าม และทักษะด้านสังคมและวัฒนธรรมญี่ปุ่นมีความจำเป็นน้อยที่สุดในทางตรงกันข้ามเมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจต่อทักษะต่างๆ บัณฑิตให้ความเห็นว่ามีความพึงพอใจทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน ทักษะด้านไวยากรณ์และทักษะด้านสังคมและวัฒนธรรมภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ความพึงพอใจทักษะด้านการเขียน ทักษะด้านการอ่านและเขียนคั่นจิตักษะด้านคำศัพท์เฉพาะทางในแต่ละสาขา ทักษะด้านการแปลและล่าม บัณฑิตมีความพึงพอใจทักษะเหล่านี้น้อยที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บัณฑิตต้องใช้ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นรูปธรรม 8 สถานการณ์ พบว่า สถานการณ์การฟังสุนทรพจน์ (Cds ข้อที่ 7 หรือข้อความบรรยายความสามารถทางภาษาหรือเรียกอีก อย่างหนึ่งว่า Can-do Statements ข้อที่ 7) เป็นกิจกรรมที่บัณฑิตรู้สึกว่ายากมากไม่สามารถทำได้สำเร็จ 7 สถานการณ์ที่เหลือได้แก่ สถานการณ์การฟังจำนวนและตัวเลข (Cds ข้อที่ 1) การฟังคำถามเกี่ยวกับงาน (Cds ข้อที่ 2) การฟังคำสั่ง

(Cds ข้อที่ 3) การฟังการอธิบายขั้นตอนการทำงานหรือ การใช้เครื่องมือต่างๆ (Cds ข้อที่ 4) การฟังการนำเสนอหรือการบรรยาย (Cds ข้อที่ 5) การฟังการประชุมหรือการอภิปราย (Cds ข้อที่ 6) การสอบถามกลับเมื่อฟังไม่เข้าใจ (Cds ข้อที่ 8) บัณฑิตสามารถฟังภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์เหล่านี้ได้อย่างยากลำบากปัจจัยที่ผู้วิจัยสามารถสรุปว่าเป็นอุปสรรคด้านการฟังภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต ได้แก่ 1. ความเร็วในการพูดของกลุ่มสนทนาชาวญี่ปุ่น เพราะทำให้บัณฑิตไม่สามารถจับใจความที่กลุ่มสนทนาต้องการจะสื่อสารได้ครบถ้วนและถูกต้องและ 2. ภาษาถิ่นและคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย ทำให้สัดส่วนของความเข้าใจถดถอยลงผลการศึกษเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บัณฑิตต้องใช้ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นรูปธรรม 22 สถานการณ์ พบว่า 6 สถานการณ์ ได้แก่ สถานการณ์การอธิบายรายละเอียดเรื่องงาน (Cds ข้อที่ 16) การพูดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน (Cds ข้อที่ 17) การพูดสุนทรพจน์เกี่ยวกับงาน (Cds ข้อที่ 21) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Cds ข้อที่ 22) การปรับเปลี่ยนวิธีพูดให้เหมาะสมกับคู่สนทนา (Cds ข้อที่ 29) การเป็นล่าม (Cds ข้อที่ 30) เป็นกิจกรรมที่บัณฑิตรู้สึกว่ายากมากและไม่สามารถทำได้สำเร็จ ในขณะที่อีก 16 สถานการณ์ที่เหลือ ได้แก่ สถานการณ์การพูดแนะนำตนเองและผู้อื่น (Cds ข้อที่ 9) การพูดแนะนำสถานที่ต่างๆ (Cds ข้อที่ 10) การอธิบายวิธีการเดินทาง (Cds ข้อที่ 11) การเล่าเกี่ยวกับความสนใจส่วนตัว (Cds ข้อที่ 12) การพูดแสดงความรู้สึกขอบคุณและขอโทษ (Cds ข้อที่ 13) การบอกกำหนดการและการเปลี่ยนแปลง (Cds ข้อที่ 14) การร้องขอความช่วยเหลือ (Cds ข้อที่ 15) การพูดแสดงความไม่พอใจและร้องทุกข์ (Cds ข้อที่ 18) การรายงานความคืบหน้าของงาน (Cds ข้อที่ 19) การพูดนำเสนอผลงาน (Cds ข้อที่ 20) การใช้คำทักทาย (Cds ข้อที่ 21) การปฏิเสธการไหว้วาน (Cds ข้อที่ 22) การขออนุญาต (Cds ข้อที่ 24) การพูดเพื่อเสนอตัวเข้าช่วยเหลือ (Cds ข้อที่ 25)

การเล่าเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน (Cds ข้อที่ 26) และการปรับเปลี่ยนวิธีพูดให้เข้าใจง่าย (Cds ข้อที่ 28) สถานการณ์เหล่านี้บัณฑิตรู้สึกที่สามารถฟังภาษาญี่ปุ่นได้อย่างยากลำบาก ปัจจัยที่ผู้วิจัยสามารถสรุปว่าเป็นอุปสรรคด้านการพูดภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต ได้แก่ 1. ปัญหาด้านไวยากรณ์ ซึ่งทำให้บางครั้งการสร้างถ้อยความหรือส่งสารไปยังคู่สนทนาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 2. ปริมาณคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ เพราะบัณฑิตให้ความเห็นว่าหากรู้จักคำศัพท์ในปริมาณที่มากพอก็จะทำให้สื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากกว่า (3.2) ปัญหาและสภาพการใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานตามทัศนะของบริษัทญี่ปุ่นผู้ประเมินบัณฑิตผลการศึกษเกี่ยวกับการประเมินโดยเจ้านายและชาวญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกับบัณฑิตเกี่ยวกับการใช้ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นรูปธรรม 8 สถานการณ์พบว่า สถานการณ์การฟังการอภิปรายและการหารือในที่ประชุม (Cds ข้อที่ 6) เป็นกิจกรรมที่บัณฑิตรู้สึกว่ายากมากและไม่สามารถทำได้สำเร็จ ขณะที่ 5 สถานการณ์ที่เหลือ ได้แก่ การฟังคำถามเกี่ยวกับงาน (Cds ข้อที่ 7) การฟังคำสั่ง (Cds ข้อที่ 3) การฟังการอธิบายขั้นตอนการทำงานหรือการใช้เครื่องมือต่างๆ (Cds ข้อที่ 4) การฟังการนำเสนอหรือการบรรยาย (Cds ข้อที่ 5) การฟังสุนทรพจน์ (Cds ข้อที่ 7) บัณฑิต

สามารถฟังภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์เหล่านี้ได้อย่างยากลำบากเฉพาะ 2 สถานการณ์สุดท้ายเท่านั้น ได้แก่ การฟังจำนวนและตัวเลข (Cds ข้อที่ 1) และการสอบถามกลับเมื่อฟังไม่เข้าใจ (Cds ข้อที่ 8) ที่ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าบัณฑิตสามารถทำได้ง่ายโดยผลการศึกษเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บัณฑิตต้องใช้ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นรูปธรรม 22 สถานการณ์ พบว่า 15 สถานการณ์ ได้แก่ การพูดแนะนำสถานที่ (Cds ข้อที่ 10) การอธิบายวิธีการเดินทาง (Cds ข้อที่ 11) การพูดเกี่ยวกับกำหนดการ (Cds ข้อที่ 14) การอธิบายรายละเอียดของงาน (Cds ข้อที่ 16) การพูดแสดงความเห็น (Cds ข้อที่ 17) การพูดแสดงความไม่พอใจหรือร้องทุกข์ (Cds ข้อที่ 18) การรายงานความคืบหน้า (Cds ข้อที่ 19) การพูดนำเสนอผลงาน (Cds ข้อที่ 20) การพูดสุนทรพจน์ (Cds ข้อที่ 21) การปฏิเสธการให้वान (Cds ข้อที่ 23) การเล่าเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน (Cds ข้อที่ 26) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Cds ข้อที่ 27) การปรับเปลี่ยนวิธีพูดให้เข้าใจง่าย (Cds ข้อที่ 28) การปรับเปลี่ยนวิธีพูดให้เหมาะสมกับคู่สนทนา (Cds ข้อที่ 29) และการเป็นสาม (Cds ข้อที่ 30) เป็นกิจกรรมที่ชาวญี่ปุ่นในบริษัทที่บัณฑิตทำงานรู้สึกว่าเป็นกิจกรรมที่ยากมากและบัณฑิตยังไม่สามารถทำได้สำเร็จในทางตรงกันข้าม 7 สถานการณ์ที่เหลือ ได้แก่ สถานการณ์การพูดแนะนำตนเองและผู้อื่น (Cds ข้อที่ 9) การเล่าเกี่ยวกับความสนใจส่วนตัว (Cds ข้อที่ 12) การพูดแสดงความรู้สึกขอบคุณและขอโทษ (Cds ข้อที่ 13) การพูดเพื่อร้องขอความช่วยเหลือ (Cds ข้อที่ 15) การใช้คำทักทาย (Cds ข้อที่ 22) การพูดขออนุญาต (Cds ข้อที่ 24) การพูดเพื่อเสนอตัวช่วยเหลือ (Cds ข้อที่ 25) สถานการณ์เหล่านี้ชาวญี่ปุ่นกลับรู้สึกว่บัณฑิตสามารถใช้ทักษะการพูดในสถานการณ์เหล่านี้ได้ดีและทำได้ง่ายโดยผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผู้วิจัยได้รับการเก็บข้อมูลขึ้นติดตามผลของบริษัทญี่ปุ่นซึ่งสรุปได้ว่าด้านทักษะความสามารถทางการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น บัณฑิตมีความสามารถด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่ความสามารถด้านการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องเฉพาะทางหรืองานที่บัณฑิตรับผิดชอบยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรนอกจากนี้หากบริษัทญี่ปุ่นทำงานในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมบัณฑิตก็ควรจะมีทักษะด้านการแปลและล่ามด้วย เนื่องจากชาวญี่ปุ่นในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมมักจะสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้นอกจากนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาด้านอื่นๆที่บริษัทญี่ปุ่นประสบเกี่ยวกับบัณฑิตนอกเหนือไปจากความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นด้วย ได้แก่ ความเข้าใจวิธีการทำงานแบบญี่ปุ่นซึ่งประกอบไปด้วย การประยุกต์ใช้หลักการโฮเรนโซ การตรวจทานความถูกต้องของงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

(4) ผลการเปรียบเทียบการประเมินตนเองของบัณฑิตกับการประเมินโดยชาวญี่ปุ่น

(4.1) ด้านทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.00 ถึง 0.75 หมายความว่า “ยังไม่เคยเจอสถานการณ์แบบนี้ในการทำงานแต่เป็นสิ่งที่อยากจะให้ทำได้” ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.76 ถึง 1.51 หมายความว่า “เป็นกิจกรรมที่ยากไม่สามารถจำกิจกรรมนี้ได้สำเร็จ” ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.52 ถึง 2.27 หมายความว่า “ทำได้ด้วยความยากลำบาก” ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

2.28 ถึง 3.00 หมายความว่า “สามารถทำกิจกรรมนี้ได้อย่างง่ายได้” เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบจากรูปที่ 5.1 จะพบว่า Cds ข้อที่ 2 ถึงข้อที่ 7 ไม่ว่าจะเป็นบัณฑิตหรือชาวญี่ปุ่นต่างก็ประเมินความสามารถในระดับใกล้เคียงกัน คือบัณฑิตสามารถใช้ทักษะการฟังเพื่อการทำภารกิจในสถานการณ์เหล่านี้ได้อย่างยากลำบาก ในขณะที่ Cds ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นสถานการณ์การฟังจำนวนและตัวเลขและข้อที่ 8 ซึ่งเป็นสถานการณ์การสอบถามกลับเมื่อฟังไม่เข้าใจ พบว่าสองสถานการณ์นี้ชาวญี่ปุ่นประเมินความสามารถสูงกว่าการที่บัณฑิตประเมินตนเองจึงมีความเป็นไปได้ที่บัณฑิตประเมินความสามารถของตนเองด้านนี้ต่ำเกินไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา

วิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย (อ้างอิงรูปที่ 3) วัตถุประสงค์หลักของการวิจัย คือ การศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาล่ามวิชาชีพ ที่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการออกแบบการวิจัย และวางแผนการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย (Semi-Structured Interview) เริ่มจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 10 คน เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างอธิบายถึงแนวความคิดของตนเองตามสถานการณ์ความเป็นจริงที่ได้ประสบพบเจอ วิธีนี้จะช่วยให้กลุ่มตัวอย่าง (ผู้ถูกสัมภาษณ์) สามารถมองเห็นสภาพของปัญหา และความยุ่งยากที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยปราศจากอคติ ดังนั้นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้จึงเหมาะกับการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีได้ต้องการกำหนดกรอบแนวคิดเฉพาะเจาะจงสำหรับข้อมูลที่ได้รับ หากแต่มีแนวความคิดทางทฤษฎี เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบของการวิจัย (สุภาวค์ จันทวานิช. 2556)

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ พบว่า ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามเกิดจากตัวผู้ส่งสาร สามารถแบ่งได้ 7 องค์ประกอบหลักๆ ตามทฤษฎีการสื่อสารของ โอตอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015) ได้แก่ (1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของตน (2) ทักษะในการสื่อสาร (3) ทักษะคติ (4) ความรู้ (5) ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม (6) สภาพแวดล้อมภายใน (7) สภาพ

แวดล้อมภายนอก จากนั้นจึงนำตัวแปรเหล่านี้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นของการสัมภาษณ์ หรือการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Interview Structure)

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาของล้ามนที่เกิดจากปัจจัยของผู้ส่งสาร โดยมี ทฤษฎีพื้นฐานเชิงอุปมาน (Grounded Theory) เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรของการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 30-50 ราย (พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร. 2559) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ เกิน 3 ปี จำนวน 30 ราย

การสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระดับสูง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก(Depth-Interview) อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ นับเป็นบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแนะนำปากต่อปาก (Snowball Sampling Technique) จากนายกสมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทย คุณณอมวงศ์ ล้ายอดมรรคผล และสมาชิกสมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทย คุณวิฑูรย์ ภูมิปัญญาวานิช ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้จะช่วยยืนยันผลของการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 ราย ด้วยการสะท้อนแนวคิด (Reaction) ในทุกขั้นตอนของการวิจัย ภูเขา; และลินคอล์น (สุพรรณิ ไชยอำพร. 2552; อ้างอิงจาก Guba; and Lincoln. 1985)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ลำดับ	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	เวลา/สถานที่
1	ผู้ประกอบวิชาชีพล่าม จำนวน 30 ราย	การสัมภาษณ์แบบ กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)	มกราคม - เมษายน 2561 สัมภาษณ์ในสถานประกอบการ ของล่าม
2	รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ อธิการบดีสถาบัน เทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview)	5 เมษายน 2561 ตึก A สถาบัน เทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น

วิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ตามแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารของโอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท. 2554; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015) มาพัฒนาเป็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยนำตัวแปรเหล่านี้มาจากทฤษฎีด้านการสื่อสารของโอดอนแนลล์; และเคเบิลมา กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองให้ได้คำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (มานพ คณะโต. 2550) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) การวิจัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยเป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เองและวิเคราะห์ข้อมูลเอง จึงรู้ว่าการข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใดของการวิจัย

(2) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) เป็นการสัมภาษณ์ โดยกำหนดผู้ตอบเป็นการเฉพาะเจาะจง เนื่องจากผู้ตอบนั้นมีข้อมูลที่ดี ลึกซึ้ง กว้างขวางเป็นพิเศษเหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย ข้อมูลที่ได้จึงสามารถสะท้อนแนวคิดทางด้านทฤษฎี และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4. การวิเคราะห์และแปลผล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis) ด้วยการนำข้อมูลที่ ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีด้านการสื่อสารกฐา; และลินคอล์น (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุสย์. 2550; อ้างอิงจาก Guba; and Lincoln. 1985) โดยทำการจัดเรียงลำดับหมวดหมู่ การสรุปวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบตาราง แผนภูมิ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ (แสดงในบทที่ 4 ผลการวิจัย) จากนั้นจึงนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา โครงสร้างแบบสัมภาษณ์แสดงใน ตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบวิชาชีพล่าม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย/เพื่อศึกษา	ตัวแปร	คำถามหลัก
1) ปัญหาที่เกิดขึ้นของ ผู้ประกอบวิชาชีพล่าม ภาษาญี่ปุ่น	1.1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของตนเอง	1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของตนเองอะไรบ้างที่ทำให้มีปัญหาในการทำงาน
	1.2) ทักษะในการสื่อสาร	2) ทักษะในการสื่อสารของท่านอะไรที่มีปัญหา

ตารางที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม (ต่อ)

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย/เพื่อศึกษา	ตัวแปร	คำถามหลัก
1) ปัญหาที่เกิดขึ้นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม ภาษาญี่ปุ่น (ต่อ)	1.3) ความรู้	3) ความรู้หรือประสบการณ์อะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาส่งผลให้ ทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยได้ไม่ ราบรื่น
	1.4) ความเชื่อ/ค่านิยม/ บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	4) ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/ วัฒนธรรม อะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคใน การทำงานของท่าน
	1.5) สภาพแวดล้อม ภายใน	5) สภาพแวดล้อมในองค์กรอะไรบ้าง ที่เป็นอุปสรรคในการทำงานเป็นล่าม ภาษาญี่ปุ่น-ไทย
	1.6) สภาพแวดล้อม ภายนอก	6) สภาพแวดล้อมระดับสังคมหรือ ระดับประเทศ มีประเด็นอะไรบ้างที่ อยากให้ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อ อำนวยความสะดวกในการทำงานเป็น ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย เช่น สถาบันการศึกษา
2) แนวทางแก้ไขพัฒนา ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม	2.1) ลักษณะเฉพาะส่วน บุคคลของตนเอง	1) มีแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของตนเอง อย่างไร
	2.2) ทักษะในการ สื่อสาร	2) มีแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับทักษะ ในการสื่อสารอย่างไร
	2.3) ความรู้	3) มีแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับ ฐานความรู้ที่ไม่เพียงพออย่างไร
	2.4) ความเชื่อ/ค่านิยม/ บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	4) มีแนวทางการแก้ไขความเชื่อ/ ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรมที่ แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่างไร
	2.5) สภาพแวดล้อม ภายใน	5) มีแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยอย่างไร

ตารางที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม (ต่อ)

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย/เพื่อศึกษา	ตัวแปร	คำถามหลัก
2) แนวทางแก้ไขพัฒนา ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม (ต่อ)	2.6) สภาพแวดล้อม ภายนอก	6) มีแนวทางการแก้ไขผู้ประกอบการ อาชีพล่ามในระดับสังคม สถาบันการศึกษา หรือระดับประเทศ อย่างไรบ้าง
	2.7) อื่นๆ	7) มีแนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนา ผู้ประกอบการอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น อย่างไร

ตารางที่ 4 แบบสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต
โรจน์อารยานนท์

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย/เพื่อศึกษา	ตัวแปร	คำถามหลัก
1) ปัญหาที่เกิดขึ้นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม ภาษาญี่ปุ่น	1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ของตนเอง	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลมีผลต่อ ปัญหาการทำงานล่ามหรือไม่ แนว ทางการแก้ไขอย่างไรบ้าง
	2) ทักษะในการสื่อสาร	ในความคิดของท่าน ทักษะการ สื่อสาร ฟังพูด อ่าน เขียน หรืออื่นๆ อะไรที่คนไทยมีปัญหามากที่สุด
	3) ความรู้	ท่านช่วยยกปัญหาด้านความรู้หรือ ประสบการณ์อะไรที่ล่ามภาษาญี่ปุ่น ควรมีได้ไหมคะ
	4) ความเชื่อ/ค่านิยม/ บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/ วัฒนธรรม ของไทยและญี่ปุ่น อะไรบ้างที่เป็นปัญหาในการเป็นล่าม
	5) สภาพแวดล้อม ภายใน	ปัญหาสภาพแวดล้อมในบริษัทญี่ปุ่นมี อะไรบ้าง
	6) สภาพแวดล้อม ภายนอก	ปัญหาเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นใน สังคมไทยมีอะไรบ้าง เช่น ด้านการ เรียนการสอน การทดสอบวัดระดับ ภาษาญี่ปุ่น

ตารางที่ 4 แบบสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต
โรจน์อารยานนท์ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย/เพื่อศึกษา	ตัวแปร	คำถามหลัก
1) ปัญหาที่เกิดขึ้นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม ภาษาญี่ปุ่น (ต่อ)	7) อื่นๆ	ปัญหาส่วนใหญ่ของล่ามภาษาญี่ปุ่นมี อะไรบ้าง
2) แนวทางแก้ไขพัฒนา ผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม	2.1) ลักษณะเฉพาะส่วน บุคคลของตนเอง	ในความคิดของคุณมีแนวทางการ แก้ไขเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะส่วน บุคคลของตนเองของล่ามอย่างไร
	2.2) ทักษะในการ สื่อสาร	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสารของ ล่ามอย่างไร
	2.3) ความรู้	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขเกี่ยวกับฐานความรู้ที่ไม่ เพียงพอของล่ามอย่างไร
	2.4) ความเชื่อ/ค่านิยม/ บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/ วัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและ ญี่ปุ่นอย่างไร
	2.5) สภาพแวดล้อม ภายใน	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ขององค์กรบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย อย่างไร
	2.6) สภาพแวดล้อม ภายนอก	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขผู้ประกอบการอาชีพล่ามในระดับ สังคม สถาบันการศึกษา หรือ ระดับประเทศอย่างไรบ้าง
	2.7) อื่นๆ	ในความคิดของท่านมีแนวทางการ แก้ไขเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการอาชีพล่าม ภาษาญี่ปุ่นอย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ประเด็นมูล

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขผู้ประกอบการอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และผู้ให้ประเด็นมูลคนสำคัญหรืออธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ประเด็นมูลด้านประเด็นมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 5 จำนวนเพศของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	37
หญิง	19	63
รวม	30	100

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนเพศของผู้สัมภาษณ์ จากจำนวน 30 คน มีจำนวน เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 มีจำนวน เพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33

ตารางที่ 6 จำนวนช่วงอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22-25 ปี	23	77
26-30 ปี	5	17
31-35 ปี	2	6
รวม	30	100

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนช่วงอายุของผู้สัมภาษณ์ จากจำนวน 30 คน มีจำนวน ช่วงอายุ 22-25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 มีจำนวนช่วงอายุ 26-30 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีจำนวนช่วงอายุ 31-35 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66

ตารางที่ 7 จำนวนระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	29	97
ปริญญาโท	1	3
รวม	30	100

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 คน มีผู้จบปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และจบปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 8 จำนวนสถานบันการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
สถาบัน		
จุฬาลงกรณ์	3	10
ธรรมศาสตร์	3	10
ศิลปากร	12	40
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	4	12
บูรพา	2	6
มหิดล	1	4
หอการค้า	1	4
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	3	10
เชียงใหม่	1	4
รวม	30	100

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนสถาบันการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน มีผู้จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีผู้จบการศึกษาจากธรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีผู้จบการศึกษาจากศิลปากร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีผู้จบการศึกษาจากพระจอมเกล้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 มีผู้จบการศึกษาจากบูรพา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีผู้จบการศึกษาจากมหิดล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีผู้จบการศึกษาจากหอการค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีผู้จบการศึกษาจาก สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 9 จำนวนระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
JLPT		
N3	2	7
N2	27	90
N1	1	3
รวม	30	100

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ของผู้ให้สัมภาษณ์จากจำนวน 30 คน มีผู้ได้ N3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีผู้ได้ N2 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90 มีผู้ได้ N1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 10 จำนวนสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	29	97
สมรส	1	3
รวม	30	100

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีคนโสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคนสมรส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 11 จำนวนแผนก/ฝ่าย/ตำแหน่งการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
แผนก/ฝ่าย/ตำแหน่ง		
ตรวจสอบคุณภาพ	1	3
ผลิต	1	3
ประสานงาน	3	11
พัฒนารูปร่าง	1	3
การจัดการประเด็นมูล	1	3
ออกแบบโฆษณา	1	3
ฝ่ายขาย	2	7

ตารางที่ 11 จำนวนแผนก/ฝ่าย/ตำแหน่งการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายบุคคล	5	17
ล่ามกลาง	10	34
การตลาด	1	3
จัดซื้อ	1	3
ธุรการ	2	7
มัคคุเทศก์	1	3
รวม	30	100

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนแผนกการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน มีผู้อยู่แผนกตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกผลิต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกประสานงาน จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 10.00 แผนกพัฒนาธุรกิจจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกการจัดการประเด็นมูล จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกออกแบบโฆษณา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกฝ่ายขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 แผนกพัฒนาธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 แผนกล่ามกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 แผนกการตลาด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกจัดซื้อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกธุรการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 แผนกมัคคุเทศก์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน

No.	ปัญหาล่าม	จำนวนคนที่พูดถึง (คน)	จัดอันดับ	คิดเป็นร้อยละ
1	ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน	15	2	42.85
2	กดดันตนเอง ในการทำงาน	6	6	17.14
3	กดดันในการทำงานเพราะผู้อื่น เช่น คาดหวังในตัวล่ามสูงเกินไป ถูกตำหนิต่อหน้าสาธารณะ พูดทำร้ายจิตใจ กลัวแปลผิด กัดดัน เวลาจำกัด ทำให้เสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน	1		2.85
4	ไม่ตรงต่อเวลา	1		2.85
5	ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม	16	1	45.71

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน (ต่อ)

No.	ปัญหาล่าม	จำนวน คนที่ พูดถึง (คน)	จัด อันดับ	คิดเป็น ร้อยละ
6	ปัญหาภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น เช่น ไม่มีความรู้ ฟังสำเนียงไม่ออก	10	3	28.57
7	คนญี่ปุ่น ยึดมั่นในคำสัญญา แม้จะเป็นทางวาจา แต่คนไทยไม่ค่อยใส่ใจ	1		2.85
8	คนญี่ปุ่นแยกเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนในชีวิตจริงอย่างชัดเจน	2	10	5.71
9	สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสียงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย	8	5	22.85
10	ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย	9	4	25.71
11	ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ ในองค์กร	10	3	28.57
12	ขาดสถานที่ฝึกงานที่หลากหลาย	4	8	11.42
13	ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญการสอนล่าม	2	10	5.71
14	มีสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่นน้อย	2	10	5.71
15	ขาดทางเลือกในการเข้าถึงสถาบันการศึกษาสอนภาษาญี่ปุ่น ที่มีจำนวนน้อย วิชาชีพล่ามน้อยไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด	1		2.85
16	โรงเรียนสอนวิชาชีพล่ามมีน้อยไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด	1		2.85
17	ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่น อย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ ให้เข้าใจง่าย	3	9	6.66
18	ครู คนไทยและญี่ปุ่นที่สอนในชั้นเรียน หรือคนญี่ปุ่นใกล้ชิดในชีวิตประจำวัน พูดชัดและช้ากับเราไม่เหมือนกับตอนทำงานหรือตอนไปญี่ปุ่น ทำให้เสียเวลาในการปรับตัว	1		2.85
19	ทัศนคติไม่ชอบหัวหน้าชาวญี่ปุ่น เพราะมักจะโมโหบ่อยครั้ง	1		2.85
20	ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ	2	10	5.71
21	ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่นที่เกริ่นยาว พูดไม่ตรงประเด็น	1		2.85
22	ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่นแล้วต้องขยันขันแข็ง เอาจริงเอาจัง และเครียดกับงานอยู่เสมอ	1		2.85
23	คนไทยชอบพูดเรื่องทะเลาะทำให้ลำบากใจที่จะอธิบาย	1		2.85
24	ทัศนคติไม่ชอบสำเนียงญี่ปุ่นท้องถิ่น เพราะ มักจะฟังไม่ออก	2	10	5.71

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน
(ต่อ)

No.	ปัญหาล่าม	จำนวน คนที่ พูดถึง (คน)	จัด อันดับ	คิดเป็น ร้อยละ
25	ทัศนคติกลัว และกังวลเวลาทำอะไรใหม่ๆ	3	9	6.66
26	ทัศนคติไม่ยอมเข้ากลุ่มกับที่ทำงาน เพราะมีความเห็นหรือทัศนคติไม่ตรงกัน	6	6	17.14
27	ทัศนคติไม่ชอบเจ้านายญี่ปุ่น มักจะสั่งงานไม่ชัดเจน ชอบให้ลองคิดทำเองก่อน	1		2.85
28	มักไม่แจ้งเนื้อหรือหัวประเด็น ก่อนที่จะล่ามหรือประชุมก่อน	2	10	5.71
29	ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ ที่มีความหมายไม่ตรงกันซะทีเดียว	3	9	6.66
30	วิธีคิด และ วัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน	8	5	22.85
31	คนญี่ปุ่นมักเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง ไม่ค่อยฟังคนไทย ให้ ความสำคัญกับคนชาติเดียวกันมากกว่า	3	9	6.66
32	คนญี่ปุ่นใสใจ โหเรนโซ แต่คนไทยไม่ใสใจ	4	8	11.42
33	คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับ งาน	3	9	6.66
34	คนญี่ปุ่นมองคนไทยในแง่ลบ เช่น มองต่ำกว่า	3	9	6.66
35	สังคมแบ่งแยกชายหญิง ว่า ผู้ชายเหนือกว่า	1		2.85
36	คนไทยมักใช้อารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง (Sense) แต่คนญี่ปุ่น มักใช้เหตุผล (Logic)	1		2.85
37	คนญี่ปุ่นต้องการความละเอียดมากเกินไป	4	8	11.42
38	คนญี่ปุ่นตรงเวลา แต่คนไทยหละหลวมกว่า	3	9	6.66
39	ทัศนคติไม่ชอบรับประทานอาหารกับเจ้านายญี่ปุ่นทุกมื้อ เพราะ รู้สึกไม่ได้พักผ่อน และ ไม่ได้เลือกอาหารที่ชอบกิน	1		2.85
40	คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น	9	4	25.71
41	อาหารในองค์กรไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ ไม่สบายและท้องเสียง่าย	1		2.85
42	พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เป็นโรคซึมเศร้า ทำให้ล่ามต้องคอย ระมัดระวังเรื่องการใช้คำ เพื่อไม่ให้ทำร้ายจิตใจ	1		2.85
43	การอธิบายให้คนไทยและคนญี่ปุ่นเข้าใจกันในเวลาอันสั้นเป็น เรื่องยาก	4	8	11.42
44	คนญี่ปุ่นมองคนไทยหรือคนชาติอื่นเป็นคนนอกอย่างชัดเจน	2	10	5.71

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน
(ต่อ)

No.	ปัญหาล่าม	จำนวน คนที่ พูดถึง (คน)	จัด อันดับ	คิดเป็น ร้อยละ
45	คนญี่ปุ่นมองว่า ผลลัพธ์จะออกมาดีเมื่อใช้ความพยายาม แต่คนไทยมองว่าไม่เสมอไป เรื่องที่ไม่ถนัดจึงไม่พยายามพยายาม	1		2.85
46	ทัศนคติไม่ชอบคนพูดไม่ตรงประเด็นทำให้หงุดหงิดเวลาฟังเพื่อทำงานล่าม	1		2.85
47	พนักงานคนไทยมักไม่แจ้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประเด็น บิดเบือนความจริง	1		2.85
48	คนไทยมักตอบเสียง เพราะคิดว่าคนที่ถาม ถามเพื่อจับผิด กลัวการตำหนิ แต่คนญี่ปุ่นสอบถามและตำหนิเพราะหวังให้แก้ไข	2	10	5.71
49	ทัศนคติคนญี่ปุ่นเมื่อเกิดปัญหามักจะตำหนิคนไทยเสมอ	1		2.85
50	กลืนไม่พองประกศ เช่น กลืนปาก กลืนบุหรื	5	7	14.28
51	โดนให้ทำงานที่นอกเหนือจากล่าม	3	9	6.66
52	การยึดถือกฎระเบียบเหมือนกับบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งบางอย่างก็ไม่เหมาะกับประเทศไทย	1		2.85
53	คนไทยมักจะทำงานเพื่อตัวเอง แต่คนญี่ปุ่นจะทุ่มเทในการทำงาน และจงรักภักดีกับองค์กร	1		2.85
54	ไม่มีห้องระหว่างเจ้านายกับลูกน้องแยกกัน	1		2.85
55	การเมืองในที่ทำงาน	1		2.85
56	ทัศนคติไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงาน	1		2.85
57	ทัศนคติปรับตัวเข้ากับคนที่มีบุคลิกค่อนข้างเก็บตัวไม่เก่ง	4	8	11.42
58	คนที่ญี่ปุ่นที่มีอายุ มักจะพูดออกเสียงอยู่ในลำคอ ทำให้ฟังคำพูดได้ไม่ชัด	2	10	5.71
59	ปัญหาการแปลที่อาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือความขัดแย้ง	2	10	5.71
60	ขี้อาย	1		2.85
61	พูดติดๆ ขัดๆ ไม่ต่อเนื่อง	1		2.85
62	ไม่ชอบเข้าสังคม	1		2.85
63	มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นพูดภาษาอื่นปนกับภาษาญี่ปุ่น เช่น พูดไทยคำญี่ปุ่นคำ, อังกฤษคำไทยคำ	1		2.85
64	ไม่ชอบเจ้านายตนเอง	1		2.85

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน
(ต่อ)

No.	ปัญหาล่าม	จำนวน คนที่ พูดถึง (คน)	จัด อันดับ	คิดเป็น ร้อยละ
65	คุณครูหรืออาจารย์คนไทยและคนญี่ปุ่นในห้องเรียน หรือคนรู้จักที่เป็นคนญี่ปุ่นใกล้ตัว จะพูดซ้ำและชัด ซึ่งต่างจากในการทำงาน หรือการใช้ในชีวิตจริง	1		2.85
66	เป็นคนเส้นดั้น ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการทำงานล่าม	1		2.85
67	ไม่ชอบสนิทกับเจ้านายมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อนตัวเอง	2	10	5.71
68	ตัวล่ามเอง อาจจะพูดเร็วเกินไป	1		2.85
69	หลงลืมได้ง่าย	1		2.85
70	ประสบการณ์เปล่น้อย	1		2.85
71	ไม่ชอบปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	2	10	5.71
72	ไม่มีความมั่นใจในการพูด	1		2.85
73	ไม่ชอบอยู่ในห้องที่รวมโต๊ะทำงานกับเจ้านาย	1		2.85
74	ไม่มีสถานที่ให้พักผ่อนกับพนักงาน	1		2.85
75	ล่ามเลยเวลาพัก ทำให้อาจไม่มีเวลารับประทานอาหาร หรือเวลาพักผ่อน	1		2.85
76	คนไทยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในความคิดของคนญี่ปุ่น	1		2.85
77	มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกัน เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือมีตัวตน	1		2.85
78	การพูดภาษาญี่ปุ่นสำเนียงไทย ทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจได้ยาก	2	10	5.71
79	ทำอะไรต่างๆ ซ้ำ	1		2.85
80	มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้าสังคม	2	10	5.71
81	มีเพื่อนที่ญี่ปุ่นน้อย ทำให้ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาญี่ปุ่น	1		2.85
82	คนญี่ปุ่นไม่ชอบความผิดพลาด และชอบป้องกันมากจนเกินไป	1		2.85
83	ไม่มีความรู้ไวยากรณ์	2	10	5.71
84	ความสามารถในการดึงศัพท์ออกมาใช้งาน จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีค่อนข้างต่ำ	3	9	8.57
85	การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น	2	10	5.71
86	จับใจความยาก	1		2.85
87	ความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน	15	3	42.86
	รวมปัญหาของล่าม	35	-	100

จากตารางแสดงการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คนพบว่า จากปัญหา 87 ประเด็น ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 มีจำนวน 16 คน จาก 30 คน คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 2 มีจำนวน 15 คน จาก 30 คน คือ ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 3 มีจำนวน 10 คน จาก 30 คน คือ ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร, ปัญหาภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น เช่น ไม่มีความรู้ ฟังสำเนียงไม่ออก และความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 4 มีจำนวน 9 คน จาก 30 คน คือ ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย และ คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 5 มีจำนวน 8 คน จาก 30 คน คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสียงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย และวิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 6 มีจำนวน 6 คน จาก 30 คน คือ กตัญญูตนเอง ในการทำงาน และทัศนคติไม่อยากเข้ากลุ่มกับที่ทำงาน เพราะมีความเห็นหรือทัศนคติไม่ตรงกัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 7 มีจำนวน 5 คน จาก 30 คน คือ กลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น กลิ่นปาก กลิ่นบุหรี่ ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 8 มีจำนวน 4 คน จาก 30 คน คือ ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ขาดสถานที่ฝึกงานที่หลากหลาย, คนญี่ปุ่นต้องการความละเอียดมากเกินไป, คนญี่ปุ่นใส่ใจ ไฮเรนโซ แต่คนไทยไม่ใส่ใจ, การอธิบายให้คนไทยและคนญี่ปุ่นเข้าใจกันในเวลาอันสั้นเป็นเรื่องยาก และ ทัศนคติปรับตัวเข้ากับคนที่มีความบุคลิกค่อนข้างเก็บตัวไม่เก่ง ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 9 มีจำนวน 3 คน จาก 30 คน คือ ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ให้เข้าใจง่าย, ทัศนคติกลัว และกังวลเวลาทำอะไรใหม่ๆ, ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ที่มีความหมายไม่ตรงกันซะทีเดียว, คนญี่ปุ่นมักเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง ไม่ค่อยฟังคนไทย ให้ความสำคัญกับคนชาติเดียวกันมากกว่า, คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงาน, คนญี่ปุ่นมองคนไทยในแง่ลบ เช่น มองต่ำกว่า, คนญี่ปุ่นตรงเวลา แต่คนไทยหละหลวมกว่า, โดนให้ทำงานที่นอกเหนือจากล่าม และความสามารถในการดึงตัวออกมาใช้งานจะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีที่ค่อนข้างต่ำ ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 10 มีจำนวน 2 คน จาก 30 คน คือ คนญี่ปุ่นแยกเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนในชีวิตจริงอย่างชัดเจน, ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญการสอนล่าม, มีสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่นน้อย, ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ, ทัศนคติไม่ชอบสำเนียงญี่ปุ่นท้องถิ่น เพราะมักจะฟังไม่ออก, มักไม่แจ้งเนื้อหาหัวข้อประเด็น ก่อนที่จะล่ามหรือประชุมก่อน, คนญี่ปุ่นมองคนไทยหรือคนชาติอื่นเป็นคนนอกอย่างชัดเจน, คนไทยมักตอบเสียง เพราะคิดว่าคนที่ถาม ถามเพื่อจับผิด กลัวการตำหนิ แต่คนญี่ปุ่นสอบถามและตำหนิเพราะหวังให้แก้ไข, คนที่ญี่ปุ่นที่มีอายุ มักจะพูดออกเสียงอยู่ในลำคอ ทำให้

ฟังคำพูดได้ไม่ชัด, ปัญหาการแปลที่อาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือความขัดแย้ง, ไม่ชอบสนทนากับเจ้านายมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อนตัวเอง, ไม่ชอบปรับตัวเข้ากับผู้อื่น, การพูดภาษาญี่ปุ่นสำเนียงไทย ทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจได้ยาก, มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้าสังคม, การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น และไม่มีความรู้ไวยากรณ์

ผลการวิเคราะห์อันดับปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ที่มีจำนวนคนพูดถึงมากที่สุดจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์อันดับปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยที่มีจำนวนคนพูดถึงมากที่สุดจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน

ปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยที่มีจำนวนคนพูดถึงมากที่สุดจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน	ความถี่ (คน)
อันดับ 1 ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม	16
อันดับ 2 ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน	15
อันดับ 3 ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร, ปัญหาไม่รู้ภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น และปัญหาความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน	10
อันดับ 4 - ไม่ได้เรียนรู้ศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย - คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น	9
อันดับ 5 - สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสียงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิด ประตู เสียงโทรศัพท์, เครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย - วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน	8

จากตารางที่ 13 แสดงอันดับปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย ที่มีจำนวนคนพูดถึงมากที่สุดจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 จำนวน 16 คน จาก 30 คน คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 2 จำนวน 15 คน จาก 30 คน คือ ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 3 จำนวน 10 คน จาก 30 คน คือ ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร, ปัญหาไม่รู้ภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น และความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน ปัญหาที่ถูก

กล่าวถึงมาเป็นอันดับ 4 จำนวน 9 คน จาก 30 คน คือ ไม่ได้เรียนรู้ศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย และคนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 5 จำนวน 8 คน จาก 30 คน คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสียงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย และวิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน



ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่าโดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุใดมี
ทฤษฎีและแหล่งที่มารองรับอะไร

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่าโดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่ง
ที่มารองรับ

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหา ของล่าม	1. ขี้อาย 2. พูดติดๆ ขัดๆ ไม่ ต่อเนื่อง 3. ไม่ชอบเข้าสังคม 4. ตัวล่ามเอง อาจจะพูด เร็วเกินไป 5. หลงลืมได้ง่าย 6. ประสบการณ์เปลี่ยนน้อย 7. ไม่ชอบปรับตัวเข้ากับ ผู้อื่น 8. ไม่มีความมั่นใจในการ พูด 9. ทำอะไรต่างๆ ช้า 10. มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้า สังคม	1. ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน 2. ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้จักศัพท์ ไม่มีความรู้ใน เรื่องที่ล่าม 3. ปัญหาภาษาญี่ปุ่น ท้องถิ่น เช่น ไม่มีความรู้ ฟังสำเนียงไม่ออก 4. ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ ในการทำงาน เช่น ศัพท์ โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ใน สถาบันการศึกษาไทย 5. ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญ การสอนล่าม 6. มักไม่แจ้งเนื้อหาหรือ ประเด็น ก่อนที่จะล่ามหรือ ประชุมก่อน 7. ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ ที่มีความหมายไม่ ตรงกันซะทีเดียว	1. ทัศนคติไม่ชอบหัวหน้า ชาวญี่ปุ่น เพราะมักจะ โมโหบ่อยครั้ง 2. ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูด เร็วแล้วไม่เข้าใจ 3. ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่น ที่เกริ่นยาว พูดไม่ตรง ประเด็น 4. ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่น แล้วต้องขยันขันแข็ง เอา จริงเอาจัง และ เครียดกับ งานอยู่เสมอ 5. ทัศนคติไม่ชอบสำเนียง ญี่ปุ่นท้องถิ่น เพราะ มักจะ ฟังไม่ออก 6. ทัศนคติกลัว และ กังวล เวลาทำอะไรใหม่ๆ 7. ทัศนคติไม่อยากเข้ากลุ่ม กับที่ทำงาน เพราะมี ความเห็นหรือทัศนคติไม่ ตรงกัน	1. ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้จักศัพท์ ไม่มีความรู้ใน เรื่องที่ล่าม 2. ปัญหาภาษาญี่ปุ่น ท้องถิ่น เช่น ไม่มีความรู้ ฟังสำเนียงไม่ออก 3. ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ ในการทำงาน เช่น ศัพท์ โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ใน สถาบันการศึกษาไทย 4. มีสถาบันสอน ภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่นน้อย 5. ขาดทางเลือกในการ เข้าถึงสถาบันการศึกษา สอนภาษาญี่ปุ่น ที่มีจำนวน น้อย วิชาชีพล่ามน้อยไม่ ครอบคลุมทุกจังหวัด 6. โรงเรียนสอนวิชาชีพ ล่ามมีน้อยไม่ครอบคลุมทุก จังหวัด	1. คนญี่ปุ่น ยึดมั่นในคำสัญญา แม้ จะเป็นทางวาจา แต่คนไทยไม่ค่อย ใส่ใจ 2. คนญี่ปุ่นแยกเพื่อนร่วมงานกับ เพื่อนในชีวิตจริงอย่างชัดเจน 3. ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรม ที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่าง ลึกซึ้ง และ สามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ ให้เข้าใจง่าย 4. ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้ว ไม่เข้าใจ 5. ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่นที่เกริ่น ยาว พูดไม่ตรงประเด็น 6. ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่นแล้วต้อง ขยันขันแข็ง เอาจริงเอาจัง และ เครียดกับงานอยู่เสมอ 7. วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่ เหมือนกัน	1. กีดกันในการทำงานเพราะผู้อื่น เช่น คาดหวังในตัวล่ามสูงเกินไป ถูกตำหนิต่อหน้าสาธารณะ พูดทำ ร้ายจิตใจ กลัวแปดผิด กีดกันเวลา จำกัด ทำให้เสียขวัญและกำลังใจใน การทำงาน 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสียงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคน ไทย 3. ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วย สอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ใน องค์กร 4. อาหารในองค์กรไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ ไม่สบายและท้องเสียง่าย 5. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เป็น โรคซึมเศร้า ทำให้ล่ามต้องคอย ระมัดระวังเรื่องการใช้คำ เพื่อไม่ให้ ทำร้ายจิตใจ	1. ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วย สอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ใน องค์กร 2. ขาดสถานที่ทำงานที่หลากหลาย 3. ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญการสอน ล่าม 4. ครู คนไทยและญี่ปุ่นที่สอนในชั้น เรียน หรือคนญี่ปุ่นใกล้ชิดตัวใน ชีวิตประจำวัน พูดชัดและช้ากับเรา ไม่เหมือนกับตอนทำงานหรือตอน ไปญี่ปุ่น ทำให้ เสียเวลาในการ ปรับตัว 5. วิธีคิด และ วัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่ เหมือนกัน 6. คนญี่ปุ่นใส่ใจ ไฮเรนโซ แต่คน ไทยไม่ใส่ใจ 7. คนไทยมักใช้อารมณ์หรือ ความรู้สึกตนเอง (Sense) แต่คน ญี่ปุ่นมักใช้เหตุผล (Logic) 8. กลืนไม่พองัปลง เช่น กลืนปาก กลืนบู่หรื

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่าโดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่งที่มารองรับ (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม (ต่อ)		8. คนที่ญี่ปุ่นที่มีอายุ มักจะพูดออกเสียงอยู่ในลำคอ ทำให้ฟังคำพูดได้ไม่ชัด 9. คุณครูหรืออาจารย์คนไทยและคนญี่ปุ่นในห้องเรียน หรือคนรู้จัก ที่เป็นคนญี่ปุ่นใกล้ชิด จะพูดช้าและชัด ซึ่งต่างจากในการทำงานหรือการใช้ในชีวิตจริง 10. ไม่มีความรู้ไวยากรณ์ 11. ความสามารถในการดึงศัพท์ออกมาใช้งาน จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีค่อนข้างต่ำ 12. การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น 13. จับใจความยาก	8. ทัศนคติไม่ชอบเจ้านายญี่ปุ่น มักจะสั่งงานไม่ชัดเจน ชอบให้ลองคิดทำเองก่อน 9. ทัศนคติไม่ชอบรับประทานอาหารเช้ากับเจ้านายญี่ปุ่นทุกมื้อ เพราะรู้สึกไม่ได้พักผ่อน และไม่ได้เลือกอาหารที่ชอบกิน 10. ทัศนคติไม่ชอบคนพูดไม่ตรงประเด็นทำให้หงุดหงิดเวลาฟังเพื่อทำงานล่าม 11. ทัศนคติคนญี่ปุ่นเมื่อเกิดปัญหามักจะตำหนิคนไทยเสมอ 12. ทัศนคติไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงาน 13. ทัศนคติปรับตัวเข้ากับคนที่มึนคลิกล่อนช้าเก็บตัวไม่เก่ง 14. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นพูดภาษาอื่นปนกับภาษาญี่ปุ่น เช่น พูดไทยคำญี่ปุ่นคำ, อังกฤษคำไทยคำ	7. ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ให้เข้าใจง่าย 8. ครู คนไทยและญี่ปุ่นที่สอนในชั้นเรียน หรือคนญี่ปุ่นใกล้ชิดในชีวิตประจำวัน พูดชัดและช้ากับเราไม่เหมือนกับตอนทำงานหรือตอนไปญี่ปุ่น ทำให้เสียเวลาในการปรับตัว 9. ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ ที่มีความหมายไม่ตรงกันซะทีเดียว 10. ไม่มีความรู้ไวยากรณ์ 11. ความสามารถในการดึงศัพท์ออกมาใช้งาน จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีค่อนข้างต่ำ 12. การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น 13. จับใจความยาก	8. คนญี่ปุ่นมักเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง ไม่ค่อยฟังคนไทย ให้ความสำคัญกับคนชาติเดียวกันมากกว่า 9. คนญี่ปุ่นใส่ใจ โอเรนโซ แต่คนไทยไม่ใส่ใจ 10. คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงาน 11. คนญี่ปุ่นมองคนไทยในแง่ลบ เช่น มองต่ำกว่า 12. สังคมแบ่งแยกชายหญิง ว่าผู้ชายเหนือกว่า 13. คนไทยมักใช้อารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง (sense) แต่คนญี่ปุ่นมักใช้เหตุผล (Logic) 14. คนญี่ปุ่นต้องการความละเอียดมากเกินไป 15. คนญี่ปุ่นตรงเวลา แต่คนไทยหละหลวมกว่า 16. คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น 17. คนญี่ปุ่นมองคนไทยหรือคนชาติอื่นเป็นคนนอกอย่างชัดเจน	6. กลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น กลิ่นปาก กลิ่นบูหรี 7. ไม่มีห้องระหว่างเจ้านายกับลูกน้องแยกกัน 8. การเมืองในที่ทำงาน 9. ไม่ชอบอยู่ในห้องที่ร่วมโต๊ะทำงานกับเจ้านาย 10. ไม่มีสถานที่ให้พักผ่อนกับพนักงาน	9. ล่ามเลยเวลาพัก ทำให้อาจไม่มีเวลารับประทานอาหาร หรือเวลาพักผ่อน 10. คนไทยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในความคิดของคนญี่ปุ่น

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่าโดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่งที่มารองรับ (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม (ต่อ)			15. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกัน เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือมีตัวตน 16. มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้าสังคม		18. คนญี่ปุ่นมองว่า ผลลัพธ์จะออกมาดีเมื่อใช้ความพยายาม แต่คนไทยมองว่าไม่เสมอไป เรื่องที่ไม่เกิดขึ้นไม่ยากพยายาม 19. พนักงานคนไทยมักไม่แจ้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประเด็น บิดเบือนความจริง 20. คนไทยมักตอบเลี่ยง เพราะคิดว่าคนที่ถาม ถามเพื่อจับผิด กลัวการตำหนิ แต่คนญี่ปุ่นสอบถามและตำหนิเพราะหวังให้แก้ไข 21. ทัศนคติคนญี่ปุ่นเมื่อเกิดปัญหามักจะตำหนิคนไทยเสมอ 22. การยึดถือกฎระเบียบเหมือนกับบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งบางอย่างก็ไม่เหมาะกับประเทศไทย 23. คนไทยมักจะทำงานเพื่อตัวเอง แต่คนญี่ปุ่นจะทุ่มเทในการทำงาน และจงรักภักดีกับองค์กร 24. คนไทยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในความคิดของคนญี่ปุ่น 25. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกัน เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือมีตัวตน 26. คนญี่ปุ่นไม่ชอบความผิดพลาด และชอบป้องกันมากจนเกินไป		

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ว่าโดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่งที่มารองรับ (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ทฤษฎี	- การสื่อสาร	- การสื่อสาร	- การสื่อสาร	- การสื่อสาร	- การสื่อสาร - ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	- การสื่อสาร	- การสื่อสาร
แหล่งที่มา	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015) - ฮอฟสเต็ด (ปนิดา เทียงแท้. 2559; อ้างอิงจาก Hofstede. 1984)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)	- โอดอนแนลล์; และเคเบิล (อรรถรณ ปิลันธน์โอวาท. 2554 : 2-4; อ้างอิงจาก O'Donnall; and Cable. 2015)

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน

คนที่ 1									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	กดดันในการทำงาน	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	HR
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ขอบกตตันตนเองในการทำงาน				แก้ไข	- เชื่อมมันในตัวเอง		
		- ปัญหาภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น					- ลองถามความหมายของคำเหล่านั้นกับเจ้าของภาษา และฝึกฟังทำความเข้าใจ		
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน				แก้ไข	- ฝึกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวภาษาญี่ปุ่น		
		- ตามเนื้อเรื่องไม่ได้ - จับประเด็นไม่ได้					- ฝึกจับประเด็น ทำความเข้าใจ		
3 ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี				แก้ไข	ไม่มี		
4 ความรู้	ปัญหา	- ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน จับประเด็นไม่ได้				แก้ไข	- ฝึกฟังภาษาญี่ปุ่น		
		- ตามเนื้อ เรื่องไม่ได้ - ไม่มีความรู้หรือความถนัดในเรื่องที่กำลังล่าม					- ฝึกจับใจความให้มาก - ท่องศัพท์ ฝึกใช้ศัพท์ และทบทวนให้บ่อยครั้ง		
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนญี่ปุ่นเชื่อถือยึดมั่นในคำสัญญา ในขณะที่คนไทยไม่ค่อยใส่ใจ				แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน		
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- เสียงคุยหรือเสียงโทรศัพท์รบกวน				แก้ไข	- ปิดมือถือตอนการใช้เสียง		
		- กลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน เช่น กลิ่นปาก, บุหรี่					- ใส่เฝือกปากให้หมากรฝรั่ง ลูกอม แก้วสนทนา		
		- กดดันเพราะบุคคลใกล้ชิด					- ฝึกคิดบวก เชื่อมมันในตนเองให้มาก		
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร ฯลฯ ในโรงเรียน				แก้ไข	- ท่องศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน		
		- ล่ามมือใหม่ยังขาดคันทันแบบล่ามรุ่นพี่					- ปรึกษาที่ดีจากคนใกล้ชิดตัวภายนอกองค์กร		
		- ขาดสถานที่ในการเรียนรู้ฝึกงานใช้ภาษาและคำศัพท์ที่หลากหลาย					- ผู้ประกอบการควรให้ความร่วมมือจัดทัศนศึกษาเพิ่มความรู้นักงาน		
		- ขาดผู้สอนที่ผู้เชี่ยวชาญ					- สร้างสิ่งจูงใจให้คนอยากสอน		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 2									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
2 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	ชอบมาสาย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ล่ามกลางในโรงงาน
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- มักจะมาสาย			แก้ไข	- ผึกนอนให้ไว ตื่นให้เช้า			
		- ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง				- ผึกเข้าสังคม			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ไม่เข้าใจในเนื้อหา			แก้ไข	- เช็คส่วนที่ไม่เข้าใจแล้วสอบถามส่วนที่ไม่รู้กับเจ้าของภาษา			
		- คำศัพท์หน่วยงาน				- สอบถามรายละเอียดงานก่อนเริ่มงานกับเจ้านาย ทุกครั้ง			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบภาษาญี่ปุ่นสำเนียงท้องถิ่น			แก้ไข	- พยายามฝึกฟังให้เคยชิน			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่เข้าใจในเนื้อหา			แก้ไข	- เช็คหรือสอบถามหัวหน้างานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง			
		- คำศัพท์หน่วยงาน				- สอบถามรายละเอียดงานก่อนเริ่มงานกับเจ้านาย ทุกครั้ง			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความต่างทางความคิด ทางภาษา ทางวัฒนธรรม			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
		- ลำบาก เช่นแยกเพื่อน, เพื่อนร่วมงานอย่างชัดเจน, คนญี่ปุ่นตรงต่อเวลา และคนญี่ปุ่นจะเข้างานก่อนออกงานทีหลัง							
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- เสียงคุยหรือเสียงโทรศัพท์รบกวน			แก้ไข	- ติดป้ายเตือนการใช้เสียง/ใส่เย็บปลั๊ก			
		- กลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน เช่น กลิ่นปาก, กลิ่นบุหรี่				- ใส่ผ้าปิดปาก/ให้มากฝรั่ง ลูกลอม แก้วสุหนทน			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- สถาบันการศึกษาคควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 3									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
2 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- ไม่ชอบพูด - เจ็บ - เป็นคนเก็บตัว	น้อยกว่า 3 ปี	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	Marketing
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ไม่ชอบพูด เจ็บ เป็นคนเก็บตัว - ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง			แก้ไข	- ฝึกเข้าสังคม - ฝึกเข้าหาผู้คน ปรับตัวให้ชิน			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- สำเนียงคนญี่ปุ่น			แก้ไข	- ฝึกฟังบ่อยๆ พยายามฝึกฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบหัวหน้าชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ด้วย เพราะมักจะโมโหอยู่บ่อยครั้ง			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
4 ความรู้	ปัญหา	- สำเนียงคนญี่ปุ่น - คำศัพท์หน่วยงาน			แก้ไข	- ฝึกฟังบ่อยๆ พยายามฝึกฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น - สอบถามรายละเอียดงานก่อนเริ่มงานกับเจ้านายทุกครั้ง			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- สำเนียงคนญี่ปุ่น - วิธีการให้เหตุผลไม่เหมือนกัน เช่น คนไทยชอบพูดตามความคิดตัวเอง โดยที่คนญี่ปุ่นให้ไปยืนยันหรือหาประเด็นมูลจากแหล่งต้นตอ แต่คนไทยถามมาไม่ครบถ้วน พอเจอคนญี่ปุ่นถามที่นอกเหนือหรือลึกลงไปก็จะใส่ความคิดตัวเองเข้าไปแทน แล้วพอเกิดปัญหาเพราะคนญี่ปุ่นเข้าใจผิด ก็ทำให้ทำงานยุ่งยากเพิ่มขึ้น กลายเป็นปัญหาของล่ามที่หลัง โดยล่ามต้องถามย้ำทุกครั้งว่าคำตอบนี้ถามกันแล้วหรือยัง มีแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้หรือคิดเอง			แก้ไข	- ฝึกฟังบ่อยๆ พยายามฝึกฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น - เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- กลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน เช่น กลิ่นปาก, กลิ่นบุหรี่ - เสียงคุยหรือเสียงโทรศัพท์รบกวน			แก้ไข	- ใส่ผ้าปิดปากให้หมากฝรั่ง ลูกอม แก้วสุรสนทนา - ติดป้ายเตือนการไว้เสียง/ใส่เอียร์ปลั๊ก			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนรู้ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- สถาบันการศึกษาควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 4									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง	น้อยกว่า 3 ปี	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- อายุงานยังน้อยทำให้ยังไม่คล่องในการล่ามหรือแปล			แก้ไข	- ท่องศัพท์ ฟัง ทบทวน ลองใช้บ่อยๆ			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ปัญหาภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น			แก้ไข	- ค่อยๆ เรียนรู้ไป/บอกให้คนญี่ปุ่นให้พยายามพูดภาษากลางอย่าพูดภาษาท้องถิ่น			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- กลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ - ไม่ชอบทัศนคติที่คนไทยชอบคิดว่า คนญี่ปุ่นชอบเรื่องทะเล่ เช่น ชอบพูดว่า มียาบี อาโออิ ทำให้ล่ามล่ามล่ามที่ต้องอธิบาย เพราะบางทีคนญี่ปุ่นก็ไม่ได้รู้จัก ล่ามต้องอธิบายกลับด้วยว่าไม่ใช่คนญี่ปุ่นทุกคนจะรู้จักและชอบขนาดนั้นกันทุกคน ทำให้เสียเวลาอธิบายและล่ามก็ใจด้วยเพราะเราเป็นผู้หญิง			แก้ไข	- ลองพยายามตั้งใจฟังก่อน - เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้กระบวนการทำงานภายในองค์กรทำให้ยังไม่คล่องในการล่ามหรือแปล - ไม่รู้ศัพท์เฉพาะในแวดวงของโรงงาน			แก้ไข	- สอบถามและเรียนรู้จากรุ่นพี่ในที่ทำงาน - ท่องศัพท์เฉพาะให้มากๆ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนญี่ปุ่นชอบให้คิดเอง บอกแค่คร่าว ๆ วิธีการไปหาเอาเอง คนไทยมองว่า ไม่สอนไม่บอก จะทำได้อย่างไร - คนญี่ปุ่นบางคนจะมองคนไทยต่ำกว่าตัวเองและไม่พยายามจะเข้าใจคนไทย			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- กลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน เช่น กลิ่นปาก, กลิ่นบูทรี - ความกดดันในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล			แก้ไข	- ใส่ผ้าปิดปากให้หมากรั้ว ลูกอม แก้วสุรันทนา - พยายามเชื่อมั่นในตัวเองให้มากๆ			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- สถาบันการศึกษาควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 5									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- ไม่มั่นใจในการพูด - พูดติดๆ ขัดๆ	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	HR
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ไม่มั่นใจในการพูดติดๆ ขัดๆ - ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง		แก้ไข	- ฝึกพูดบ่อยๆ อย่างน้อยๆ จะพูด - ไม่ต้องคิดแข่งกับเพื่อนหรือนักเรียนชาวต่างชาติ - ฝึกเข้าสังคมบ่อยๆ			
2	ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ออก พูดเร็วเกินไปฟังไม่ทัน - จับประเด็นไม่ได้		แก้ไข	- ฝึกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวภาษาญี่ปุ่น - พยายามฝึกจับใจความ			
3	ทัศนคติ	ปัญหา	- กลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ - ตามเนื้อเรื่องเนื้อหาไม่ทัน		แก้ไข	- พยายามลองฟังก่อน ถ้าไม่เข้าใจให้ถามคนญี่ปุ่น - สอบถามคนญี่ปุ่นอีกครั้ง เพื่อเช็คความเข้าใจ			
4	ความรู้	ปัญหา	- พูดเร็วเกินไปฟังไม่ทันตามเนื้อเรื่องเนื้อหาไม่ทันฟังไม่ออก - จับประเด็นไม่ได้ - ไม่มีความรู้หรือความถนัดในเรื่องที่กำลังล่าม		แก้ไข	- ฝึกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวภาษาญี่ปุ่น - พยายามฝึกจับใจความ - สอบถามรายละเอียดงานจากหัวหน้าก่อนล่ามทุกครั้ง			
5	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วิถีคิดแตกต่างกัน การทำงานของคนญี่ปุ่นคนญี่ปุ่นเข้มงวดเรื่องเวลา ทำให้คนไทยต้องปรับตัวในเรื่องความตรงต่อเวลา - วัฒนธรรมไทยญี่ปุ่นแตกต่างกันคนญี่ปุ่นแยกเรื่องเพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน หรือคู่ค้าทางธุรกิจออกจากกันอย่างชัดเจน ทำให้สนิทกับคนไทยยาก		แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6	สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- เสียงคุยหรือเสียงโทรศัพท์รบกวน - ไม่ชอบโต๊ะทำงานที่อยู่ภายในห้องเดียวกันกับเจ้านาย - ไม่ชอบที่ไม่มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้กับพนักงาน		แก้ไข	- ติดป้ายเตือนการใช้เสียง/ใส่หูฟัง - จัดทำที่กัน เพื่อลดความตึงเครียดของพนักงาน - จัดทำที่กันหรือสถานที่พักผ่อน เพื่อลดความตึงเครียดของพนักงาน			
7	สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนรู้ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย		แก้ไข	- สถาบันการศึกษาควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 7									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	กลัวเวลาทำอะไรใหม่ๆ	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ล่ามประสานงาน
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้				แก้ไข	- ทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน		
		- ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง					- ฝึกเข้าสังคม		
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- สำเนียงของเจ้านาย เจ้านายเป็นคนเกี้ยวโต				แก้ไข	- พยายามฟัง บอกเจ้านายว่าให้ช่วยค่อยๆพูด		
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ทัศนคติไม่ชอบภาษาญี่ปุ่นสำเนียงท้องถิ่นเพราะมักจะฟังไม่ออก				แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน		
		- กลัวเวลาทำอะไรใหม่ๆ					- พยายามลองทำสิ่งใหม่ๆตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตัวเอง		
		- ไม่อยากเข้ากลุ่มกับที่ทำงาน เพราะแต่ละกลุ่มไม่ได้มีความคิดเห็นที่ตรงกับเรา					- พยายามทำความเข้าใจ และปรับจนเข้าหากัน		
		- ไม่ชอบที่เจ้านายสั่งคำสั่งไม่ชัดเจน					- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน		
4 ความรู้	ปัญหา	- การไม่รู้ศัพท์ในการทำงาน				แก้ไข	- สอบถามรุ่นพี่ในที่ทำงาน		
	- สำเนียงของภาษาท้องถิ่นเพราะเจ้านายสำเนียงโตเกียว				- พยายามฟัง/บอกเจ้านายว่าให้ช่วยค่อยๆ พูด				
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- มักไม่แจ้งเนื้อหาหัวประเด็นว่าจะคุยเรื่องอะไรบ้าง ทำให้ล่ามไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน				แก้ไข	- เตรียมตัว ท่องศัพท์อยู่ตลอด		
		- ความแตกต่างทางด้านภาษา ทำให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ไม่ตรงกันหรือขอบเขตศัพท์ของไทยกับญี่ปุ่นไม่เท่ากันเช่นคำว่า โอมาเคะเสะ เรานึกว่าให้เราจัดการได้เองเลย					- เช็คความเข้าใจระหว่างคนญี่ปุ่นกับเราว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่		
		- วิธีคิด และวัฒนธรรมญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน					- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน		
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- การไม่มีการสอนงานอยู่ดีๆ ก็ให้แปลในที่ประชุมเลยคิดว่าเราแปลได้เลย ทั้งที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานฟังเรียนจบ				แก้ไข	- ทางองค์กรควรมีการสอนงานให้กับพนักงานทุกคน		
		- ปัญหาการเมืองในที่ทำงาน การแบ่งพรรคแบ่งพวกไม่สามัคคีกัน					- องค์กรควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคี		
		- สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม ไม่มีห้องระหว่างเจ้านายกับลูกน้องแยก ทำให้รู้สึกจะคุยอะไรกันไม่สะดวกหรือ เวลาทำงาน มักได้ยินเสียงผู้อื่นคุยโทรศัพท์บ้าง					- จัดทำที่กันหรือสถานที่พักผ่อน เพื่อลดความตึงเครียดของพนักงาน		
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย				แก้ไข	- สถาบันการศึกษควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 8									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- มีความตั้งใจ - กระตือรือร้นในการทำงาน - ไม่ชอบการออกกำลังกายตอนเช้า	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ชอบการออกกำลังกายตอนเช้า			แก้ไข	- องค์กรไม่ควรบังคับ ควรแล้วแต่ความสะดวกของพนักงานแต่ละคน			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- สำเนียงญี่ปุ่นแบบคนไทยพูดไปบางครั้งคนญี่ปุ่นไม่เข้าใจว่าเราพูดว่าอะไร - ไม่รู้ภาษาญี่ปุ่นถิ่นท้องถิ่น			แก้ไข	- ฟังฟังจากรายการทีวีแล้วลองพูดตามสำเนียงญี่ปุ่นบ่อยๆ - บอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจแล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลาง			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- คนไทยชอบหาว่าสามัคคีเนื่องจากเขาไม่เข้าใจความคิดญี่ปุ่น			แก้ไข	- อธิบายและทำความเข้าใจกับพนักงานชาวไทย			
4 ความรู้	ปัญหา	- พูดเร็วเกินไป			แก้ไข	- ขอให้พูดช้าลงหน่อย			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนญี่ปุ่นมักจะเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง - คนญี่ปุ่นใส่ใจเรื่องไฮเรนโซ แต่คนไทยไม่ใส่ใจ			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- โรงเรียนไม่มีสอนภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น			แก้ไข	- สถาบันควรให้ความสนใจและให้มีการสอนภาษาถิ่นมากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 9									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เรียบร้อย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ล่ามประสานงาน
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ความรู้ทางไวยากรณ์ - เข้าใจหรือใจความสำคัญที่ผู้สื่อสารต้องการพูดไม่เพียงพอ - ความมีปฏิภาณไหวพริบในการรับมือสถานการณ์เฉพาะหน้า เช่น กรณีที่เป็นเรื่องซีเรียส ทั้ง 2 ฝ่ายอาจใช้อารมณ์ในการพูดคุยกัน การวางตัวและวิธีการพูดของล่ามเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเนื่องจากเป็นคนกลางจะต้องรักษาความเป็นกลางเพื่อความน่าเชื่อถือ และทำให้การพูดคุยดำเนินไปได้จนกว่าจะบรรลุผล			แก้ไข	- ผิดทบทวน ทำแบบฝึกหัดให้เยอะ			
						- ท่องศัพท์ให้มาก เช็กความถูกต้องกับเจ้าของภาษา			
						- ผิดความน่าเชื่อถือ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบคนญี่ปุ่นเพราะชอบดูถูกคนไทย - ทัศนคติไม่เข้ากับเพื่อนร่วมงาน			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
						- ปรับจนเข้าหากัน			
4 ความรู้	ปัญหา	- ศัพท์เทคนิค ศัพท์เฉพาะทางหลายแขนง ซึ่งการไม่เข้าใจความหมาย หรือความสัมพันธ์ของเรื่องที่ผู้พูดกำลังพูด ก็ไม่สามารถแปลให้ทั้ง 2 ฝ่ายเข้าใจได้อย่างถูกต้อง - ความรู้ทางไวยากรณ์			แก้ไข	- ศึกษาศัพท์เฉพาะและทำความเข้าใจเนื้อหาทาง			
						- ผิดทบทวน ทำแบบฝึกหัดให้เยอะ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ปัญหาความแตกต่างทางความคิดและวัฒนธรรมทำให้เป็นปัญหาต่อการทำงาน			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ความกดดันในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล			แก้ไข	- เชื่อมมั่นในตัวเองให้มาก			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ล่ามยังขาดที่เรียนล่ามที่สอนโดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญจริงๆ			แก้ไข	- เพิ่มเงินเดือนให้กับสายอาชีพครูเพื่อเพิ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 10									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	26-30 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- มีหมวด - เข้ากับคนง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- รับความเครียดและความกดดันในการทำงานได้ต่ำ			แก้ไข	- ฝึกทำสมาธิ			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- การพูดโต้ตอบให้ทันที่ เพราะใช้เวลาลำดับประโยคในหัว - ฟังภาษาท้องถิ่นไม่ออก			แก้ไข	- ฝึกฟังดูรายการทีวีญี่ปุ่นบ่อยๆ - บอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจแล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลาง			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- กลัวฟังภาษาท้องถิ่นไม่ออก - ไม่ชอบที่คนญี่ปุ่นสนใจ และให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกันมาก ทำให้เรารู้สึกไม่มีตัวตน ไม่ได้รับการยอมรับ - รู้สึกไม่ดีที่คนญี่ปุ่นคาดหวังว่าล่ามต้องแปลได้ดีครบถ้วนตลอดเวลา - จับประเด็นได้ช้า			แก้ไข	- บอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจแล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลาง - เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน - มั่นใจในตัวเอง และอย่าไปปรับความกดดันเพิ่มเติมจากใคร - ฝึกอ่านบทความแล้วจับใจความบ่อยๆ			
4 ความรู้	ปัญหา	- ศัพท์เทคนิค, ศัพท์เฉพาะทาง			แก้ไข	- ฝึกท่องศัพท์เป็นประจำ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนญี่ปุ่นสนใจ และให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกันมาก - คนญี่ปุ่นบางคนจะมองคนไทยต่ำกว่าตัวเองและไม่พยายามจะเข้าใจคนไทย			แก้ไข	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- เสียงเครื่องจักร - กลิ่นเศษเหล็ก สังกะสี - ยังขาดต้นแบบ หรือรุ่นพี่ล่ามที่มีความสามารถจริง ๆ ให้ความช่วยเหลือ หรือถ่ายทอดความรู้			แก้ไข	- ใส่เสื้อปลั๊ก - ใส่ผ้าปิดปาก - บริษัทควรตั้งกฎการรบกวนงานให้เป็นรูปร่าง			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- สถาบันควรให้ความสนใจและให้มีการสอนภาษาถิ่นมากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 11									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	26-30 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เรียบร้อย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	ล่ามจัดซื้อ
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- พูดญี่ปุ่นสำเนียงไทยทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจยาก			แก้ไข	- หมั่นฟังสำเนียงจากสื่อต่างๆ และฝึกการอ่านออกตามสำเนียง			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- การแปลและสื่อความหมายให้รู้เรื่องจริงๆ			แก้ไข	- ศึกษา ทำความเข้าใจของสื่ออื่นๆ แล้วตีความ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- เครียดเพราะภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน			แก้ไข	- ศึกษาเรียนรู้ลักษณะของภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน			
4 ความรู้	ปัญหา	- การแปลและสื่อความหมายให้รู้เรื่องจริงๆ (ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่ามอย่างถ่องแท้)			แก้ไข	- ทำความเข้าใจ และศึกษาหาประสบการณ์เพิ่มเติม			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วิธีคิดการเรียนรู้ การสอน ของคนไทยกับญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน เช่น คนไทยให้ความสำคัญกับคนในครอบครัวแต่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงาน, คนญี่ปุ่นชอบค้นหาประเด็นมูลให้ละเอียดจึงจะตัดสินใจ แต่คนไทยจะไม่ไต่ละเอียดพิถีพิถันขนาดนั้น			แก้ไข	- ปรับเปลี่ยนและเรียนรู้รูปแบบการคิดที่แตกต่างกัน			
		- คนญี่ปุ่นบางทีมองคนไทยเป็นคนนอกอย่างเห็นได้ชัด ทำให้สร้างสัมพันธไมตรียาก				- ปรับตัว และสร้างความคุ้นเคยในแบบของญี่ปุ่น			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ยังขาดต้นแบบ หรือรุ่นพี่ล่ามที่มีความสามารถจริงๆ ไว้ช่วยชี้แนะ หรือถ่ายทอดความรู้			แก้ไข	- เข้าสัมมนาหรืออบรมเกี่ยวกับล่ามมืออาชีพ			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- ดำเนินการเข้าศึกษาตามระดับดังกล่าว หรือให้มีการอบรม จัดสื่อการเรียนรู้ที่เทียบเท่า			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 12									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N3	โสด	ขยัน	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	- ทำอะไรซ้ำ			แก้ไข	- ฝึกให้ชำนาญ			
		- พูดญี่ปุ่นสำเนียงไทยทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจยาก				- หมั่นฟังสำเนียงจากสื่อต่างๆ และฝึกการอ่านออกตามสำเนียง			
2	ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ไม่รู้ภาษาท้องถิ่นของคนญี่ปุ่น หรือ คำแสลง			แก้ไข	- ศึกษาชนิด หรือรูปแบบของคำท้องถิ่น/แสลง นั้น ๆ		
3	ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบความคาดหวังความสามารถของล่ามที่สูงเกินไปจากผู้ใช้งาน เช่น ล่าม ต้องแปลได้อย่างสละสลวย			แก้ไข	- แสดงหรือนำเสนอโดยอาจจะแฝงให้เห็นถึงประเด็นจำกัดของล่ามในขณะนั้น		
4	ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ศัพท์เฉพาะของโรงงาน			แก้ไข	- ศึกษาและจดจำคำเฉพาะดังกล่าว		
			- ไม่รู้ภาษาท้องถิ่นของคนญี่ปุ่น หรือ คำแสลง				- ศึกษาชนิด หรือรูปแบบของคำท้องถิ่น/แสลงนั้นๆ		
5	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนไทยชอบตอบหนีความผิด ตอบไม่ตรงคำถาม เมื่อล่ามแปลมักโดนว่าแปลผิด			แก้ไข	- ควรเข้าใจรูปแบบคำถามและตอบให้แน่ชัดจากคำถามเพิ่มเติมให้ชัดเจน		
6	สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี		
7	สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือ สารเคมี มาในระดับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย			แก้ไข	- ดำเนินการเข้าศึกษาตามระดับดังกล่าว หรือให้มีการอบรม จัดสื่อการเรียนรู้ที่เทียบเท่า		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 13									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	HR
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง			แก้ไข	- ให้ความคุ้นเคยเพื่อง่ายต่อการปรับตัว			
		- ทำอะไรก็กลัวเสียไปหมด				- ให้คำแนะนำ และให้ความมั่นใจ			
		- มีเพื่อนญี่ปุ่นน้อย				- ให้ความคุ้นชิน และแนะนำชาวญี่ปุ่นให้รู้จัก			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ออกเพราะได้ยินไม่ชัดหรือฟังไม่ทัน			แก้ไข	- ศึกษา หรือฝึกให้ชินจากสื่อด้านการฟัง			
		- จับประเด็นไม่ได้เพราะเปลี่ยนประเด็นเร็ว				- ศึกษาตามหัวข้อประเด็นให้ทัน อาจซักถามรายละเอียดทันทีหรือภายหลัง			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบเข้าสังคมทำความรู้จักกับคนใหม่ๆ			แก้ไข	- จัดกิจกรรมร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ง่ายต่อการปรับตัว			
4 ความรู้	ปัญหา	- จับประเด็นไม่ได้เพราะเปลี่ยนประเด็นเร็ว			แก้ไข	- ศึกษาตามหัวข้อประเด็นให้ทัน อาจซักถามรายละเอียดทันทีหรือภายหลัง			
		- ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ถาม				- จัดอบรมหรือสื่อเพื่อใช้ในการศึกษา			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วิธีคิดและการทำงานของคนญี่ปุ่นไทยไม่เหมือนกัน คนญี่ปุ่นต้องการอะไรที่ชัดเจนไม่ผิดพลาด แต่คนไทยชอบอ้อมไปมาไม่บอกความจริงที่ชัดเจน เลยเป็นปัญหาที่สามต้องเรียนรู้หาวิธีอธิบายให้ทั้งฝ่ายคนไทยและคนญี่ปุ่นเข้าใจกัน			แก้ไข	- ซักถามประเด็นให้เข้าใจโดยตรง แล้วตีความสรุปให้ชัดเจน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ไม่มีการบอกหัวข้อประเด็นเรื่องราวหรือประเด็นมาล่วงหน้ากับสามก่อน			แก้ไข	- ต้องติดต่อกับสาม เพื่อสอบถามและเตรียมตัวสำหรับประเด็นมูลล่วงหน้า			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่มีโรงเรียนหรือสถาบันสอนล่าม			แก้ไข	- จัดอบรม หรือเชิญอาจารย์มาสอนภายในองค์กร			
		- ไม่มีการสอนอธิบายความแตกต่างของญี่ปุ่นและไทยที่เข้าใจง่ายในเวลาอันสั้น				- จัดสื่อการสอน หรือแจกเอกสารที่สรุปความแตกต่างโดนชัดเจน			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 15									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	ตลก ยิ้มง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	HR
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ไม่รู้ภาษาท้องถิ่นของคนญี่ปุ่น หรือ คำแสลง			แก้ไข	- ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำแสลงนั้นๆ เพื่อถ่ายทอดการเข้าใจ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบเจ้านาย เพราะนิสัยไม่ดี ชอบเอาผลงานของคนอื่นมาเป็นผลงานของตัวเอง			แก้ไข	- จัดทำ หรือใส่จุดเด่นของตัวงานเพื่อเลี่ยงต่อการถูกขโมยผลงาน			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ภาษาท้องถิ่นของคนญี่ปุ่น หรือ คำแสลง			แก้ไข	- ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำแสลงนั้นๆ เพื่อถ่ายทอดการเข้าใจ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- พนักงานคนไทยในบริษัทมักจะตอบไม่ตรงคำถาม			แก้ไข	- ให้ความเข้าใจและความเป็นกันเอง เพื่อลดความประหม่าใน			
		- อาหารไม่ค่อยถูกสุขลักษณะ ทำให้ล่ามท้องเสียหรือไม่สบายได้ง่าย				- ตรวจสอบสถานที่หรือร้านอาหารให้แน่ชัดในด้านความสะอาด และควรเตรียมยาในกรณีที่มีสภาพร่างกายของล่ามปรับตัวกับอาหารไม่ได้			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ทางเลือกในการเข้าถึงสถาบันการศึกษาสอนภาษาญี่ปุ่นที่ดียังมีจำนวนน้อยและยังเข้าถึงได้ยาก ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ			แก้ไข	- จัดการอบรม หรือคอร์สศึกษาเพิ่มเติมในแต่ละพื้นที่ หรือจัดการอบรมผ่านสื่อทางไกล			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 16									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- หัวดี - อรทัยดี	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ประสานงาน
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ออก - ฟังไม่ทัน			แก้ไข	ฝึกทักษะการฟังให้คุ้นชินจากสื่อการฟังต่างๆ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบให้คนอื่นพูดภาษาอื่นปนกับภาษาญี่ปุ่น เช่นพูดไทยคำญี่ปุ่นคำ อังกฤษคำไทยคำ เพราะทำให้ล่ามเข้าใจยากมากกว่าเดิม - ไม่ชอบคนญี่ปุ่นชอบใช้คำรุนแรงเพราะจริงจังในการทำงาน			แก้ไข	- อธิบายให้อีกฝ่ายเข้าใจโดยตรงเพื่อความสะดวกของทั้งล่ามและอีกฝ่าย - พูดอย่างประนีประนอม และให้ความเข้าใจในเรื่องวาจา			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ศัพท์ - ไม่รู้ไวยากรณ์			แก้ไข	- ให้การอบรมหรือความเข้าใจเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นชินในการใช้ศัพท์/ไวยากรณ์			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมไทยกับญี่ปุ่นแตกต่างกัน เช่น คนญี่ปุ่นใส่ใจเรื่องไฮเรนโซแต่คนไทยไม่รู้จัก - คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงานแต่คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว			แก้ไข	- ให้ความเข้าใจและเรียนรู้ความแตกต่างของซึ่งกันและกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี - เพราะโรงงานมีการควบคุมสภาพแวดล้อม สารเคมี การจัดวางอุปกรณ์ อีกทั้งมีการควบคุมระดับเสียงเครื่องจักรอีกด้วย			แก้ไข	ไม่มี - เพราะโรงงานมีการควบคุมสภาพแวดล้อม สารเคมี การจัดวางอุปกรณ์ อีกทั้งมีการควบคุมระดับเสียงเครื่องจักรอีกด้วย			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 17									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	คุยกับลูกค้าเก่ง	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ฝ่ายขาย
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- มักจะฟังตัวเลขที่คนญี่ปุ่นพูดไม่ทัน - ไม่ชอบลักษณะการพูดในลำคอของคนญี่ปุ่น ทำให้ฟังยาก - ความสามารถในการดัดแปลงคำพูดออกมาใช้งานได้ทันทีต่ำ			แก้ไข	- ขอให้ทวนคำถาม หรือขอให้เขียนเป็นตัวเลขแบบอาราบิก - บอกคนญี่ปุ่นว่าเราฟังยาก ช่วยปรับให้เราหน่อยได้ไหม - หมั่นศึกษาบททวนเพื่อให้เกิดความคุ้นชินในการใช้งาน		
2	ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- นึกศัพท์ที่จำเป็นออกมาไม่ได้ทันที - ฟังไม่ทัน ฟังไม่ออก เพราะอีกฝ่ายพูดเร็วไป, พูดไม่ชัด, พูดอยู่ในลำคอ, สำเนียง - มักจะฟังตัวเลขที่คนญี่ปุ่นพูดไม่ทัน			แก้ไข	- หมั่นทบทวนให้คุ้นชิน ให้ง่ายต่อการนำมาใช้ในอนาคต - พูดด้วยวาจาสุภาพและชัดเจน เพื่อขอให้อีกฝ่ายพูดได้ชัดเจนเช่นกัน - อาจขอให้ทวน หรือขอให้เขียนตัวเลขแบบอาราบิก		
3	ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบรับประทานอาหารกับเจ้านายญี่ปุ่นทุกมื้อ เพราะเหมือนไม่ได้พักผ่อน และเลือกอาหารที่ตัวเองอยากกินไม่ได้			แก้ไข	- สอบถาม หรือเสนอแนะเมนูอาหารประเภทอื่นล่วงหน้า เพื่อจัดเตรียม หรือจองในภายหลัง		
4	ความรู้	ปัญหา	- ไม่มีแม่ศัพท์หรือความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่ต้องแปล			แก้ไข	- สอบถามผู้รู้ หรือศึกษาจากสื่อที่ให้ความรู้ต่างๆ โดยตรง		
5	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น คนญี่ปุ่นจะมีความละเอียด เป็นระเบียบ ตรงต่อเวลา แต่คนไทย จะหละหลวมกว่านอกจากนี้ คนญี่ปุ่นไม่ชอบสั่งงานตรงๆ ว่าให้ทำอะไร มักจะให้เราลองทำเอง แล้วมาไม่ชอบใจว่าทำไมไม่ทำแบบนี้ดีกว่า - ความแตกต่างทางด้านภาษา เช่น คำศัพท์ไทยกับญี่ปุ่นไม่ได้มีความหมายเหมือนกัน			แก้ไข	- ปรับตัว เช่น สอบถาม หรือปรึกษา เสนอแนะรูปแบบงาน เพื่อให้เกิดจุดเริ่มต้น ขึ้นมาก่อน - จัดอบรม หรือให้ความรู้ในเรื่องความแตกต่างทางด้านคำศัพท์ที่แตกต่างกัน		
6	สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- กอดดันเพราะกฎระเบียบ เช่น ยูนิฟอร์ม เข็มงวดเกินไป ทำให้เกิดความหงุดหงิดและความเครียด - กอดดันที่ต้องรองรับอารมณ์เจ้านายหรือรุ่นพี่ - การพูดของคนไทย ที่พูดไม่รู้เรื่อง ตามไม่ตรงสิ่งที่ตัวเองต้องการจะถาม แต่ชอบเลาะยาวๆ เช่น เจ้านายถามว่า ทำหรือยัง แต่จะตอบเลยว่า ไม่ว่างงานเยอะ - กลิ่นบูหรี - การพูดในลำคอของคนญี่ปุ่นทำให้ฟังยาก - คนญี่ปุ่นมีสำเนียงหรือภาษาถิ่นที่หลากหลายในบริษัทเดียว - นายญี่ปุ่นชอบสั่งงานแล้วลืม - กลิ่นปากคนญี่ปุ่น เพราะคนญี่ปุ่นชอบไม่กินข้าวเช้าแล้วแปรงฟัน - ฟังไม่ทัน ฟังไม่ออก เพราะอีกฝ่ายพูดเร็วไป			แก้ไข	- ให้ประเด็นเสนอแนะ ในกรณีที่สามารถคัดค้านไม่เสียยูนิฟอร์มในบางสถานการณ์ - แจ้งปัญหา หรือรายงาน เพื่อขอคำแนะนำ ปรึกษากับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงกว่า - ปรับรูปแบบการพูดคุย หรือสอบถามความคืบหน้าของตัวงาน และขอให้คำตอบที่ชัดเจนโดยไม่สร้างความกอดดันให้ - เสนอให้จัดสถานที่เฉพาะสำหรับผู้สูบบุหรี - สอบถาม หรือขอให้พูดโดยชัดเจน - อาจขอความร่วมมือในการใช้ภาษากลาง - ควรมีสมุดพกขนาดเล็ก เพื่อจดบันทึกรายละเอียดของงาน - จัดกิจกรรม หรือนำเสนอของรักในแง่นามียก่อนเริ่มเวลางาน - ศึกษาหรือให้ความคุ้นชิน จะขอให้พูดอธิบายใหม่อีกครั้ง		
7	สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่มีการสอนภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่นในสถานการศึกษาส่วนใหญ่ในประเทศไทย			แก้ไข	- แลกเอกสาร หรือให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาท้องถิ่น		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 18									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	อดทนเก่ง	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	HR
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ไม่ชอบสังคม - มีความสามารถในการตีพิมพ์ออกมาได้ทันทีต่ำ			แก้ไข	- จัดกิจกรรม หรืองานพบปะสมาชิกในองค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และลดความตึงเครียดในการเข้าสังคม - ฝึกฝนและศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความคุ้นชินในคำศัพท์			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- จับใจความยาก - ปัญหาความรู้ทางไวยากรณ์ คำศัพท์ สำนวน คำเปลี่ยนเสียง - รู้แต่ภาษากลาง ไม่รู้และไม่ชินภาษาท้องถิ่น			แก้ไข	- ศึกษาและเรียนรู้หลักการจับใจความ หรือเทคนิคการจับประเด็น - ศึกษาเพิ่มเติม และจดจำให้เกิดความคุ้นชิน - ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำแสดงนั้น ๆ เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
4 ความรู้	ปัญหา	- จับใจความยาก - ศัพท์ใหม่ในการทำงาน			แก้ไข	มีการจดบันทึก และเรียนรู้ศัพท์ใหม่ๆ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมความคิดที่แตกต่างกันของคนไทยและคนญี่ปุ่น เช่นเวลาสั่งงานคนญี่ปุ่นชอบให้คิดเอง บอกแค่คร่าวๆ วิธีการไปหาเอาเอง คนไทยมองว่า ไม่สอนไม่บอก จะทำได้อย่างไร - คนไทยไม่ตรงเวลา แต่คนญี่ปุ่นมักจะตรงเวลา			แก้ไข	- เรียนรู้ความแตกต่าง และปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งสองฝ่าย			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ความกดดันในการทำงานจากตัวเอง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน การพูดทำร้ายจิตใจ การถูกตำหนิต่อหน้าสาธารณะ			แก้ไข	- จัดสรรตัวงานและเวลาในการทำงานให้ชัดเจน และตรวจรายงานปัญหาแก่เบื้องบน หรือช่วยเหลือผู้ถูกตำหนิจนเกินเหตุ			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ขาดสถานที่ในการเรียนรู้ฝึกงานใช้ภาษาและคำศัพท์ที่หลากหลาย			แก้ไข	- จัดอบรม หรือกิจกรรมให้มีความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ต่างๆ			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 19									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	ชาย	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เครียด ตื่นเต้นง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	สถาบัน เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น	Marketing
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ทำอะไรก็กลัวเสียไปหมด - ขี้อาย			แก้ไข	- จัดสรรกิจกรรม หรือตารางการทำงาน และอบรมความคุ้นเคยในการทำงาน เพื่อเพิ่มความชำนาญ และลดความผิดพลาด - จัดอบรม หรือกิจกรรม ให้เกิดความคุ้นชิน และมีความกล้าหรือลดความขี้อายในองค์กร			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ปัญหาความรู้ทางไวยากรณ์ คำศัพท์ สำนวน คำเปลี่ยนเสียง - สำเนียงภาษาญี่ปุ่นของคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นฟังยาก - พูดติดๆ ขัดๆ ไม่ต่อเนื่อง			แก้ไข	- ศึกษาเพิ่มเติม และเรียนรู้ศัพท์ สำนวนต่างๆ - ศึกษาด้านการฟัง และฝึกการออกเสียงสำเนียงให้ถูกต้อง - ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ และมีความมั่นใจในการพูด ไม่ให้พูดติดขัด			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ราคาราคาที่คนญี่ปุ่นมักต้องการประเมินมูลค่า ในการวิเคราะห์และกำหนดทิศทางหรือการตัดสินใจ			แก้ไข	- ให้ประเมินมูลค่าโดยอธิบายเหตุและผลที่ถูกต้อง เพื่อให้มีน้ำหนักในคำตอบ			
4 ความรู้	ปัญหา	- ขาดความเข้าใจในเนื้อหางานที่ต้องล่ามอย่างถ่องแท้ - กลัว ตื่นเต้นในการแปลช่วงแรกๆ			แก้ไข	- ศึกษาความเข้าใจ และทบทวนเนื้อหาให้ถ่องแท้ - ฝึกฝน และให้ความคุ้นชินเพื่อลดความตื่นเต้น			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมวิธีคิดที่แตกต่าง เช่น คนไทยมักใช้อารมณ์ (Sense) คนญี่ปุ่นมักใช้เหตุผล (Logic) - ค่านิยมคนไทยกับคนญี่ปุ่นแตกต่างกัน เช่น คนญี่ปุ่นมักต้องการประเมินมูลค่าละเอียดมากพอในการวิเคราะห์และกำหนดทิศทาง หรือใช้ในการตัดสินใจแต่ในความคิดของคนไทยคือรู้สึกว่ามันจำเป็นต้องละเอียดขนาดนั้น			แก้ไข	- จัดกิจกรรม หรืออบรมเพื่อความเข้าใจ และเข้าใจถึงความแตกต่าง และการปรับตัว แลกเปลี่ยนแนวคิด - พูดคุย เจจราผ่านการประชุม และให้เหตุผลอย่างเพียงพอ พร้อมอธิบายให้น้ำหนักของเหตุผลที่ต้องการ			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ความกดดันในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล			แก้ไข	- จัดกิจกรรมระหว่างการทำงานเพื่อลดความกดดัน เช่น กายบริหาร หรือขอคำปรึกษาเรื่องงาน			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ล่ามมือใหม่ยังขาดต้นแบบ หรือรุ่นพี่ล่ามที่มีความสามารถจริงๆ ไว้ช่วยชี้แนะ หรือถ่ายทอดความรู้ - ขาดสถานที่ในการเรียนรู้ฝึกงานใช้ภาษาและคำศัพท์ที่หลากหลาย			แก้ไข	- ฝึกฝนและศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบให้รุ่นน้องในอนาคต - ศึกษาและจัดสถานที่ หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจารย์เพื่อมาให้ความรู้ หรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านภาษา			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 20									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เครียด ตื่นตื้นง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัย ศิลปากร	ฝ่ายขาย
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- ทำอะไรก็กลัวเสียไปหมด		แก้ไข	- ศึกษาและฝึกฝน รวมไปถึงร่วมกิจกรรมในองค์กรที่ส่งเสริมความชำนาญเพื่อลดความผิดพลาด เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อช่วยในการเข้าหาสมาชิกในองค์กร และแบ่งปันความคิดเห็นเพื่อลดความเครียดในการทำงาน			
- ปรับตัวเข้ากับคนไม่เก่ง									
- รับความเครียดและความกดดันในการทำงานได้ต่ำ									
2	ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ทัน ฟังไม่ออก เพราะอีกฝ่ายพูดเร็วไป, พูดไม่ชัด, พูดอยู่ในลำคอ, สำเนียง		แก้ไข	- ขอให้พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน หรือขอให้อธิบายผ่านการเขียน - ศึกษาและฟังสำเนียงผ่านสื่อต่างๆ ให้เกิดความคุ้นเคย			
- สำเนียงภาษาญี่ปุ่นของคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นฟังยาก									
3	ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบที่โดนใช้งานที่ไม่เกี่ยวกับการเป็นล่าม		แก้ไข	- แสดงความชัดเจนในเรื่องของตัวงาน กับส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องประเด็นกับงานล่าม - ศึกษาหรือทำความเข้าใจผู้ว่าจ้าง หรือหัวหน้างาน เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่ละเอียดอ่อน			
- ลำบากใจเรื่องการเลือกใช้คำแปลบางครั้งเป็นเรื่องที่เคร่งเครียดละเอียดอ่อน									
4	ความรู้	ปัญหา	- คำศัพท์เฉพาะแต่ละประเภทในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี		แก้ไข	- ศึกษา หรือจัดทำเอกสารอธิบายศัพท์เฉพาะสำหรับพนักงานใหม่			
5	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมที่ต่างกันเช่น วิถีชีวิต การใช้ชีวิต ที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง คนไทยส่วนใหญ่สังคมครอบครัวแต่คนญี่ปุ่นน้อยมากที่จะเป็นแบบนั้น ส่วนใหญ่มักจะอยู่แบบตัวคนเดียว ไหนจะเรื่องสังคมแบ่งแยกชาย-หญิงอีก (ชายต้องเหนือกว่าผู้หญิง เกลียดมาก) ชอบแบ่งแยกและแก้ไขไม่ได้ อีกอย่างคือมุมมองของคนญี่ปุ่นที่มีแต่คนไทยยังงมงายกับงมงายอยู่		แก้ไข	- ศึกษา หรือทำความเข้าใจ และให้ความรู้หรือเปิดรับ-ยอมรับในความแตกต่างทางด้านสังคม			
6	สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ยังขาดต้นแบบ หรือรุ่นพี่ล่ามที่มีความสามารถจริงๆ ให้ความช่วยเหลือ หรือถ่ายทอดความรู้		แก้ไข	- ฝึกฝนและศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบให้รุ่นน้องในอนาคต - เพิ่ม หรือจัดพื้นที่สำหรับพูดคุยเป็นการส่วนตัว - ขอความร่วมมือ หรือขอให้พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน			
- เสี่ยงคุยหรือเสี่ยงโทรศัพท์รบกวน									
- คนญี่ปุ่นพูดอยู่ในลำคอ									
7	สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- คำศัพท์เฉพาะแต่ละประเภทในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร หรือสารเคมี ไม่ได้มีสอนในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย		แก้ไข	- จัดอบรม หรือจัดทำเอกสารให้ความรู้ หรืออธิบายคำศัพท์เฉพาะดังกล่าว			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 21									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	31-35 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เป็นคนสันโดษ	น้อยกว่า 3 ปี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- เป็นคนสันโดษ			แก้ไข	- ออกสังคม ออกงานสังสรรค์ พบปะบ้าง			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ทัน ฟังไม่ออก เพราะอีกฝ่ายพูดเร็วไป, พูดไม่ชัด, พูดอยู่ในลำคอ, สำเนียง - สำเนียงภาษาญี่ปุ่นของคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นฟังยาก			แก้ไข	- ฟังพูด ฟัง บ่อยๆ ศึกษาทักษะการฟัง การพูด จากรายการทีวีญี่ปุ่นเยอะๆ - ฟังฟังและออกเสียงตามรายการทีวีญี่ปุ่น			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบเข้าสังคมกับคนในองค์กร			แก้ไข	- ปรับทัศนคติและลองเข้าหาให้มากขึ้น			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ภาษาท้องถิ่นของญี่ปุ่น - ศัพท์หน้างาน - ไม่มีความรู้ในการอธิบายคำนิยามของคนไทยในเวลาอันสั้นได้ยาก			แก้ไข	- ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม - สอบถามและศึกษาจากตัวเจ้าของภาษา/สอบถามรายละเอียดงานล่วงหน้า หมั่นท่องศัพท์ - เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความคิด ระบบการทำงานของคนไทยกับคนญี่ปุ่นต่างกัน ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่ขาดความคิดที่เป็นระบบแบบแผน จนบางครั้งการสนทนาเกิดความขัดแย้ง ซึ่งในฐานะล่ามการใช้คำพูดจะต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก - ญี่ปุ่นมองว่า ไม่มีอะไรเกินความสามารถคน เพราะคนเรียนรู้ได้ แต่คนไทยคิดว่าบางเรื่องถึงพยายามมากเท่าไร ไม่ได้หมายความว่าผลลัพธ์จะออกมาดีเท่ากับความพยายามที่เข้าไปเสมอ ทำให้คนไทยมองว่า อะไรที่ไม่เคยทำ ทำไม่เป็น จะปฏิเสธที่จะไม่ทำ ไม่ชอบเรียนรู้			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- มีระยะเวลาในการอธิบายคำนิยามของคนไทยในเวลาอันสั้นได้ยาก			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของญี่ปุ่นและไทยอย่างลึกซึ้งภายในสถาบันการศึกษา และไม่สามารถอธิบายให้ผู้ที่ไม่รู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นและไทยมาก่อน ให้เข้าใจง่ายในเวลาอันสั้น			แก้ไข	- สถาบันการศึกษาควรเปิดการสอนในด้านเฉพาะนอกจากภาษาให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 22									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	31-35 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- ขยัน - หัวดี - ชื่นชอบภาษาญี่ปุ่น - หัวไว	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	General Affair (GA)
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- สำเนียงภาษาญี่ปุ่นของคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นฟังยาก - ฟังไม่ทัน			แก้ไข	- ฟังฟังขอให้คนญี่ปุ่นพูดช้าลงหน่อย - ฟังฟังให้บ่อย โดยอาจจะฝึกจากรายการทีวีญี่ปุ่น			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ศัพท์เฉพาะ - นึกคำศัพท์ที่อยากจะใช้ไม่ออกทันที			แก้ไข	- ค้นหาศัพท์เฉพาะที่จำเป็น และท่องบ่อยๆ - พยายามใช้บ่อยๆ ให้เกิดความเคยชิน			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ค่านิยมวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยและญี่ปุ่นไม่ตรงกัน เช่น คนญี่ปุ่นมักจะพูดแรงถ้าเป็นเรื่องงานทำให้เกิดความขัดแย้งไม่พอใจกันภายในที่ทำงาน			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- พนักงานคนไทยมักจะไม่วางใจบรรยายเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประเด็นล่วงหน้า, ปกปิดบิดเบือนประเด็นเท็จจริง พูดไม่ตรงประเด็น			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน - ตามล่าหาหลายๆ ครั้ง			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 23									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	ชอบทำอะไรคนเดียว	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยบูรพา	บริษัท
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- สำเนียงคนญี่ปุ่น			แก้ไข	- ผิดฟังจากรายการญี่ปุ่นบ่อยๆ			ให้เกิดความเคยชิน
3 ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่เข้าใจสิ่งที่จะสื่อ แม้ว่าจะมีคลังคำศัพท์มากพอ เพราะเรียนกันคนละด้านกับคนที่สามให้ - ไม่รู้ศัพท์เฉพาะ - นึกคำไม่ออก - การใช้คำสุภาพ			แก้ไข	- ต้องศึกษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากศัพท์ - ค้นหาศัพท์เฉพาะที่จำเป็นแล้วหั่นท่องศัพท์ - ใช้บ่อยๆ ให้เกิดความเคยชิน - ผิดใช้บ่อยๆ			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนไทยไม่ตรงเวลาแต่คนญี่ปุ่นเป็นคนตรงเวลา เช่น พอฝนตก รถติด เลยทำให้มาช้า ซึ่งเป็นเรื่องที่คนญี่ปุ่นไม่เข้าใจ เพราะบ้านเขา ต่อให้พายุเข้า หิมะตก ถ้าบริษัทไม่ประกาศให้หยุด เขาก็ต้องดั้นด้นมาทำงานให้ตรงเวลา			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 24									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	26-30 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- ร่าเริง - แจ่มใส	4 ปี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ทัน			แก้ไข	- ฟังฟังบ่อยๆ ให้เกิดความเคยชิน			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- คนไทย มองว่าคนญี่ปุ่นอะะกะก็ด่าคนไทยก่อน			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
4 ความรู้	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- คนไทยไม่ได้มีวัฒนธรรมโอรเนโซ - คนไทย ตามอย่างหนึ่ง ตอบอีกอย่างหนึ่ง/ญี่ปุ่น ตามเพื่อหารายละเอียดไว้หาทางแก้ไขป้องกัน - คนไทย ตอบเสียง มองว่าตามเพื่อจับผิด/ญี่ปุ่น ด่าทอ เพื่อหวังให้แก้ไข			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
		- ชอบให้คิดเอง บอกแค่คร่าวๆ				- ต้องพูดออกมาก่อนคิดเองให้คนอื่นได้ทราบด้วย			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- หัวหน้างานชาวไทยไม่มีความรู้เฉพาะทาง และไม่สามารถแนะนำการทำงานให้เกิดความราบรื่นได้ต้องพึ่งพาอาศัยการหาความรู้ด้วยตนเอง			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ครูคนไทยและคนญี่ปุ่นในห้องเรียนหรือคนรู้จักใกล้ตัวที่พูดญี่ปุ่นมักพูดซ้ำและซ้ำ ไม่เหมือนในการทำงานหรือตอนไปประเทศญี่ปุ่นจริงๆ ทำให้เสียเวลาในการปรับตัว			แก้ไข	- ขอให้คนรู้จักที่เป็นชาวญี่ปุ่นพูดแบบปกติ เพื่อให้เราได้ชินกับความเร็วแบบปกติ			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 25									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	ชาย	26-30 ปี	ปริญญาตรี	N1	สมรส	ดูเก่ง	4 ปี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- อธิบายวัฒนธรรมไทยในเวลาอันสั้นได้ยาก			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- คนญี่ปุ่นในที่ทำงานมักจะไม่ค่อยฟังที่ลูกน้องตัวเอง (คนไทย)จะเตือนในสิ่งที่ทำไม่ถูกต้อง แล้วก็มักจะบอกว่าเป็นรุ่นพี่ ที่ทำมาก่อนแล้ว พอเทียบกับรุ่นน้องที่เตือนก็จะไม่โหดสักเท่าไร คนกลางอย่างล่ามต้องคอยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่ให้ปัญหามาบานปลายไปมากกว่านี้ ก็จะมีปัญหาว่าทำไมไม่แปลให้ตรงๆ ไปเลย เขารู้ภาษาไทยมาบ้างแล้วเขาก็จะจับผิดเราไปด้วย เราก็จะโดนว่าด้วยเช่นกัน			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
		- ทำงานไม่ตรงสายงาน โดนใช้ให้ทำงานหลากหลายประเภทนอกเหนือจากล่าม							
4 ความรู้	ปัญหา	- การใช้คำสุภาพ			แก้ไข	- ฝึกใช้บ่อยๆ ให้เป็นนิสัย			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมแตกต่างกัน เช่น คนไทยไม่ชอบให้ถูกตำหนิหน้าคนอื่น มันเหมือนไม่ให้เกียรติกัน แต่ญี่ปุ่นตำหนิหน้าคนอื่นเป็น 当然のこと พอญี่ปุ่นเอา 当然のこと (ทั้งคำตำหนิ และกิริยาเช่นตบโต๊ะ) ตรงนี้มาทำกับคนไทย ผลที่เกิดขึ้นร้ายสุด คือ ญี่ปุ่นอาจจะโดนคนไทยทำร้ายร่างกายได้ เพราะฉะนั้นล่ามต้องใช้วิจารณญาณตรงนี้มาก ว่าควรจะล่ามตรงตามจรรยาบรรณ หรือควรจะเลี่ยงอย่างไรเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันตรงนี้			แก้ไข	- ทั้งสองฝ่ายต้องปรับเปลี่ยนและทำความเข้าใจต่อกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 26									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	สมรส	ไม่ตรงต่อเวลา	น้อยกว่า 3 ปี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	โค้ด
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- กดดันเวลาล่าม กลัวจะแปดผิดแล้วส่งผลกระทบต่อการทำงานของคนอื่น หรือกลัวจะโดนต่อว่าหากใช้เวลาในการล่ามนาน				แก้ไข	- สร้างความเชื่อมั่นให้กับตัวเอง		
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	ไม่มี				แก้ไข	ไม่มี		
3 ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี				แก้ไข	ไม่มี		
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่เข้าใจเนื้อหาที่ต้องล่าม ไม่มีความรู้เฉพาะทาง เช่นวงจรไฟฟ้า การอ่านกราฟต่างๆ หรือการทำงานของเครื่องจักร เป็นต้น				แก้ไข	- ควรมีการสอนอย่างละเอียด นอกจากศัพท์เฉพาะแล้ว ควรให้ความรู้เฉพาะเบื้องต้นกับล่ามด้วย		
		- ศัพท์เฉพาะและตัวย่อเยอะ ใช้เวลาในการจำนาน					- ท่องศัพท์ทุกวัน		
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น การกินอาหารในบริเวณพื้นที่ใกล้กับราชวังสามารถทำได้ แต่ในไทยทำไม่ได้				แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน		
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี				แก้ไข	ไม่มี		
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี				แก้ไข	ไม่มี		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 27									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
3 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาโท	N2	โสด	ไม่ชอบกฎระเบียบ	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยบูรพา	โรงงาน
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- การใช้ไวยากรณ์ให้ถูกกับสถานการณ์ อย่างบางที่ไวยากรณ์ตัวนี้ความหมายเหมือนกันเลย แต่ใช้คนละสถานการณ์กัน - การพูดโต้ตอบให้ทันที่ เพราะต้องใช้เวลาลำดับประโยคให้หัว และยิ่งอธิบายยาวๆ ต้องมาลำดับคำพูด			แก้ไข	- คอยตรวจสอบการใช้บททวน สอบถามเจ้าของภาษา - ใช้และฝึกบ่อยๆ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่พอใจที่ให้ทำหน้าที่อื่นนอกจากตำแหน่งตัวเอง ทั้งที่เงินเดือนเท่าเดิม - เป็นตัวกลางระหว่างคนญี่ปุ่นกับคนไทย ไม่สามารถแปลตรงๆ ได้ เนื่องจากอาจจะทำให้ทะเลาะกันได้			แก้ไข	- ปรึกษากับหัวหน้าเพื่อสร้างเข้าใจซึ่งกันและกัน - พยายามแปลให้เป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง			
4 ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ศัพท์หน้างาน			แก้ไข	- สอบถามรายละเอียดงานล่วงหน้าเพื่อเตรียมตัว			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- วัฒนธรรมญี่ปุ่นชอบให้ทำงานควบหลายตำแหน่ง - คนญี่ปุ่นใส่ใจเรื่อง โฮ เรน โซ คนไทยไม่ใส่ใจ ทำให้คนญี่ปุ่นคิดว่าคนไทยไม่ใส่ใจ			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 28									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	ชาย	26-30 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เป็นคนเส้นตื้น	น้อยกว่า 3 ปี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ล่าม GA
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- เป็นคนเส้นตื้นทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการทำงาน			แก้ไข	- พยายามสร้างภาพลักษณ์ให้น่าเชื่อถือ			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- ฟังไม่ทัน			แก้ไข	- ฟังบ่อยๆ สร้างความเคยชินกับการฟัง			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- ไม่ชอบสนทนากับเจ้านายมากเกินไป - ทำให้ไม่มีเวลาพักส่วนตัวเป็นของตนเอง			แก้ไข	- คุยกันแค่ช่วงเวลาทำงาน - หออะไรทำเพื่อลดความเหนื่อยของตัวเอง			
4 ความรู้	ปัญหา	- ล่ามส่วนใหญ่ยังรู้ศัพท์ และความรู้ทั่วไปในวงแคบ - ทำให้ทำงานที่หลากหลายยังไม่ค่อยได้			แก้ไข	- สถานศึกษาควรมีการเรียนการสอนที่เปิดในด้านวิชาเฉพาะต่างๆ ให้เด็กเรียนภาษามากขึ้น			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความตรงต่อเวลา - การยึดถือกฎระเบียบเหมือนกับบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ซึ่งบางอย่างใช้ในไทยก็ไม่เหมาะ เช่น ให้ออกกฎระเบียบในการทำงานทุกเช้า			แก้ไข	- มาให้ทันเวลาเสมอ - เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- ล่ามมือใหม่ยังขาดต้นแบบ หรือรุ่นพี่ล่ามที่มีความสามารถจริงๆ ให้ความช่วยเหลือ หรือถ่ายทอดความรู้			แก้ไข	- บริษัทควรมีงานสอนงานล่ามที่เข้าใหม่อย่างจริงจัง			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ล่ามยังขาดที่เรียนล่ามที่สอนโดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญจริงๆ			แก้ไข	- ควรเพิ่มเงินเดือนและสนับสนุนอาจารย์ให้มากขึ้น			

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 29									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	- พูดเร็ว - หงลืมได้ง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ล่ามกลาง
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1	ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	- พูดเร็ว ทำให้ตอนล่ามต้องพูดซ้ำ ๆ เพื่อให้คนฟังทัน - หงลืมได้ง่าย			แก้ไข	- ค่อย ๆ พูดซ้ำ ๆ ชัด - จดเมมโมไว้เตือนความจำ		
			- จับใจความยาก ในเรื่องที่ไม่คุ้นเคยหรือมีพื้นหลังมาก่อน บางกรณีก็มีแปลไม่ตรงกับสิ่งที่เขาต้องการจะสื่อ เนื่องจากเขามีการพูดโดยนัยยะหรือมีความหมายแฝงครับ				- ถ้าหากเจอตรงไม่แน่ใจให้สอบถามเจ้านายคนญี่ปุ่นทันที เพื่อกันความผิดพลาด		
2	ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี		
3	ทัศนคติ	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี		
4	ความรู้	ปัญหา	- ไม่รู้ศัพท์เทคนิค. ไม่รู้ Process ของงานทำให้มองภาพไม่ออก จึงแปลยาก			แก้ไข	- ควรมีการสอนงานให้ได้รู้ระบบและรายละเอียดต่างๆ		
5	ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความคิด ความเชื่อ และวัฒนธรรมคนไทยและคนญี่ปุ่น แตกต่างกัน เช่น คนไทยจะทำงานเพื่อตัวเอง ทำงานเท่าที่จำเป็น ไม่ให้เสียสุขภาพ แต่คนญี่ปุ่นจะทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัทมีความจงรักภักดีกับองค์กรมากกว่าคนไทย			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน		
			- วัฒนธรรมการใช้ภาษา คนใน คนนอก ภาษาที่ใช้กับลูกค้า หรือ บริษัทคู่ค้า				- ฝึกทบทวนการใช้		
6	สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี		
7	สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	- ไม่ได้เรียนศัพท์ในการทำงานเฉพาะทาง			แก้ไข	- หาคัพท์เฉพาะที่จำเป็นต้องใช้		
							- สอบถามขอความช่วยเหลือจากรุ่นพี่ที่ทำมาก่อน		

ตารางที่ 15 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 30 คน (ต่อ)

คนที่ 30									
สัมภาษณ์วันที่	เพศ	อายุ/ปี	การศึกษา	JLPT	สถานภาพ	ลักษณะ	ทำงาน (ปี)	สถาบัน	แผนก
4 ก.พ. 2561	หญิง	22-25 ปี	ปริญญาตรี	N2	โสด	เข้ากับคนง่าย	น้อยกว่า 3 ปี	มหาวิทยาลัยมหิดล	ล่ามฝ่ายผลิต
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย									
1 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			
2 ทักษะในการสื่อสาร	ปัญหา	- การใช้คำสุภาพ			แก้ไข	- ฝึกใช้และทบทวนอยู่เสมอ			
3 ทัศนคติ	ปัญหา	- มีทัศนคติไม่ดีกับผู้ที่พูดไม่ตรงประเด็นทำให้หงุดหงิดเวลาฟังเพื่อทำงานล่าม			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
4 ความรู้	ปัญหา	- คำศัพท์เฉพาะที่ต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์การใช้คำสุภาพ			แก้ไข	- ฝึกทบทวนท่องจำ สอบถามผู้มีประสบการณ์			
5 ความเชื่อ/ค่านิยม/บรรทัดฐาน/วัฒนธรรม	ปัญหา	- ความคิดและวิธีคิดเรื่องบางเรื่องของคนญี่ปุ่นและคนไทยไม่ตรงกัน ญี่ปุ่น ชอบให้คิดเอง บอกแค่คร่าวๆ วิธีการให้ไปหาเอา แต่คนไทยมองว่า ไม่สอน ไม่บอกจะทำได้อย่างไร			แก้ไข	- เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน			
6 สภาพแวดล้อมภายใน	ปัญหา	- คนไทยมักจะตอบไม่ตรงประเด็นทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจว่าล่ามแปลผิด			แก้ไข	- สอบถามต่างๆ ในคำถามเดิม			
		- กอดคั่นในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เช่น มองมาว่าเรามีประสบการณ์มากพอควรจะรู้ทุกอย่างรับผิดชอบได้ทุกเรื่อง ดังนั้นหากแปลแล้วยังไม่รู้ศัพท์แปลสะตูดตรง มีประเด็นผิดพลาด ก็จะมีการว่า หรือบางกรณีอาจมีถึงขั้นพูดจนทำร้ายจิตใจ				- มั่นใจและเชื่อในตัวเองให้มาก			
7 สภาพแวดล้อมภายนอก	ปัญหา	ไม่มี			แก้ไข	ไม่มี			

ตารางที่ 16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน ตาม 7 ตัวแปรจากกรอบวิจัย

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม	1. ซื่อาย 2. พูดติดๆ ขัดๆ ไม่ต่อเนื่อง 3. ไม่ชอบเข้าสังคม 4. ตัวล่ามเอง อาจจะพูดเร็วเกินไป 5. หลงลืมได้ง่าย 6. ประสบการณ์เปลี่ยนบ่อย 7. ไม่ชอบปรับตัวเข้ากับผู้อื่น 8. ไม่มีความมั่นใจในการพูด 9. ทำอะไรต่างๆ ช้า 10. มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้าสังคม	1. ฟังไม่ออก ฟังไม่ทันตามเนื้อเรื่องไม่ทัน 2. ฐานความรู้ไม่เพียงพอไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม 3. ปัญหาภาษาญี่ปุ่น ฟังสำเนียงไม่ออก 4. ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่น ฟังสำเนียงไม่ออก 5. ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย 6. ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญการสอนล่าม 7. มักไม่แจ้งเนื้อหาหรือประเด็น ก่อนที่จะล่ามหรือประชุมก่อน 8. ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ ที่มีความหมายไม่ตรงกันซะทีเดียว 9. คนที่ญี่ปุ่นที่มีอายุ มักจะพูดออกเสียงอยู่ในลำคอ ทำให้ฟังคำพูดได้ไม่ชัด	1. ทัศนคติไม่ชอบหัวหน้าชาวญี่ปุ่น เพราะมักจะโมโหม่อยครั้ง 2. ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ 3. ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่นที่เกริ่นยาว พูดไม่ตรงประเด็น 4. ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่นแล้วต้องขยันขันแข็ง เอาใจจริงเอาใจ และ เครียดกับงานอยู่เสมอ 5. ทัศนคติไม่ชอบสำเนียงญี่ปุ่นท้องถิ่น เพราะ ฟังไม่ออก 6. ทัศนคติกลัว และ กังวลเวลาทำอะไรใหม่ๆ 7. ทัศนคติไม่ยอมเข้ากลุ่มกับที่ทำงาน เพราะมีความเห็นหรือทัศนคติไม่ตรงกัน 8. ทัศนคติไม่ชอบเจ้านายญี่ปุ่น มักจะสั่งงานไม่ชัดเจน ชอบให้ลองคิดทำเองก่อน	1. ฐานความรู้ไม่เพียงพอไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม 2. ปัญหาภาษาญี่ปุ่น ฟังสำเนียงไม่ออก 3. ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย 4. มีสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่นน้อย 5. ขาดทางเลือกในการเข้าถึงสถาบันการศึกษาสอนภาษาญี่ปุ่น ที่มีจำนวนน้อย วิชาชีพล่ามน้อยไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด 6. โรงเรียนสอนวิชาชีพล่ามมีน้อยไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด 7. ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ให้เข้าใจง่าย	1. คนญี่ปุ่น ยึดมั่นในคำสัญญา แม้จะเป็นทางวาจา แต่คนไทยไม่ค่อยใส่ใจ 2. คนญี่ปุ่นแยกเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนในชีวิตจริงอย่างชัดเจน 3. ไม่มีการเรียนการสอนวัฒนธรรมที่แตกต่างของไทยและญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายให้ผู้ไม่รู้ให้เข้าใจง่าย 4. ทัศนคติกลัวคนญี่ปุ่นพูดเร็วแล้วไม่เข้าใจ 5. ทัศนคติไม่ชอบคนญี่ปุ่นที่เกริ่นยาว พูดไม่ตรงประเด็น 6. ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่นแล้วต้องขยันขันแข็ง เอาใจจริงเอาใจ และ เครียดกับงานอยู่เสมอ 7. วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน 8. คนญี่ปุ่นมักเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง ไม่ค่อยฟังคนไทย ให้ความสำคัญกับคนชาติเดียวกัน 9. คนญี่ปุ่นใส่ใจ โอเนโรโซ แต่คนไทยให้ความสำคัญกับคนชาติเดียวกัน 10. คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงาน	1. กตดันในการทำงานเพราะผู้อื่น เช่น คัดหวังในตัวล่ามสูงเกินไป ถูกตำหนิต่อหน้าสาธารณะ พูดทำร้ายจิตใจ กลัวแปดผิด กตดันเวลาจำกัด ทำให้เสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสี่ยงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย 3. ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร 4. อาหารในองค์กรไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ ไม่สบายและห้องเสียง่าย 5. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เป็นโรคซึมเศร้า ทำให้ล่ามต้องคอยระมัดระวังเรื่องการใช้คำ เพื่อไม่ให้ทำร้ายจิตใจ 6. กลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น กลิ่นปาก กลิ่นบุหรี่ 7. ไม่มีห้องระหว่างเจ้านายกับลูกน้องแยกกัน 8. การเมืองในที่ทำงาน 9. ไม่ชอบอยู่ในห้องที่รวมโต๊ะทำงานกับเจ้านาย	1. ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร 2. ขาดสถานที่ทำงานที่หลากหลาย 3. ขาดอาจารย์ที่เชี่ยวชาญการสอนล่าม 4. ครูคนไทยและญี่ปุ่นที่สอนในชั้นเรียน หรือคนญี่ปุ่นใกล้ชิดในชีวิตประจำวัน พูดชัดและช้ากับเรา ไม่เหมือนกับตอนทำงานหรือตอนไปญี่ปุ่น ทำให้ เสียเวลาในการปรับตัว 5. วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน 6. คนญี่ปุ่นใส่ใจ โอเนโรโซ แต่คนไทยไม่ใส่ใจ 7. คนไทยมักใช้อารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง (Sense) แต่คนญี่ปุ่นมักใช้เหตุผล (Logic) 8. กลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น กลิ่นปาก กลิ่นบุหรี่ 9. ล่ามเลยเวลาพัก ทำให้อาจไม่มีเวลารับประทานอาหาร หรือเวลาพักผ่อน 10. คนไทยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในความคิดของคนญี่ปุ่น

ตารางที่ 16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน ตาม 7 ตัวแปรจากกรอบวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม (ต่อ)		9. คุณครูหรืออาจารย์คนไทยและคนญี่ปุ่นในห้องเรียน หรือคนรู้จัก ที่เป็นคนญี่ปุ่นใกล้ชิด จะพูดช้าและชัด ซึ่งต่างจากการทำงานหรือการใช้ในชีวิตจริง 10. ไม่มีความรู้ไวยากรณ์ 11. ความสามารถในการดึงศัพท์ออกมาใช้งาน จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีค่อนข้างต่ำ 12. การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น 13. จับใจความยาก	9. ทัศนคติไม่ชอบรับประทานอาหารกับเจ้านายญี่ปุ่นทุกมื้อ เพราะรู้สึกไม่ได้พักผ่อน และไม่ได้เลือกอาหารที่ชอบกิน 10. ทัศนคติไม่ชอบคนพูดไม่ตรงประเด็นทำให้หงุดหงิดเวลาฟังเพื่อทำงานล่าม 11. ทัศนคติคนญี่ปุ่นเมื่อเกิดปัญหามักจะตำหนิคนไทยเสมอ 12. ทัศนคติไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงาน 13. ทัศนคติปรับตัวเข้ากับคนที่บุคลิกค่อนข้างเก็บตัวไม่เก่ง 14. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นพูดภาษาอื่นปนกับภาษาญี่ปุ่น เช่น พูดไทยคำญี่ปุ่นคำ, อังกฤษคำไทยคำ 15. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกัน เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือมีตัวตน	8. ครูคนไทยและญี่ปุ่นที่สอนในชั้นเรียน หรือคนญี่ปุ่นใกล้ชิดในชีวิตประจำวัน พูดชัดและช้ากับเราไม่เหมือนกับตอนทำงานหรือตอนไปญี่ปุ่น ทำให้เสียเวลาในการปรับตัว 9. ความแตกต่างด้านภาษา คำศัพท์ ที่มีความหมายไม่ตรงกันซะทีเดียว 10. ไม่มีความรู้ไวยากรณ์ 11. ความสามารถในการดึงศัพท์ออกมาใช้งาน จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีค่อนข้างต่ำ 12. การใช้คำสุภาพในภาษาญี่ปุ่น 13. จับใจความยาก	6. ทัศนคติอยู่กับคนญี่ปุ่นแล้วต้องขยันขันแข็ง เอาจริงเอาจัง และเครียดกับงานอยู่เสมอ 7. วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน 8. คนญี่ปุ่นมักเชื่อคนญี่ปุ่นด้วยกันเอง ไม่ค่อยฟังคนไทย ให้ความสำคัญกับคนชาติเดียวกันมากกว่า 9. คนญี่ปุ่นใส่ใจ โอโรโรโซ แต่คนไทยไม่ใส่ใจ 10. คนไทยให้ความสำคัญกับครอบครัว คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับงาน 11. คนญี่ปุ่นมองคนไทยในแง่ลบ เช่น มองต่ำกว่า 12. สังคมแบ่งแยกชายหญิงว่าผู้ชายเหนือกว่า 13. คนไทยมักใช้อารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง (Sense) แต่คนญี่ปุ่นมักใช้เหตุผล (Logic) 14. คนญี่ปุ่นต้องการความละเอียดมากเกินไป 15. คนญี่ปุ่นตรงเวลา แต่คนไทยหละหลวมกว่า 16. คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น	10. ไม่มีสถานที่ให้พักผ่อนกับพนักงาน	

ตารางที่ 16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน ตาม 7 ตัวแปรจากกรอบวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม (ต่อ)			16. มีทัศนคติที่ไม่ชอบเข้าสังคม		17. คนญี่ปุ่นมองคนไทยหรือคนชาติอื่นเป็นคนนอกอย่างชัดเจน 18. คนญี่ปุ่นมองว่า ผลลัพธ์จะออกมาดีเมื่อใช้ความพยายาม แต่คนไทยมองว่าไม่เสมอไป เรื่องที่ไม่ถนัดจึงไม่อยากพยายาม 19. พนักงานคนไทยมักไม่แจ้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประเด็น บิดเบือนความจริง 20. คนไทยมักตอบเลี่ยง เพราะคิดว่าคนที่ถาม ถามเพื่อจับผิด กลัวการตำหนิ แต่คนญี่ปุ่นสอบถามและตำหนิเพราะหวังให้แก้ไข 21. ทัศนคติคนญี่ปุ่นเมื่อเกิดปัญหามักจะตำหนิคนไทยเสมอ 22. การยึดถือกฎระเบียบเหมือนกับบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งบางอย่างก็ไม่เหมาะกับประเทศไทย 23. คนไทยมักจะทำงานเพื่อตัวเอง แต่คนญี่ปุ่นจะทุ่มเทในการทำงาน และจงรักภักดีกับองค์กร 24. คนไทยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในความคิดของคนญี่ปุ่น		

ตารางที่ 16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จำนวน 30 คน ตาม 7 ตัวแปรจากกรอบวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
ปัญหาของล่าม (ต่อ)					25. มีทัศนคติที่ไม่ชอบให้คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับคนในชาติเดียวกัน เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือมีตัวตน 26. คนญี่ปุ่นไม่ชอบความผิดพลาด และชอบป้องกันมากจนเกินไป		

จากตารางที่ 16 สรุปปัญหาผู้ประกอบการวิชาชีพล่ามตาม 7 ตัวแปรจากกรอบวิจัย แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านลักษณะเฉพาะบุคคล มี 10 ประเด็น, ปัญหาด้านทักษะในการสื่อสาร มี 13 ประเด็น, ปัญหาด้านทัศนคติ มี 16 ประเด็น, ปัญหาด้านความรู้ มี 13 ประเด็น, ปัญหาด้านความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มี 26 ประเด็น, ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม) มี 10 ประเด็น และปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ) มี 10 ประเด็น

ตารางที่ 17 สรุปอันดับสรุปปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยจากการสัมภาษณ์ 30 คน

ปัจจัยปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่าม	จำนวน (ประเด็น)	อันดับ
ลักษณะเฉพาะบุคคล	10	4
ทักษะในการสื่อสาร	13	3
ทัศนคติ	16	2
ความรู้	13	3
ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	26	1
สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	10	4
สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)	10	4

จากตารางที่ 17 สรุปอันดับปัญหาผู้ประกอบวิชาชีพล่ามตาม 7 ตัวแปร จากกรอบวิจัย แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มีจำนวน 6 ประเด็น จัดอยู่ในอันดับ 1 ปัญหาที่เกิดจากทัศนคติจัดอยู่ในอันดับ 2 มีจำนวน 26 ประเด็นปัญหาที่เกิดจากทักษะในการสื่อสาร มี และปัญหาที่เกิดจากความรู้ อยู่ในอันดับ 3 มีจำนวน 13 ประเด็น ปัญหาที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล, ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก จัดอยู่ในอันดับ 4 มีจำนวน 10 ประเด็น

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตารางที่ 18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
แนวทางการแก้ไข ปัญหา ของล่าม	1. เชื่อมมั่นในตัวเอง 2. ฟิกนอนให้ไว ตื่นให้เข้า 3. ฟิกเข้าสังคม 4. ฟิกเข้าหาผู้คน ปรับตัวให้ชิน 5. ฟิกพูดบ่อยๆ 6. อย่าอายที่จะพูด 7. ไม่ต้องคิดแข่งกับเพื่อน หรือนักเรียนชาวต่างชาติ 8. พยายามเข้าหาผู้คน ไปงานเลี้ยงสังสรรค์ให้ชิน 9. ฟิกทำสมาธิ 10. ให้ความคุ้นเคยเพื่อ ง่ายต่อการปรับตัว 11. ให้คำแนะนำ และให้ความมั่นใจ 12. ให้ความคุ้นชิน และแนะนำชาวญี่ปุ่นให้รู้จัก 13. ขอคำปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือในเรื่องการทำงาน เมื่อความยากของงานสูง 14. พูดด้วยวาจาสุภาพและชัดเจน เพื่อให้อีกฝ่ายพูดได้ชัดเจนเช่นกัน 15. หมั่นศึกษาบททวน เพื่อให้เกิดความคุ้นชินในการใช้งาน	1. ฟิกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าว ภาษาญี่ปุ่นฟิกจับประเด็น ทำความเข้าใจ 2. เช็คส่วนที่ไม่เข้าใจแล้ว สอบถามส่วนที่ไม่รู้กับเจ้าของภาษา 3. สอบถามรายละเอียดงาน ก่อนเริ่มงานกับเจ้านายทุกครั้ง 4. ฟิกฟังบ่อยๆ พยายามฟิก ฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น 5. ค่อยๆ เรียนรู้ไป 6. บอกให้คนญี่ปุ่นให้ พยายามพูดภาษากลางอย่าพูดภาษาท้องถิ่น 7. พยายามฟิกจับใจความ 8. ฟิกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าว ภาษาญี่ปุ่น 9. ฟิกจับประเด็นบ่อยๆ 10. พยายามฟัง 11. บอกเจ้านายว่าให้ช่วย ค่อยๆ พูด 12. ฟิกฟังจากรายการทีวีแล้ว ลองพูดตามสำเนียงญี่ปุ่นบ่อยๆ 13. บอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจ แล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลาง	1. พยายามฟิกฟังให้เคยชิน 2. เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน 3. พยายามลองฟังก่อนถ้าไม่เข้าใจให้ถามคนญี่ปุ่น 4. สอบถามคนญี่ปุ่นอีกครั้ง เพื่อเช็คความเข้าใจ 5. พยายามลองทำสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตัวเอง 6. พยายามทำความเข้าใจ และปรับตัวเข้าหากัน 7. เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจกับพนักงานชาวไทย 8. อธิบายและทำความเข้าใจกับพนักงานชาวไทย 9. บอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจ แล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลาง 10. มั่นใจในตัวเอง และอย่าไปรับความกดดันเพิ่มเติมจากใคร 11. ฟิกอ่านบทความแล้วจับใจความบ่อยๆ	1. ฟิกฟังภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน เช่น ข่าว ภาษาญี่ปุ่น 2. ฟิกจับใจความให้มาก 3. ท่องศัพท์ ฟิกใช้ศัพท์ ทบทวนบ่อยครั้ง 4. เช็คหรือสอบถาม หัวหน้างานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง 5. สอบถามรายละเอียด งานก่อนเริ่มงานกับเจ้านายทุกครั้ง 6. ฟิกฟังบ่อยๆ พยายาม ฟิกฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น 7. สอบถามและเรียนรู้จากรุ่นพี่ในที่ทำงาน 8. ท่องศัพท์เฉพาะให้ มากๆ 9. ฟิกทักษะการฟัง ฟิก แปล ท่องศัพท์ 10. เจ้านายว่าให้ช่วย ค่อยๆ พูด 11. ขอให้พูดช้าลงหน่อย 12. ศึกษาศัพท์เฉพาะและ ทำความเข้าใจในเนื้อหา 13. ฟิกทบทวน ทำแบบฝึกหัดให้เยอะ	1. เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน 2. เช็คความเข้าใจระหว่างคนญี่ปุ่นกับเราว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ 3. ปรับเปลี่ยนและเรียนรู้รูปแบบการคิดที่แตกต่างกัน 4. ปรับตัว และสร้างความคุ้นเคย ในแบบของญี่ปุ่น 5. ควรเข้าใจรูปแบบคำถามและตอบให้แน่ชัด อาจซักถามเพิ่มเติมให้ชัดเจน 6. ตามประเด็นให้เข้าใจโดยตรง แล้วตีความสรุปให้ชัดเจน 7. เข้าไปสอบถาม หรือนำเสนอเบื้องต้น ให้เกิดก้าวแรกของงานก่อน 8. ให้ความสนใจและเรียนรู้ความแตกต่างของซึ่งกันและกัน (รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยกัน) 9. ปรับตัว เช่น สอบถาม หรือปรึกษา เสนอแนะรูปแบบงาน เพื่อให้เกิดจุดเริ่มต้น ขึ้นมาก่อน 10. เรียนรู้ความแตกต่าง และปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งสองฝ่าย	1. ติดป้ายเตือนการใช้เสียง 2. ใส่เสื้อปลัก 3. ใส่ผ้าปิดปาก 4. ให้หมากฝรั่ง ลูกอม แก้วสุรสนทนา 5. ฟิกคิดบวก 6. เชื่อมมั่นในตนเองให้มาก 7. จัดทำที่กัน เพื่อลดความตึงเครียดของพนักงาน 8. ควรเพิ่มเวลาในการพักตามเวลาที่เสียไป 9. ทางองค์กรควรมีการสอนงานให้กับพนักงานทุกคน 10. องค์กรควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคี 11. บริษัทควรตั้งกฎการสนทนาลงให้เป็นรูปร่าง 12. เข้าสัมพันธ์หรืออบรมเกี่ยวกับล่ามมืออาชีพ 13. ต้องติดต่อกับล่าม เพื่อสอบถาม และเตรียมตัวสำหรับประเด็นมูล ล่วงหน้า 14. ให้ความสนใจ และเลือกใช้คำ อย่างถูกต้อง โดยไม่กระทบจิตใจ 15. ให้ความสนใจและความเป็นกันเอง เพื่อลดความประหม่า 16. ตรวจสอบสถานที่หรือร้านอาหารให้แน่ชัดในด้านความสะอาด	1. ท่องศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน 2. มีการสอน แนะนำ ให้กับพนักงานในองค์กรให้มีความรักใคร่สามัคคีกัน 3. จัดการทัศนศึกษาเพิ่มความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงาน 4. เพิ่มเงินเดือนให้กับสายอาชีพครู เพื่อเพิ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ 5. สถาบันการศึกษาควรมีการสอนศัพท์การใช้เฉพาะทางให้มากขึ้น 6. สถาบันควรให้ความสนใจและให้มีการสอนภาษาอื่นมากขึ้น 7. ดำเนินการเข้าศึกษาตามระดับดังกล่าว หรือให้มีการอบรม จัดสื่อการเรียนรูที่เทียบเท่า 8. จัดอบรม หรือเชิญอาจารย์มาสอนภายในองค์กร 9. จัดสื่อการสอน หรือแจกเอกสารที่สรุปความแตกต่างโดนชัดเจน 10. จัดสร้าง หรือประชุมเลือกสถานที่เหมาะสม 11. จัดการอบรม หรือคอร์สศึกษาเพิ่มเติมในแต่ละพื้นที่ หรือจัดการอบรมผ่านสื่อทางไกล 12. แจกเอกสาร หรือให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาท้องถิ่น 13. จัดอบรม หรือกิจกรรมให้มีหลากหลายในการใช้คำศัพท์ต่างๆ

ตารางที่ 18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
แนวทางการแก้ไข ปัญหาของล่าม (ต่อ)	16. จัดกิจกรรม พบปะ สมาชิกในองค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และลดความตึงเครียดในการเข้าสังคม 17. จัดสรรกิจกรรม หรือ ตารางการทำงาน และอบรมความคุ้นเคยในการทำงาน 18. จัดอบรม หรือกิจกรรม ให้เกิดความคุ้นชิน และมีความกล้าแสดงออก 19. ศึกษาและฝึกฝน รวมไปถึงร่วมกิจกรรมในองค์กรที่ส่งเสริมความชำนาญเพื่อลดความผิดพลาด, แบ่งปันความคิดเห็นและเพื่อลดความเครียดในการทำงาน 20. ออกสังคม ออกงาน พบปะสังสรรค์บ้าง 21. สร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง 22. พยายามสร้างภาพลักษณ์ให้น่าเชื่อถือ 23. จัดบันทึกไว้เตือนความจำ	14. ฝึกทบทวน ทำแบบฝึกหัดให้เยอะ 15. ท่องศัพท์ให้มาก เชิดความถูกต้องกับเจ้าของภาษา 16. ฝึกความน่าเชื่อถือ 17. ฝึกฟังดูรายการทีวี 18. ญี่ปุ่นบอกคนญี่ปุ่นให้เข้าใจแล้วพยายามขอให้ใช้ภาษากลางๆ 19. ศึกษา ทำความเข้าใจของสื่ออื่นๆ แล้วตีความ 20. ศึกษาชนิด หรือรูปแบบของคำท้องถิ่น/แสดง นั้นๆ 21. ศึกษา หรือฝึกให้ชินจากสื่อด้านการฟัง 22. ศึกษาตามหัวประเด็นให้ทัน อาจซักถามรายละเอียดทันทีหรือภายหลัง 23. ให้ความรู้หรืออบรมเพิ่มเติม 24. ศึกษา หรือเรียนรู้ลักษณะของภาษาท้องถิ่นนั้นๆ 25. ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำแสดงนั้นๆ เพื่อต่อการเข้าใจ 26. ฝึกทักษะการฟังให้คุ้นชินจากสื่อการฟังต่างๆ	12. ศึกษาเรียนรู้ลักษณะของภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน 13. แสดงหรือนำเสนอโดยอาจจะแบ่งให้เห็นถึงประเด็นจำกัดของล่ามในขณะนั้น 14. จัดกิจกรรมร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ง่ายต่อการปรับตัว 15. ให้ประเด็นมูลเชิงสรุปหรืออธิบายเหตุและผลเพิ่มเติมและถูกต้อง เพื่อให้มีน้ำหนักในประเด็นมูล 16. ถามและสรุปให้ได้ตามที่มั่นใจจากคนไทย เพื่อความถูกต้องในการแปล 17. จัดทำ หรือใส่จุดเด่นของตัวงานเพื่อเลี่ยงต่อการถูกขโมยผลงาน 18. อธิบายให้อีกฝ่ายเข้าใจโดยตรงเพื่อความสะดวกของทั้งล่ามและอีกฝ่าย 19. พูดอย่างประนีประนอม และให้ความเข้าใจในเรื่องวาทะ	14. ทำความเข้าใจ และศึกษาหาประสบการณ์เพิ่มเติม 15. ศึกษาและจดจำคำเฉพาะดังกล่าว 16. ศึกษาชนิด หรือรูปแบบของคำท้องถิ่น/แสดง นั้น ๆ 17. ศึกษาตามหัวประเด็นให้ทัน อาจซักถามรายละเอียดทันทีหรือภายหลัง 18. จัดอบรมหรือสื่อเพื่อใช้ในการศึกษา 19. ให้อบรม หรือเอกสารสำหรับนำไปศึกษาเพิ่มเติม 20. ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำแสดงนั้น ๆ เพื่อต่อการเข้าใจ 21. ติดต่อสอบถามผู้รู้ หรือศึกษาจากสื่อที่ให้ความรู้ นั้น ๆ โดยตรง 22. มีการจดบันทึก และเรียนรู้ศัพท์ใหม่ๆ 23. ฝึกฝน และให้ความคุ้นชินเพื่อลดความตื่นเต้น	11. จัดกิจกรรม หรืออบรมเพื่อความเข้าใจ และเข้าใจถึงความแตกต่าง และการปรับตัว แลกเปลี่ยนแนวคิด 12. พูดคุย เจจผ่านการประชุม และให้เหตุผลอย่างเพียงพอ พร้อมอธิบายให้น้ำหนักของเหตุผลที่ถูกต้อง 13. ศึกษา หรือทำความเข้าใจ และให้ความรู้ หรือเปิดรับ-ยอมรับในความแตกต่างทางด้านสังคม 14. ต้องพูดออกมาก่อนคิดเองให้คนอื่นได้ทราบด้วย 15. ทั้งสองฝ่ายต้องปรับเปลี่ยน และทำความเข้าใจต่อกัน	17. ให้ประเด็นเสนอแนะ ในกรณีที่สามารถผัดผ่อนไม่เสียนิฟอร์มในบางสถานการณ์ 18. แจ้งปัญหา หรือรายงาน เพื่อขอคำแนะนำ ปรึกษากับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงกว่า 19. ปรับรูปแบบการพูดคุย หรือสอบถามความคืบหน้าของตัวงาน และขอให้คำตอบที่ชัดเจนโดยไม่สร้างความกดดัน 20. จัดสถานที่เฉพาะสำหรับผู้สูบบุหรี่ 21. สอบถาม หรือขอให้พูดโดยชัดเจน 22. ขอความร่วมมือในการใช้ภาษากลาง 23. จัดกิจกรรม หรือนำเสนอองค์กรในแง่อนามัยก่อนเริ่มเวลางาน 24. จัดสรรตัวงานและเวลาในการทำงานให้ชัดเจน และควรรายงานปัญหาแก่เบื้องบน หรือช่วยเหลือผู้ถูกตำหนิจนเกินเหตุ 25. จัดกิจกรรมระหว่างการทำงานลดความกดดัน 26. ฝึกฝนและศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบให้รุ่นน้องในอนาคต	14. ฝึกฝนและศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบให้รุ่นน้องในอนาคต 15. ศึกษาและจัดสถานที่ หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจารย์เพื่อมาให้ความรู้ หรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านภาษา 16. ขอให้คนรู้จักที่เป็นชาวญี่ปุ่นพูดแบบปกติเพื่อให้เราได้ชินกับความเร็วแบบปกติ

ตารางที่ 18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
แนวทางการแก้ไข ปัญหาของล่าม (ต่อ)	24. หากไม่แน่ใจให้สอบถามเจ้านายคนญี่ปุ่นทันที	27. หมั่นทบทวนให้เกิดความคุ้นชิน ให้ง่ายต่อการนำมาใช้ในอนาคต 28. อาจขอให้ทวนคำอีกครั้ง หรือขอให้เขียนตัวเลขแบบอาราบิก 29. ศึกษาเพิ่มเติม และจดจำให้เกิดความคุ้นชิน 30. ศึกษา เรียนรู้ชนิดของคำ แล่งนั้นๆ เพื่อต่อการเข้าใจ 31. ศึกษาด้านการฟัง และฝึกการออกเสียงสำเนียงให้ถูกต้อง 32. ขอให้พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน หรือขอให้อธิบายผ่านการเขียน 33. ศึกษาและฟังสำเนียงผ่านสื่อต่างๆ ให้เกิดความคุ้นเคย 34. ฝึกพูด ฟัง บ่อยๆ ศึกษาทักษะการฟัง การพูด จากรายการทีวีญี่ปุ่น เยอะๆ 35. ฝึกฟังและออกเสียงตามรายการทีวีญี่ปุ่น 36. ฝึกฟัง 37. ขอให้คนญี่ปุ่นพูดช้าลงหน่อย	20. สอบถาม หรือเสนอแนะรายการอาหารประเภทอื่นล่วงหน้า 21. ให้ประเด็นมูลโดยอธิบายเหตุและผลที่ถูกต้องเพื่อให้มีน้ำหนักในคำตอบ 22. แสดงความชัดเจนในเรื่องของตัวงาน กับส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องประเด็นกับงานล่าม 23. ปรับทัศนคติและเข้าใจให้มากขึ้น 24. เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน 25. ปรึกษากับหัวหน้าเพื่อสร้างเข้าใจซึ่งกันและกัน	24. ศึกษา หรือจัดทำเอกสารอธิบายศัพท์เฉพาะสำหรับพนักงานใหม่ 25. สอบถามรายละเอียดงานล่วงหน้า หมั่นทบทวนศัพท์ 26. ควรมีการสอนงานอย่างละเอียด นอกจากศัพท์เฉพาะแล้ว ควรให้ความรู้เฉพาะเบื้องต้นกับล่ามด้วย		27. เพิ่ม หรือจัดพื้นที่สำหรับพูดคุยเป็นการส่วนตัว 28. เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน 29. สอบถามต่างๆ ในคำถามเดิม	

ตารางที่ 18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน (ต่อ)

ปัจจัย	ลักษณะเฉพาะบุคคล	ทักษะในการสื่อสาร	ทัศนคติ	ความรู้	ความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม	สภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม)	สภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ)
แนวทางการแก้ไข ปัญหาของล่าม (ต่อ)		38. ฟังฟังให้บ่อย เช่น ฟังจากรายการทีวีญี่ปุ่น 39. ฟังฟังจากรายการญี่ปุ่นบ่อยๆ ให้เกิดความเคยชิน 40. ฟังฟังบ่อยๆ ให้เกิดความเคยชิน 41. เรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน 42. คอยตรวจสอบการใช้ทบทวน 43. สอบถามเจ้าของภาษาใช้และฝึกบ่อย ๆ 44. ฟังฟังบ่อยๆ สร้างความเคยชินกับการฟัง 45. ฝึกใช้และทบทวนอยู่เสมอ					

จากตารางที่ 18 สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่าม แนวทางการแก้ไขด้านลักษณะบุคคลมี 24 ประเด็น คือ สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่าม แนวทางการแก้ไขด้านทักษะในการสื่อสาร มี 45 ประเด็น สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่าม แนวทางการแก้ไขด้านทัศนคติ มี 25 ประเด็น สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามด้านความรู้ มี 26 ประเด็น สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามด้านความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มี 15 ประเด็น สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามด้านสภาพแวดล้อมภายใน (องค์กร/สถานที่, ห้องประชุม) มี 29 ประเด็น สรุปแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามด้านสภาพแวดล้อมภายนอก (ระดับสังคม, ประเทศ) มี 16 ประเด็น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ตารางที่ 19 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย จากบทสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์

บทสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต โรจน์อารยานนท์	
สัมภาษณ์วันที่	5 เมษายน 2561
เพศ	ชาย
การศึกษา	- โรงเรียนเตรียมอุดม - ทูตรัฐบาลญี่ปุ่น สาขาวิชาไฟฟ้า ปริญญาตรี, โท และเอก
การงาน	- อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 14 ปี - บริษัทฮ่องกงแห่งหนึ่ง 9 ปี - ช่วยก่อตั้งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในปี 2544
สรุปปัญหาส่วนใหญ่ของล่ามภาษาญี่ปุ่นคือ	
ไม่มีคลังความรู้ศัพท์ที่กว้างพอ ฐานคำศัพท์ของล่ามมีไม่เพียงพอที่จะล่าม จึงไม่เข้าใจบริบท เช่น ปัญหาหนึ่งที่พบบ่อย คือ จบอักษรมา แล้วมาทำงานล่ามโรงงาน จะไม่ได้ครอบคลุมคำศัพท์ในการใช้ทำงานจริงในโรงงานเลย	
สรุปแนวทางการแก้ไขที่น่าสนใจ	
เสนอแนะแนวทางแก้ไขด้วยวิธีการ 1) แนวคิดวิธีโคเซ็น เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) หากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะสามารถแยกได้ว่า “โค” แปลว่า การเปลี่ยนแปลง(Change) และ “เซ็น” แปลว่า ดี (Good) ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่ดีก็คือการปรับปรุงนั่นเอง โคเซ็น เป็นแนวคิดธรรมดาและเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการบริหารญี่ปุ่น ความหมายของโคเซ็นนั้นไม่ใช่เพียงการปรับปรุงเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด การเป็นล่ามก็เช่นกัน ควรจะพยายามปรับปรุงตนเองทั้งตามปัจจัยปัญหา 7 ด้านของผู้เป็นล่ามเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงควรปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับผู้เป็นล่ามตั้งแต่วัยเยาว์ในสถาบันการศึกษา และให้ดียิ่งขึ้นไปอีกหากสามารถใช้แนวคิดนี้กับทุกเรื่องในชีวิตประจำวันจนเป็นนิสัยจนเกิดเป็นความเคยชินในการคิดวิเคราะห์พิจารณาปัญหาก็ยิ่งดียิ่งขึ้นไปอีก 2) ตั้งชมรมล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย 3) จัดอบรมล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยมืออาชีพ	
สรุปคำถามและคำตอบที่น่าสนใจ	
คำถามที่ 1 : ลักษณะส่วนตัวของล่ามมีผลก่อให้เกิดอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานล่ามหรือไม่ คำตอบ: มีส่วน ล่าม ควรมีบุคลิกลักษณะ ร่าเริง แจ่มใส กระฉับกระเฉงอยู่ตลอดเวลา เพราะบุคลิกภาพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการทำงานเช่นกัน	
คำถามที่ 2 : มีทัศนคติ วัฒนธรรม/ ความเชื่อ/ ค่านิยม/บรรทัดฐาน ของคนไทยหรือคนญี่ปุ่น ที่ไม่ตรงกันแล้วเป็นปัญหาหลักในการล่ามบ้างไหม คำตอบ : มีในเรื่องประเด็นภาษาเป็นอันดับแรกก่อนเลย เช่นการใช้ภาษาสุภาพของญี่ปุ่น เช่น พวกเดียวกันจะไม่เรียก คุณ คนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบเกี่ยวกับมารยาทในสังคมที่ชัดเจน แล้วแต่บางบริษัท	

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกตามวัตถุประสงค์วิจัยดังนี้ได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น สรุปได้ว่า

1. ปัญหาของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นจากการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่น 30 คน ได้สรุปประเด็นปัญหาทั้งหมด 87 ประเด็น

2. จากการสัมภาษณ์ล่าม 30 คน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 จำนวน 16 คน จาก 30 คน คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 2 จำนวน 15 คน จาก 30 คน คือ ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 3 จำนวน 10 คน จาก 30 คน คือ ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร และความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 4 จำนวน 9 คน จาก 30 คน คือ ไม่ได้เรียนศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย และ คนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็น ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 5 จำนวน 8 คน จาก 30 คน คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสี่ยงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย วิธีคิด และวัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน

3. ปัญหาที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล, ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก จัดอยู่ในอันดับ 5 มีจำนวน 10 ประเด็น ปัญหาที่เกิดจากทักษะในการสื่อสาร มี และปัญหาที่เกิดจากความรู้ อยู่ในอันดับ 4 มีจำนวน 13 ประเด็น ปัญหาที่เกิดจากทัศนคติจัดอยู่ในอันดับ 2 มีจำนวน 26 ประเด็น ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มีจำนวน 6 ประเด็น จัดอยู่ในอันดับ 1

4. จากผู้สัมภาษณ์ 30 คน เป็นเพศชาย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 เป็นเพศหญิง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33

5. จากผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีช่วงอายุ 22-25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 มีจำนวนช่วงอายุ 26-30 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีจำนวนช่วงอายุ 31-35 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66

6. จากผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีจำนวนระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์ ที่จบปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

7. จากผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีผู้จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีผู้จบการศึกษาจากธรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีผู้จบการศึกษาจากศิลปากร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีผู้จบการศึกษาจากพระจอมเกล้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 มีผู้จบการศึกษาจากบูรพา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีผู้จบการศึกษาจากมหิดล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีผู้จบการศึกษาจากหอการค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีผู้จบการศึกษาจาก สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

8. จากผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีผู้ได้ JLPT หรือระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น N3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีผู้ได้ JLPT หรือระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น N2 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90 มีผู้ได้ JLPT หรือระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น N1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

9. จากผู้ให้สัมภาษณ์ 30 คน มีคนโสดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคนสมรส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

10. จากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน มีผู้ทำงานอยู่แผนกตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกผลิต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกประสานงาน จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 10.00 แผนกพัฒนารูปร่าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกการจัดการข้อมูล จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกออกแบบโฆษณา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 แผนกบุคคล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 แผนกลำกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 แผนกการตลาด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกจัดซื้อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 แผนกธุรการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 แผนกมัคคุเทศก์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยจากการเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพล่าม

1. รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เสนอแนะแนวทางแก้ไขด้วยวิธีการ

1.1 แนวคิดวิธีไคเซ็น เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) หากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะสามารถแยกได้ว่า “ไค” แปลว่า การเปลี่ยนแปลง (Change) และ “เซ็น” แปลว่า ดี (Good) ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่ดีก็คือการปรับปรุงนั่นเอง ไคเซ็น เป็นแนวคิดธรรมดาและเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการบริหารญี่ปุ่น ความหมายของไคเซ็น นั้นไม่ใช่เพียงการปรับปรุงเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาอย่างไม่มีการสิ้นสุด การเป็นล่ามก็เช่นกัน ควรจะพยายามปรับปรุงตนเองทั้งตามปัจจัย

ปัญหา 7 ด้านของผู้เป็นล่ามเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงควรปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับผู้เป็นล่ามตั้งแต่ภายในสถาบันการศึกษา และให้ดียิ่งขึ้นไปอีกหากสามารถใช้แนวคิดนี้กับทุกเรื่องในชีวิตประจำวันจนเป็นนิสัยจนเกิดเป็นความเคยชินในการคิดวิเคราะห์พิจารณาปัญหาก็น่าดียิ่งขึ้นไปอีก

1.2 ตั้งชมรมล่ามภาษาญี่ปุ่น

1.3 จัดอบรมล่ามภาษาญี่ปุ่นมืออาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลจะนำเสนอเฉพาะประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งพอสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้ คือ

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม ซึ่งสอดคล้องกับ (นันทชัย มหาจันทร์. 2559 : 45-49) ซึ่งศึกษาเรื่อง การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง : ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนชี้ให้เห็นปัญหาการสื่อสารผ่านล่าม มีประเด็นหลัก คือ การถ่ายทอดผิดเนื่องจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ อีกทั้งสอดคล้องกับ (นุชวี มาโกมล. 2553 : 28) ศึกษาเรื่องสภาพภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าอุปสรรคที่ล่ามคิดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการทำล่ามธุรกิจ คือ การที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับศัพท์ธุรกิจ และเนื้อหาเฉพาะ

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ 87 ปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย พบว่าสามารถแบ่งปัจจัยหลักปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยได้ 5 หัวข้อ คือ (1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่ามเอง (2) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามคนไทย (3) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามคนญี่ปุ่น (4) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในองค์กร (5) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมระดับสังคมและประเทศ ซึ่งสอดคล้องเพียง 4 หัวข้อ กับ (เบญจพร จุลยานนท์. 2557 : 179) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพบ “แปลแล้ว ไม่สามารถเข้าใจได้” ของล่ามญี่ปุ่น-ไทย มีปัจจัยหลักๆ อยู่ด้วยกัน 4 หัวข้อ คือ (1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวล่ามเอง (2) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนญี่ปุ่น (3) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้งานล่ามที่เป็นคนไทย และ (4) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม

3. จากผลการวิจัยปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น การขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กรและปัญหาภาษาญี่ปุ่นท้องถิ่น เช่น ไม่มีความรู้ ฟังสำเนียงไม่ออก 2 ประเด็นนี้มีการพูดถึงเป็นอันดับ 3 จาก 87 ประเด็น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่ามโดยส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับ (พัชยา โสภณสิทธิพงศ์. 2559 : 179) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในประเด็นหลักของปัญหาและอุปสรรคที่พบในการของล่ามภาษาญี่ปุ่นคือ (1) ภายในองค์กรไม่มีระบบสอนงานที่ชัดเจน เนื่องจากบริษัทจะมีล่ามไม่กี่คน หรือมีล่ามประจำแผนกเพียง 1 คน จึงไม่มีหัวหน้าหรือรุ่นพี่ที่จะมาสอนงาน ส่งผลให้การทำงานของล่ามในช่วงแรกประสบปัญหา (2) การไม่เข้าใจ ภาษาถิ่น

ของชาวญี่ปุ่นที่นำมาใช้ในระหว่างการทำงานด้วย เนื่องจากในบางบริษัทไม่บังคับให้ใช้ภาษากลาง สิ่งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องนำภาษาถิ่น มาสอนในหลักสูตร ถ้าหากผู้เรียนสนใจสามารถ สืบค้นได้จากสารสนเทศที่มีอยู่ทั่วไปในอินเทอร์เน็ต และล่ามสามารถเรียนรู้ได้ระหว่างการทำงาน และสอดคล้องกับ (จิตติสรณ์ แสงอุไร. 2556 : 36) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูด ผลการวิจัยพบว่า จากความคิดเห็นของบัณฑิต B และบัณฑิต C พบคำสำคัญที่ ปรากฏร่วมกันคือคำว่า “ภาษาถิ่น” ส่วนบัณฑิต F พบคำว่า “รูปแบบต่างๆ แบบที่ไม่เคยได้ยิน” ผลการศึกษาทำให้เข้าใจได้ว่าหากในบทสนทนามี คำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย เช่น ภาษาถิ่น คำเลียนเสียงธรรมชาติ หรือคำศัพท์ เฉพาะทางที่บัณฑิตไม่รู้จัก ก็จะทำให้ความเข้าใจเนื้อหาของเรื่องที่ฟังลดลง ปัญหาส่วนนี้ต้องยอมรับความจริงว่าตำราเรียนและสื่อการเรียนรู้ ภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในการเรียนภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่เน้นการสอนภาษาญี่ปุ่น มาตรฐาน ดังนั้นโอกาสที่ผู้เรียนจะได้สัมผัสและคุ้นเคยกับภาษาถิ่นจึงเป็น เรื่องที่เป็นไปได้ยาก “ชาวญี่ปุ่นพูดเร็วบ้างบางที่ชาวญี่ปุ่นก็เผลอหลุดสำเนียงภาษาถิ่นแบบนาโงยาออกมา ถ้าหลุดภาษา ถิ่นออกมาผมก็รู้เลย ทั้งที่ก่อนหน้านี้ผมเข้าใจคือเข้าใจว่าพูดอะไรแต่พอหลุดภาษาถิ่นออกมาบางที่ ถ้าเราแยกไม่ออกว่าตรงนี้มันคือภาษาถิ่นนะเราก็จะงง” และสอดคล้องกับ (นันท์ชญา มหาจันทร์. 2559 : 54) ที่ศึกษาเรื่อง การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง : ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ล่ามไม่เข้าใจภาษาถิ่นของชาวญี่ปุ่นที่นำมาใช้ในระหว่างการทำงานด้วย เนื่องจากในบางบริษัทไม่บังคับให้ใช้ภาษากลาง

4. ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางความเชื่อ, ค่านิยม, บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มีจำนวน 6 ประเด็น จัดอยู่ในอันดับ 1 ซึ่งสอดคล้องกับ (นันท์ชญา มหาจันทร์. 2559 : 1) ที่ศึกษาเรื่อง การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง : ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมการทำงานซึ่งเกิดจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมอันได้แก่ ทศคติต่อการทำงาน ค่านิยม แนวคิด การศึกษา ก่อให้เกิดช่องว่างหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างคนต่างวัฒนธรรม (ญี่ปุ่น-ไทย) ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาหลายด้านที่กระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

5. ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม และปัญหาการฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทันถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 2 ซึ่งสอดคล้องกับ (จิตติสรณ์ แสงอุไร. 2556 : 114) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูด กับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่น และทักษะด้านคำศัพท์เฉพาะทางในแต่ละสาขาเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงานมากที่สุด

6. ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 3 คือ ความเชื่อ ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559) ที่ศึกษาเรื่อง ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อจำแนกตามทวีปหรือเชื้อชาติ

7. ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นมีความแตกต่างระหว่างค่านิยมของบุคลากรไทยและต่างชาติที่สัมพันธ์กับการทำงานไม่สัมพันธ์กับปัญหาในการสื่อสาร ความแตกต่างระหว่างค่านิยมของบุคลากรไทยและต่างชาติที่สัมพันธ์กับการทำงานไม่สัมพันธ์กับปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งสรุปผลการวิจัยปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นด้านความแตกต่างทางความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน และวัฒนธรรม มีทั้งหมด 23 ประเด็น (จากตารางที่ 00 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของล่ามจากการสัมภาษณ์ว่า โดยภาพรวมเกิดจากสาเหตุอะไรโดยมีทฤษฎีและแหล่งที่มารองรับ ในบทที่ 4) ซึ่งสอดคล้องกับ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559) ที่ศึกษาเรื่อง ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านทัศนคติ และอคติต่อกัน สำหรับปัญหาการสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคลากรไทยซึ่งต่างชาติระบุ

8. จากผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาการแบ่งแยกชายหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ (ปนิดา เทียงแท้. 2559 : 101) ที่ศึกษาเรื่อง มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีฮอฟสทีด “มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสทีด” พบว่า เปรียบเทียบระหว่างอายุต่ำกว่า 30-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ขึ้นไป ของมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสทีดทั้ง 6 ด้าน ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

9. จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดมาเป็นอันดับ 1 จำนวน 16 คน จาก 30 คน คือ ฐานความรู้ไม่เพียงพอ ไม่รู้ศัพท์ ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ล่าม ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 2 จำนวน 15 คน จาก 30 คน คือ ฟังไม่ออก ฟังไม่ทัน ตามเนื้อเรื่องไม่ทัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 3 จำนวน 10 คน จาก 30 คน คือ ขาดต้นแบบหรือรุ่นพี่ล่าม ที่ช่วยสอนงาน ชี้แนะ ถ่ายทอด ความรู้ในองค์กร และความเชื่อ, ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นต่างกัน ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 4 จำนวน 9 คน จาก 30 คน คือ ไม่ได้เรียนรู้ศัพท์ที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ศัพท์โรงงาน การผลิต เครื่องจักร สารเคมี ในสถาบันการศึกษาไทย และคนไทยมักตอบไม่ตรงคำถามหรือพูดไม่ตรงประเด็นปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมาเป็นอันดับ 5 จำนวน 8 คน จาก 30 คน คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เสี่ยงภายในองค์กรที่รบกวน เช่น เสียงเปิดปิดประตู เสียงโทรศัพท์ เสียงเครื่องจักร การพูดคุยของคนไทย วิธีคิด และ วัฒนธรรมคนญี่ปุ่นไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องในหัวข้อปัญหาแต่แตกต่างกันในเรื่องของการจัดอันดับของล่ามภาษาญี่ปุ่นกับ (บุษบา บรรจงมณี. 2547 : 23) ที่ศึกษาเรื่อง รายงานการศึกษาความ

ต้องการใช้สามภาษาญี่ปุ่น-ไทย และแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบสาม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนปัญหาในการแปลจากมากไปน้อย จัดอันดับได้ ดังนี้ สามสาขาญี่ปุ่นคือ ฟังไม่ออก, ฟังออกแต่ไม่เข้าใจเนื้อหา, ฟังออกและเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่รู้คำแปล, ฟังออก เข้าใจเนื้อหาแต่จำไม่ได้, ฟังออก เข้าใจเนื้อหา และจำได้ แต่นึกคำแปลที่เหมาะสมไม่ได้ทันเวลา, อื่นๆ เช่น พูดเร็ว, พูดภาษาท้องถิ่น, ไม่เว้นช่วงให้สามแปล, สามถูกเรียกกะทันหันไม่มีเวลาเตรียมตัว สามสาขาอื่น คือ ฟังไม่ออก, ฟังออกแต่ไม่เข้าใจเนื้อหา, อื่นๆ, ฟังออก เข้าใจเนื้อหา และจำได้ แต่นึกคำแปลที่เหมาะสมไม่ได้ทันเวลา, ฟังออกและเข้าใจเนื้อหาแต่ไม่รู้คำแปล, ฟังออก เข้าใจเนื้อหาแต่จำไม่ได้

10. จากผลการวิจัยพบว่าแนวทางแก้ไขของสามภาษาญี่ปุ่น ทั้ง 30 คน เสนอให้แก้ไขที่ตัวสามเอง ซึ่งสอดคล้องกับ (เบญจพร จุลยานนท์. 2557 : 36) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานสามญี่ปุ่น-ไทย ซึ่งได้ใช้มาตรการปรับปรุงปัญหาของสามญี่ปุ่น-ไทยด้วยตัวผู้เป็นสาม

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผู้ประกอบการวิชาชีพสามภาษาญี่ปุ่น

1.1 ควรใช้แนวคิดวิธีโคเซ็นมาประยุกต์ในการแก้ไขพัฒนาประกอบอาชีพสาม ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวัฒนธรรมญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิตโรจน์อารยานนท์ ได้เสนอแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการอาชีพสามภาษาญี่ปุ่นไว้ว่าควรที่จะใช้แนวคิดวิธีโคเซ็นมาประยุกต์ในการแก้ไขพัฒนาประกอบอาชีพสาม ที่เป็นแนวคิดธรรมดาและเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการบริหารญี่ปุ่น ความหมายของโคเซ็นนั้นไม่ใช่เพียงการปรับปรุงเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด การเป็นสามก็เช่นกัน ควรจะพยายามปรับปรุงตนเองทั้งตามปัจจัยปัญหา 7 ด้าน ของผู้เป็นสามเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงควรปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับผู้เป็นสามตั้งแต่ภายในสถาบันการศึกษา และให้ดียิ่งขึ้นไปอีกหากสามารถใช้แนวคิดนี้กับทุกเรื่องในชีวิตประจำวันจนเป็นนิสัยจนเกิดเป็นความเคยชินในการคิดวิเคราะห์พิจารณาปัญหาก็ยิ่งดีขึ้น

2. ด้านสถาบันการศึกษา

2.1 ควรส่งเสริมการไปเรียนต่อต่างประเทศ เช่น ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาภาษาญี่ปุ่นให้เพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรเพิ่มหลักสูตรเพิ่มวิชาเลือกให้ครอบคลุมความรู้หรือศัพท์ที่ใช้ในการทำงานจริง ไม่เพียงแคสอนทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น แต่ควรตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ (โยโกะ คะโนะเมะ; และคะนะโกะ โยชิมีนะ. 2559 : 13) ได้กล่าวถึงหลักสูตรควรมีวิชาเลือกที่มีประโยชน์ในการ

ทำงาน เช่น วิชาการสนทนาเชิงธุรกิจ, วิชาการเขียนเชิงธุรกิจ, วิชาการออกเสียง, วิชาญี่ปุ่นปัจจุบัน, วิชาการล่าม, วิชาเรียงความ, วิชาภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม, วิชาการแปล, วิชาสุนทรพจน์, วิชาสนทนาในชีวิตประจำวัน, วิชาการพูดในที่ชุมชน และวิชาคันจิศึกษา เป็นต้น และยังกล่าวอีกว่า ควรมีความเข้มงวดเป็นบางครั้ง และให้กำลังใจกับผู้เรียนเสมอ, มีอารมณ์ขัน และอธิบายเนื้อหาเข้าใจง่าย, มีความน่าเคารพนับถือ, สามารถอธิบายโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นเพียงภาษาเดียว, สามารถสอนวิธีแก้ไขปัญหาดังๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง, สามารถคิดในมุมมองของผู้เรียนได้ และมีการสอนโดยมีเป้าหมายที่แน่ชัด

2.3 สถาบันศึกษาควรมีวิธีสอนที่มีความหลากหลาย ไม่ควรสอนแบบบรรยายเพียงอย่างเดียว และควรสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ (ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์; และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ, 2558 : 17) ที่ศึกษาเรื่องทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผู้ประกอบการญี่ปุ่นในไทยในศตวรรษที่ 21 โดยวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน ได้เสนอว่า สถาบันศึกษาควรมีวิธีสอนที่มีความหลากหลาย ไม่ใช่สอนเพื่อให้เข้าใจ แต่สอนเพื่อให้ทำได้ สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงจุดอ่อนและปรับตัวอย่างเร่งด่วน ทั้งในแง่ของการพัฒนาหลักสูตร ปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้ว น่าจะมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างคุณภาพเข้าสู่สังคมทั้งผู้สอนและผู้เรียน สอดคล้องกับ (นรินทร์ ดำรงชัย, 2555 : 86-87) ได้เสนอแนะต่อแนวทางการเรียนการสอนด้านญี่ปุ่นศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างองค์ความรู้ในเชิงบูรณาการ ประเด็นในเรื่องการพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นการนำไปปฏิบัติได้จริง กล่าวคือ 1) พัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นสร้างองค์ความรู้ในเชิงบูรณาการ จากผลศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตชาวญี่ปุ่นอยู่ในระดับสูงเพียงทักษะเดียวคือ ทักษะด้านการใช้ภาษา แต่ทักษะในด้านอื่นๆ ยังมีอยู่เพียงในระดับปานกลางเท่านั้น อีกทั้งบัณฑิตที่จบการศึกษาด้าน ภาษาญี่ปุ่นในระดับอุดมศึกษาส่วนมาก มักประกอบอาชีพเกี่ยวกับล่ามและการแปล ในขณะที่ ความต้องการใช้บัณฑิตในสาขาอื่นๆ มีอยู่มาก แต่ไม่มีบุคลากรเหมาะสมเพียงพอ ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งสืบเนื่องจากการที่สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะด้านการ ใช้ภาษาเพียงอย่างเดียวดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงทำให้โอกาสในการประกอบวิชาชีพของบัณฑิตที่ จบออกมาไม่กว้างนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากต้องการผลิตบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตาม ความต้องการของตลาดนั้น จำเป็นต้องพัฒนาการเรียนการสอนด้านญี่ปุ่นศึกษา โดยให้มี ลักษณะในเชิงบูรณาการมากยิ่งขึ้น กล่าวคือเป็นการเรียนการสอนที่ไม่เน้นแค่เพียงการ เสริมสร้างทักษะด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ยังต้องเสริมสร้างทักษะในด้านอื่นๆ ที่จำเป็น ในการประกอบวิชาชีพจริง เป็นต้นว่าทักษะด้านการประสานงาน ทักษะด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนทักษะด้านวิชาชีพอื่นๆ ที่เป็นในสาขาวิชาชีพต่างๆ เช่น ทักษะด้านบัญชี ทักษะด้าน สถิติ เป็นต้น และสอดคล้องกับ (สมพร โกมารทัต, 2548 : 171-187)

ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสอนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาที่สองระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น เสนอว่าไม่ควรเน้นการสอนแบบตำรา หรือการรับฟังบรรยายจากผู้สอนเพียงอย่างเดียว ควรมีการจัดกิจกรรมสมมุติต่างๆที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นในชั้นเรียนหรือในสถาบัน เชิญผู้มีประสบการณ์ด้านอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่นมาบรรยาย จัดกิจกรรมนอกสถานที่ เช่น การทัศนศึกษา ดูงาน การฝึกงาน ในประเทศหรือที่ประเทศญี่ปุ่น สร้างสถาบันฝึกสอนอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย

2.4 มหาวิทยาลัยทั้งในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นทางวิชาการระหว่างกัน ให้การสนับสนุนอุปกรณ์การสอน สื่อการสอนต่างๆ หรือจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ใช้ฝึกภาษามากขึ้น เช่น โครงการนักเรียนแลกเปลี่ยน

3. ด้านผู้ประกอบการที่ต้องใช้บุคลากรวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น

3.1 อยากให้ผู้ประกอบการเปิดโอกาสในการให้ผู้ประกอบวิชาชีพล่ามได้ทดลองเพิ่มพูนทักษะทางวิชาชีพ เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานและมีโอกาสสัมผัสกับผู้คนและวงศัพท์เฉพาะที่หลากหลาย เพื่อค้นหาความถนัดและความสนใจของตนเอง เช่น จัดทัศนศึกษา สถานประกอบการต่างๆ สนับสนุนธุรกิจอื่นๆ ของญี่ปุ่นโดยร่วมมือกับนักศึกษาและผู้ประกอบวิชาชีพล่าม เพื่อต่อยอดความรู้

3.2 ควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าวิชาชีพของล่ามให้ชัดเจน

4. ภาครัฐ

4.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัย คณะวิชาที่เกี่ยวข้องควรต้องทบทวนแนวคิดหรือกลยุทธ์เกี่ยวกับการสอนในมหาวิทยาลัยประเทศไทย

4.2 ภาครัฐควรสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น สนับสนุนด้านทุนการศึกษา

4.3 ควรสร้างค่านิยมให้เกียรติด้านอาชีพครู อาจารย์ เช่น เพิ่มเงินเดือนให้ เพื่อให้มีบุคลากรสอนที่มีคุณภาพสามารถถ่ายทอดวิชาความรู้ให้นักศึกษาฝึกหัดหรือผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นได้ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับรุ่นต่อไป

4.4 ควรมีการวิจัย ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสอนและกลยุทธ์การสอนสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพล่าม

4.5 ควรมีการจัดอบรมเสวนาแลกเปลี่ยนการวิจัย ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสอนและกลยุทธ์การสอนสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพล่าม

5. ระดับสากล

5.1 ควรมีการจัดการสอบวัดระดับของล่ามระดับสากลที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ (อรพาริน อ่อนกอ. 2560; อ้างอิงจาก ถนอมวงศ์ ล้ายอดมรรคผล. 2560) นายกสมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้เสนอแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นไว้ว่า ควรมีมาตรฐานครอบคลุมที่สามารถรับรองคุณภาพของงานแปลและผู้แปลได้ ซึ่งสมาคมนักแปลและล่ามแห่งประเทศไทยร่วมกับสมาคมผู้จัดพิมพ์และจำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย โดยการสนับสนุนของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จึงร่วมกันจัดทำมาตรฐานอาชีพนักแปลในประเทศไทย โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์จากมาตรฐานอาชีพนักแปลในต่างประเทศ และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับอาชีพนักแปลไทย ให้ตรงเกณฑ์ ISO 17024 ในปัจจุบัน มีการรับรองมาตรฐานในการแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยเท่านั้น ซึ่งอยากให้ดำเนินการเพื่อให้ครอบคลุมภาษาอื่นๆ อีก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบอาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้งานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น คือ

1. งานวิจัยครั้งนี้สัมภาษณ์เพียงผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น และผู้เชี่ยวชาญที่ทราบเกี่ยวกับสถานการณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นที่คลุกคลีกับทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น แต่ไม่ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามชาวไทยและชาวญี่ปุ่นโดยตรง ดังนั้นหากมีโอกาสครั้งต่อไปควรสัมภาษณ์ผู้ใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและชาวญี่ปุ่นด้วย เพื่อทำให้มองเห็นมิติปัญหาเกิดหรือมุมมองของปัญหาได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการแก้ไขของผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่นกับผู้ประกอบวิชาชีพล่ามภาษาอื่นๆ

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กัลยาณี ถนอมแก้ว. (2556). **วัจนภาษา-อวัจนภาษาอย่าสับสน**. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/297511>.
- กรมศุลกากร. (2561). **ลำดับความสำคัญประเทศคู่ค้า (ส่งออก+นำเข้า) ของไทย ปี 2561 ม.ค.** สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2561, จาก www.ops3.moc.go.th/infor/db_sql/gp_web_trade2.asp.
- กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ. (2560). **สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม)**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://www.boi.go.th/upload/FDI2017edited_51756.pdf.
- ก้องกิจ วรพุทธพร. (2558). **เรื่องของล่ำม**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://www.facebook.com/misterjapan/posts/1594016330866996>.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุย. (2550). **การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม : แนวคิดและวิธีวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลศิริ เจริญศุภกุล. (2551). **ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ำมที่ประชุมชาวไทย**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โฆษิต ทิพย์เทียมพงษ์. (2560). **เล่าเรื่องล่ำมกับนักแปล : งาน “ล่ำมญี่ปุ่น” คำตัวเท่าไร? (1)**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://mgronline.com/japan/detail/9600000048821>.
- ซีเนมารู. (2557). **[ล่ำมภาษาญี่ปุ่น] ล่ำมเข้าใจ นายญี่ปุ่น Get**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://zynemaru.wordpress.com/2014/05/31/%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%8D%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%9B%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%>.
- (2561). **สวัสดิปีใหม่ เป้าหมายสูงสุดในการเป็นล่ำมของคุณคืออะไร?**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://zynemaru.wordpress.com/>.
- จิตติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). **การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/lang/2554/19864.pdf>.

- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองทิพย์ พูลลาภ. (2559). ความต้องการล่ามในตลาดแรงงานไทย : การศึกษาประกาศรับสมัครงานออนไลน์. วารสารอักษรศาสตร์. 45(2) : 263-303.
- ธิดิสรณ์ แสงอุไร. (2556). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูด กับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันท์ชญา มหาชนธ์. (2559). การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง : ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริศฯ ดำรงชัย. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Pawasu_S.pdf.
- นุชวรี มาโกมล. (2553). สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทจัดหางาน เจแม็กซ์ จำกัด. (2561). เกี่ยวกับบริการล่ามภาษาญี่ปุ่น. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://jmax.co.th/thai/interpreter.html>.
- บุญชู ดันติรัตน์สุนทร. (2552). ล่ามอาชีพ. กรุงเทพฯ : บ้านพระอาทิตย์.
- บุษบา บรรจงมณี. (2547). รายงานการศึกษาความต้องการใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย และแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบล่าม. วารสารมนุษยศาสตร์. 2(12) : 87.
- . (2549). ทางลัดสู่ล่าม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.
- เบญจพร จุลยานนท์. (2557). การสร้างมาตรฐานพื้นฐานร่วมสำหรับงานล่ามญี่ปุ่น-ไทยกรณีศึกษา บริษัท A. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ปณิธาน อ่อนละออ. (2553). สภาพการทำงาน ทักษะคติ และบทบาทของล่ามในศาล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปณิดา เทียงแท้. (2559). มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสเต็ด. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปรีชา ช้างขวัญยืน. (2555). **ความรู้พื้นฐานสำหรับการใช้ภาษา**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ผู้จัดการ. (2559). **10 เว็บไซต์หางานในไทย สำหรับนิสิตนักศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://www.manager.co.th/Campus/ViewNews.aspx?NewsID=9590000019529>.
- พชยา โสภณสิทธิพงศ์. (2559). การเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. **Journal Special Edition**. 5(2) : 172-185.
- พัชรภา เอื้ออมรวิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด **Geert Hofstede**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/Download/Format_Checker/4/33.pdf.
- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร. (2559). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- มานพ คณะโต. (2550). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพในระบบสุขภาพชุมชน. ขอนแก่น : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เมตตา วิวัฒนากุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย. **วารสารนิเทศศาสตร์**. 7(14) : 43-50.
- โยโกะ คะโนะเมะ; และคณะ โยชิมิเนะ. (2559). **ความเชื่อต่อครูผู้สอนภาษาญี่ปุ่นชาวญี่ปุ่น**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **ความหมายของการสื่อสาร**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์; และคณะ. (2557). **ทักษะภาษาไทยกับการใช้**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://thaiedu2104.blogspot.com/p/blog-page_8598.html.
- วนิดา วาดีเจริญ; และคณะ. (2560). **ระเบียบวิธีวิจัยจากแนวคิดทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วิษณุ เพ็ชรไทย; และปรีชา ใจหาญ. (2559). **ล่ามภาษาญี่ปุ่นที่พึงประสงค์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://ssde.nida.ac.th/en/PDF/EVEN/Conf_SD_59/SD15.pdf.
- ศักดิ์ดา ปั่นแห่งเพ็ชร. (2552). **บุคลิกภาพและมรรยาทวัฒนธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

- ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์; และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ. (2558). **ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผู้ประกอบการญี่ปุ่นในไทยในศตวรรษที่ 21**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/jsn/article/view/43791>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์กรการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาฯ. (2554). **การสื่อสาร (Communication)**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก [http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3_\(Communication\)](http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3_(Communication)).
- สตีเฟ่น ร็อบบิ้นส์. (2548). **พฤติกรรมองค์กรการ**. แปลโดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สมาคมล่ามและนักแปลไทย-ดัตช์. (2560). **จรรยาบรรณ (GEDRAGSCODE)**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://vtvtn.nl/?page_id=41.
- สมเกียรติ เชวงกิจวานิช. (2549). **แปลญี่ปุ่น-ไทย (เบื้องต้น)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.
- (2558). **กลวิธีการแปลสำนวนแสดงวัฒนธรรมภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย**. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/japanese/article/.../73080>.
- สมพร โกมารทัต. (2548). **การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสอนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาที่สองระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/research/113886.pdf>.
- สมภพ อมรดิลกกุล. (2559). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง**. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สมศรี นวรัตน์. (2556). **สถานภาพและบทบาท...ทางสังคม**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/537346>.
- สุนิย์รัตน์ เนียรเจริญสุข. (2546). **ความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. วารสารศิลปศาสตร์. 4(1) : 58-60.
- สุพรรณ ไชยอำพร. (2552). **การวิจัยอนาคตกาลเชิงชาติพันธุ์วรรณนา**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก http://www.rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=677.
- สุพาณี สฤษฏ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.

สุภางค์ จันทวานิช. (2556). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 21. กรุงเทพฯ : บริษัท
ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

สุพงษ์ โสหนะเสถียร. (2559). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ระบียงทอง.

เสาวณีย์ ลีขาบบัณฑิต. (2540). **การเขียนสำหรับสื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
ดวงกมล.

เสนาะ ดิยาวี. (2541). **การสื่อสารในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.

อรภาริน อ่อนกอ. (2560). **โครงการ TIC FORUM ครั้งที่ 1/2560 “มาตรฐานหักแปลและ
แนวโน้มวงการแปลในศตวรรษที่ 21**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก
<http://www.la.mahidol.ac.th/th/ticforum/1-60>.

อรรณณ ปิลันธน์โอวาท. (2554). **การสื่อสารเพื่อการโฆษณา**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

O'Donnall; and Cable. (2015). **International Affairs Division, BOI**. Retrieved April 15,
2018, from http://www.boi.go.th/upload/fdi_inv_1703_27212.pdf.

R & A Information Service. (2561). **บริการแปลและล่ามภาษาญี่ปุ่นคุณภาพในราคาที่
คุ้มค่าที่สุด**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561, จาก <http://www.r-and-a.co.th/th/interpretation.php>.

Stephen Robbins; and Mary Coulter. (2547). **การจัดการ และพฤติกรรมองค์กร**.
แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Stephen Robbins; and Timothy Judge. (2013). **Organizational Behavior**. Essex :
Pearson Education Limited.

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

จดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์อธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

TNI



สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学

สร้างนักคิด ผลิตนักปฏิบัติ สร้างนักประดิษฐ์ ผลิตนักบริหาร

1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
 โทรศัพท์: 0-2763-2600 โทรสาร: 0-2763-2700 Url: www.tni.ac.th
 1771/1 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250 Thailand
 Telephone: 0-2763-2600 Facsimile: 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th

ที่ บว. 0803/029/2561

1 เมษายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต ไรจน์ยานนท์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
 เอกสารแนบ ประเด็นสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ข้าพเจ้านางสาวภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ นักศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
 59651016-4 โดยเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2561 ได้เข้าพบกับ อ.ถนอมวงศ์ ล้ายอดมรรคผล และ
 แนะนำให้ติดต่อกับ คุณวิฑูรย์ ภูริปัญญาวานิช แต่คุณวิฑูรย์ ได้บอกกับข้าพเจ้าว่า ควรสัมภาษณ์
 กับอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ข้าพเจ้าจึงขอติดต่อให้ข้าพเจ้าทำการสัมภาษณ์ในวันทำวิจัยหัวข้อ “สถานการณ์
 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขของสามภาษาญี่ปุ่นของประเทศไทย” ในวันพฤหัสบดีที่ 5 เมษายน
 2561 เวลา 14.00-15.00 น. ณ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อาคาร A ชั้น 5

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน
 ด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวภิรมย์สิริ ตรีเกสรนพมาศ)

นักศึกษาผู้ศึกษาวิจัย

โทรศัพท์ 084-448-0958

(ดร. วณิดา วาดีเจริญ)
 อาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัย