

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น
ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

กรพรรณ แม่นโกศล

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2561

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF JAPANESE EXECUTIVES
FOR JAPANESE INTERPRETER'S PERFORMANCE IN 304 INDUSTRIAL ESTATE,
PRACHINBURI PROVINCE

Korapan Mankosol

TNI

A Team 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 2018

หัวข้อสารนิพนธ์

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อ
สมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304
จังหวัดปราจีนบุรี
การพรรณ แม้นโกศล
บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์

โดย

สาขาวิชา

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนาวงศ์)

..... กรรมการ

(ดร. เอิบ พงษ์ทอง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

กรพรรณ แม้นโกศล : ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์, 82 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี 2) การรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เก็บแบบสอบถามจากผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 133 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) และการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 2-3 ปี ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และทำงานในระดับผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการฝ่าย และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี ส่วนมากของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหัวหน้างานของล่ามภาษาญี่ปุ่น และล่ามภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี และมีระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ N2

ผลการทดสอบ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

KORAPAN MANKOSOL : EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF JAPANESE EXECUTIVES FOR JAPANESE INTERPRETERS'S PERFORMANCE IN 304 INDUSTRIAL ESTATE, PRACHINBURI PROVINCE.
ADVISOR : DR.BOONYADA NASOMBOON, 82 PP.

The purposes of this research are as following 1) To study expectations of Japanese executives for Japanese interpreter's performance in 304 Industrial estate, Prachinburi. 2) To study perceptions of Japanese executives for Japanese interpreter's performance in 304 Industrial estate, Prachinburi. 3) To study comparison between expectations and perceptions of Japanese executives for Japanese interpreter's performance in 304 Industrial estate, Prachinburi. This is quantitative research that study with the sampling group of 133 Japanese executives working at 304 Industrial estate. The questionnaire collection has done by using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, One Sample T-test and Paired Sample T-test.

The most of Japanese executives in 304 Industrial estate are over 45 years old, graduated with a bachelor's degree. They have been staying in Thai around 2-3 years and their working life are more than 20 years. They are working as department / division manager and communication in English. The working life of Japanese interpreters that Japanese executives are working with are almost less than 1 year. These Japanese interpreters are subordinate of Japanese executives and got JLPT (Japanese-Language Proficiency Test) level 2.

The results found from the hypothesis testing are Firstly, Expectations of Japanese executives in 304 Industrial estate about Self-image is average high level. Secondly, Perceptions of Japanese executives is also average high level at the 0.01 of significance level. Thirdly, Expectations and perceptions of Japanese executives to Japanese interpreter's performance are not same at the 0.05 of significance level.

Graduate School

Student's Signature

Field of Study Business Japanese

Advisor's Signature.....

Academic Year 2018

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.บุญญาดา นาสมนุรณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลานับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนติดตามการทำวิจัย และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และผู้ที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเก็บข้อมูลงานสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ คำแนะนำตลอดจนประสบการณ์ที่ดีและให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการทำสารนิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาวและเพื่อนๆ ของผู้วิจัยที่สนับสนุนด้านการเรียนและคอยให้กำลังใจจนการเรียนผ่านพ้นไปได้ด้วยดี รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ ความเมตตาและสนับสนุนที่ดีเสมอมา จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

กรพรรณ แม้นโกศล

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูป.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
หลักการพื้นฐาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency).....	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	9
แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความคาดหวัง (Expectancy).....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception).....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	23
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี.....	38
	ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่1.....	50
	ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่2.....	51
	ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่3.....	53
5	บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
	สรุปผลการวิจัย.....	55
	อภิปรายผลการวิจัย.....	60
	ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	61
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	62
	บรรณานุกรม.....	63
	ภาคผนวก.....	69
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถามฉบับภาษาไทย.....	70
	ภาคผนวก ข. แบบสอบถามฉบับภาษาญี่ปุ่น.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์..... 82



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนบริษัทญี่ปุ่นและผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304.....	23
2	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	28
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	32
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	33
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	33
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย.....	33
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานกับองค์กร.....	34
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ.....	35
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่น.....	36
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา.....	36
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นของล่ามคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย.....	37
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่นคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย.....	37
14	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี.....	38
15	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านทักษะ.....	40
16	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านบทบาททางสังคม.....	41
17	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง.....	42
18	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านอุปนิสัย.....	43
19	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านแรงกระตุ้น.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่าม ภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี.....	44
21	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านทักษะ.....	47
22	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านบทบาททางสังคม.....	47
23	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง.....	48
24	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านอุปนิสัย.....	49
25	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านแรงกระตุ้น.....	50
26	การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่าม ภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี.....	51
27	การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี.....	52
28	การแสดงผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหาร ชาวญี่ปุ่นสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัด ปราจีนบุรี.....	53



TNI

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย	3
2	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
3	ภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	10



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันประเทศไทยและญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กันมายาวนานในหลายด้านทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม นักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาเปิดธุรกิจและดำเนินกิจการในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก (บุญพร ศิริรัตน์. 2555 ; อ้างอิงจาก อรรถส จิโนวัฒน์. 2557) จากการสำรวจแนวโน้มการลงทุนของบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทย ประจำปี 2560 โดย JETRO สำรวจบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 6,134 บริษัท ผลสำรวจทำให้ทราบว่าบริษัทญี่ปุ่นที่ยื่นยื่นสถานะทำธุรกิจในไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 5,444 บริษัท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 877 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 19 (บกข อนุโรจน์. 2560 : ออนไลน์)

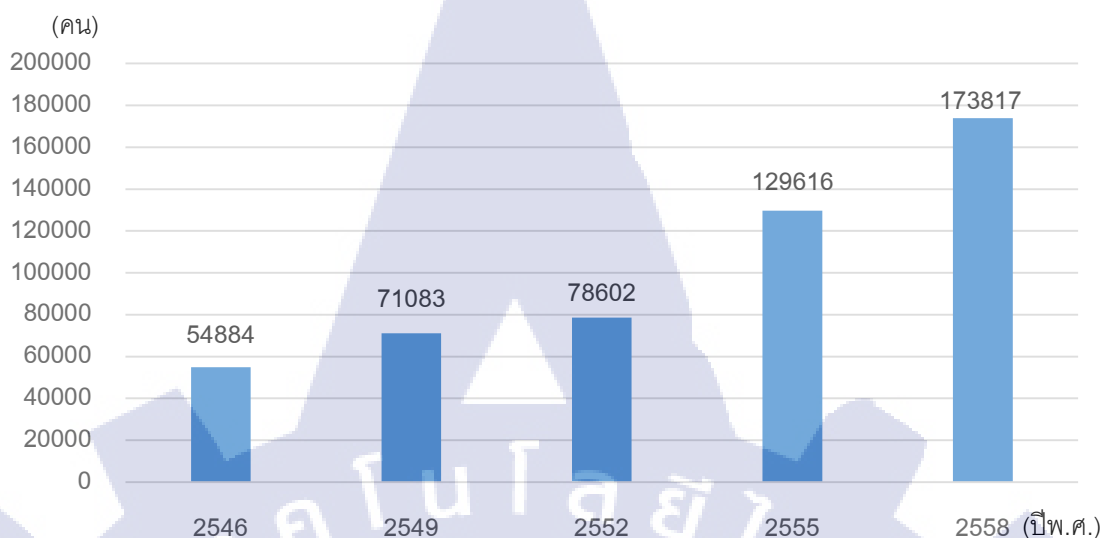
ด้วยความสำคัญของการลงทุนจากญี่ปุ่น กำลังคนระดับทักษะและวิชาชีพญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างมาก เพราะหากไม่มีกำลังคนระดับสูงจากญี่ปุ่น การลงทุนในไทยก็อาจจะเกิดขึ้นได้ยาก และในบรรดาแรงงานทักษะและวิชาชีพที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทยทั้งหมด แรงงานญี่ปุ่นเป็นอันดับสูงสุดทั้งในอดีตและปัจจุบัน ในปี 2559 แรงงานญี่ปุ่นมีจำนวน 36,532 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ของแรงงานทักษะจากต่างประเทศทั้งหมด ซึ่งจำนวนดังกล่าวไม่นับรวมเจ้าหน้าที่สถานทูตและองค์กรระหว่างประเทศ ส่วนหนึ่งเป็นพนักงานของบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 15,375 คน (คิดเป็นร้อยละ 42 ของแรงงานญี่ปุ่นทั้งหมด) และอีกส่วนหนึ่งเป็นพนักงานของบริษัทญี่ปุ่นที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจำนวน 21,157 คน (คิดเป็นร้อยละ 58 ของแรงงานญี่ปุ่นทั้งหมด) (สรารุท ไพฑูรย์พงษ์. 2559 : ออนไลน์) และจากข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าว ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.2561 (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. 2561) ได้ลงข้อมูลจำนวนคนต่างด้าวชาวญี่ปุ่นจำนวนทั้งสิ้น 14,545 คน ซึ่งมีอาชีพที่หลากหลาย เช่น ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโส, ผู้จัดการ, ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่างๆ , ช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง , ผู้ปฏิบัติงานฝีมือในโรงงาน ผู้ควบคุมเครื่องจักรและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ

จากข้อมูลข้างต้นเห็นได้ว่า ชาวญี่ปุ่นที่เข้ามาพำนักเพื่อทำงานอยู่ในองค์กรข้ามชาติภายในประเทศไทยมีค่อนข้างมาก ในองค์กรดังกล่าวมีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม ความแตกต่างเหล่านี้มักนำไปสู่ปัญหาที่หลากหลาย อย่างเช่น ปัญหาทางด้านการสื่อสารระหว่างการทำงานร่วมกัน การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรพบทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว เนื่องจากบุคคลต้องสื่อสารกันเพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีพนักงานมา

จากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เพราะวัฒนธรรมส่งผลต่อการสื่อสารและการรับรู้ที่ต่างกัน (พร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ. 2550) และปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเจ้านายชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยคือ ความแตกต่างทางด้านภาษา ความแตกต่างในเรื่องของสำเนียง ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ทักษะคิด และการปรับตัว (มนทกานต์ แพงดิษฐ์. 2556) สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นบ่อยในองค์กรข้ามชาติญี่ปุ่น หากต้องการให้ปัญหานี้คลี่คลายลงได้ จำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมหรือภาษาญี่ปุ่น เพื่อที่จะได้เข้าใจทัศนคติ ความคิดของคนญี่ปุ่นให้ได้มากขึ้น หรืออาจจะต้องอาศัยคนกลางในการสื่อสาร หรือล่ามภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารให้งานเป็นไปได้อย่างราบรื่น (นนทณี ศรีรินทร์ประเสริฐ. 2559)

การที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นจะเป็นคนกลางในการช่วยให้คนไทยและคนญี่ปุ่นสื่อสารและทำงานด้วยกันได้อย่างราบรื่นนั้น ล่ามภาษาญี่ปุ่น จำเป็นต้องมีความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นเป็นพื้นฐาน (सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล; และ นารีรัตน์ ณ นวงศ์. 2552) ประกอบกับ สถานการณ์การลงทุนของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในประเทศไทยมีแนวโน้มที่สูงขึ้นกว่าปีก่อน ส่งผลให้ความต้องการล่ามในตลาดแรงงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย ดังนั้น เพื่อที่จะได้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความสนใจในด้านภาษาญี่ปุ่นมากขึ้น

จากผลสำรวจสถาบันการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในต่างประเทศ ประจำปี 2558 พบว่าในประเทศไทยมีจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น 173,817 คน (ปี 2555 : 129,616 คน) จากจำนวนสถาบันการสอนภาษาญี่ปุ่น 606 แห่ง (ปี 2555 : 465 แห่ง) และจำนวนผู้สอน 1,911 คน (ปี 2555 : 1,387 คน) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจำนวนตัวเลขทั้ง 3 ประเภทยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจในปี 2555 (เจแปนฟาวน์เดชันกรุงเทพฯ. 2559 : ออนไลน์) อีกทั้งข้อมูลสถิติการศึกษา ได้มีการแสดงข้อมูลจำนวนนิสิตนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นหรือสาขาที่มีความเกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่น ได้แก่ สาขาการสอนภาษาญี่ปุ่น สาขาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ และสาขการบริหารธุรกิจญี่ปุ่น ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2556 จนถึงพ.ศ. 2559 รวมทั้งสิ้น 26 สถาบัน พบว่ามีนิสิตนักศึกษาที่จบการศึกษาเฉลี่ยต่อปีมีจำนวน 797 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนไม่น้อย (สารสนเทศอุดมศึกษา. 2560 : ออนไลน์)



รูปที่ 1 จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย

ที่มา : เจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ. (2559). จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย. ออนไลน์.

จากรูปที่ 1 ทำให้ทราบว่าจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นมีจำนวนเพิ่มขึ้นประมาณ 35% ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากทางสถาบันเจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น ได้ตอบสนองกับการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้ที่เรียนภาษาญี่ปุ่น จึงคาดการณ์ได้ว่าจะมีจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยเพิ่มขึ้นไม่น้อย (นนทณี ศรีรินทร์ประเสริฐ. 2559)

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ทำให้ทราบว่าบุคลากรที่มีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานในฐานะล่ามภาษาญี่ปุ่นมีไม่น้อย และองค์กรญี่ปุ่นมีสิทธิ์ที่จะคัดสรรบุคลากรได้มากขึ้น กล่าวคือการแข่งขันในตลาดแรงงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นจะสูงขึ้นนั่นเอง การเป็นล่ามญี่ปุ่นตามที่ตลาดแรงงานต้องการนั้น จำเป็นต้องรู้หลักสำคัญของการล่ามภาษาญี่ปุ่นก่อน สิ่งนั้นคือบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีทักษะทางด้านภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สามารถสื่อสารจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นหรือตรงกันข้าม ให้ชาวไทยและชาวญี่ปุ่นเข้าใจตรงกันได้ แต่เพียงเท่านั้นไม่ได้หมายความว่าทำให้การทำงานของทั้งสองฝ่ายเป็นไปได้อย่างราบรื่นเสมอไป การที่จะเป็นล่ามที่ดีให้ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานชาวไทยหรือพนักงานชาวญี่ปุ่นพึงพอใจได้นั้น จำเป็นต้องมีคุณสมบัติหลาย ๆ อย่างประกอบเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติส่วนตัว ความรู้

ความสามารถ และประสบการณ์ หากล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่พัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และเพียงพอในการทำงาน ก็อาจจะทำให้บุคคลนั้นไม่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงานในองค์กร ญี่ปุ่นได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรออกสู่ตลาดแรงงาน และเป็นประโยชน์ต่อล่ามภาษาญี่ปุ่นในการทำงานให้ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี สูง
2. การรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี สูง
3. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรของการวิจัยเป็นผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี และกลุ่มตัวอย่างการศึกษา โดยวิธีการสุ่มประชากรจำนวน 133 คน (สวนอุตสาหกรรม304. 2559 : ออนไลน์)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น

1.1 ด้านทักษะ (Skill) ได้แก่

1.1.1 ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)

1.1.2 ทักษะการแปลพูด

1.1.3 ทักษะการแปลเอกสาร

1.1.4 ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน)

1.1.5 ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว

1.2 ด้านบทบาททางสังคม (Social Role) ได้แก่

1.2.1 มีความเป็นกลางในขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)

1.2.2 การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของล่าม

1.2.3 การวางตัวอย่างเหมาะสม

1.2.4 การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น

1.3 ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self-Image) ได้แก่

1.3.1 การรักษาภูมริะเบียบของบริษัท

1.3.2 การตรงต่อเวลา

1.3.3 การรักษาความลับของบริษัท

1.3.4 การบริหารเวลาเป็น

1.3.5 มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง

1.4 ด้านอุปนิสัย (Traits) ได้แก่

1.4.1 มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ

1.4.2 ไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว

1.4.3 ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง

1.4.4 มีความคล่องแคล่วในการทำงาน

1.4.5 มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)

1.5 ด้านแรงกระตุ้น (Motive) ได้แก่

1.5.1 การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท

1.5.2 การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด

1.5.3 การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยสามารถปฏิบัติตัวเพื่อให้ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ
2. เพื่อที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น
3. เพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษา สถาบันการเรียนรู้ นำไปประยุกต์ใช้ในการสอนให้นักเรียนนักศึกษาสามารถเป็นแรงงานที่องค์กรญี่ปุ่นต้องการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ล่ามภาษาญี่ปุ่น** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เรียบเรียงถ่ายทอดเนื้อความจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นหรือจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย โดยรับข้อความจากผู้พูดและถ่ายทอดไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง
2. **ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น** หมายถึง ชาวญี่ปุ่นที่พำนักอยู่ในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาปฏิบัติงาน
3. **สมรรถนะ** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในองค์กร ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ บทบาทที่ทางสังคม ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง อุปนิสัย และแรงจูงใจ
4. **ทักษะ** หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ (McClelland D. 1973)
5. **บทบาททางสังคม** หมายถึง บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น (McClelland D. 1973)

6. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน (McClelland D. 1973)

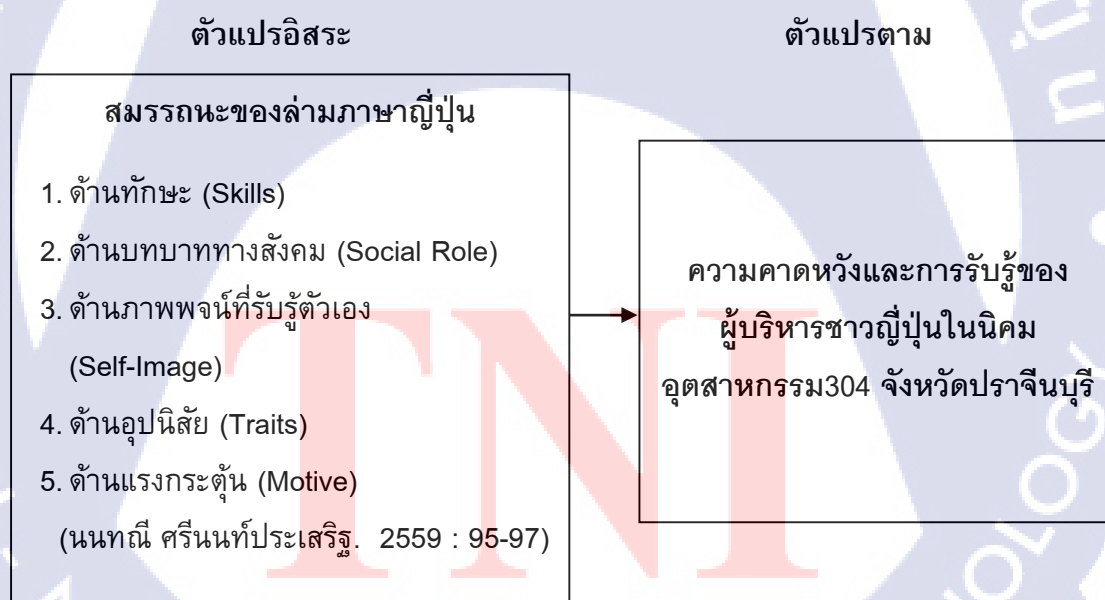
7. อุปนิสัย หมายถึง ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (McClelland D. 1973)

8. แรงกระตุ้น หมายถึง จินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติตนอันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล (McClelland D. 1973)

9. ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรีมีต่อล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยการคาดคะเนหรือคาดหวังไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ตนเองทำงานด้วย

10. การรับรู้ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยนำความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบเพื่อประเมินความพึงพอใจ ถ้าพบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้บริหารชาวญี่ปุ่นไม่พอใจ หากความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ แสดงว่าผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพอใจ และถ้าหากความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)
3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความคาดหวัง (Expectancy)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แม็คเคลแลนด์ (McClelland D. 1973) ได้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะโดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973 โดยมีใจความสำคัญดังต่อไปนี้

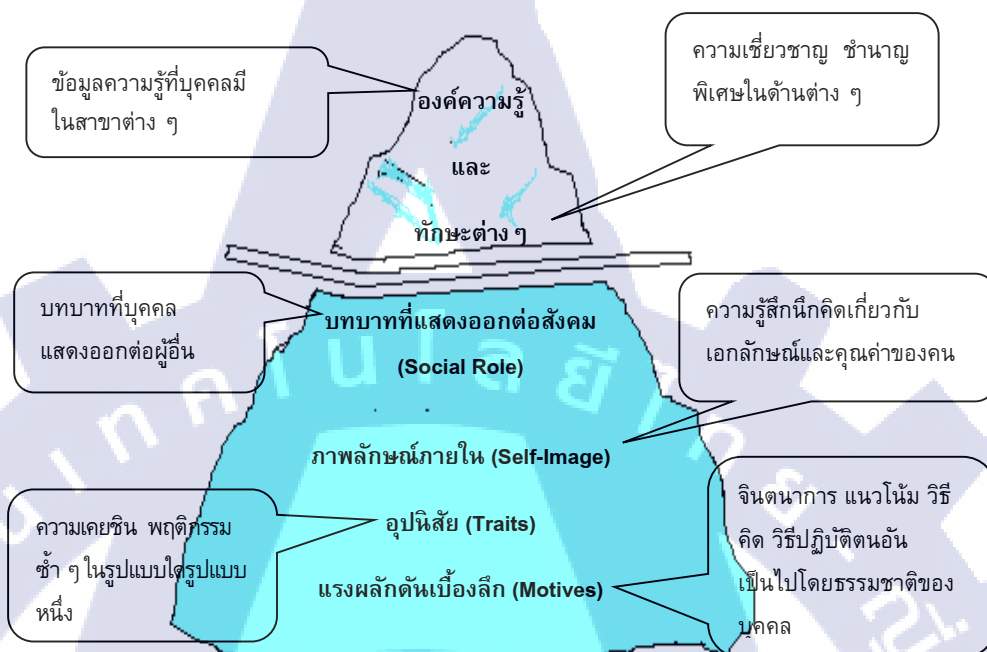
- 1) ผลการเรียนในโรงเรียนไม่ได้ทำนายผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ
- 2) แบบทดสอบเชาวน์ปัญญาและแบบวัดความถนัดไม่ได้ทำนายความสำเร็จทางอาชีพหรือความสำเร็จในชีวิตอื่นๆ
- 3) แบบทดสอบและผลการเรียนทำนายผลงานได้ก็เพราะว่าคนที่ทำแบบทดสอบได้ดีและมีผลการเรียนดีเป็นคนที่มีความรู้ทางสังคมดี
- 4) แบบทดสอบนั้นไม่ยุติธรรมกับชนกลุ่มน้อย
- 5) สมรรถนะจะเป็นสิ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมที่สำคัญได้ดีกว่าแบบทดสอบ ทั้งนี้ McClelland ได้สัมภาษณ์กลุ่มคนที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และพบว่าสมรรถนะในเรื่องความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมต่างหาก ที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบวัดความถนัดและนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปสู่การปฏิบัติ

ในการศึกษาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร มักใช้คำว่า KSAO เป็นคำย่อที่แสดงคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดย K หมายถึง Knowledge (ความรู้) S หมายถึง Skill (ทักษะ) A หมายถึง Ability (ความสามารถ) และ O หมายถึง Other Characteristics (คุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) คำถามคือ Competency มีอะไรใหม่นอกเหนือไปจาก KSAO หรือไม่ กล่าวกันว่าโดยความหมายและเนื้อหาแล้ว Competency ไม่ได้ต่างจาก KSAO แต่ความแตกต่างอยู่ที่ Competency ที่เน้นการวิเคราะห์คนมากกว่าการวิเคราะห์งาน เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์การสมัยใหม่ที่เน้นการทำงานเป็นโครงการ และลักษณะงานที่กว้างและหลากหลาย ซึ่งบริษัทเฮย์กรุ๊ปให้ความหมายของ Competency ว่า คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น จากข้อความนี้จะเห็นได้ว่า Competency คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ถ้าเช่นนั้น ความรู้ ทักษะและความสามารถ ไม่ใช่ Competency เช่นกัน แต่บริษัทเฮย์กรุ๊ปแยกออกไว้ต่างหาก เนื่องจากความรู้ ทักษะและความสามารถต่าง ๆ นั้น เป็นสิ่งที่วัดได้ง่ายและตรงไปตรงมา ขณะที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ซับซ้อนกว่าและวัดได้ยาก การแยกสองส่วนออกจากกันจะทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการนั่นเอง ที่มาของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้นมาจากแรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) อุปนิสัย (Traits) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ที่แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทำให้แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ต่างกัน กล่าวกันว่าการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม คือการเลือกคนที่มีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน การพัฒนาและทำให้บุคลากรในองค์กรมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาในลักษณะที่ยั่งยืนกว่าการเน้นเพียงผลปฏิบัติงานในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมีการเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง หรือ Iceberg Model ซึ่งเปรียบเทียบว่าบุคคลมีองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่เปรียบเทียบกับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือ เป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้นเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนที่อยู่ใต้น้ำ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้เป็นส่วนที่เห็นได้ชัดเจน สามารถวัดได้ง่าย แต่ส่วนที่อยู่ในภายในจิตใจ (ส่วนใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็ง) เชื่อว่าจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยศึกษาและสังเกต

จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจึงเป็นที่มาของสมรรถนะในความหมายของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม



รูปที่ 2 ภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : ชูชัย สิทธิไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. หน้า 296.

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแทนภูเขาน้ำแข็ง คือทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของแม็คเคลแลนด์ (McClelland D. 1973) กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4. ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-Image) หมายถึง ภาพพจน์หรือมโนทัศน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตนาคติ (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ความหมายของสมรรถนะ

อัจฉรา หล่อตระกูล (2557 : 5) ได้ให้คำนิยามคำว่าสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น อาจรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของพนักงาน มหาวิทยาลัยในการให้บริการต่อนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมหรือหน่วยงาน โดยพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติมีฐานเป็นสมาชิก ไม่

จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย (2549 : 24-26) ได้อธิบายสมรรถนะว่ามีนักวิชาการบางท่านแปลว่า “ศักยภาพ” หรือ “ความสามารถ” หรือ “ขีดความสามารถ” หรือ “ความสามารถเชิงสมรรถนะ” หรือ “สมัตถิยะ” หรือ “สมรรถนะ” หรือเรียกทับศัพท์ว่า “คอมพีเท็นซี” ทั้งนี้ คำว่า Competency มีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ให้คำแปลและคำจำกัดความไว้แตกต่างกันตาม ความเข้าใจและความเชื่อของแต่ละบุคคล ดังนี้

ริชาร์ด โบยาทซีส (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2549 : 24 ; อ้างอิงจาก Boyatzis, Richard E.. 1982) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงาน สูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2549 ; อ้างอิงจาก ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2546) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึงความรู้ ความสามารถทักษะและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2549 ; อ้างอิงจาก เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. 2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งกล่าวคือในการทำงานหนึ่งๆเราต้องรู้และเมื่อความรู้หรือข้อมูลแล้วเรา ต้องรู้ว่าทำงานนั้น ๆ อย่างไร และควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้ อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีใน การทำงานของบุคลากรในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2549 ; อ้างอิงจาก อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. 2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึงความสามารถ ความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ บุคคลสามารถกระทำการ หรือดเว้นการกระทำในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติงานเป็นนิสัย

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายสมรรถนะ สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก

ความรู้พื้นฐานของแต่ละสาขาเอาไว้ด้วย เช่น ความรู้พื้นฐานทางด้านบัญชี ความรู้พื้นฐานทางด้านการผลิต ความรู้พื้นฐานทางด้านวิศวกรรม เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความคาดหวัง (Expectancy)

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้เจาะจงที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

เฮอร์เชย์และบลันชาร์ด (Hersey; and Blanchard. 1982) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามบทบาทของตนเองและรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น ความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

ภักตยารินท์ เลิศอภิสิทธิ์ (2558 : 5) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันไปจนถึงอนาคต เป็นการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ฤทัย นิธิชนวิจิต (2553 : 12) กล่าวถึงความคาดหวังไว้ว่า เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

ปุกนิกา แจ่มจำรัส (2552 : 11) ได้สรุปคำว่า ความคาดหวังไว้ว่าหมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ การคาดคะเน การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมของสถานการณ์จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

สุภักฎาณี สุขสำราญ (2544) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สภาพการประเมินความสามารถของตนเอง กับความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการ หากบุคคลมีความสามารถสูง ตั้งใจสูง จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานสูง ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความสามารถต่ำ ไม่ตั้งใจ ก็จะไปสู่ความไม่สำเร็จในการทำงานตามที่หวังผล

สุณีย์ ชีรตากร (2542) กล่าวว่า ความคาดหวังคือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของรอตเตอร์ (เสริมสกุล เสรีกิจ. 2547 : 58 ; อ้างอิงจาก Rotter, J. 1966) แบ่งเป็น 2 ประการคือ ความ

คาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน

วิภาวดี อร่ามอรพรรณ (2548 : 49) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

จันทร์ จันทรสุขสวัสดิ์ (2546 : 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่คาดหวัง แล้วนำมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายข้างต้น อาจสรุปความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก โดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

องค์ประกอบของความคาดหวัง

แนคเลอร์และลอร์เลอร์ (กรรวิ กันเงิน. 2550 : 38 ; อ้างอิงจาก Nadler; and Lawler. 1983 : 20-30) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ 3 ประการคือ

1) การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไร จะขึ้นอยู่กับในใจ เขามีการคาดหวังอย่างไรเกี่ยวกับผลที่ติดตามมา เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเรามีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาจะได้รับการยกย่อง เขาก็จะตัดสินใจทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเขาคาดหวังว่าแม้มีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาก็จะไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็จะไม่ทุ่มเทให้กับงานเป็นพิเศษแต่อย่างใด

2) ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้นที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้น ได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้น เขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้ค่ายกย่อง ชมเชยซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

3) ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่

รัตนา สุขะนิษฐ์ (2547) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังดังนี้

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations) ได้แก่

1.1 บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับความปรารถนานั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

1.2 บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ

1.3 บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

โรบินส์และจูดจ์ (ธนาศิริ ชะระอำ. 2554 : 8 อ้างอิงจาก Robbins; and Judge. 2007) กล่าวว่า บุคคลมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการมองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น ทฤษฎีกระบวนการนี้เสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ บุคคลนั้นจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถ ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 ความหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effect-Performance Expectancy) เป็นส่วนประกอบหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็น ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรม ให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขา จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

ส่วนที่3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Value of Outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติหรือคุณค่าของความพึง

พอใจที่คาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับ (Anticipated Satisfaction) แต่ละองค์กรและสมาชิกขององค์กรต้องการผลลัพธ์และมีแรงดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนอาจจะไม่คิดเช่นนั้น ทำให้ต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่พอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นลบ เมื่อผลลัพธ์มีลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะเท่ากับศูนย์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์จะเข้าใจสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งที่ปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การรับรู้เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และการกระทำในทางพฤติกรรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ มีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ดังต่อไปนี้

กรรณิการ์ สุวรรณโคตร (2528 : 464-468) ได้กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้เลือกจัดประเภท และแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ที่มากระตุ้นประสาทรับความรู้สึกและพาดพิงข้อมูลที่แปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอย่างไร ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของกระบวนการรับรู้นี้ และยังกล่าวอีกว่าการรับรู้ ทำให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง บุคคลอื่น สิ่งของ และเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมในโลกแห่งความเป็นจริง การรับรู้ให้ความหมาย ความสำคัญต่อบุคคลนั้น และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล มีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เดียวกันได้แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ กาลเวลา ความสนใจ ความต้องการ สภาวะอารมณ์ เป้าหมาย สถานภาพ บทบาทของตนในครอบครัว โลกของงาน และสันตนาการส่วนบุคคล การรับรู้ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ ความจำ ประสบการณ์ สภาพ อารมณ์ ความคาดหวัง ความเชื่อ ทศนคติ สถิติปัญญา จิตสำนึก วุฒิภาวะ และสัมพันธ์กับผู้อื่น

เวอร์ไฮเมอร์ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2528 : 200-201 ; อ้างอิงจาก Wertheimer, M. 1992 : 45-56) กล่าวว่า การเรียนรู้คือการรับรู้ โดยอาศัยประสบการณ์ เดิม หรือแปลความหมายจากการสัมผัสการรับรู้เกิดจากการสร้างสถานการณ์ของสิ่งเร้าทั้งหมด และการใช้ประสบการณ์ เดิมมาสร้างสถานการณ์ทำให้เกิดภาพลงตามได้ ดังนั้น แต่ละคนอาจจะรับรู้ในสิ่งเร้าเดียวกัน

หรือแตกต่างกันได้แล้วแต่ประสบการณ์เดิม โดยไม่มีการตัดสินใจว่าผู้ใดมีการรับรู้ที่ผิดหรือผู้ใดมีการรับรู้ที่ถูก

ลินซีและทอมสัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ; และ สวิง สุวรรณ. 2534 : 33 ; อ้างอิงจาก Lindzey; and Thomson. 1975 : 90-135) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการทางจิตวิทยา พื้นฐานของบุคคลเพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้ว บุคคลไม่มีความจำ ความคิด หรือการเรียนรู้ การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ นั้น ประกอบด้วยขั้นตอน คือ เมื่อบุคคลรับพลังจากสิ่งเร้า ซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัส แล้วประสาทสัมผัสจะส่งรหัสพลังงานผ่านเส้นประสาท และเส้นประสาทจะสร้างข้อมูลต่อไปยังสมอง ซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม การรับรู้ เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่การรับรู้ เป็นเพียงตัวแปรตัวหนึ่งเท่านั้น ในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย ที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรม เช่น ทักษะคติ บทบาท และความคาดหวังในบทบาท แรงจูงใจ ฯลฯ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในแง่ที่ว่า ถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้องแม่นยำ การแสดงพฤติกรรมก็จะออกไปในรูปแบบหนึ่ง ถ้าบุคคลรับรู้อย่างไม่ถูกต้องแม่นยำ จะทำให้การแสดงพฤติกรรมจะออกมาในอีกรูปแบบหนึ่ง นั่นคือ การรับรู้ส่วนที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

ประเภทของการรับรู้

การรับรู้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2528 : 228-239) ดังนี้

- 1) การรับรู้ทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เช่น รู้สึกดีใจ เสียใจ รักเกลียด ชื่นชม เป็นต้น
- 2) การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยการแปลข้อมูล 3 ประการคือ
 - 2.1 ลักษณะทางกายภาพ เช่น รูปร่าง หน้าตา ลักษณะแขนขา เท้า สีผิว
 - 2.2 พฤติกรรม เช่น การพูดคุย การยิ้ม การหัวเราะ การเดิน
 - 2.3 คำบอกเล่า เช่น คำบอกเล่าจากญาติพี่น้อง เพื่อน ผู้ใกล้ชิด
- 3) การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพ หรือมโนคติของสิ่งต่างๆ ตามที่บุคคลรับรู้ เป็นภาพที่อยู่ในความคิด หรือจินตนาการของบุคคล และ บุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้น ให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย
- 4) การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการตีความ หรือแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ตามความเชื่อของตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้ การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมนั้น ขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญ 2 ประการคือ

4.1 ระดับการรับรู้ หมายถึง การที่บุคคล มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เชี่ยวชาญหรือความเฉลียวฉลาด เมื่อต่างกันย่อมมีผลในการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ ได้ต่างกันด้วย

4.2 การเปลี่ยนการรับรู้ คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ เมื่อได้มีโอกาสสนทนา หรืออภิปรายกับผู้ที่มีการรับรู้สูง อาจจะถูกผู้มีการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวความคิดหรือแรงทางการรับรู้ได้

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้ให้ความหมายของคำว่า ความคาดหวังและการรับรู้ไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นคาดหวังว่าจะได้รับก่อนให้บริการการแปลภาษาของล่ามภาษาญี่ปุ่น และการรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นได้รับจริงหลังจากให้บริการการแปลภาษาของล่ามภาษาญี่ปุ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลศิริ เจริญศุภกุล (2551) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่ประชุมชาวไทย มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามในที่ประชุมชาวไทยจำนวน 24 คน จากการประชุมการฝึกอบรมนักสิทธิมนุษยชนในสามจังหวัดชายแดนใต้ ให้สามารถวางแผนความปลอดภัยให้แก่ตนเองได้ การประชุมดังกล่าวมีลักษณะจำเพาะ กล่าวคือ เป็นการประชุมขนาดเล็ก เนื้อหาการประชุมมีความจำเพาะ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมการประชุมสูง ผลการวิจัยให้ข้อสรุปสอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศตะวันตก กล่าวคือ ผู้ใช้ล่ามให้น้ำหนักความสำคัญในอันดับต้นๆ แก่การล่ามที่ถูกต้อง ฟังเข้าใจง่าย ครบถ้วน ชัดเจน น่าฟัง เน้นการสื่อความหมายมากกว่าการแปลคำพูด น้ำหนักความสำคัญในอันดับท้ายๆ ได้แก่ ไวยากรณ์ที่ถูกต้องสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา และน้ำเสียงไพเราะ น่าฟัง อย่างไรก็ตาม คุณภาพรวมของการล่ามคือสิ่งที่สำคัญที่สุด มีข้อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งแยกส่วนกัน และความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มผู้ใช้ล่าม ลักษณะของการประชุม สถานการณ์และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย

ธิติสรณ์ แสงอุไร (2556) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า 1. บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรที่เน้นพัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นโดยบัณฑิตให้ความเห็นว่าจำนวนวิชาการฝึกฝนระหว่างเรียน การบ้านหรือการฝึกฝนนอกห้องเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านการฟังและการพูดอยู่ในระดับพอดี ในขณะที่จำนวนวิชาการฝึกฝนระหว่างเรียน การบ้านหรือการฝึกฝนนอกห้องเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์เฉพาะทางแต่ละสาขา การแปลและล่ามภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับน้อย 2. จากการประเมินโดยชาวญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกับบัณฑิต พบว่าบัณฑิตสามารถ

ใช้ทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ดี เช่น การแนะนำตัวเอง การกล่าวคำทักทาย เป็นต้น แต่ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับการทำงาน บัณฑิตยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร เช่น การฟังและการพูดในที่ประชุม หรือ การอภิปราย นอกจากนี้บริษัทญี่ปุ่นจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถด้านการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแล้ว บริษัทญี่ปุ่นยังคาดหวังเกี่ยวกับวิธีการทำงานแบบญี่ปุ่นด้วย เช่น การประยุกต์ใช้หลักการ Hou-Ren-Sou เป็นต้น

ศิริพร ศิริธนะชัย; และ หนึ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับล้าในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและระบบจัดหาล้าในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ลักษณะการทำงานและบทบาทของล้า และปัญหาในระบบงานปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบจัดหาล้าและระบบการอบรมล้าให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งประกอบไปด้วยนักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทนายความ ล้า และผู้เสียหาย ผลการศึกษาพบว่าล้าในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จะทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพและมีบทบาทที่แตกต่างไปตามบริบทการทำงานและความคาดหวังของผู้ใช้ล้า ปัญหาเร่งด่วนที่ควรแก้ไขคือเรื่องปริมาณและคุณภาพของล้า การติดต่อประสานงานและค่าตอบแทนของล้า

ในการวิจัยมีการกล่าวถึงคุณภาพของล้าดังนี้ “ปัญหาหนึ่งที่ผู้ใช้ล้าหลายคนกล่าวถึงคือปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของล้า ซึ่งลักษณะของปัญหามีหลากหลาย ทั้งในเรื่องความสามารถทางภาษา กล่าวคือล้าเข้าใจภาษาที่ต้องแปลไม่ดีพอ ทำให้สื่อความหมายไปจากที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร หรือล้าไม่มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหางาน ส่งผลให้ล้าเข้าใจคำพูดของคู่สนทนาคลาดเคลื่อน การแปลบางครั้งไม่ตรงตามที่ผู้พูดพูด มีการสรุป ตัดทอนหรืออธิบายขยายความเกินไปจากที่คู่สนทนาพูด บทบาท แทนที่จะทำหน้าที่แปลตามที่คู่สนทนาพูด ล้ากลับทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและเป็นผู้เจรจา ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่มีปัญหา”

และจากการศึกษาในครั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้ล้ามีความคาดหวังว่าล้าในกระบวนการควรต้องมีความสามารถด้านภาษาดี มีความเข้าใจในวัฒนธรรมของประเทศผู้เสียหาย มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องกระบวนการค้ามนุษย์ และกระบวนการช่วยเหลือ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ล้าต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ แปล

ตรงไปตามมา ไม่บิดเบือนข้อมูล รับผิดชอบต่องาน ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน และมีจิตที่อยากช่วยเหลือผู้อื่น

วิชญ์ เพ็ชรไทย; และ ปรีชา ใจหาญ (2559) ได้วิจัยเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นที่พึงประสงค์ด้านพหุขัยอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการเฉพาะทางของล่ามด้านพหุขัยอิเล็กทรอนิกส์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น ต้องมีคุณสมบัติหลักๆ คือ ต้องสื่อสารภาษาญี่ปุ่นและมีความรู้ด้านอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน อันได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายพหุขัยอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้เชิงธุรกิจในหลายศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกัน และคำศัพท์ด้านธุรกิจ ในทัศนะของผู้ใช้ล่าม ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี มีภาวะผู้นำในตนเอง และต้องมีความเป็นกลาง เพื่อให้ผู้ใช้ล่าม ล่ามและผู้รับสารประสานงานกันได้และทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ (2559) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี โดย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ 6 ด้าน ด้านความรู้, ด้านทักษะ, ด้านบทบาททางสังคม, ด้านอัตมโนทัศน์, ด้านอุปนิสัย, ด้านแรงจูงใจเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้า งานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ถามเกี่ยวกับคุณลักษณะ 6 ด้าน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า 1) ด้านความรู้ 1.1) ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสาร ของคนญี่ปุ่นทั้งโดยคำพูดและโดยท่าทางการแสดงออก เข้าใจในวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนและวัฒนธรรมองค์กรของคนญี่ปุ่น และความรู้ด้านการแปลเอกสารและ ส่งอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ 1.2) ความรู้ด้านรายงาน ติดต่อ ประึกษา 1.3) ความแม่นยำในการแปลภาษา 1.4) เข้าใจคำศัพท์หลากหลาย 2) ด้านทักษะ 2.1) ทักษะการอ่าน และเขียน ภาษาญี่ปุ่น ทักษะด้านการประสานงานอย่างถูกต้อง สามารถใช้ภาษาสุภาพได้เหมาะสม 2.2) ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น 2.3) ทักษะในการแปลเอกสาร ได้รวดเร็วและทักษะการแปลพูด 2.4) ทักษะในการแปลแบบบอกร่วม 2.5) ใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ ถูกต้อง 2.6) แปลให้ตรงกับอารมณ์ 3) ด้านบทบาททางสังคม 3.1) มีจริยธรรม คำนึงถึงผู้อื่นเสมอ เมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่นรู้จักวางแผนงานเพื่อสามารถจะแปล หรือทำงานหน้างานได้ทันเวลาและ รับบทบาทในการทำงานเป็นทีม 3.2) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง 3.3) แปลโดยไม่เข้าข้าง ผู้ที่ตนเองสนิทสนม 3.4) ล่ามมีการสอนงาน 4) ด้านอัตมโนทัศน์ 4.1) ล่ามสามารถอดทนอดกลั้นต่อ ความคับข้องใจ 4.2) รักษากฎบริษัท มีความตรงต่อเวลา มีสามัญสำนึกที่จะเป็นคนดีของสังคม

สามารถรักษาความลับ และสามารถบริหารเวลาเป็น 5) ด้านอุปนิสัย 5.1) การมีน้ำใจ มีความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนญี่ปุ่น 5.2) ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การไม่ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว ควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดันได้ 5.3) การรู้จักถาม 6) ด้านแรงจูงใจ 6.1) มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นล่ามที่อยากทำงานไม่ใช่อยากได้เงิน และการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท 6.2) มีความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น 6.3) ล่ามมีความใฝ่รู้คำศัพท์นอกเหนือจากหน้างาน 6.4) ล่ามมีการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ 6.5) ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

รัชนี ปิยะธำรงชัย (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง บทบาทและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท "ความเป็นญี่ปุ่น" : กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย ผลการศึกษาพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย มีรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการแปลภายในบริษัทเป็นหลัก ทำหน้าที่แปลการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อกลุ่มพนักงานชาวไทย 2-10 คน มากที่สุด ในด้านของลักษณะเนื้อหางานแปลที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นประจำ พบว่า การแปลการทักทาย แปลประชุมเข้า และแปลในงานดื่มสังสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในด้านบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย พบว่า ล่ามฯ มีบทบาทเป็นผู้แปล โดยทำหน้าที่แปลตรง แปลจับใจความ แปลเอกสาร และมีบทบาทเป็นคนกลางที่ใช้ทักษะทางภาษาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย ทำให้ต้องรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย นอกจากนั้นแล้ว ยังพบบทบาทอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแปล เช่น เลขานุการผู้ติดตามงาน ผู้ต้อนรับแขกบริษัท เป็นต้น จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการแปลที่มีสัดส่วนพนักงานชาวญี่ปุ่น ผู้ใช้ล่ามเป็นเพศชายสูงและเนื้อหางานแปลที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น สะท้อนให้เห็นถึงบริบทวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย และจากการที่ล่ามฯ ทำบทบาทที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายนี้ ชี้ให้เห็นว่าล่ามฯ มีการปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น นอกจากนี้ ในการทำงานระหว่างสองวัฒนธรรมนั้น ล่ามฯ ยังพบประเด็นความแตกต่าง ทางวัฒนธรรมถึง 14 ประเด็น โดยแนวคิดเรื่อง “โฮ-เร็น-โซ” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา) แนวคิดเรื่อง “การตรงต่อเวลา” “วิธีการปฏิบัติงาน” “การว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้า พนักงานคนอื่น” และ “ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบในการทำงาน” เป็นประเด็นที่มีร้อยละของคำตอบสูงเป็น 5 อันดับแรก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อคุณสมบัติของ
ล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้
กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรของการวิจัยเป็นผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่
ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ภายในนิคมฯ พบว่ามีจำนวนบริษัทญี่ปุ่นทั้งสิ้น 68
บริษัท (สวนอุตสาหกรรม304. 2559 : ออนไลน์) เนื่องด้วยผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องความ
คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคม
อุตสาหกรรม304 ดังนั้นเพื่อนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2
กลุ่ม ได้แก่กลุ่มบริษัทที่ไม่มีล่าม 32 บริษัทและกลุ่มบริษัทที่มีล่าม 36 บริษัท และกำหนดให้
กลุ่มบริษัทที่มีล่ามเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มนี้มีผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจำนวนทั้งสิ้น 230 คนดัง
ตารางที่1

ตารางที่1 จำนวนบริษัทญี่ปุ่นและผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมฯ 304

	จำนวนบริษัท	จำนวนผู้บริหารชาวญี่ปุ่น
มีล่ามภาษาญี่ปุ่น	36	230
ไม่มีล่ามภาษาญี่ปุ่น	32	44
รวม	68	274

แต่ทว่าจากการโทรศัพท์สอบถามทั้ง 36 บริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแล้ว มีเพียง 19 บริษัทเท่านั้นที่ยินดีให้ทำหนังสือเข้าไปเพื่อพิจารณาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนผู้บริหารชาวญี่ปุ่น 133 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ที่ 133 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรวัยทำงาน โดยการสร้างขึ้นจากการปรับใช้แบบสอบถามเดิมที่มีอยู่ โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาจากตำรา บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ถอดความจากภาษาต่างประเทศ เรียบเรียงและปรับข้อความให้สอดคล้องเหมาะสมเป็นภาษาไทย

1.3 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1-2 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะปัจจัยที่จะศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถาม

1.4 สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย ระยะเวลาทำงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่คนญี่ปุ่นผู้ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วย เพื่อคุณภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย ในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับสามภาษาญี่ปุ่น ความเกี่ยวข้องกับสามในสายบังคับบัญชา ประสิทธิภาพการทำงานของสามภาษาญี่ปุ่น ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของสามภาษาญี่ปุ่น โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามเรื่องคุณสมบัติของสามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นในธุรกิจการผลิตที่อยู่ในภาคตะวันออก (นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ, 2559 : 95 - 97) และนำมาปรับข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ด้วยมาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) รวมทั้งสิ้น 22 ข้อ (ตามภาคผนวกแนบ) ได้แก่

ด้านที่ 1 สมรรถนะด้านทักษะ รวม 5 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อ 1 ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป
(ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)
- ข้อ 2 ทักษะการแปลพูด
- ข้อ 3 ทักษะการแปลเอกสาร
- ข้อ 4 ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน)
- ข้อ 5 ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว

ด้านที่ 2 สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม รวม 4 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อ 6 มีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)
- ข้อ 7 การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของลุ่ม
- ข้อ 8 การวางตัวอย่างเหมาะสม
- ข้อ 9 การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น

ด้านที่ 3 สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง รวม 5 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อ 10 การรักษากฎระเบียบของบริษัท
- ข้อ 11 การตรงต่อเวลา
- ข้อ 12 การรักษาความลับของบริษัท
- ข้อ 13 การบริหารเวลาเป็น
- ข้อ 14 มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง

ด้านที่ 4 ด้านอุปนิสัย รวม 5 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อ 15 มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ
- ข้อ 16 ไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว
- ข้อ 17 ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง
- ข้อ 18 มีความคล่องแคล่วในการทำงาน
- ข้อ 19 มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)

ด้านที่ 5 ด้านแรงกระตุ้น รวม 3 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อ 20 การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
- ข้อ 21 การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด
- ข้อ 22 การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

1.5 เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความแล้วประเมินระดับความคิดเห็นที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น	ค่าประเมิน
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ระดับการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น	ค่าประเมิน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

1.6 เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดช่วงคะแนนในการแปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ 5 ระดับดังนี้

1.6.1 เกณฑ์การแปลความหมายความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่าม
ภาษาญี่ปุ่น

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	มีความคาดหวังในระดับสูง
2.61 - 3.40	มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความคาดหวังในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	มีความคาดหวังในระดับต่ำมาก

1.6.2 เกณฑ์การแปลความหมาย การรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	มีการรับรู้ในระดับสูง
2.61 - 3.40	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีการรับรู้ในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	มีการรับรู้ในระดับต่ำมาก

2. การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1) ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องตามองค์ประกอบที่ต้องการศึกษาและความเหมาะสมของภาษา

2) ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง คือการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดลองสำรวจ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ทางสถิติในการหาค่าสัมประสิทธิ์แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach. 1990) โดยต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไม่ต่ำกว่า 0.70 (Santos. 1999) หลังจากการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.700 ถึง 0.967 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

หัวข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น (ความ คาดหวัง)	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น (การรับรู้)
สมรรถนะด้านทักษะ		
ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)	0.748	0.806
ทักษะการแปลพูด	0.752	0.740
ทักษะการแปลเอกสาร	0.726	0.771
ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อม ตน)	0.785	0.888
ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว	0.700	0.773
สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม		
มีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง)	0.789	0.880
การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของล่ำม	0.748	0.828
การวางตัวอย่างเหมาะสม	0.700	0.817
การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้ การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น	0.765	0.809
สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง		
การรักษากฎระเบียบของบริษัท	0.763	0.906
การตรงต่อเวลา	0.768	0.895
การรักษาความลับของบริษัท	0.839	0.903
การบริหารเวลาเป็น	0.789	0.891
มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง	0.887	0.967
อุปนิสัย		
มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ	0.795	0.766
ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว	0.717	0.790
ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง	0.701	0.787
มีความคล่องแคล่วในการทำงาน	0.727	0.766

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(ต่อ)

หัวข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น (ความ คาดหวัง)	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น (การรับรู้)
มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับ ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)	0.807	0.820
แรงกระตุ้น		
การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	0.768	0.768
การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด	0.884	0.884
การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุ เป้าหมาย	0.889	0.889

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตต่อตัวแทนขององค์กรแต่ละแห่ง ในการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ
2. จัดส่งแบบสอบถามตามจำนวนชุดที่องค์กรแต่ละแห่งตอบรับไปยังผู้ประสานงานขององค์กร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 133 ชุด
3. ดำเนินการติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่จัดส่งให้กับผู้ประสานงานของแต่ละองค์กรกลับมาด้วยตนเอง โดยรวบรวมได้จำนวนทั้งสิ้น 123 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.48 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการแจกจ่าย
4. นำแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามแต่ละชุดและพบว่าคำตอบแบบสอบถามทุกชุดมีความสมบูรณ์ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 100

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้างต้นจำนวน 123 ชุด มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสไว้มาทำการบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) และทำการคำนวณทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการคำนวณทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย ระยะเวลาทำงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่คนญี่ปุ่นผู้ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วย และข้อมูลทั่วไปของสามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วยในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับสามภาษาญี่ปุ่น ความเกี่ยวข้องกับสามในสายบังคับบัญชา ประสบการณ์การทำงานของสามภาษาญี่ปุ่น ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของสามภาษาญี่ปุ่น โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inference Statistic)

2.1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

2.2 การทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษารื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีเป็นจำนวนทั้งสิ้น 133 ชุดและได้กลับคืนมาทั้งสิ้น 123 ชุด พบว่าแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 จึงนำข้อมูลดังกล่าวที่รวบรวมได้ไปทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด โดยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐานในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายและอภิปรายผลตามลำดับ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย ระยะเวลาทำงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่คนญี่ปุ่นผู้ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วย

1.2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วยในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่น ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา ประสบการณ์การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่น

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัย และด้านแรงกระตุ้น โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี สูง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

การรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี สูง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันในการแสดงผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ในงานศึกษาไว้ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าการแจกแจงแบบ t (t-Distribution)
Sig.	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญ (Significant)
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
H_0	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย ระยะเวลาทำงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่คนญี่ปุ่นผู้ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วย โดยใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	122	99.20
2. หญิง	1	0.80
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 34 ปี	18	14.60
2. 35-44 ปี	45	36.60
3. 45 ปีขึ้นไป	60	48.80
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 อายุไม่เกิน 34 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	27.60
2. ปริญญาตรี	71	57.70
3. สูงกว่าปริญญาตรี	18	14.70
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา จบการศึกษาในอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย

ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1 ปี	31	25.20
2. 2-3 ปี	51	41.50
3. 4-5 ปี	27	22.00
4. 6 ปีขึ้นไป	14	11.30
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ส่วนใหญ่พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 2-3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ตั้งแต่ 4-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานกับองค์กร

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5 ปี	16	13.00
2. 6-10 ปี	24	19.50
3. 11-15 ปี	29	23.60
4. 16-20 ปี	19	15.40
5. 21 ปีขึ้นไป	35	28.50
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานกับองค์กร ส่วนใหญ่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมามีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีอายุงาน 16-20 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พนักงานทั่วไป	4	3.30
2. ระดับผู้เชี่ยวชาญ / หัวหน้างาน	21	17.10
3. ผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการฝ่าย	64	52.00
4. ผู้บริหารระดับสูง	32	26.00
5. อื่นๆ	2	1.60
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการฝ่าย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นระดับผู้บริหารระดับสูง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับผู้เชี่ยวชาญ / หัวหน้างาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 พนักงานทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ

ภาษาที่ใช้สื่อสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ภาษาญี่ปุ่น	18	14.60
2. ภาษาอังกฤษ	26	21.10
3. ภาษาไทย	19	15.40
4. ภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ	14	11.40
5. ภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย	21	17.10
6. ภาษาอังกฤษและภาษาไทย	14	11.40
4. ภาษาญี่ปุ่น, ภาษาอังกฤษ, ภาษาไทย	11	9.00
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 สามารถพูดภาษาอังกฤษในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ รองลงมาเป็นภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ภาษาไทย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ภาษาญี่ปุ่น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ และ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย จำนวนร้อยละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และภาษาญี่ปุ่น, ภาษาอังกฤษ, ภาษาไทย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วยในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่น ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา ประสิทธิภาพการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แสดงผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่น

ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่าม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1 ปี	65	52.80
2. 2-3 ปี	48	39.00
3. 4 ปีขึ้นไป	10	8.20
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือร่วมงานเป็นระยะเวลา 2-3 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และ 4 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา

ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หัวหน้าฝ่าย	22	17.90
2. หัวหน้าแผนก	36	29.30
3. หัวหน้างาน	39	31.70
4. อื่นๆ	26	21.10
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อื่นๆ คือ ชาวญี่ปุ่นที่มาฝึกงานในประเทศไทยและชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่คนละแผนกกับล่าม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นของล่ามคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย

ประสบการณ์การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1 ปี	45	36.60
2. 2-3 ปี	40	32.50
3. 4-5 ปี	22	17.90
4. 6 ปีขึ้นไป	16	13.00
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นของล่ามคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย ส่วนใหญ่ประสบการณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ 2-3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 4-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่นคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย

ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่าม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. N1	27	22.00
2. N2	76	61.80
3. N3	17	13.80
4. อื่นๆ	3	2.40
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่นคนปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย ส่วนใหญ่เป็น N2 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาเป็น N1 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 N3 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย สมรรถนะด้านทักษะสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำมาแปลผลและจัดอันดับ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 จังหวัดปราจีนบุรี

หัวข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ทักษะการแปลพูด	4.31	0.748	สูงมาก	1
ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว	4.18	0.790	สูง	2
ทักษะการแปลเอกสาร	4.14	0.803	สูง	3
ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)	4.13	0.789	สูง	4
ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน)	3.55	1.154	สูง	5
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านทักษะ	4.06	0.611	สูง	2
การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น	4.15	0.754	สูง	1
การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของล่าม	4.12	0.720	สูง	2
การวางตัวอย่างเหมาะสม	3.96	0.814	สูง	3
มีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)	3.95	0.895	สูง	4
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม	4.05	0.596	สูง	3
การรักษาความลับของบริษัท	4.23	0.787	สูงมาก	1
มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง	4.22	0.774	สูงมาก	2

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของ
ล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
การตรงต่อเวลา	4.15	0.721	สูง	3
การรักษากฎระเบียบของบริษัท	4.11	0.715	สูง	4
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	4.16	0.556	สูง	1
มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)	4.00	0.810	สูง	2
มีความคล่องแคล่วในการทำงาน	3.96	0.740	สูง	3
ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว	3.92	0.937	สูง	4
ความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ	3.73	1.025	สูง	5
ค่าเฉลี่ยด้านอุปนิสัย	3.93	0.615	สูง	5
การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด	4.08	0.742	สูง	1
การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	3.94	0.823	สูง	2
การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	3.93	0.856	สูง	3
ค่าเฉลี่ยด้านแรงกระตุ้น	3.99	0.662	สูง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.506	สูง	

จากตารางที่ 14 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมฯ 304 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาเป็นสมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) สมรรถนะด้านบทบาททางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) ด้านแรงกระตุ้นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) และด้านอุปนิสัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$)

ในด้านสมรรถนะด้านทักษะ ความคิดเห็นด้านทักษะการแปลพูด อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาเป็นทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$) ด้านทักษะการแปลเอกสาร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) และทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ในด้านสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม ความคิดเห็นด้านการควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ การรับรู้บทบาทและภาระหน้าที่ของล้าม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$) การวางตัวอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) และมีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ในด้านสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความลับของบริษัท อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.22$) การตรงต่อเวลา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) การรักษากฎระเบียบของบริษัท อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$) และการบริหารเวลาเป็น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ในด้านอุปนิสัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การมีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) มีความคล่องแคล่วในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) ไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) และมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ในด้านแรงกระตุ้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$) และการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านทักษะ

หัวข้อสมรรถนะด้านทักษะ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)	0 0.00%	1 0.80%	28 22.80%	48 39.00%	46 37.40%	4.13	0.789	สูง	4
ทักษะการแปลพูด	0 0.00%	0 0.00%	21 17.10%	43 35.00%	59 48.00%	4.31	0.748	สูงมาก	1
ทักษะการแปลเอกสาร	0 0.00%	3 2.40%	23 18.70%	51 41.50%	46 37.40%	4.14	0.803	สูง	3

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านทักษะ (ต่อ)

หัวข้อสมรรถนะด้าน ทักษะ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง ถ่อมตน)	5 4.10%	17 13.80%	40 32.50%	27 22.00%	34 27.60%	3.55	1.154	สูง	5
ทักษะการจับประเด็น หลักได้เร็ว	0 0.00%	1 0.80%	26 21.10%	46 37.40%	50 40.70%	4.18	0.790	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านทักษะ						4.06	0.611	สูง	2

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านทักษะ เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.611) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ ทักษะการแปลพูด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.748) อันดับ 2 คือ ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.790) อันดับที่ 3 คือ ทักษะการแปลเอกสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.803) อันดับที่ 4 คือ ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.789) และอันดับ 5 คือ ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (S.D. = 1.154)

ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านบทบาททางสังคม

หัวข้อสมรรถนะด้าน บทบาททางสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีความเป็นกลางขณะ ปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้าง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)	2 1.60%	2 1.60%	34 27.60%	47 38.20%	38 30.90%	3.95	0.895	สูง	4
การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของสาม	0 0.00%	0 0.00%	25 20.30%	58 47.20%	40 32.50%	4.12	0.720	สูง	2
การวางตัวอย่าง เหมาะสม	0 0.00%	3 2.40%	34 27.60%	51 41.50%	35 28.50%	3.96	0.814	สูง	3
การควบคุมสถานการณ์ ระหว่างคนไทยกับคน ญี่ปุ่น ให้การทำงาน ดำเนินไปอย่างราบรื่น	0 0.00%	0 0.00%	27 22.00%	51 41.50%	45 36.60%	4.15	0.754	สูง	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม						4.05	0.596	สูง	3

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.596) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.754) อันดับ 2 คือ การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.720) อันดับ 3 คือ การวางตัวอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.814) และอันดับ 4 คือ ความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.895)

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง

หัวข้อสมรรถนะด้าน ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การรักษากฎระเบียบของบริษัท	0 0.00%	0 0.00%	25 20.30%	59 48.00%	39 31.70%	3.73	1.025	ปาน กลาง	5
การตรงต่อเวลา	0 0.00%	0 0.00%	24 19.50%	57 46.30%	42 34.10%	3.92	0.937	สูง	4
การรักษาความลับของบริษัท	0 0.00%	1 0.80%	24 19.50%	44 35.80%	54 43.90%	4.06	0.750	สูง	1
การบริหารเวลาเป็น	1 0.80%	2 1.60%	23 18.70%	60 48.80%	37 30.10%	3.96	0.740	สูง	3
มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง	1 0.80%	0 0.00%	20 16.30%	52 42.30%	50 40.70%	4.00	0.810	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง						4.16	0.556	สูง	1

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.556) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ การรักษาความลับของบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.750) อันดับ 2 คือ มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.810) อันดับ 3 คือ การบริหารเวลาเป็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.740) อันดับ 4 คือ การตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.937) และอันดับ 5 คือ การรักษากฎระเบียบของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 1.025)

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านอุปนิสัย

หัวข้อสมรรถนะด้าน อุปนิสัย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีความอดทนอดกลั้นต่อ ความคับข้องใจ	3 2.40%	9 7.30%	40 32.50%	37 30.10%	34 27.60%	3.73	1.025	ปาน กลาง	5
ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่อง ส่วนตัว	2 1.60%	5 4.10%	32 26.00%	46 37.40%	38 30.90%	3.92	0.937	สูง	4
ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือ กับปัญหาหรือความ ขัดแย้ง	0 0.00%	2 1.60%	25 20.30%	60 48.80%	36 29.30%	4.06	0.750	สูง	1
มีความคล่องแคล่วในการ ทำงาน	0 0.00%	0 0.00%	36 29.30%	56 45.50%	31 25.20%	3.96	0.740	สูง	3
มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ ไม่เข้าใจหรือถาม เกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน)	0 0.00%	4 3.30%	28 22.80%	55 44.70%	36 29.30%	4.00	0.810	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอุปนิสัย						3.93	0.615	สูง	5

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านอุปนิสัย เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.615) โดยคำถามที่สูงที่สุดอันดับ 1 คือ ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความ ขัดแย้ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.750) อันดับ 2 คือ มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.810) อันดับ 3 คือ มีความคล่องแคล่วในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.740) อันดับ 4 คือ ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.937) และอันดับ 5 คือ มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 1.025)

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านแรงกระตุ้น

หัวข้อสมรรถนะด้าน แรงกระตุ้น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การปฏิบัติตัวให้ สอดคล้องกับนโยบาย ขององค์กร	1 0.80%	2 1.60%	37 30.10%	47 38.20%	36 29.30%	3.93	0.856	สูง	3

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง : ด้านแรงกระตุ้น (ต่อ)

หัวข้อสมรรถนะด้าน แรงกระตุ้น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การทำงานให้เสร็จสิ้น ตามกำหนดการที่กำหนด	0 0.00%	0 0.00%	29 23.60%	55 44.70%	39 31.70%	4.08	0.742	สูง	1
การแก้ไขข้อบกพร่องใน การทำงานเพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	0 0.00%	5 4.10%	30 24.40%	55 44.70%	33 26.80%	3.94	0.823	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านแรงกระตุ้น						3.99	0.662	สูง	4

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านแรงกระตุ้น เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.662) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D. = 0.742) อันดับ 2 คือ การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.823) อันดับ 3 คือ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.856)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 จังหวัดปราจีนบุรี

หัวข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)	4.15	0.796	สูง	1
ทักษะการแปลพูด	4.10	0.844	สูง	2
ทักษะการแปลเอกสาร	4.07	0.817	สูง	3
ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว	4.03	0.868	สูง	4
ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน)	3.76	1.058	สูง	5
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านทักษะ	4.02	0.693	สูง	3

ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่าม
ภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ของล่าม	4.08	0.855	สูง	1
การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคน ญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น	4.04	0.891	สูง	2
การวางตัวอย่างเหมาะสม	4.00	0.849	สูง	3
มีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้าง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)	3.92	0.893	สูง	4
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม	4.01	0.723	สูง	4
มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง	4.19	0.890	สูง	1
การรักษากฎระเบียบของบริษัท	4.14	0.761	สูง	2
การรักษาความลับของบริษัท	4.14	0.823	สูง	2
การตรงต่อเวลา	4.12	0.785	สูง	3
การบริหารเวลาเป็น	4.07	0.797	สูง	4
ค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	4.13	0.662	สูง	1
มีความคล่องแคล่วในการทำงาน	4.03	0.735	สูง	1
มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถาม เกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน)	4.02	0.873	สูง	2
ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความ ขัดแย้ง	3.95	0.798	สูง	3
ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว	3.93	0.898	สูง	4
มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ	3.85	0.924	สูง	5
ค่าเฉลี่ยด้านอุปนิสัย	3.96	0.654	สูง	5
การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด	4.14	0.750	สูง	1
การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของ องค์กร	4.01	0.892	สูง	2
การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	3.93	0.889	สูง	3
ค่าเฉลี่ยด้านแรงกระตุ้น	4.02	0.747	สูง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.604	สูง	

จากตารางที่ 20 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือด้านแรงกระตุ้นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) สมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) สมรรถนะด้านบทบาททางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) และด้านอุปนิสัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$)

ในสมรรถนะด้านทักษะ ความคิดเห็นด้านทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาเป็นทักษะการแปลพูด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) ทักษะการแปลเอกสาร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$) ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) และทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ในสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม ความคิดเห็นด้านการรับรู้บทบาทและภาระหน้าที่ของล่าม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$) การวางตัวอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) และมีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ในสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือการรักษาความลับของบริษัทและการรักษาภูมิละเอียดของบริษัท อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) การตรงต่อเวลา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$) และการบริหารเวลาเป็น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ในด้านอุปนิสัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความคล่องแคล่วในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การมีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) การไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) การไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) และมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ในด้านแรงกระตุ้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) และการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านทักษะ

หัวข้อสมรรถนะด้านทักษะ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน)	0 0.00%	3 2.40%	22 17.90%	52 42.30%	46 37.40%	4.15	0.796	สูง	1
ทักษะการแปลพูด	0 0.00%	4 3.30%	26 21.10%	47 38.20%	46 37.40%	4.10	0.844	สูง	2
ทักษะการแปลเอกสาร	0 0.00%	3 2.40%	28 22.80%	50 40.70%	42 34.10%	4.07	0.817	สูง	3
ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน)	4 3.30%	10 8.10%	33 26.80%	41 33.30%	35 28.50%	3.76	1.058	สูง	5
ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว	1 0.80%	3 2.40%	29 23.60%	48 39.00%	42 34.10%	4.03	0.868	สูง	4
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านทักษะ						4.02	0.693	สูง	3

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะด้านทักษะเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.693) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.796) อันดับ 2 คือ ทักษะการแปลพูด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.844) อันดับที่ 3 คือ ทักษะการแปลเอกสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D. = 0.817) อันดับที่ 4 คือ ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.868) และอันดับ 5 คือ ทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 1.058)

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านบทบาททางสังคม

หัวข้อสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
มีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)	0 0.00%	8 6.50%	30 24.40%	49 39.80%	36 29.30%	3.92	0.893	สูง	4
การรับรู้บทบาทภาระหน้าที่ของสาม	2 1.60%	4 3.30%	16 13.00%	61 49.60%	40 32.50%	4.08	0.855	สูง	1

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านบทบาททางสังคม (ต่อ)

หัวข้อสมรรถนะด้าน บทบาททางสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การวางตัวอย่าง เหมาะสม	0 0.00%	6 4.90%	26 21.10%	53 43.10%	38 30.90%	4.00	0.849	สูง	3
การควบคุมสถานการณ์ ระหว่างคนไทยกับคน ญี่ปุ่น ให้การทำงาน ดำเนินไปอย่างราบรื่น	2 1.60%	4 3.30%	22 17.90%	54 43.90%	41 33.30%	4.04	0.891	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านบทบาททางสังคม						4.01	0.723	สูง	4

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะด้าน
บทบาททางสังคม เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.723)
โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ การรับรู้บทบาทภาระหน้าที่ของล่าม มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D. = 0.855) อันดับ 2 คือ การควบคุมสถานการณ์ระหว่าง
คนไทยกับคนญี่ปุ่น ให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.04 (S.D. = 0.891) อันดับ 3 คือ การวางตัวอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.849) และอันดับ 4 คือ ความเป็นกลางขณะ
ปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.893)

ตารางที่ 23 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง

หัวข้อสมรรถนะด้าน ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การรักษากฎระเบียบของ บริษัท	0 0.00%	3 2.40%	19 15.40%	59 48.00%	42 34.10%	4.14	0.761	สูง	2
การตรงต่อเวลา	0 0.00%	4 3.30%	19 15.40%	58 47.20%	42 34.10%	4.12	0.785	สูง	3
การรักษาความลับของ บริษัท	0 0.00%	3 2.40%	25 20.30%	47 38.20%	48 39.00%	4.14	0.823	สูง	2
การบริหารเวลาเป็น	0 0.00%	5 4.10%	20 16.30%	60 48.80%	38 30.90%	4.07	0.797	สูง	4
มีความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพของตนเอง	2 1.60%	5 4.10%	12 9.80%	53 43.10%	51 41.50%	4.19	0.890	สูง	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง						4.13	0.662	สูง	1

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะด้าน ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.662) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (S.D. = 0.890) อันดับ 2 คือ การรักษากฎระเบียบของ บริษัท และ การรักษาความลับของบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.761 และ 0.823ตามลำดับ) อันดับ 3 คือ การตรงต่อเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.785) และอันดับ 4 คือ การบริหารเวลาเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D. = 0.797)

ตารางที่ 24 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านอุปนิสัย

หัวข้อสมรรถนะด้าน อุปนิสัย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีความอดทนอดกลั้นต่อ ความคับข้องใจ	2 1.60%	7 5.70%	30 24.40%	53 43.10%	31 25.20%	3.85	0.924	สูง	5
ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่อง ส่วนตัว	0 0.00%	8 6.50%	30 24.40%	48 39.00%	37 30.10%	3.93	0.898	สูง	4
ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับ ปัญหาหรือความ ขัดแย้ง	0 0.00%	5 4.10%	27 22.00%	60 48.80%	31 25.20%	3.95	0.798	สูง	3
มีความคล่องแคล่วในการ ทำงาน	0 0.00%	1 0.80%	28 22.80%	60 48.80%	34 27.60%	4.03	0.735	สูง	1
มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่ เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับ ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน)	1 0.80%	5 4.10%	24 19.50%	53 43.10%	40 32.50%	4.02	0.873	สูง	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอุปนิสัย						3.96	0.654	สูง	5

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะด้าน อุปนิสัย เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.654) โดยคำถาม ที่สูงสุดอันดับ 1 คือ มีความคล่องแคล่วในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.735) อันดับ 2 คือ มีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับ ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.873) อันดับ 3 คือ ไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความ ขัดแย้ง มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.798) อันดับ 4 คือ ไม่ใช้เวลาว่างไปกับ

เรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.898) และอันดับ 5 คือ มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.924)

ตารางที่ 25 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ : ด้านแรงกระตุ้น

หัวข้อสมรรถนะด้าน แรงกระตุ้น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การปฏิบัติตัวให้ สอดคล้องกับนโยบาย ขององค์กร	1 0.80%	5 4.10%	27 22.00%	49 39.80%	41 33.30%	4.01	0.892	สูง	2
การทำงานให้เสร็จสิ้น ตามกำหนดการที่กำหนด	0 0.00%	3 2.40%	18 14.60%	61 49.60%	41 33.30%	4.14	0.750	สูง	1
การแก้ไขข้อบกพร่องใน การทำงานเพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	1 0.80%	8 6.50%	23 18.70%	58 47.20%	33 26.80%	3.93	0.889	สูง	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านแรงกระตุ้น						4.02	0.747	สูง	2

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะด้านแรงกระตุ้น เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.747) โดยคำถามที่สูงสุดอันดับ 1 คือ การทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.750) อันดับ 2 คือ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.892) อันดับ 3 คือ การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.889)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และทดสอบระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับสูง โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$

สมมติฐานข้อที่ 1

ความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของสามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

H_0 : ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับสูง

H_1 : ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่าม	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สมรรถนะด้านทักษะ	4.06	0.611	1.122	0.264
สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม	4.04	0.596	0.832	0.407
สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	4.15	0.556	3.050	0.003**
ด้านอุปนิสัย	3.93	0.615	-1.201	0.232
ด้านแรงกระตุ้น	3.97	0.662	-0.227	0.821

หมายเหตุ : ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง พบว่าสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แต่ในทางกลับกัน สมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคมและด้านแรงกระตุ้น มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.232 0.264 0.407 และ 0.821 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคมและด้านแรงกระตุ้น เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับที่สูง

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่2

การรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับสูง โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$

สมมติฐานข้อที่ 2

การรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับสูง

H_0 : ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับสูง

H_1 : ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

การรับรู้ต่อสมรรถนะของล่าม	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สมรรถนะด้านทักษะ	4.02	0.693	0.312	0.756
สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม	4.01	0.723	0.156	0.876
สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	4.13	0.662	2.178	0.031*
ด้านอุปนิสัย	3.96	0.654	-0.745	0.458
ด้านแรงกระตุ้น	4.02	0.747	0.362	0.718

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับสูง พบว่า สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.031 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่ในทางกลับกัน สมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านแรงกระตุ้น ด้านทักษะและด้านบทบาททางสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.458 0.718 0.756 และ 0.876 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านแรงกระตุ้น ด้านทักษะและด้านบทบาททางสังคม เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับที่สูง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ การทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests) เพื่อทดสอบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การแสดงผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304

หัวข้อเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	S.D.	n	t	Sig. (2-tailed)
ความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านทักษะ	4.06	0.611	123	0.745	0.457
การรับรู้ต่อสมรรถนะด้านทักษะ	4.02	0.693	123		
ความคาดหวังต่อสมรรถนะด้าน บทบาททางสังคม	4.04	0.596	123	0.581	0.562
การรับรู้ต่อสมรรถนะด้านบทบาททาง สังคม	4.01	0.723	123		
ความคาดหวังต่อสมรรถนะด้าน ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง	4.15	0.556	123	0.432	0.666
การรับรู้ต่อสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่ รับรู้ตัวเอง	4.13	0.662	123		
ความคาดหวังต่อสมรรถนะด้าน อุปนิสัย	3.93	0.615	123	-0.452	0.652
การรับรู้ต่อสมรรถนะด้านอุปนิสัย	3.96	0.656	123		

ตารางที่ 28 การแสดงผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาว
ญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 (ต่อ)

หัวข้อเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	S.D.	n	t	Sig. (2-tailed)
ความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านแรง กระตุ้น	3.99	0.662	123	-0.602	0.548
การรับรู้ต่อสมรรถนะด้านแรงกระตุ้น	4.02	0.747	123		

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมฯ 304 ในด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น โดยใช้ค่าสถิติ t (t-test) แบบจับคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ด้านทักษะ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.457 ด้านบทบาททางสังคม เท่ากับ 0.562 ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เท่ากับ 0.666 ด้านอุปนิสัย เท่ากับ 0.652 และด้านแรงกระตุ้น เท่ากับ 0.548

เมื่อพิจารณา ค่า Sig.(2-tailed) ของทั้ง 5 ด้านแล้ว พบว่า มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งหมด นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 133 คน โดยเป็นการสุ่มแบบสะดวก สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 อายุไม่เกิน 34 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา จบการศึกษาในอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 2-3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา เป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 4-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30

ส่วนใหญ่มียู้งาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีอายุงาน 16-20 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ส่วนใหญ่ทำงานในระดับผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการฝ่าย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา เป็นระดับบริหารระดับสูง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับ

ผู้เชี่ยวชาญ / หัวหน้างาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 พนักงานทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และ ภาษาที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ใช้สื่อสารกับคนไทยในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ ส่วนใหญ่สามารถพูดภาษาอังกฤษในระดับที่สื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 รองลงมาเป็นภาษาญี่ปุ่น และภาษาไทย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ภาษาไทย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ภาษาญี่ปุ่น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ และ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย จำนวนร้อยละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และภาษาญี่ปุ่น, ภาษาอังกฤษ, ภาษาไทย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วยในปัจจุบัน

ส่วนใหญ่ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือร่วมงานเป็นเวลา 2-3 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และ 4 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 คนเป็นหัวหน้างานของล่ามภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามร่วมงานด้วย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ 2-3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 4-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และล่ามภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ N2 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาเป็น N1 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 N3 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัย และด้านแรงกระตุ้น โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งวิเคราะห์ผลออกมาได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง

ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมฯ 304 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาเป็นสมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} =$

4.06) สมรรถนะด้านบทบาททางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) ด้านแรงกระตุ้นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) และด้านอุปนิสัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$)

สมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ความคิดเห็นด้านทักษะการแปลพูด อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาเป็นทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$) ด้านทักษะการแปลเอกสาร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) และทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม พบว่า ความคิดเห็นด้านการควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ การรับรู้บทบาทและภาระหน้าที่ของลุ่ม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$) การวางตัวอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) และมีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความลับของบริษัท อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.22$) การตรงต่อเวลา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) การรักษากฎระเบียบของบริษัท อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$) และการบริหารเวลาเป็น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ในด้านอุปนิสัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การมีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) มีความคล่องแคล่วในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) ไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) และมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ในด้านแรงกระตุ้น พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$) และการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้

ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะของลุ่มภาษาญี่ปุ่นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเองอยู่ในระดับสูง

($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือด้านแรงกระตุ้นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) สมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) สมรรถนะด้านบทบาททางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) และด้านอุปนิสัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$)

สมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ความคิดเห็นด้านทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารทั่วไป (ฟัง/พูด/อ่าน/เขียน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาเป็นทักษะการแปลพูดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) ทักษะการแปลเอกสาร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$) ทักษะการจับประเด็นหลักได้เร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) และทักษะการใช้คำสุภาพ (รวมถึงการใช้คำยกย่อง-ถ่อมตน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม พบว่า ความคิดเห็นด้านการรับรู้บทบาทและภาระหน้าที่ของล่อม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$) การวางตัวอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) และมีความเป็นกลางขณะปฏิบัติงาน (ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

สมรรถนะด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือการรักษาความลับของบริษัทและการรักษากฎระเบียบของบริษัท อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) การตรงต่อเวลา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$) และการบริหารเวลาเป็น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ในด้านอุปนิสัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความคล่องแคล่วในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การมีความใฝ่รู้ (ถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือถามเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) การไม่ใช้อารมณ์ในการรับมือกับปัญหาหรือความขัดแย้ง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) การไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) และมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ในด้านแรงกระตุ้น พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดการที่กำหนด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) และการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เป็นการวิเคราะห์และทดสอบระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่อมภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304

จังหวัดปราจีนบุรี โดยการใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ในทางกลับกัน ระดับความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคมและด้านแรงกระตุ้น เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และทดสอบระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี โดยการใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.00$ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในทางกลับกัน ระดับการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านแรงกระตุ้น ด้านทักษะและด้านบทบาททางสังคม เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เป็นการทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น ไม่แตกต่างกัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93-4.15 แต่ทว่า สมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง สูงกว่า การรับรู้ กล่าวคือ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจในสมรรถนะดังกล่าว แต่ในทางตรงกันข้าม สมรรถนะอีก 2 ด้านที่เหลือ คือ สมรรถนะด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้ กล่าวได้อีกนัยหนึ่งคือ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อสมรรถนะ 2 ด้านนี้น้อย ดังนั้น ล่ามภาษาญี่ปุ่น จำเป็นที่จะต้องพัฒนาสมรรถนะด้านนี้ เพื่อให้จะทำให้ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ในทางกลับกัน ระดับความคาดหวังต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคมและด้านแรงกระตุ้น เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุ เพ็ชรไทย; และ ปรีชา ใจหาญ (2559) ที่ว่าผู้ใช้ล่ามให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารมาเป็นอันดับแรกนั้น หมายความว่าทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจหลักของล่าม แต่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 คาดหวังในเรื่องการรักษาความลับของบริษัท ซึ่งอยู่ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง มาเป็นอันดับหนึ่ง แต่สอดคล้องกับข้อความที่กล่าวว่าผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นคาดหวังต่อล่ามภาษาญี่ปุ่น หลักๆ คือ การเป็นผู้ที่มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี มีภาวะผู้นำในตนเอง และต้องมีความเป็นกลาง เพื่อให้ผู้ใช้ล่าม ล่ามและผู้รับสารประสานงานกัน และทำงานร่วมกันได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ปิยะธำรงชัย (2561) ซึ่งกล่าวถึงแนวคิดของจอห์น เอฟ เอ็มบรี (John F. Embree. 1950 : 181-192) นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกันที่ได้เปรียบเทียบโครงสร้างสังคมของญี่ปุ่นที่เป็นสังคมแบบโครงสร้างกระชับ (Closely Woven Structured Social System) กับสังคมไทยที่เป็นสังคมแบบโครงสร้างหลวม (Loosely Structured Social System) และระบุว่า ทศนคติเรื่องการทำงานของชาวญี่ปุ่นและชาวไทยนั้นต่างกัน โดยชาวญี่ปุ่นจะมีภาพลักษณ์ในการทำงานที่กระตือรือร้นและความรับผิดชอบในการทำงานที่จริงจังมากกว่าชาวไทย

2. ระดับการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ในทางกลับกัน ระดับการรับรู้ต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในสมรรถนะด้านอุปนิสัย ด้านแรงกระตุ้น ด้านทักษะและด้านบทบาททางสังคม เฉลี่ยไม่อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ปิยะธำรงชัย (2561) ที่ว่า ล่ามมีบทบาทเป็นผู้แปล โดยทำหน้าที่แปลตรง แปลจับใจความ แปลเอกสาร (คุณสมบัติด้านทักษะ) และมีบทบาทเป็นคนกลางที่ใช้ทักษะทางภาษาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย (คุณสมบัติด้านบทบาททางสังคม) ทำให้ต้องรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย นอกจากนั้นแล้วยังพบบทบาทอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแปล เช่น เลขานุการ ผู้ติดตามงาน ผู้ต้อนรับแขกบริษัท เป็นต้น (ด้านอุปนิสัย) จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการแปลที่มีสัดส่วนพนักงานชาวญี่ปุ่นผู้ใช้ล่ามเป็นเพศ

ชายสูง และเนื้อหางานแปลที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น สะท้อนให้เห็นถึงบริบทวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย และจากการที่ล่ามฯ ทำบทบาทที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายนี้ ชี้ให้เห็นว่าล่ามฯ มีการปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น (คุณสมบัติด้านแรงกระตุ้น)

3. การทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง ด้านอุปนิสัยและด้านแรงกระตุ้น ไม่แตกต่างกัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังโรบินส์และจูดจ์ (ชนาศิริ ชะระอ่ำ. 2554 : 8 อ้างอิงจาก Robbins; and Judge. 2007) ที่กล่าวเกี่ยวกับความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน หรือ Performance-Outcome Expectancy ไว้ว่าพนักงานจะประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล และพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขา จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการและเขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้เกิดผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

การที่ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าล่ามภาษาญี่ปุ่นรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่มีต่อล่ามอยู่บ้างแล้วจากการเรียนภาษาญี่ปุ่นในสถาบันการศึกษาเพราะในการเรียนภาษาญี่ปุ่น นอกจากจะสอนทางด้านภาษาศาสตร์เช่น ไวยากรณ์ การออกเสียง ความหมาย และหน้าที่ของคำศัพท์ต่าง ๆ แล้ว ยังมีการสอนเรื่องเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงไปถึงอุปนิสัย แนวคิด ความต้องการ และความคาดหวังของคนญี่ปุ่นไปในคราวเดียวกันด้วย ทำให้เมื่อล่ามมีโอกาสได้ทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นแล้ว จึงพยายามในการทำงานเพื่อแสดงศักยภาพให้ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นรับรู้และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ในการที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นจะมีสมรรถนะที่ตรงตามความคาดหวังของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น มีความจำเป็นต้องปฏิบัติและฝึกฝนตนเองดังต่อไปนี้

1. ล่ามภาษาญี่ปุ่นจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะการแปลพูดและจับประเด็นหลักให้ได้อย่างรวดเร็ว

2. ในฐานะที่เป็นคนกลางในการสื่อสาร ล่ามภาษาญี่ปุ่นจำเป็นต้องควบคุมสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

3. ล่ามเป็นผู้แปลสารที่เป็นข้อมูลสำคัญของบริษัท จึงจำเป็นต้องอย่างยั้งที่จะต้องมีการอบรมในสายอาชีพโดยการรักษาความลับของบริษัท

4. ล่ามจะต้องปรับเปลี่ยนอุปนิสัยของตนเองให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นได้โดยที่ไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง

5. แม้ว่าล่ามจะเป็นเพียงคนกลางในการถ่ายทอดสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นก็ตาม แต่เพื่อที่จะเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จำเป็นต้องยอมรับข้อบกพร่องและนำมาแก้ไขเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากกว่านี้หรืออาจจะเลือกสถานประกอบการที่หลากหลายมากกว่านี้ เพื่อที่จะได้เห็นผลลัพธ์หรือความแตกต่างได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารชาวญี่ปุ่นเพศหญิงให้มากขึ้น เพื่อจะได้วิเคราะห์ได้ว่าความคาดหวังและการรับรู้จะแตกต่างกันไปตามเพศด้วยหรือไม่

3. สถานประกอบการส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล มีจำนวนผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมากต่อล่ามภาษาญี่ปุ่นเพียง 1-2 คนเท่านั้น ทำให้แนวโน้มของคำตอบไม่หลากหลาย

4. ควรเก็บข้อมูลของล่ามให้มากกว่านี้ เช่น มหาวิทยาลัยที่ล่ามจบการศึกษา ประสบการณ์การทำงานหรือศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อที่จะได้ดูว่าสถาบันการศึกษาที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นหรือไม่

TNI

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุวรรณโคตร. (2528). บทบาทพยาบาลด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียดในเอกสารการสอนชุดวิชามโนคติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์น้ำกึ่งพิมพ์.
- กรรวิ กันเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สาขาวิชาพัฒนศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีเดชา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2560). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลศิริ เจริญศุกุล. (2551). ความคาดหวังของผู้ใช้ล่ามที่ประชุมชาวไทย. สารนิพนธ์ อ.ม. (สาขาวิชาการแปลและการล่าม). กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).
- เจแปนฟาร์นเดชั่นกรุงเทพฯ. (2559). ผลการสำรวจสถาบันการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.jpff.go.jp/j/about/press/2016/057.html>
- จันทรา จันทรสุขสวัสดิ์. (2546). ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลจันทรา อำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สาขาการบริหารการศึกษา และการจัดการการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). เทคนิคการจัดทำ Job Description บนพื้นฐานของ Competency และ KPI. กรุงเทพฯ : เอชอาร์เซ็นเตอร์.

- เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2543, ตุลาคม-ธันวาคม). Competency-Based Human Resource Management. วารสารการบริหารคน. (21) : 11-18.
- บงกช อนุโรจน์. (2560). แนวโน้มการลงทุนในไทย. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.p-quality.com/web/html/Activity/images/metalex2017/Metalex2017.pdf>
- บุญพร ศิริรัตน์. (2555). ความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและความสุขในองค์กร ระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด และบริษัท โอเม็ค จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการประกอบการ). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาศิริ ชะระอำ. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขการบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธิตติสรณ์ แสงอุไร. (2556). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (สาขาภาษาญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ. (2559). คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประสงค์ให้มี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขการบริหารธุรกิจ). ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปุกนิกา แจ่มจำรัส. (2552). ความคาดหวังของผู้สอนและผู้เรียนที่มีต่อศักยภาพการบริการงานวิชาการของโรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขการบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ; และ สวิง สุวรรณ. (2534). ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ. (2550). ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์). กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภักตยารินทร์ เลิศอภิสัทธา. (2558). ความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและความไว้วางใจในตราสินค้า ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อสินค้าแฮนด์แบรนด์ ประเภทเบเกอรี่และเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนทกานต์ แพงดิษฐ์. (2556). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่และพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท เจทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์). กรุงเทพฯ : คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง. (2015). การลงทุนต่างประเทศของไทย กับ กรณีศึกษา ญี่ปุ่น จีน. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.fpri.or.th>
- รัชนี ปิยะธำรงชัย. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). บทบาทและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท "ความเป็นญี่ปุ่น" : กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย. วารสารภาษา ศาสนา และ วัฒนธรรม. 7 (2) : 51-90.
- รัตนา สุขะนินทร์. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้างชำระสีของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิษณุ เพ็ชรไทย; และ ปรีชา ใจหาญ. (2559). ล่ามภาษาญี่ปุ่นที่พึงประสงค์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาผู้ใช้ล่ามญี่ปุ่น. การประชุมวิชาการระดับชาติ การบริหารการพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร ประจำปี 2559. หน้า196-204. 9 กรกฎาคม 2559. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภาวดี อร่ามอรพรรณ. (2548). การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดโครงการบริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรนานาชาติสาขาวิชาการเงินของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ศิริธินชัย; และ หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์. (2557, กรกฎาคม-กันยายน). ล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายจากการฉ้อโกง. วารสาร สงขลานครินทร์. 20 (3) : 113-137.
- ศิริรัตน์ ชุนทดคล้าย. (2549). การบริหารจัดการสมรรถนะในองค์กร. วารสาร ดำรงราชานุภาพ. 6 (20) : 20-50.

- สวนอุตสาหกรรม304. (2559). **ลูกค้าใน 304 Industrial Park**. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.304industrialpark.com/th/why304-our-customers-in-304IP.php>
- สรารุช ไพฑูรย์พงษ์. (2559). **แรงงานญี่ปุ่นในไทย**. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก https://www.matichon.co.th/columnists/news_237354
- สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล; และ นาริรัตน์ ณ นวงศ์. (2552, กันยายน – ธันวาคม). ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปีการศึกษา 2550. **การพยาบาลและการศึกษา**. 2 (3) : 90-91.
- สารสนเทศอุดมศึกษา. (2560). **จำนวนนิสิตนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นหรือสาขาที่มีความเกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่น**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561, จาก www.info.mua.go.th
- สุภักฎาณี สุขสำราญ. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). เพชรบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- สุณีย์ ธีรดาการ. (2542). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏพระนคร.
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2561). **ข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าวประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.2561**. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2562 , จาก <https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label>
- เสริมสกุล เสรีกิจ. (2547). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาการจัดการกีฬาและนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรณัส จิโนวัฒน์. (2557). **คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). **การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ พธ.ด. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543, ตุลาคม-ธันวาคม). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. วารสารการบริหารคน. (21) : 11-18.

ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Boyatzis, Richard E.. (1982). **The Competent Manager A Model for Effective Performance**. New York : John Wiley and Son.

Cronbach. (1990). **Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests**. Retrieved August 20, 2018, from https://www.psychometricsociety.org/sites/default/files/cronbach_citation_classic_alpha.pdf

Hersey, Paul; and Blanchard, Kenneth H. (1982). **Management of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources**. New York: Prentice-Hall.

John F. Embree. (1950). Thailand-A Loosely Structured Social System. **American Anthropologist**. New Series. 32 (2) : 181-193.

Lindzey; and Thomson. (1975) . **Thomson Psychology**. New York : Worth Publichers.

McClelland, D. (1973). Testing for Competency Rather than for Intelligence. **American Psychologist**. 28 (1) : 1-14.

Nadler, D. A.; and Lawler, E. E. (1983). Quality of Work Life : Perceptions and Direction. **Organizational Dynamics**. 11 (3) : 20-30.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2007). **Organizational Behavior**. (12th ed). New Jersey : Pearson Education.

Rotter, J. (1966). Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. **Psychological Monograph**. 80 (1) : 1-28.

Santos, J. A. (1999). Cronbach's Alpha: A Tool for Assessing the Reliability of Scales. **The Journal of Extension**. 37 (2) : 1-5. Retrieved August 20, 2018, from <https://www.joe.org/joe/1999april/tt3.php/journal-current-issue.php>

Wertheimer, M. (1992). Carl Jung and Max Wertheimer on a Priority Issue. **Journal of The History of the Behavioral Science**. 28 (1) : 45-56.

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ภาคผนวก

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามฉบับภาษาไทย

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น
ในนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่างแน่นอน ผู้จัดทำจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 6 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (7ข้อคำถาม)
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ท่านร่วมงานด้วยในปัจจุบัน (4ข้อคำถาม)
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่น (22ข้อคำถาม)

กรพรรณ แม้นโกศล

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

โทร 084-906-9909

Email : Nihongomankosol@gmail.com

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุเท่าใด

☐ 1. ไม่เกิน 25 ปี

☐ 2. 26-34 ปี

☐ 3. 35-44 ปี

☐ 4. 45 ปีขึ้นไป

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด (ไม่รวมระดับการศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา)

☐ 1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ท่านกอยู่ในประเทศไทย

☐ 1. ไม่เกิน 1 ปี

☐ 2. 2-3 ปี

☐ 3. 4-5 ปี

☐ 4. 6 ปีขึ้นไป

5. ท่านทำงานกับองค์กรแห่งนี้มานานเท่าใด

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี

☐ 2. 6-10 ปี

☐ 3. 11-15 ปี

☐ 4. ระหว่าง 16-20 ปี

☐ 5. 21 ปีขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งงานระดับใด

☐ 1. พนักงานทั่วไป

☐ 2. ระดับผู้เชี่ยวชาญ/หัวหน้างาน

☐ 3. ผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการฝ่าย

☐ 4. ผู้บริหารระดับสูง/กรรมการผู้จัดการ

☐ 5. ระดับ/ตำแหน่งอื่นๆ

7. ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่สามารถสื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ภาษาญี่ปุ่น

☐ 2. ภาษาอังกฤษ

☐ 3. ภาษาไทย

☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ท่านร่วมงานด้วยในปัจจุบัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

- ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่นคนปัจจุบัน

☐ 1. ไม่เกิน 1 ปี	☐ 2. 2-3 ปี
☐ 3. 4-5 ปี	☐ 4. 6 ปีขึ้นไป
- ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา

☐ 1. ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของล่าม	☐ 2. หัวหน้าฝ่าย/แผนกของล่าม
☐ 3. หัวหน้างานของล่าม	☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ประสบการณ์การทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นของล่ามคนปัจจุบันที่ท่านร่วมงานด้วย

☐ 1. ไม่เกิน 1 ปี	☐ 2. 2-3 ปี
☐ 3. 4-5 ปี	☐ 4. 6 ปีขึ้นไป
- ระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นของล่ามภาษาญี่ปุ่นคนปัจจุบันที่ท่านร่วมงานด้วย

☐ 1. N1	☐ 2. N2
☐ 3. N3	☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่น

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความคาดหวัง” และ “ระดับการรับรู้” โดยระดับความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับก่อนใช้บริการการแปลของล่ามภาษาญี่ปุ่น และ ระดับการรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ท่านได้รับจริงหลังจากใช้บริการการแปลภาษาของล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยมีเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวังต่อ</u> <u>คุณสมบัติของล่ามภาษาญี่ปุ่น</u>	<u>ระดับการรับรู้ต่อคุณสมบัติ</u> <u>ของล่ามภาษาญี่ปุ่น</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
คาดหวังมากที่สุด	รับรู้มากที่สุด	5
คาดหวังมาก	รับรู้มาก	4
คาดหวังปานกลาง	รับรู้ปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	รับรู้น้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	รับรู้น้อยที่สุด	1

22	การแก้ไขข้อบกพร่อง ในการทำงานเพื่อให้ งานบรรลุเป้าหมาย											
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ข.
แบบสอบถามฉบับภาษาญี่ปุ่น

TNI



日本人経営者・幹部へのアンケート調査

日本語通訳者の資格に対する、

304 工業団地に努めている日本人経営者・幹部の期待度と認知度

アンケート回答者へ

調査概要

本調査は泰日工業大学の大学院生により作られ、日本語通訳者の資格に対する 304 工業団地に努めている日本人経営者・幹部の期待度と認知度を研究することを目的とするものである。調査結果により、タイ語母語話者の日本語通訳者が日本人経営者・幹部の期待に応えられるように、自分の能力や資格等を改善し改良していくように期待している。

より正確な調査のために事実の通りに子の調査票にご記入するようお願いいたします。アンケート回答者が記入した内容は機密情報として取り扱い、業務実業評価には影響致しません。

アンケートの内容は以下のように 3 つ分かれています。

パート1 アンケート回答者の個人情報（7 問）

パート2 アンケート回答者と一緒に働いている日本語通訳者の属性（4 問）

パート3 日本語通訳者の資格に対する期待度と認知度の調査（22 問）

コーラパン・マンコーソン

泰日工業大学の日本語・経営学コースの大学生

電話番号：084-906-9909

Eメール：Nihongomankosol@gmail.com

パート1 アンケート回答者の個人情報

説明 該当するものに ✓ を記入してください。

1.性別

☐ 1. 男性

☐ 2. 女性

2.年齢

☐ 1. 25 歳以下

☐ 2. 26-34 歳

☐ 3. 35-44 歳

☐ 4. 45 歳以上

3.学位

☐ 1. 学士課程未満

☐ 2. 学士課

☐ 3. 修士課程以上

4.タイでの滞在年数

☐ 1. 1 年以下

☐ 2. 2-3 年

☐ 3. 4-5 年

☐ 4. 6 年以上

5.現在の企業での勤務年数

☐ 1. 5 年以下

☐ 2. 6-10 年

☐ 3. 11-15 年

☐ 4. 16-20 年

☐ 5. 21 年以上

6.現在の役職

☐ 1. 一般社員

☐ 2. 主任/リーダー

☐ 3. 課長/部長

☐ 4. 経営層/上級管理職

☐ 5. その他

7.仕事中にタイ人に通じる言語（複数回答可）

☐ 1. 日本語

☐ 2. 英語

☐ 3. タイ語

☐ 4. その他（記入）

パート2 アンケート回答者と一緒に働いている日本語通訳者の属性

説明 該当するものに ✓ を記入してください。

1.現在の日本語通訳者との働く年数

- ☐ 1. 1 年以下
- ☐ 2. 2-3 年
- ☐ 3. 4-5 年
- ☐ 4. 6 年以上

2. 直属の通訳との関係

- ☐ 1. 直属上司
 ☐ 2. 部長/課長
☐ 3. 上司
 ☐ 4. その他（記入） _____

3.あなたが一緒に働いている日本語通訳者の勤務年数

- ☐ 1. 1 年以下 ☐ 2. 2-3 年
☐ 3. 4-5 年 ☐ 4. 6 年以上

4.あなたが一緒に働いている日本語通訳者の日本語の能力

- ☐ 1. N1 ☐ 2. N2
- ☐ 3. N3 ☐ 4. その他（記入）

パート3 日本語通訳者の資格に対する期待度と認知度の調査（質問は次のページ）

説明 内容を読んで同意する「期待度」と「認知度」の欄に ✓ を記入してください。

「期待度」とは、日本語通訳者を利用する前に期待している事をいう。

「認知度」とは、日本語通訳者を利用した後に実感した事をいう。

<u>日本語通訳者の資格</u>	<u>日本語通訳者の資格</u>	<u>評価点</u>
<u>に対する期待度</u>	<u>に対する認知度</u>	
最も期待している	最も認知している	
とても期待している	とても認知している	
期待している	認知している	
少し期待している	少し認知してる	
あまり期待していない	あまり認知していない	

項	以下の選択肢に対しての期待度と 認知度をお答えください	期待度					認知度				
		あまり (1)	少し (2)	期待 (3)	とても (4)	最も (5)	あまり (1)	少し (2)	認知 (3)	とても (4)	最も (5)
能力											
1	日常会話 (聞く・話す・読む・書く)										
2	通訳力										
3	翻訳力										

4	敬語力（尊敬語・謙譲語）											
5	ポイント把握力											
社会技能												
6	中立な立場にある											
7	通訳として役割・責任を意識している											
8	適切に態度をとる											
9	タイ人と日本人の間に入って業務が円滑に行える											
自己概念（セルフイメージ）												
10	企業のルールを守る											
11	時間を守る											
12	企業の機密情報保護											
13	時間管理ができる											
14	自らの担当している分野にプロ意識があり、こなしている											
性格												
15	不満を我慢する											
16	仕事中にプライベートな事をしない											
17	感情に流されず冷静に対応できる											
18	仕事をこなしている											
19	好奇心がある（分からない事や新しいことを積極的に聞く）											
モチベーション												
20	会社方針に基づき仕事を果たす											
21	決めた期間内に仕事を果たす											
22	目標達成の為に自らの欠点を改善できる											

コメント

.....

.....

.....

アンケートにご協力頂きありがとうございました。