

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทย

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจะถือเป็นการลับและไม่เปิดเผยข้อมูล จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของผลงานในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

นิยามศัพท์เฉพาะ

สาร หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน

ตอนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ในแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

3. อายุผู้ประเมิน

- ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
- ☐ 41 ปีขึ้นไป

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้

- ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี ☐ 5 ปีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ☐ มีประสบการณ์ทำงาน 0-1 ปี (นักศึกษาจบใหม่)
- ☐ มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี
- ☐ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี
- ☐ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

6. ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ (ระบุ).....

ตอนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขระดับความคิดเห็น โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 = หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 = หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 3 = หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
- 2 = หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 1 = หมายถึงไม่เห็นด้วย

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจยาก					
2	เนื้อหาในเอกสารยืดเยื้อมากเกินไป ทำให้จับประเด็นได้ยาก					
3	เนื้อหารวบรัดเกินไป ทำให้เข้าใจไม่ชัดเจน					
4	ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร					
5	ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่ำม)					
6	ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร					
7	ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอที่มีผลต่อการรับรู้สาร					
8	ผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร ไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ					
9	การเขียนด้วยมือ (ลายมือของผู้เขียน)					
10	ความล่าช้าของสาร					
11	ใช้คำทับศัพท์มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ					
12	การแบ่งออกเป็นแผนกงาน (ไม่ประสานงานกัน มีการสร้างภาษาเฉพาะในหน่วยงาน)					
13	การบิดเบือนความหมาย					
14	ภาษาที่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา					
15	ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่ำม)					
16	ใช้เวลานานในการแปล					
17	ผู้เขียนไม่เข้าใจในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					
18	ผู้อ่านไม่เข้าใจในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					
19	ผู้แปลไม่เข้าใจในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					

ตอนที่ 3: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขระดับความคิดเห็น โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 = หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
 4 = หมายถึงเห็นด้วยมาก
 3 = หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
 2 = หมายถึงเห็นด้วยน้อย
 1 = หมายถึงไม่เห็นด้วย

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม					
2	การบิดเบือนความหมาย					
3	การสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถพูดได้เรื่อง					
4	ทัศนคติของหัวหน้างาน					
5	การมีอคติกันระหว่างผู้รับสารและส่งสาร					
6	การปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง					
7	การแบ่งออกเป็นแผนกงาน (ไม่ประสานงานกัน มีการสร้างภาษาเฉพาะในหน่วยงาน)					
8	ความหน้าเชื่อถือของผู้พูด					
9	ทักษะในการพูดที่เข้าใจง่าย					
10	ความชอบส่วนบุคคลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร					
11	การใช้ภาษาถิ่นและวัฒนธรรมที่ต่างกัน					

12	ภาษาที่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา					
13	การไม่แสดงออกโดยตรงว่ารู้สึกหรือคิดอย่างไร					
14	การกลัวความผิดเลยทำให้ตอบไม่ตรงประเด็น					
15	ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารไม่มีความรู้ในเรื่องที่พูดดีพอ					
16	ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่มีความรู้ในเรื่องที่แปลดีพอ					
17	การพูดอ้อมเกินไป ทำให้ไม่เข้าใจจุดประสงค์ของผู้พูด					
18	การพูดยาวเกินไป ทำให้ไม่สามารถจับประเด็นได้หมด					
19	ผู้สื่อสาร (ล่าม) พูดเสียงเบาเกินไป					
20	อารมณ์และความรู้สึกของผู้ส่งสารและผู้รับสารในขณะนั้น					
21	ทักษะการจับใจความของผู้แปล					
22	ภาษาเฉพาะ หรือ ศัพท์เทคนิค					
23	ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร					
24	ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม)					
25	ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร					
26	ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องที่กำลังแปลหรือไม่เข้าใจในหน้างานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					
27	ผู้พูดไม่มีความรู้ในเรื่องที่พูดดีพอ หรือ ผู้พูดไม่เข้าใจในหน้างานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					
28	ผู้ฟังไม่มีความรู้ในเรื่องที่พูดดีพอ หรือ ผู้ฟังไม่เข้าใจในหน้างานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับใน Line การผลิต)					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

アンケート

話題：日本人経営者とタイ人職員のコミュニケーション効率の与える要素

注記：このアンケートは、ブラパー大学大学院物流科の授業について、タイにある日系会社の日本人とタイ人からの意見を聴き、日本人経営者とタイ人職員のコミュニケーション効率向上の為です。ご協力よろしくお願いいたします。

A.記入者情報

下記の質問1～5については、該当する番号に○をつけてください。

質問6については、項目の後ろにある.....に書いてください。

門(1)性別

1. 男 2. 女

門(2)学位

1. 大学卒 2. 修士課程卒 3. 博士課程卒

門(3)年齢

1. 20～30歳 2. 31～40歳 3. 41歳以上

門(4)現在の会社の勤務年数

1. 1年以下 2. 1～5年 3. 5年以上

門(5)勤務経験

1. 0～1年（卒業したばかり） 2. 1～5年
3. 6～10年 4. 10年以上

門(6)現在職位.....

B: 資料でコミュニケーション効率の与える要素

注記：下記の1～19項目の資料でコミュニケーション効率の与える要素に賛成するかどうか、賛成する場合は与える程度を2番～5番に○を付けてください。賛成しない場合は1番に○を付けてください。

- 5 番 = 強く与える
 4 番 = かなり与える
 3 番 = まあまあ与える
 2 番 = 少し与える
 1 番 = 賛成しない

項目	コミュニケーション効率の与える要素	程度				
		5	4	3	2	1
1	使う言葉は分かりにくくて、意味があいまい。					
2	資料の内容が長たらしい。					
3	資料の内容を縮めるすぎるから、はっきり分らない。					
4	書く人の知識階級					
5	通訳の知識階級					
6	読む人の知識階級					
7	連絡の続き					
8	書く人あるいは読む人が話題の内容についてあまり分からない。					
9	手書き					
10	情報の遅れ					
11	外国語を音訳しすぎ。例：日本語、英語					
12	セクションを分けるから、自分のセクションが専門用語を作り、また、あまりお互いに連絡しあわない。					
13	情報歪曲					
14	知識階級によって使う言葉が違う。					
15	通訳の翻訳スキル。					
16	翻訳時間を掛けすぎ。					
17	書く人が現場をあまり理解していない。					
18	読む人が現場をあまり理解していない。					
19	通訳が現場をあまり理解していない。					

C: 話でコミュニケーション効率の与える要素

注記：下記の1～29項目の話でコミュニケーション効率の与える要素に賛成するかどうか、賛成する場合は与えるの程度を2番～5番に○を付けてください。賛成しない場合は1番に○を付けてください。

- 5 番 = 強く与える
 4 番 = かなり与える
 3 番 = まあまあ与える
 2 番 = 少し与える
 1 番 = 賛成しない

項目	コミュニケーション効率の与える要素	程度				
		5	4	3	2	1
1	使う言葉は分かりにくくて、意味があいまい。					
2	情報歪曲					
3	個人ではない状況の話も、言いたい事は全部の事を言えない。					
4	部長の視点					
5	話し手と聞き手はお互いに先入観がある。					
6	話し手（部長、課長）が情報を隠す。					
7	セクションを分けるから、自分のセクションが専門語を作り、また、あまりお互いに連絡しあわない。					
8	話し手の信頼性。					
9	分かりやすい話の仕方。					
10	言う人は相手に身びいきする。					
11	現地語と文化の相違。					
12	知識階級によって使う言葉が違う。					
13	話し相手は感じを直接に表さない。					
14	処罰される事がこわいから、端的ではない答えにする。					
15	話し手あるいは聞き手が話題について内容があまり理解できてない。					
16	通訳は話題について内容があまり理解できてない。					

17	遠回しに言いすぎで、目的がはっきり理解できない。					
18	話しが長すぎだから、聞き取れない。					
19	通訳の声が小さい。					
20	話し手と聞き手のその時の気持ち。					
21	通訳の聞き取りのスキル。					
22	専門用語					
23	話し手の知識階級					
24	通訳の知識階級					
25	聞き手の知識階級					
26	話し手が現場をあまり理解していない。					
27	通訳が現場をあまり理解していない。					
28	聞き手が現場をあまり理解していない。					

～お忙しい中、ご協力ありがとうございました～