การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ชลันดา สามงามยา

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ชลันดา งามสามยา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาวรัตน์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธานกรรมการ
(เรือเอก ดร.สราวุธ ลักษณะโต)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาวรัตน์)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาวรัตน์)
วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานะ เชาวรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ทุกคนที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ และบริษัทตัวอย่างในการศึกษานี้ ในการให้โอกาส และข้อมูลด้านการวิจัย และขอบพระคุณผู้ที่ให้คำปรึกษาในด้านกระประมวลผล และการวิเคราะห์ผล ซึ่งได้สอนและแนะนำวิธีการ เพื่อให้ข้าพเจ้าได้ทำการค้นคว้า และศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ ประมวลผล จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย และคนรอบข้างที่คอยเป็นกำลังใจ และสนับสนุนมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณครูอาจารย์ผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ศิษย์จนมาถึงความสำเร็จอีกขั้น รวมไปถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นส่วนหนึ่งของกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือ ความสำเร็จของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการีและผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชลันดา สามงามยา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

54920321: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์)
คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการสื่อสาร/ ล่ามภาษาญี่ปุ่น

ชลันดา สามงามยา: การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น (A STUDY OF THE FACTOR IMPACT TO COMMUNICATION EFFICIENCY BETWEEN THAI PEOPLE OFFICER AND JAPANESE EXECUTIVE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ผศ.มานะ เชาวรัตน์, Ph.D., 107 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยและคนญี่ปุ่นไม่มีประสิทธิภาพ และเพื่อลดเวลาการติดต่อสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยแบ่งการสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท คือ 1.การสื่อสารด้านเอกสาร 2.การสื่อสารด้านการพูด และแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจความคิดเห็นออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จำนวน 35 คน 2. ล่ามภาษาญี่ปุ่น จำนวน 50 คน 3. พนักงานคนไทย จำนวน 50 คน โดยทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอิสเทิร์นซีบอร์ด จ.ระยอง

ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ การบิดเบือนความหมาย และทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ($\overline{x}$ = 4.54) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบรองลงมา คือ ความล่าช้าของสาร ($\overline{x}$ = 4.20) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ การบิดเบือนความหมาย ($\overline{x}$ = 4.54) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\overline{x}$ = 4.34)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของล่ามภาษาญี่ปุ่น คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\overline{x}$ = 4.46) รองลงมา คือ ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจยาก ($\overline{x}$ = 4.38) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดในมุมมองของล่ามภาษาญี่ปุ่น คือ ทักษะการจับใจความของผู้แปล ($\overline{x}$ = 4.54) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\overline{x}$ = 4.48)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของพนักงานคนไทย คือ การบิดเบือความหมาย ($\overline{x}$ = 4.34) รองลงมา คือ ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\overline{x}$ = 4.14) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดใน

มุมมองของพนักงานคนไทย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\overline{x}$ = 4.16) รองลงมา คือ การปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง ($\overline{x}$ = 4.08)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\overline{x}$ = 4.22) รองลงมา คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\overline{x}$ = 4.21) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\overline{x}$ = 4.19) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวม ไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\overline{x}$ = 4.18)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

54920321: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)
KEYWORDS: COMMUNICATION EFFICIENCY/ JAPANESE INTERPRETER

CHALANDA SAMNGAMYA: A STUDY OF THE FACTOR IMPACT TO COMMUNICATION EFFICIENCY BETWEEN THAI PEOPLE OFFICER AND JAPANESE EXECUTIVE. ADVISOR: ASST. PROF. MANA CHAOWARAT, Ph.D., 107 P. 2013.

The purposes of this study were to study the case of communication problem between Thai people Officer and Japanese Executive and reduce the period of communication for increase communication efficiency in your organization. This independent study were separate the types of communication: document, verbal and separate the target group of study 3 groups. 1. Japanese Executive 35 persons 2. Japanese Interpreter 50 persons 3.Thai people Officer 50 persons. The target groups of study are working at Japan Company in Eastern Seaboard Industrial Estates Rayong.

The results of the study showed that the average high level of factor was impact to document communication efficiency from Japanese Executive viewpoint had 2 factors. That were "Distortion meaning factor" and "Interpreter of interpretation skills factor" ($\overline{x}$ = 4.54) and the sub-factor of the highest score was "Lateness of matter factor" ($\overline{x}$ = 4.20). And the average high level of factor was impact to verbal communication efficiency from Japanese Executive viewpoint was "Distortion meaning factor" ($\overline{x}$ = 4.54) and the sub-factor of the highest score was "Used language factor" ($\overline{x}$ = 4.34)

The average high level of factor was impact to document communication efficiency from Japanese Interpreter viewpoint. That were "Interpreter of interpretation skills factor" ($\overline{x}$ = 4.46) and the sub-factor of the highest score was "Simplicity of language for communication factor" ($\overline{x}$ = 4.38). And the average high level of factor was impact to verbal communication efficiency from Japanese Interpreter viewpoint was "Translator of summarize skills" ($\overline{x}$ = 4.54) and the sub-factor of the highest score was "Used language factor" ($\overline{x}$ = 4.48).

The average high level of factor was impact to document communication efficiency from Thai people officer viewpoint. That were "Distortion meaning factor" ($\overline{x}$ = 4.34) and the sub-factor of the highest score was "Interpreter of knowledge" ($\overline{x}$ = 4.14). And the average high

level of factor was impact to verbal communication efficiency from Thai people Officer viewpoint was "Distortion meaning factor" ($\overline{x}$ = 4.16) and the sub-factor of the highest score was "Cover up the information" maybe supervisor cover up the information to subordinate, etc. ($\overline{x}$ = 4.08)

The results of summary all groups showed that the average high level of factor was impact to document communication efficiency. That was "Distortion meaning factor" ($\overline{x}$ = 4.22) and the sub-factor of the highest score was "Interpreter of interpretation skills factor" ($\overline{x}$ = 4.21). And the average high level of factor was impact to verbal communication efficiency was "Distortion meaning factor" ($\overline{x}$ = 4.19) and the sub-factor of the highest score was "Used language factor" ($\overline{x}$ = 4.18).

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ

สารบัญ ..... ซ

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

ความหมายของการสื่อสาร 6

หน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์การ 18

ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร 19

ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร 20

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28

3 วิธีดำเนินการวิจัย 32

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล 33

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 33

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 33

การเก็บรวบรวมข้อมูล 35

การวิเคราะห์ข้อมูล 35

สถิติที่ใช้ในการวิจัย 36

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิจัย	37
	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร	81
5	สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	83
	สรุปผลการวิจัย	83
	อภิปรายผลการวิจัย	84
	อภิปรายผลโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย	89
	ข้อเสนอแนะ	92
	ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	92
	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม		94
ภาคผนวก		97
ประวัติย่อผู้วิจัย		107

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4-1 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น 38

4-2 จำนวนตำแหน่งงานของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น 39

4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร 41

4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด 44

4-5 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของล่ามภาษาญี่ปุ่น 49

4-6 จำนวนตำแหน่งงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น 51

4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร 52

4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด 56

4-9 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากร 61

4-10 จำนวนตำแหน่งงาน 62

4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร 64

4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด 68

4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร 73

4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด 77

5-1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุดทั้งด้านเอกสารและด้านการพูด 83

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	การใช้เวลาโดยเฉลี่ยของผู้บริหาร	11
2-2	โมเดลของกระบวนการติดต่อสื่อสาร (A Communication Process Model)	14
2-3	กระบวนการในการสื่อสาร	17
3-1	ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	32

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University