

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารนั้นถือเป็นกิจกรรมหนึ่งในกระบวนการโลจิสติกส์ (Logistics Communications) ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นถือเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุดอีกอย่างหนึ่ง เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทักษะคน และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารเรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้เกิดกระบวนการทางโลจิสติกส์ ทั้งการสื่อสารภายนอกองค์กร และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดต้นทุนขึ้นได้ เช่น การรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายจัดส่งนำส่งสินค้าผิดรายการ หรือผิดจำนวน มีผลกระทบต่อระดับการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า หรือ เมื่อการสื่อสารไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ และคณะ, 2546)

ผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการได้ การทำงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ จะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือถ้าผู้รับสารไม่มีความเข้าใจอย่างแท้จริง แต่ลงมือปฏิบัติไปแบบผิดวิธี ก็ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดความเสียหายในด้านของมูลค่าและยังทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าจากการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด การติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เกิดการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Robbins and Coulter, 1996, หน้า 611-613)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคด้านการติดต่อสื่อสารนั้นมาจากหลายสาเหตุ เช่น อารมณ์ ความอคติ ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ การบิดเบือนการสื่อสารทั้งแบบตั้งใจและไม่ตั้งใจ ความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร ความแตกต่างในด้านภาษาและวัฒนธรรม ฯลฯ (Gorton, 1972, หน้า 282-287)

ในงานวิจัยฉบับนี้จะยกประเด็นปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างในด้านภาษาและวัฒนธรรม เนื่องจากในปัจจุบันมีชาวต่างชาติจำนวนมากเข้ามา

ลงทุนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment) หัวข้อสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือน สะสมปี พ.ศ. 2555 (เดือนมกราคม-เมษายน) ซึ่งประเทศที่มีปริมาณเงินลงทุนในการยื่นขอส่งเสริม สูงที่สุดคือ ประเทศญี่ปุ่น โดยมีจำนวนโครงการ 228 โครงการ และเงินลงทุน 93,068 ล้านบาท จึงทำให้มีผู้บริหารชาวญี่ปุ่นเข้ามาทำงานในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และด้วยวัฒนธรรม และ ภาษาที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารเพราะการทำงานในทุกกระบวนการนั้นจะต้องมีการประสานงานหรือการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการสั่งงาน การสอนงาน เพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการติดต่อสื่อสาร ถือเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความร่วมมือกัน แต่ละบริษัทจึงจำเป็นต้องมีล่ามภาษาญี่ปุ่นประจำ โรงงาน หรือประจำแผนกต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาในการสื่อสาร

จากประเภทของวิธีการสื่อสารตามทฤษฎีของโรบบินส์และคูลตาร์ (Robbins and Coulter, 1996, p. 613-615) วิธีที่ใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรคือ การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด การติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาเขียน และการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ก็จะคล้ายกับการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาเขียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จำแนกวิธีการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 ด้านได้แก่ การสื่อสารด้วยเอกสารและด้านการพูด

1. การสื่อสารด้วยเอกสารเป็นการรับสารผ่านตัวอักษร แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น และแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย ซึ่งการแปลเอกสารนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยเวลาเพราะนักแปลต้องอ่านเนื้อความทั้งหมดก่อนเขียนไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง ยิ่งไปกว่านั้นถ้าข้อมูลที่ได้อาจไม่ชัดเจน ผู้แปลจะต้องไปถามข้อมูลหรือขอคำอธิบายเพิ่มเติมจากผู้เขียนอีกครั้งทำให้เสียเวลาในการสื่อสาร ปัจจัยที่ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์นั้นมีด้วยกันหลายปัจจัยเช่น ระดับการศึกษาของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การใช้สำนวนที่อ่านแล้วเข้าใจยาก หรือ อาจจะเป็นปัญหาที่ตัวของล่ามเอง เช่น ไม่เข้าใจ ศัพท์เทคนิค ไม่รู้ความเป็นมาของเรื่องที่แปล เป็นต้น

2. การสื่อสารด้วยการพูดเป็นการรับสารผ่านคำพูดแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น และแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยการพูดเป็นทักษะหลักในการสื่อสาร การพูดใช้เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจและความต้องการ ทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดไม่ตรีที่ดีต่อกันสำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารด้วยการพูดนั้น ก็เช่นเดียวกันกับการสื่อสารด้านเอกสาร แต่การสื่อสารด้านการพูด ผู้แปลจะต้องเพิ่มทักษะด้านการจับใจความเพื่อถ่ายทอดสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจอย่างถูกต้องและจะต้องมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

นอกจากนี้อารมณ์และความรู้สึกของผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรืออคติของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดและอคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง ก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร รวมทั้งความสามารถทางด้านภาษาของผู้แปล เป็นต้น

เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ผู้ทำการวิจัยจึงอยากศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผลทั้ง ๆ ที่มีล่ามเป็นตัวกลางคอยสื่อภาษาโดยการสำรวจความคิด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงจุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยและคนญี่ปุ่นไม่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อลดเวลาการติดต่อสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 2 ด้าน คือ ด้านแหล่งข้อมูล และด้านเนื้อหา

1. ด้านแหล่งข้อมูล

จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นที่เป็นองค์กรขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากฐานข้อมูลของบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเลือกบริษัทที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อการเก็บข้อมูลที่ง่ายและสมบูรณ์ ซึ่งมีทั้งหมด 10 บริษัท โดยมีกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

กลุ่มที่ 2 ล่ามภาษาญี่ปุ่น

กลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย

สำหรับจำนวนกลุ่มเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับจำนวนรวมของพนักงานระดับสำนักงาน (Office) ทั้ง 10 บริษัท โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ด้านเนื้อหา

สำหรับเนื้อหาในการทำแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การสื่อสารด้วยเอกสาร
2. การสื่อสารด้วยการพูด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลจากการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนญี่ปุ่นและคนไทยได้อย่างตรงจุด อีกทั้งการหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสาร
2. ลดระยะเวลาการสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์
3. ได้รับทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันของคนภายในองค์กร และสามารถพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัทญี่ปุ่น หมายถึง บริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนและเปิดบริษัทในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนเป็นสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่นประเทศไทยโดยอาจเป็นบริษัทที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นแล้วเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทยหรือเป็นบริษัทที่ชาวญี่ปุ่นเพิ่งมาเปิดในไทยก็ได้ โดยแบ่งเป็นขนาดต่าง ๆ ตามเกณฑ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

พนักงานชาวไทย หมายถึง คนที่มีสัญชาติไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย
ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น หมายถึง คนที่มีสัญชาติญี่ปุ่นที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

ล่ามภาษาญี่ปุ่น หมายถึง คนที่เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ทั้งจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นและภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

อุปสรรคการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสาร และผู้รับสารอุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิดความรู้สึก ข่าวนสารความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตามจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสารและแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร

สาร หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอวัชภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน