

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทย และผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 135 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังข้อมูลในตารางที่ 4-1
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร ตามความเห็นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-2
3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด ตามความเห็นของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตาราง 4-3

ตอนที่ 2

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 ล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังข้อมูลในตารางที่ 4-4
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร ตามความเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-5
3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด ตามความเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-6

ตอนที่ 3

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังข้อมูลในตารางที่ 4-7

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร ตามความเห็นของพนักงานคนไทย โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-8

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด ตามความเห็นของพนักงานคนไทย โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-9

ตอนที่ 4

1. ผลการวิเคราะห์โดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-10

2. ผลการวิเคราะห์โดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-11

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร
ชาวญี่ปุ่น

ตารางที่ 4-1 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	100
หญิง	0	0
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	34	97.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.9
3. อายุผู้ประเมิน		
20-30 ปี	1	2.9
31-40 ปี	19	54.3
41 ปีขึ้นไป	15	42.9

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้		
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
1-5 ปี	2	5.71
5 ปีขึ้นไป	33	94.29
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
มีประสบการณ์ทำงาน 0-1 ปี	0	0
มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี	0	0
มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี	2	5.71
มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	33	94.29
	35	100

จากตารางที่ 4-1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ทั้งหมดจำนวน 35 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 97.1 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ส่วนอายุผู้ประเมินส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และน้อยที่สุด คือ อายุ 20-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา คือ 1-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนตำแหน่งงานของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
Production Control Manager	1
Advisor	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
Manager	8
BOI Manager	1
Sale Manager	1
Senior Manager	2
Planning Advisor	1
Accounting Manager	1
General Manager	2
Vice President	1
Assistance Manager	1
Production Manager	2
QA Manager	1
Deputy General Manager	1
Instructor	1
Process Engineer Manager	1
QC Manager	1
Advisor Modernize	1
Process Advisor	1
Special List Manager	1
Safety Manager	1
Maintenance Manager	1
Designer	1
FA Manager	1

จากตารางที่ 4-2 จะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คือ ตั้งแต่ระดับ

ผู้จัดการขึ้นไป ผู้บริหารระดับกลาง คือ ระดับหัวหน้างาน และ ระดับพนักงาน โดยในกลุ่มตัวอย่าง มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงมากที่สุด จำนวน 32 คน รองลงมาคือตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คน และตำแหน่งระดับพนักงาน จำนวน 2 คน

**ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร
ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น**

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ความชัดเจนของ ภาษาที่ใช้ในการ สื่อสาร เช่น ใช้คำที่ เป็นทางการเกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจ ยาก	7 (20)	27 (77.14)	1 (2.86)	0	0	4.17	0.453	มาก
2. เนื้อหาในเอกสาร ยืดเยื้อมากเกินไป ทำให้จับประเด็นได้ ยาก	5 (14.3)	20 (57.1)	10 (28.6)	0	0	3.86	0.648	ปาน กลาง
3. เนื้อหารวบรวม เกินไป ทำให้เข้าใจ ไม่ชัดเจน	3 (8.57)	26 (74.3)	6 (17.1)	0	0	3.91	0.507	มาก
4.ระดับความรู้ (วุฒิ การศึกษา) ของผู้ส่ง สาร	0	8 (22.9)	23 (65.7)	4 (11.4)	0	3.11	0.583	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
5. ระดับความรู้ของ ผู้สื่อสาร (ถาม)	10 (28.6)	18 (51.4)	7 (20)	0	0	4.09	0.702	มาก
6. ระดับความรู้ (วุฒิ การศึกษา) ของผู้รับ สาร	0	6 (17.1)	24 (68.6)	5 (14.3)	0	3.03	0.568	ปาน กลาง
7. ความต่อเนื่องและ ความสม่ำเสมอที่มี ผลต่อการรับรู้สาร	0	17 (48.6)	18 (51.4)	0	0	3.49	0.507	มาก
8. ผู้ส่งสารหรือผู้รับ สารไม่ค่อยมีความรู้ ในเรื่องนั้น ๆ	8 (22.9)	19 (54.2)	8 (22.9)	0	0	4.00	0.686	มาก
9. การเขียนด้วยมือ (ลายมือของผู้เขียน)	0	3 (8.57)	25 (71.43)	7 20	0	2.89	0.530	ปาน กลาง
10. ความล่าช้าของ สาร	12 (34.3)	18 (51.4)	5 (14.3)			4.20	0.677	มาก
11. ใช้คำทับศัพท์ มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ	2 (5.70)	14 (40)	19 (54.30)	0	0	3.51	0.612	มาก
12. การแบ่ง ออกเป็นแผนกงาน (ไม่ประสานงานกัน มีการสร้างภาษา เฉพาะในหน่วยงาน)	3 (8.50)	17 (48.60)	15 (42.90)	0	0	3.66	0.639	มาก
13. การบิดเบือน ความหมาย	19 (54.3)	16 (45.7)	0	0	0	4.54	0.505	มากที่สุด

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
14. ภาษาที่แตกต่าง ไปตามระดับ การศึกษา	2 (5.7)	15 (42.9)	18 (51.4)	0	0	3.54	0.611	มาก
15. ทักษะการแปล ของผู้สื่อสาร (ล่าม)	19 (54.3)	16 (45.7)	0	0	0	4.54	0.505	มากที่สุด
16. ใช้เวลานานใน การแปล	3 (8.57)	23 (65.71)	9 (25.72)	0	0	3.83	0.568	มาก
17. ผู้เขียนไม่เข้าใจ ในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	5 (14.3)	16 (45.7)	14 (40)	0	0	3.74	0.701	มาก
18. ผู้อ่านไม่เข้าใจ ในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	1 (2.86)	16 (45.72)	18 (51.42)	0	0	3.51	0.562	มาก
19. ผู้แปลไม่เข้าใจ ในหน่วยงานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	6 (17.1)	22 (62.9)	7 (20.0)	0	0	3.97	0.618	มาก
รวม						3.76	0.165	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 2 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 13 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 4 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ ($\bar{x} = 4.54$) มีด้วยกัน 2 ข้อ คือ การบิดเบือนความหมาย และทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารว่าจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับตัว

ผู้สื่อสาร (ล่าม) เป็นตัวแปรสำคัญ ถ้าทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนหรือผิดเพี้ยนไปจากความจริง จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์กันโดยตรง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารรองลงมา คือ ความล่าช้าของสาร ($\bar{x} = 4.20$) ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะคาดหวังให้พนักงานทำงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งการได้รับข้อมูลข่าวสารช้านั้น ส่งผลให้การปฏิบัติหรือการตอบสนองช้าตามไปด้วย ทำให้งานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ยิ่งเมื่อเกิดปัญหาแล้วได้รับข้อมูลข่าวสารช้า ก็จะทำให้การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาไม่ทันต่อเหตุการณ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การเขียนด้วยมือ (ลายมือของผู้เขียน) ($\bar{x} = 2.89$) โดยปกติแล้วการแปลเอกสารเพื่อสื่อสารไปยังผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ส่วนใหญ่จะไม่นิยมเขียนด้วยมือเพราะภาษาญี่ปุ่นมีตัวอักษรหลายแบบ และที่ยากที่สุดคือตัวอักษรคันจิ เป็นตัวอักษรที่มีเส้นซับซ้อนมาก และค่อนข้างใช้เวลาในการเขียนมากกว่าภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้แปลจึงใช้คอมพิวเตอร์เพื่อความแม่นยำและถูกต้องของภาษา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารน้อยที่สุดรองลงมา คือ ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร ($\bar{x} = 3.03$) ผู้รับสารถ้าเป็นพนักงานคนไทยส่วนใหญ่จะมีระดับความรู้ต่ำกว่าผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ซึ่งการที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจะถ่ายทอดคำสั่ง หรืออธิบายสิ่งต่างๆ จะต้องมีความรู้ในการพูดที่เข้าใจง่ายเพื่อผู้แปลจะได้เข้าใจจุดประสงค์ที่แท้จริงและสามารถถ่ายทอดไปยังผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	12 (34.3)	23 (35.7)	0	0	0	4.34	0.482	มากที่สุด

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
2. การบิดเบือน ความหมาย	19 (54.3)	16 (45.7)	0	0	0	4.54	0.505	มากที่สุด
3. การสื่อสารที่ไม่ เป็นส่วนตัว ทำให้ ไม่สามารถพูดได้ เรื่อง	3 (8.57)	20 (57.13)	12 (34.3)	0	0	3.74	0.611	มาก
4. ทศนคติของ หัวหน้างาน	0	15 (42.9)	19 (54.3)	1 (2.8)	0	3.40	0.553	ปาน กลาง
5. การมีอคติกัน ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร	4 (11.4)	15 (42.9)	16 (45.9)	0	0	3.66	0.684	มาก
6. การปิดกั้น ข่าวสาร ซึ่งผู้ ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้า งานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือ ปกปิดข่าวสารเสีย เอง	1 (2.86)	16 (45.7)	18 (51.44)	0	0	3.51	0.562	มาก
7. การแบ่ง ออกเป็นแผนงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	5 (14.3)	18 (51.4)	12 (34.3)	0	0	3.80	0.677	มาก
8. ความหน้า เชื่อถือของผู้พูด	4 (11.4)	14 (40)	16 (45.74)	1 (2.86)	0	3.60	0.736	มาก
9. ทักษะในการพูด ที่เข้าใจง่าย	4 (11.4)	21 (60)	10 (28.6)	0	0	3.83	0.618	มาก

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
10. ความชอบส่วนบุคคลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร	0	11 (31.45)	20 (51.1)	4 (11.45)	0	3.20	0.632	ปานกลาง
11. การใช้ภาษาถิ่นและวัฒนธรรมที่ต่างกัน	3 (8.57)	12 (34.33)	20 (57.1)	0	0	3.51	0.658	มาก
12. ภาษาที่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา	3 (8.6)	16 (45.7)	16 (45.7)	0	0	3.63	0.646	มาก
13. การไม่แสดงออกโดยตรงว่ารู้สึกหรือคิดอย่างไร	0	14 (40)	20 (57.14)	1 (2.86)	0	3.37	0.547	ปานกลาง
14. การกลั้วความผิดเลยทำให้ตอบไม่ตรงประเด็น	9 (25.7)	15 (42.9)	11 (31.4)	0	0	3.94	0.765	มาก
15. ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารไม่มีความรู้ในเรื่องที่พูดดีพอ	7 (20)	19 (54.3)	9 (25.7)	0	0	3.94	0.684	มาก
16. ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่มีความรู้ในเรื่องที่แปลดีพอ	6 (17.15)	16 (45.7)	13 (37.15)	0	0	3.80	0.719	มาก
17. การพูดอ้อมเกินไป ทำให้ไม่เข้าใจจุดประสงค์ของผู้พูด	6 (17.1)	15 (42.9)	14 (40)	0	0	3.77	0.731	มาก

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
18. การพูดคุยว เกินไป ทำให้ไม่ สามารถจับ ประเด็นได้หมด	4 (11.4)	16 (45.7)	15 (42.9)	0	0	3.69	0.676	มาก
19. ผู้สื่อสาร (ล่าม) พูดเสียงเบาเกินไป	0	10 (28.6)	23 (65.7)	2 (5.7)	0	3.23	0.547	ปาน กลาง
20. อารมณ์และ ความรู้สึกของผู้ส่ง สารและผู้รับสาร ในขณะนั้น	3 (8.57)	12 (34.33)	20 (57.1)	0	0	3.51	0.658	มาก
21. ทักษะการจับ ใจความของผู้แปล	7 (20)	23 (65.7)	5 (14.3)	0	0	4.06	0.591	มาก
22. ภาษาเฉพาะ หรือ ศัพท์เทคนิค	3 (8.5)	24 (68.6)	8 (22.9)	0	0	3.86	0.550	มาก
23. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	0	8 (22.9)	24 (68.6)	3 (8.5)	0	3.14	0.550	ปาน กลาง
24. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ล่าม)	11 (31.45)	20 (57.1)	4 (11.45)	0	0	4.20	0.632	มาก
25. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	0	4 (11.45)	25 (71.45)	6 (17.1)	0	2.94	0.539	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
26. ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่ค่อยมีความรู้ใน เรื่องที่กำลังแปล หรือ ไม่เข้าใจในหน้า งานจริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	9 (25.7)	21 (60)	5 (14.3)	0	0	4.11	0.631	มาก
27. ผู้พูดไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดคือพ้อ หรือ ผู้พูด ไม่เข้าใจหน้างาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	6 (17.15)	20 (57.15)	9 (25.7)	0	0	3.91	0.658	มาก
28. ผู้ฟังไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดคือพ้อ หรือ ผู้ฟัง ไม่เข้าใจหน้างาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	1 (2.86)	11 (31.44)	23 (65.7)	0	0	3.37	0.547	ปาน กลาง
รวม						3.70	0.145	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 2 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 19 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 7 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{x} = 4.54$) จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คิดว่าการบิดเบือนความหมายเป็นปัจจัยที่ส่งผล

กระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุด ทั้งด้านการสื่อสารด้วยเอกสารและการสื่อสารด้วยการพูด และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารรองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.34$) ดังนั้นการเลือกใช้คำของผู้แปลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ผู้แปลควรเลือกใช้คำให้ถูกต้องเหมาะสม ถ้าผู้แปลหรือล่ามมีความรู้ในด้านภาษาไม่เพียงพอหรือรู้คำศัพท์ไม่กว้างพอ อาจทำให้ไม่สามารถเลือกใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสมได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดในระดับน้อยที่สุด คือ ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร ($\bar{x} = 2.94$) และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารน้อยที่สุดรองลงมา คือ ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร ($\bar{x} = 3.14$) จากผลการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งด้านเอกสารและด้านการพูด ความเห็นส่วนใหญ่ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นเห็นว่าระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสารไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากเท่าใดนัก และในขณะเดียวกันมุมมองด้านการสื่อสารด้านการพูดของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเห็นว่าระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสารไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดเท่าการติดต่อสื่อสารด้านเอกสาร ซึ่งการพูดนั้นถ้าไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ชัดเจนสามารถสอบถามกลับได้ทันที แต่ถ้าเป็นการสื่อสารด้วยเอกสารผู้ส่งสารจะต้องเรียบเรียงลำดับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามไปยังผู้จัดทำเอกสาร ซึ่งในบางครั้งผู้รับสารอาจไม่ได้รับสารโดยตรงจากผู้เขียน จึงทำให้ไม่สามารถสอบถามกลับได้ทันที

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 ล่าม

ภาษาญี่ปุ่น

ตารางที่ 4-5 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของล่ามภาษาญี่ปุ่น

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	13	26.0
หญิง	37	74.0
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	47	94.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	6.0

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุผู้ประเมิน		
20-30 ปี	38	76.0
31-40 ปี	11	22.0
41 ปีขึ้นไป	1	2.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	10
1-5 ปี	36	72
5 ปีขึ้นไป	9	18
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
มีประสบการณ์ทำงาน 0-1 ปี	3	6
มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี	19	38
มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี	18	36
มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	10	20
	50	100.0

จากตารางที่ 4-5 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มที่ 2 ตามภาษาญี่ปุ่น ทั้งหมดจำนวน 50 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนอายุผู้ประเมินอยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และน้อยที่สุด คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงาน 0-1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนตำแหน่งงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
ล่ามญี่ปุ่น	5
ล่าม	5
Interperter	6
Translator	3
Import Translator	1
Purchase Interpreter	1
Interpreter (PE Section)	1
HR Interpreter	1
QA Translator	1
Japanese Translator	4
Planning Interpreter	1
Engineering Translator	1
Production Translator	2
Japanese Interpreter	5
Coordinate Translator	1
Factory Translator	1
ล่าม และเลขานุการ	2
Accounting Interpreter	1
BOI Staff & Translator	1
QC Translator	1
Senior Interpreter	1
Chief Interpreter	1
Interpreter & Secretary	1
Leader (Translator)	1
Shipping Interpreter	1

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
PE Interpreter	1
Total	50

จากตารางที่ 4-6 จะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นมีทั้งระดับพนักงานและระดับหัวหน้างาน ซึ่งตำแหน่งที่มากที่สุดคือ ตำแหน่งระดับพนักงาน จำนวน 47 คน และระดับหัวหน้างาน 3 คน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 ล่ามภาษาญี่ปุ่น

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจยาก	22 (44)	25 (50)	3 (6)	0	0	4.38	0.602	มากที่สุด
2. เนื้อหาในเอกสารยึดเยื้อมากเกินไป ทำให้จับประเด็นได้ยาก	5 (10)	32 (64)	13 (26)	0	0	3.48	0.584	มาก
3. เนื้อหารวบรัดเกินไป ทำให้เข้าใจไม่ชัดเจน	9 (18)	32 (64)	9 (18)	0	0	4.00	0.606	มาก

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
4. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	1 (2)	23 (46)	24 (48)	2 (4)	0	3.46	0.613	มาก
5. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ลุ่ม)	5 (10)	33 (66)	12 (24)	0	0	3.86	0.572	มาก
6. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	1 (2)	24 (48)	25 (50)	0	0	3.52	0.544	มาก
7. ความต่อเนื่อง และความ สม่ำเสมอที่มีผล ต่อการรับรู้สาร	0	9 (18)	38 (76)	3 (6)	0	3.12	0.480	ปาน กลาง
8. ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสารไม่ค่อยมี ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ	2 (4)	17 (34)	31 (62)	0	0	3.42	0.575	มาก
9. การเขียนด้วยมือ (ลายมือของ ผู้เขียน)	1 (2)	12 (24)	28 (56)	9 (18)	0	3.10	0.707	ปาน กลาง
10. ความล่าช้าของ สาร	0	14 (28)	31 (62)	5 (10)	0	3.18	0.596	ปาน กลาง
11. ใช้คำทับศัพท์ มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ	16 (32)	28 (56)	6 (12)	0	0	4.20	0.639	มาก

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
12. การแบ่ง ออกเป็นแผนงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	1 (2)	15 (30)	33 (66)	1 (2)	0	3.32	0.551	ปาน กลาง
13. การบิดเบือน ความหมาย	5 (10)	34 (68)	11 (22)	0	0	3.88	0.558	มาก
14. ภาษาที่ แตกต่างกันตาม ระดับการศึกษา	1 (2)	17 (34)	31 (62)	1 (2)	0	3.36	0.563	ปาน กลาง
15. ทักษะการแปล ของผู้สื่อสาร (ล้าม)	23 (46)	27 (54)	0	0	0	4.46	0.503	มาก ที่สุด
16. ใช้เวลานานใน การแปล	9 (18)	20 (40)	20 (40)	1 (2)	0	3.74	0.777	มาก
17. ผู้เขียนไม่ เข้าใจในนางาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	11 (22)	35 (70)	4 (8)	0	0	4.14	0.535	มาก
18. ผู้อ่านไม่เข้าใจ ในนางานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	7 (14)	35 (70)	8 (16)	0	0	3.98	0.553	มาก

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
19. ผู้แปลไม่เข้าใจ ในหน้างานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	18 (36)	31 (62)	1 (2)	0	0	4.34	0.519	มากที่สุด
รวม						3.75	0.168	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 3 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 11 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 5 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{x} = 4.46$) จะเห็นได้ว่าในมุมมองของตัวผู้สื่อสาร (ล่าม) ได้ให้ความสำคัญกับทักษะการแปลมาก นั่นหมายถึงตัวผู้สื่อสาร (ล่าม) คิดว่าการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวผู้แปลเอง ซึ่งถ้าผู้แปลมีระดับความสามารถหรือทักษะด้านการแปลไม่เพียงพอ ก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งหมด หรือ ได้รับข้อมูลที่ผิดเพี้ยนไปจากต้นฉบับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบรองลงมา คือ ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือศัพท์ที่เข้าใจยาก ($\bar{x} = 4.38$) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร นอกจากทักษะของผู้แปลแล้วการใช้ภาษาหรือการเลือกใช้คำของผู้ถ่ายทอดหรือผู้เขียนเอกสารก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งการเลือกใช้ภาษาในการถ่ายทอดนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้แปล ถ้าใช้ภาษาที่เป็นทางการเกินไป หรือใช้คำที่มีความหมายกำกวม อาจทำให้ผู้แปลไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือเรื่องราวในเอกสารได้ชัดเจน จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการทำความเข้าใจเนื่องจากอ่านแล้วไม่สามารถเข้าใจได้ทันที และยังไปกว่านั้นถ้าผู้แปลมีทักษะการแปลไม่เพียงพอก็จะยิ่งทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสารในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การเขียนด้วยมือ (ลายมือของผู้เขียน) ($\bar{x} = 3.10$) การเขียนด้วยลายมือนั้นจะอ่านออกยากง่ายเพียงใดขึ้นอยู่กับลายมือของแต่ละบุคคล ถ้าเขียนด้วยลายมือที่ไม่ชัดเจน อ่านยาก เช่น เขียนตัวเล็กเกินไป ตัวหนังสือไม่มีหัว หรือเขียนตัวหนังสือหวัด จะทำให้ผู้แปลหรือผู้อ่าน

ต้องกลับไปถามซ้ำเพื่อความแน่ใจจึงทำให้ค่อนข้างเสียเวลา แต่ในปัจจุบันนี้การจัดทำเอกสารส่วนใหญ่จะทำได้ด้วยคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ปัจจัยส่วนนี้ไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารเมื่อเทียบกับในอดีต และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารน้อยที่สุดรองลงมา คือ ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอที่มีผลต่อการรับรู้สาร ($\bar{x} = 3.12$) การสื่อสารที่สำคัญ คือ การสื่อสาร ณ ปัจจุบัน ถ้าข่าวสารที่ได้รับในปัจจุบันครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนก็จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ชัดเจนถึงแม้ว่าก่อนหน้านี้อาจจะขาดช่วงการติดต่อสื่อสารก็ตาม

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 ล่ามภาษาญี่ปุ่น

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	24 (48)	26 (52)				4.48	0.505	มากที่สุด
2. การบิดเบือนความหมาย	8 (16)	32 (64)	10 (20)			3.96	0.605	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถพูดได้เรื่อง	1 (2)	11 (22)	35 (70)	2 (4)	1 (2)	3.18	0.629	ปานกลาง
4. ทักษะการคิดของหัวหน้างาน	3 (6)	38 (76)	8 (16)	1 (2)		3.86	0.535	มาก
5. การมีอคติกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร	6 (12)	36 (72)	7 (14)	1 (2)		3.94	0.586	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
6. การปิดกั้น ข่าวสาร ซึ่งผู้ ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้า งานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือ ปกปิดข่าวสารเสีย เอง	18 (36)	32 (64)				3.36	0.485	ปาน กลาง
7. การแบ่ง ออกเป็นแผนกงาน (ไม่ประสานงาน กันมีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	1 (2)	14 (34)	31 (62)	1 (2)		3.36	0.563	ปาน กลาง
8. ความหนา เชื่อถือของผู้พูด	13 (26)	32 (64)	5 (10)			4.16	0.584	มาก
9. ทักษะในการพูด ที่เข้าใจง่าย	22 (44)	28 (56)				4.44	0.501	มาก ที่สุด
10. ความชอบส่วน บุคคลระหว่างผู้ส่ง สารและผู้รับสาร	1 (2)	20 (40)	28 (56)	1 (2)		3.42	0.575	มาก
11. การใช้ภาษา ถิ่นและวัฒนธรรม ที่ต่างกัน	9 (18)	25 (50)	16 (32)			3.86	0.700	มาก
12. ภาษาที่ แตกต่างกันไปตาม ระดับการศึกษา	7 (14)	20 (40)	22 (44)	1 (2)		3.66	0.745	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
13. การไม่ แสดงออกโดยตรง ว่ารู้สึกหรือคิด อย่างไร	4 (8)	36 (72)	9 (18)	1 (2)		3.86	0.572	มาก
14. การกลัว ความผิดเลยทำให้ ตอบไม่ตรง ประเด็น	20 (40)	25 (50)	4 (8)	1 (2)		4.28	0.701	มาก ที่สุด
15. ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสารไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ	3 (6)	24 (48)	23 (46)			3.60	0.606	มาก
16. ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่มีความรู้ในเรื่อง ที่แปลดีพอ	11 (22)	25 (50)	14 (28)			3.94	0.712	มาก
17. การพูดอ้อม เกินไป ทำให้ไม่ เข้าใจจุดประสงค์ ของผู้พูด	21 (42)	29 (58)				4.42	0.499	มาก ที่สุด
18. การพูดยาว เกินไป ทำให้ไม่ สามารถจับ ประเด็นได้หมด	14 (28)	35 (70)	1 (2)			4.26	0.487	มาก ที่สุด
19. ผู้สื่อสาร (ล่าม) พูดเสียงเบาเกินไป		6 (12)	37 (74)	7 (14)		2.98	0.515	ปาน กลาง
20. อารมณ์และ ความรู้สึกของผู้ส่ง สารและผู้รับสาร ในขณะนั้น	2 (4)	16 (32)	29 (58)	3 (6)		3.34	0.658	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
21. ทักษะการจับ ใจความของผู้แปล	27 (54)	23 (46)				4.54	0.503	มากที่สุด
22. ภาษาเฉพาะ หรือ ศัพท์เทคนิค	6 (12)	40 (80)	4 (8)			4.04	0.450	มาก
23.ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	2 (4)	28 (56)	19 (38)	1 (2)		3.62	0.602	มาก
24. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ลุ่ม)	9 (18)	33 (66)	7 (14)	1 (2)		4.00	0.639	มาก
25. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	1 (2)	26 (52)	22 (44)	1 (2)		3.54	0.579	มาก
26. ผู้สื่อสาร (ลุ่ม) ไม่ค่อยมีความรู้ใน เรื่องที่กำลังแปล หรือ ไม่เข้าใจหน้า งานจริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	20 (40)	29 (58)	1 (2)			4.38	0.530	มากที่สุด
27. ผู้พูดไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือ ผู้พูด ไม่เข้าใจหน้างาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	12 (24)	35 (70)	3 (6)			4.18	0.523	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
28. ผู้ฟังไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือ ผู้ฟัง ไม่เข้าใจเนื้อหา จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	7 (14)	30 (60)	13 (26)			3.88	0.627	มาก
รวม						3.87	0.209	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดในระดับมากที่สุดทั้งหมด 7 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 16 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 5 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่คือ ทักษะการจับใจความของผู้แปล ($\bar{x} = 4.54$) ในมุมมองของผู้สื่อสาร(ล่าม) สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดก็จะคล้ายกับด้านเอกสารนั่นคือ ทักษะการจับใจความของผู้แปล โดยปกติทั่วไป การสนทนาสั้น ๆ ซึ่งไม่ได้มีสาระสำคัญหรือมีเรื่องราวที่ซับซ้อนผู้แปลก็จะแปลตรงตัวกับประโยคที่ผู้ส่งสารพูดออกมา แต่ถ้าเป็นการสนทนาที่มีเรื่องราวซับซ้อนหรือการสนทนาในเชิงอธิบายนั้น ผู้แปลจะไม่ได้แปลทุกคำพูดที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา แต่จะจับประเด็นและความหมาย หรือ จุดประสงค์ของผู้สื่อสารแล้วเรียบเรียงให้ผู้รับสารเข้าใจ เพราะฉะนั้นถ้าผู้สื่อสาร (ล่าม) หรือผู้แปล ไม่มีทักษะการจับใจความแล้ว อาจทำให้ตัวผู้แปลเองนั้นสับสนกับเรื่องราว เมื่อตัวผู้แปลไม่เข้าใจ ในเรื่องราวหรือข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ แล้ว ก็ไม่สามารถสื่อสารให้กับผู้ฟังให้เข้าใจได้เช่นกัน และ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดรองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.48$) สำหรับการสื่อสารด้วยคำพูดนั้นเป็นการสื่อสารที่เห็นหน้ากัน สามารถรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของกันและกันได้ ดังนั้นการเลือกใช้คำพูดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญนอกจากจะเลือกใช้คำที่มีความหมายชัดเจนแล้ว ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพของคำด้วย ซึ่งหมายถึงการเลือกใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสมกับคู่สนทนา

เพื่อการสื่อสารที่ราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสาร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านการพูดในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้สื่อสาร (ล่าม) พูดเสียงเบาเกินไป ($\bar{x} = 2.98$) ระดับความเสียงดังในการพูดนั้นขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มที่สนทนาและขึ้นอยู่กับสถานที่ ซึ่งผู้แปลจะต้องพิจารณาตามภาวะแวดล้อม และประมาณระดับเสียงของตนให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดน้อยที่สุดรองลงมา คือ การสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัวทำให้ไม่สามารถพูดได้ทุกเรื่อง ($\bar{x} = 3.18$) การสื่อสารในที่ทำงานส่วนใหญ่ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญมักจะคุยกันในห้องประชุม หรือ หาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ข้อมูลข่าวสารรั่วไหล แต่ถ้าการสื่อสารนั้นเกิดขึ้นต่อหน้าผู้คนมากมาย นั้นหมายถึงเนื้อหาหรือเรื่องราวในการสนทนานั้นไม่เป็นความลับ สามารถเปิดเผยต่อบุคคลอื่นได้ แต่ในกรณีที่มีเรื่องด่วนสำคัญที่ต้องแจ้งโดยที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ไม่สามารถจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการสนทนาได้ในทันที อาจทำให้การสนทนานั้นไม่สามารถพูดหรือสื่อออกมาได้ทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย

ตารางที่ 4-9 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากร

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	23	46.0
หญิง	27	54.0
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	43	86.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	14.0
3. อายุผู้ประเมิน		
20-30 ปี	24	48.0
31-40 ปี	20	40.0
41 ปีขึ้นไป	6	12.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	8
1-5 ปี	19	38

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
5 ปีขึ้นไป	27	54
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
มีประสบการณ์ทำงาน 0-1 ปี	2	4
มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี	8	16
มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี	14	28
มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	26	52
	50	100.0

จากตารางที่ 4-9 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย ทั้งหมดจำนวน 50 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนอายุผู้ประเมิน อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยที่สุด คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือ 1-5 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงาน 0-1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 จำนวนตำแหน่งงาน

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
Engineer	5
Supervisor Engineer	1
Officer	2

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
Senior Staff	2
Production Control Staff	1
Document Control Staff	1
Assistance Manager	3
เจ้าหน้าที่การเงิน	1
QA Staff	1
PE Manager	1
Sale Staff	1
Manager	2
Staff	2
Senior Engineer	2
Supervisor	4
Purchase Staff	1
Shipping Staff	1
Accounting Manager	1
HR Staff	1
Senior Manager	1
Section Manager	3
Admin	3
Sale Engineer	2
Senior Supervisor	1
Department Manager	2
Sale	2
Special List	1

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ	จำนวน (คน)
Assistance Engineer	1
Director	1
Total	50

จากตารางที่ 4-10 จะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยมีตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คือ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป ผู้บริหารระดับกลาง คือ ระดับหัวหน้างาน และระดับพนักงาน โดยในกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับพนักงานมากที่สุด จำนวน 25 คน รองลงมาคือตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 14 คน และตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 11 คน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจยาก	3 (6)	36 (72)	11 (22)	0	0	3.84	0.510	มาก
2. เนื้อหาในเอกสารยึดเยื้อมากเกินไป ทำให้จับประเด็นได้ยาก	3 (6)	19 (38)	24 (48)	4 (8)	0	3.42	0.731	มาก

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
3. เนื้อหาครบถ้วน เกินไป ทำให้เข้าใจ ไม่ชัดเจน	0	11 (22)	29 (58)	10 (20)	0	3.02	0.654	ปาน กลาง
4. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	1 (2)	19 (38)	26 (52)	4 (8)	0	3.34	0.658	ปาน กลาง
5. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ล่ำม)	16 (32)	25 (50)	9 (18)	0	0	4.14	0.700	มาก
6. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	5 (10)	12 (24)	30 (60)	3 (6)	0	3.38	0.753	ปาน กลาง
7. ความต่อเนื่อง และความ สม่ำเสมอที่มีผล ต่อการรับรู้สาร	5 (10)	8 (16)	33 (66)	4 (8)	0	3.28	0.757	ปาน กลาง
8. ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสารไม่ค่อยมี ความรู้ในเรื่องนั้น	15 (30)	23 (46)	12 (24)	0	0	4.06	0.740	มาก
9. การเขียนด้วยมือ (ลายมือของ ผู้เขียน)	2 (4)	8 (16)	29 (58)	10 (20)	1 (2)	3.00	0.782	ปาน กลาง
10. ความล่าช้าของ สาร	1 (2)	9 (18)	31 (62)	9 (18)	0	3.04	0.669	ปาน กลาง
11. ใช้คำทับศัพท์ มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ	0	3 (6)	25 (50)	16 (32)	6 (12)	2.50	0.789	น้อย

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
12. การแบ่ง ออกเป็นแผนงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	1 (2)	9 (18)	31 (62)	9 (18)	0	3.04	0.669	ปาน กลาง
13. การบิดเบือน ความหมาย	21 (42)	25 (50)	4 (8)	0	0	4.34	0.626	มาก ที่สุด
14. ภาษาที่ แตกต่างกันตาม ระดับการศึกษา	0	14 (28)	31 (62)	5 (10)	0	3.18	0.596	ปาน กลาง
15. ทักษะการแปล ของผู้สื่อสาร (ล่าม)	5 (10)	27 (54)	18 (36)	0	0	3.74	0.633	มาก
16. ใช้เวลานานใน การแปล	0	6 (12)	27 (54)	16 (32)	1 (2)	2.76	0.687	ปาน กลาง
17. ผู้เขียนไม่ เข้าใจในหน้าที่งาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	11 (22)	23 (46)	14 (28)	2 (4)	0	3.86	0.808	มาก
18. ผู้อ่านไม่เข้าใจ ในหน้าที่งานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	9 (18)	29 (46)	17 (34)	1 (2)	0	3.80	0.756	มาก

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
19. ผู้แปลไม่เข้าใจ ในเนื้อหาจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	10 (20)	24 (48)	15 (30)	1 (2)	0	3.86	0.756	มาก
รวม						3.45	0.181	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดในระดับมากที่สุดทั้งหมด 1 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 8 ข้อ ในระดับปานกลางทั้งหมด 9 ข้อ และในระดับน้อย 1 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{x} = 4.34$) ในมุมมองของพนักงานคนไทยคิดว่าการบิดเบือนความหมาย หรือการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนจากความจริงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุด เพราะพนักงานคนไทยไม่ทราบภาษาญี่ปุ่นจึงต้องใช้ล่ามเป็นตัวกลางในการสื่อสารภาษา จะเห็นได้ว่าพนักงานคนไทยกลัวว่าสารที่ได้รับจากผู้แปลหรือจากล่ามนั้น อาจถูกบิดเบือนไปจากความจริง อาจกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าพนักงานคนไทยไม่ค่อยมีความเชื่อถือหรือไว้วางใจผู้แปลเท่าที่ควรปัจจัยที่ส่งผลกระทบรองลงมา คือ ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{x} = 4.14$) ความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม) นั้นแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน ผู้สื่อสาร (ล่าม) นอกจากจะต้องมีความรู้ในด้านภาษาญี่ปุ่นแล้วยังต้องมีความรู้ในรายละเอียดของงานแต่ละแผนกด้วย เพราะการทำงานจะสำเร็จลุล่วงไปได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ดังนั้นการติดต่อประสานงานกันในแต่ละแผนกจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก นอกจากนั้นแต่ละแผนกจะมีคำศัพท์เทคนิคที่แตกต่างกันออกไป ถ้าผู้แปลไม่รู้ศัพท์เทคนิคหรือไม่รู้หลักการหรือขั้นตอนการทำงานของแต่ละแผนก ก็จะทำให้ผู้แปลไม่เข้าใจเนื้อหาในเอกสารนั้น ๆ จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการอธิบายซ้ำ และต้องใช้ระยะเวลาในการแปลนานกว่าปกติ ยิ่งไปกว่านั้นหากเป็นกรณีเร่งด่วน ผู้แปลจะต้องรีบแปลทั้ง ๆ ที่ไม่ค่อยเข้าใจเนื้อหาในสาร ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารนั้นไม่สัมฤทธิ์ผลหรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์

ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารในระดับน้อยที่สุด คือ ใช้คำทับศัพท์มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 2.50$) การเข้าทำงานในแต่ละที่สิ่ง

แรกที่ต้องเรียนรู้ นั่นคือชื่อเรียกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นชื่อเครื่องมือ ชื่อเครื่องจักร ชื่อเอกสาร หรือแม้แต่ชื่อของขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ซึ่งชื่อเหล่านี้ถือเป็นศัพท์เทคนิคของในแผนกนั้น ๆ ในบางโอกาสอาจไม่มีชื่อเรียกภาษาไทยจึงต้องเรียกทับศัพท์ ซึ่งทุกคนในองค์กรสามารถรับรู้และเข้าใจในความหมายได้ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารน้อยที่สุดรองลงมาคือ ใช้เวลานานในการแปล ($\bar{x} = 2.76$) การใช้เวลานานในการแปล ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องและชัดเจน ส่งผลให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ ทุกคนจึงต้องวางแผนการสื่อสารไว้ล่วงหน้า เช่น ผู้จัดทำเอกสารจะต้องจัดทำและแก้ไขเอกสารให้สมบูรณ์ก่อนเวลาที่กำหนดและส่งเอกสารให้ผู้แปลล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ใช้ออกสาร เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	6 (12)	26 (52)	18 (36)	0	0	3.76	0.657	มาก
2. การบิดเบือนความหมาย	15 (30)	28 (56)	7 (14)	0	0	4.16	0.650	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถพูดได้เรื่อง	0	10 (20)	29 (58)	11 (22)	0	2.98	0.654	ปานกลาง
4. ทักษะการพูดของหัวหน้างาน	0	5 (10)	27 (54)	18 (36)	0	2.74	0.633	ปานกลาง

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
5. การมีอคติกัน ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร	0	6 (12)	32 (64)	12 (24)	0	2.88	0.594	ปาน กลาง
6. การปิดกั้น ข่าวสาร ซึ่งผู้ ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้า งานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือ ปกปิดข่าวสารเสีย เอง	16 (32)	23 (46)	10 (20)	12	0	4.08	0.778	มาก
7. การแบ่ง ออกเป็นแผนกงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	0	8 (16)	34 (68)	8 (16)	0	3.00	0.571	ปาน กลาง
8. ความหน้า เชื่อถือของผู้พูด	3 (6)	15 (30)	30 (60)	2 (4)	0	3.38	0.667	ปาน กลาง
9. ทักษะในการพูด ที่เข้าใจง่าย	5 (10)	24 (48)	21 (42)	0	0	3.68	0.653	ปาน กลาง
10. ความชอบส่วน บุคคลระหว่างผู้ส่ง สารและผู้รับสาร	0	8 (16)	30 (60)	12 (24)	0	2.92	0.634	ปาน กลาง
11. การใช้ภาษา ถิ่นและวัฒนธรรม ที่ต่างกัน	0	4 (8)	34 (68)	5 (10)	7 (14)	2.70	0.814	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
12. ภาษาที่ แตกต่างกันไปตาม ระดับการศึกษา	0	5 (10)	33 (66)	12 (24)	0	2.86	0.572	ปาน กลาง
13. การไม่ แสดงออกโดยตรง ว่ารู้สึกหรือคิด อย่างไร	3 (6)	18 (36)	27 (54)	2 (4)	0	3.44	0.675	มาก
14. การกลัว ความผิดเลยทำให้ ตอบไม่ตรง ประเด็น	2 (4)	18 (36)	26 (52)	4 (8)	0	3.36	0.693	ปาน กลาง
15. ผู้สื่อสารหรือ ผู้รับสาร ไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ	9 (18)	29 (58)	12 (24)	0	0	3.94	0.652	มาก
16. ผู้สื่อสาร (ลாம்) ไม่มีความรู้ในเรื่อง ที่แปลดีพอ	8 (16)	34 (68)	8 (16)	0	0	4.00	0.571	มาก
17. การพูดอ้อม เกินไป ทำให้ไม่ เข้าใจจุดประสงค์ ของผู้พูด	3 (6)	18 (36)	24 (54)	2 (4)	0	3.44	0.675	มาก
18. การพูดยาว เกินไป ทำให้ไม่ สามารถจับ ประเด็นได้หมด	2 (4)	13 (26)	30 (60)	5 (10)	0	3.24	0.687	ปาน กลาง
19. ผู้สื่อสาร (ลாம்) พูดเสียงเบาเกินไป	2 (4)	16 (32)	30 (60)	2 (4)	0	3.36	0.631	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
20. อารมณ์และ ความรู้สึกรของผู้ส่ง สารและผู้รับสาร ในขณะนั้น	1 (2)	8 (16)	33 (66)	7 (14)	1 (2)	3.02	0.685	ปาน กลาง
21. ทักษะการจับ ใจความของผู้แปล	4 (8)	18 (36)	25 (50)	3 (6)	0	3.46	0.734	มาก
22. ภาษาเฉพาะ หรือ ศัพท์เทคนิค	7 (14)	27 (54)	16 (32)	0	0	3.82	0.661	มาก
23. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	4 (8)	12 (24)	30 (60)	4 (8)	0	3.32	0.741	ปาน กลาง
24. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ล่าม)	13 (26)	27 (54)	10 (20)	0	0	4.06	0.682	มาก
25. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	3 (6)	16 (32)	27 (54)	4 (8)	0	3.36	0.722	ปาน กลาง
26. ผู้สื่อสาร (ล่าม) ไม่ค่อยมีความรู้ใน เรื่องที่กำลังแปล หรือ ไม่เข้าใจในหน้า งานจริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	10 (20)	28 (56)	12 (24)	0	0	3.96	0.669	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
27. ผู้พูดไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือผู้พูด ไม่เข้าใจเนื้อหา จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	7 (14)	30 (60)	13 (26)	0	0	3.88	0.627	มาก
28. ผู้ฟังไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือ ผู้ฟัง ไม่เข้าใจเนื้อหา จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	7 (14)	28 (56)	14 (28)	1 (2)	0	3.82	0.691	มาก
รวม						3.45	0.125	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดในระดับมากที่สุดทั้งหมด 13 ข้อ ในระดับปานกลางทั้งหมด 15 ข้อ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{x} = 4.16$) ซึ่งเหมือนกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร จึงทำให้เห็นได้ว่าพนักงานคนไทยมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ว่าเกิดจากตัวผู้สื่อสาร (ล่าม) เป็นสำคัญ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดรองลงมา คือ การปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง ($\bar{x} = 4.08$) การปิดกั้นข้อมูลข่าวสาร หรือการแจ้งข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ผู้รับสารไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การปิดกั้นข่าวสารนั้น อาจเกิดจากหัวหน้างานสื่อสารถึงผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การหวงความรู้ของหัวหน้างาน ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่

หรือ การปิดกั้นข่าวสารที่เกิดจากผู้ได้บังคับบัญชาสื่อสารถึงหัวหน้างาน เช่น เมื่อเกิดความผิดพลาด ผู้ได้บังคับบัญชาไม่กล้าพูดความจริงกับหัวหน้างาน อาจเป็นเพราะกลัวความผิด ทำให้ไม่สามารถรู้ถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมาก็เป็นได้ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านการพูดในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้ภาษาถิ่นและวัฒนธรรมที่ต่างกัน ($\bar{x} = 2.70$) การเรียนรู้ภาษาถิ่นและวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้สื่อสาร (ล่าม) เนื่องจากเป็นผู้รับข้อมูลโดยตรงจากผู้พูด ไม่ว่าผู้พูดจะเป็นฝ่ายใดทั้งคนญี่ปุ่นและคนไทย ซึ่งในแต่ละชาติก็จะมีภาษาถิ่นแยกออกไป เช่น ภาษาทางแถบคันไซของประเทศญี่ปุ่น ภาษาอีสานของประเทศไทย เป็นต้น ผู้แปลจะต้องเรียนรู้เพื่อให้สามารถถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยนี้ในมุมมองของคนไทยจึงมีความเห็นว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารน้อยที่สุด และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดน้อยที่สุด รองลงมา คือ ทักษะของหัวหน้างาน ($\bar{x} = 2.74$) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นไปในรูปแบบใดหรือทิศทางใดขึ้นอยู่กับทัศนคติของหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง หรือ กล่าวอีกอย่างหนึ่งว่าผู้บริหารและนโยบายขององค์กรเป็นตัวกำหนดรูปแบบการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์โดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือศัพท์ที่เข้าใจยาก	32 (23.7)	88 (65.2)	15 (11.1)	0	0	4.13	0.579	มาก
2. เนื้อหาในเอกสารยืดเยื้อมากเกินไป ทำให้จับประเด็นได้ยาก	13 (9.6)	71 (52.6)	47 (34.8)	4 (3.0)	0	3.69	0.685	มาก

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
3. เนื้อหารวบรัด เกินไป ทำให้เข้าใจ ไม่ชัดเจน	12 (8.9)	69 (51.1)	44 (32.6)	10 (7.4)	0	3.61	0.753	มาก
4. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	2 (1.5)	50 (37.0)	73 (54.1)	10 (7.4)	0	3.33	0.633	ปาน กลาง
5. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ล่ำม)	31 (23.0)	76 (56.3)	28 (20.7)	0	0	4.02	0.663	มาก
6. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	6 (4.4)	42 (31.1)	79 (58.5)	8 (5.9)	0	3.34	0.660	ปาน กลาง
7. ความต่อเนื่อง และความ สม่ำเสมอที่มีผล ต่อการรับรู้สาร	5 (3.7)	34 (25.2)	89 (65.9)	7 (5.2)	0	3.27	0.616	ปาน กลาง
8. ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสารไม่ค่อยมี ความรู้ในเรื่องนั้น	25 (18.5)	59 (43.7)	51 (37.8)	0	0	3.81	0.728	มาก
9. การเขียนด้วยมือ (ลายมือของ ผู้เขียน)	3 (2.2)	23 (17.0)	82 (60.7)	26 (19.3)	1 (.7)	3.01	0.696	ปาน กลาง
10. ความล่าช้าของ สาร	13 (9.6)	41 (30.4)	67 (49.6)	14 (10.4)	0	3.39	0.802	ปาน กลาง
11. ใช้คำทับศัพท์ มากเกินไป เช่น ภาษาไทย กับ ภาษาอังกฤษ	18 (13.3)	45 (33.3)	50 (37.0)	16 (11.9)	6 (4.4)	3.39	1.008	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
12. การแบ่ง ออกเป็นแผนงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	5 (3.7)	41 (30.4)	79 (58.5)	10 (7.4)	0	3.30	0.661	ปาน กลาง
13. การบิดเบือน ความหมาย	45 (33.3)	75 (55.6)	15 (11.1)	0	0	4.22	0.631	มาก ที่สุด
14. ภาษาที่ แตกต่างกันตาม ระดับการศึกษา	3 (2.2)	46 (34.1)	80 (59.3)	6 (4.4)	0	3.34	0.601	ปาน กลาง
15. ทักษะการแปล ของผู้สื่อสาร (ล้าม)	47 (34.8)	70 (51.9)	18 (13.3)	0	0	4.21	0.662	มาก ที่สุด
16. ใช้เวลานานใน การแปล	12 (8.9)	49 (36.3)	56 (41.5)	17 (12.6)	1 (.7)	3.40	0.848	ปาน กลาง
17. ผู้เขียนไม่ เข้าใจในหน้าที่งาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	27 (20.0)	74 (54.8)	32 (23.7)	2 (1.5)	0	3.93	0.704	มาก
18. ผู้อ่านไม่เข้าใจ ในหน้าที่งานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	17 (12.6)	74 (54.8)	43 (31.9)	1 (.7)	0	3.79	0.659	มาก

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
19. ผู้แปลไม่เข้าใจ ในนางานจริง (เช่น เรื่องเกี่ยวกับ ใน Line การผลิต)	34 (25.2)	77 (57.0)	23 (17.0)	1 (.7)	0	4.07	0.671	มาก
รวม						3.65	0.227	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารในระดับมากที่สุดทั้งหมด 2 ข้อ ในระดับมากทั้งหมด 9 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 8 ข้อ ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดคือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการเอกสารในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอที่มีผลต่อการรับรู้สาร ($\bar{x} = 3.27$) และการเขียนด้วยมือ (ลายมือของผู้เขียน) ($\bar{x} = 3.01$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์โดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ด้านการพูด

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ภาษาที่ใช้ใน การสื่อสาร เช่น ใช้ ภาษาที่กำกวมไม่ ชัดเจน หรือ เลือกใช้คำที่ไม่ ถูกต้องเหมาะสม	42 (31.1)	75 (55.6)	18 (13.3)	0	0	4.18	0.645	มาก
2. การบิดเบือน ความหมาย	42 (31.1)	76 (56.3)	17 (12.6)	0	0	4.19	0.637	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่ เป็นส่วนตัว ทำให้ ไม่สามารถพูดได้ เรื่อง	4 (3.0)	41 (30.4)	76 (56.3)	13 (9.6)	1 (0.7)	3.25	0.699	ปาน กลาง
4. ทักษะคิดของ หัวหน้างาน	3 (2.2)	58 (43.0)	54 (40.0)	20 (14.8)	0	3.33	0.751	ปาน กลาง
5. การมีอคติกัน ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร	10 (7.4)	57 (42.2)	55 (40.7)	13 (9.6)	0	3.47	0.771	มาก
6. การปิดกั้น ข่าวสาร ซึ่งผู้ ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้า งานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือ ปกปิดข่าวสารเสีย เอง	17 (12.6)	57 (42.2)	60 (44.4)	1 (0.7)	0	3.67	0.702	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
7. การแบ่ง ออกเป็นแผนงาน (ไม่ประสานงาน กัน มีการสร้าง ภาษาเฉพาะใน หน่วยงาน)	6 (4.4)	43 (31.9)	77 (57.0)	9 (6.7)	0	3.34	0.671	ปาน กลาง
8. ความหน้า เชื่อถือของผู้พูด	20 (14.8)	61 (45.2)	51 (37.8)	3 (2.2)	0	3.73	0.737	มาก
9. ทักษะในการพูด ที่เข้าใจง่าย	31 (23.0)	73 (54.1)	31 (23.0)	0	0	4.00	0.680	มาก
10. ความชอบส่วน บุคคลระหว่างผู้ส่ง สารและผู้รับสาร	1 (.7)	39 (28.9)	78 (57.8)	17 (12.6)	0	3.18	0.645	ปาน กลาง
11. การใช้ภาษา ถิ่นและวัฒนธรรม ที่ต่างกัน	12 (8.9)	41 (30.4)	70 (51.9)	5 (3.7)	7 (5.2)	3.34	0.891	ปาน กลาง
13. การไม่ แสดงออกโดยตรง ว่ารู้สึกหรือคิด อย่างไร	7 (5.2)	68 (50.4)	56 (41.5)	4 (3.0)	0	3.58	0.640	มาก
14. การกลัว ความผิดเลยทำให้ ตอบไม่ตรง ประเด็น	31 (23.0)	58 (43.0)	41 (30.4)	5 (3.7)	0	3.85	0.815	มาก
15. ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสาร ไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ	19 (14.1)	72 (53.3)	44 (32.6)	0	0	3.81	0.660	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
16. ผู้สื่อสาร (ถ้ามี) ไม่มีความรู้ในเรื่อง ที่แปลดีพอ	25 (18.5)	75 (55.6)	35 (25.9)	0	0	3.93	0.665	มาก
17. การพูดอ้อม เกินไป ทำให้ไม่ เข้าใจจุดประสงค์ ของผู้พูด	30 (22.2)	62 (45.9)	41 (30.4)	2 (1.5)	0	3.89	0.760	มาก
18. การพูดยาว เกินไป ทำให้ไม่ สามารถจับ ประเด็นได้หมด	20 (14.8)	64 (47.4)	46 (34.1)	5 (3.7)	0	3.73	0.755	มาก
19. ผู้สื่อสาร (ถ้ามี) พูดเสียงเบาเกินไป	2 (1.5)	32 (23.7)	90 (66.7)	11 (8.1)	0	3.19	0.588	ปาน กลาง
20. อารมณ์และ ความรู้สึกของผู้ส่ง สารและผู้รับสาร ในขณะนั้น	6 (4.4)	36 (26.7)	82 (60.7)	10 (7.4)	1 (0.7)	3.27	0.693	ปาน กลาง
21. ทักษะการจับ ใจความของผู้แปล	38 (28.1)	64 (47.4)	30 (22.2)	3 (2.2)	0	4.01	0.773	มาก
22. ภาษาเฉพาะ หรือ ศัพท์เทคนิค	16 (11.9)	91 (67.4)	28 (20.7)	0	0	3.91	0.566	มาก
23. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้ส่งสาร	6 (4.4)	48 (35.6)	73 (54.1)	8 (5.9)	0	3.39	0.669	มาก
24. ระดับความรู้ ของผู้สื่อสาร (ถ้ามี)	33 (24.4)	80 (59.3)	21 (15.6)	1 (0.7)	0	4.07	0.654	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	Mean	S.D.	ระดับ คุณภาพ
25. ระดับความรู้ (วุฒิการศึกษา) ของผู้รับสาร	4 (3.0)	46 (34.1)	74 (54.8)	11 (8.1)	0	3.32	0.665	ปาน กลาง
26. ผู้สื่อสาร (ล้าม) ไม่ค่อยมีความรู้ใน เรื่องที่กำลังแปล หรือ ไม่เข้าใจในหน้า งานจริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	39 (28.9)	78 (57.8)	18 (13.3)	0	0	4.16	0.633	มาก
27. ผู้พูดไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือ ผู้พูด ไม่เข้าใจหน้างาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	25 (18.5)	85 (63.0)	25 (18.5)	0	0	4.00	0.611	มาก
28. ผู้ฟังไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ พูดดีพอ หรือผู้ฟัง ไม่เข้าใจหน้างาน จริง (เช่น เรื่อง เกี่ยวกับใน Line การผลิต)	15 (11.1)	69 (51.1)	50 (37.0)	1 (0.7)	0	3.73	0.663	มาก
รวม						3.67	0.248	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูด โดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดในระดับมากที่สุด 19 ข้อ และในระดับปานกลางทั้งหมด 9 ข้อ และปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุด คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.18$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการพูดในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้สื่อสาร (ล่าม) พูดเสียงเบาเกินไป ($\bar{x} = 3.19$) และความชอบส่วนบุคคลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการสื่อสารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญคือผู้สื่อสาร (ล่าม) เนื่องจากความหมายที่ถูกถ่ายทอดไปนั้น จะถูกต้องสมบูรณ์หรือบิดเบือนจากความจริงมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านการสื่อสาร สารที่ส่งออกไปนั้นจะต้องถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีการบิดเบือนความหมายของสาร ผู้สื่อสาร (ล่าม) จะต้องพัฒนาความรู้ทั้งทางด้านภาษาและความรู้รอบตัวอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถรับและเข้าใจสารได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ตัวผู้สื่อสาร (ล่าม) ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ก็มีผลต่อการข้อมูลข่าวสารเช่น ถ้าผู้ส่งสารมีความรู้ในเรื่องที่พูดไม่ดีพอหรือรู้ไม่ชัดเจน อาจทำให้ส่งข้อมูลที่ผิดไปจากความจริงได้ ส่วนด้านผู้รับสาร ถ้าผู้รับสารไม่มีความสนใจในข่าวสารนั้นหรือไม่ตั้งใจรับข่าวสาร ก็อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทางข่าวสาร (Channel) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) (Hybels & Weaver, 1995) องค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้จะทำงานร่วมกัน หากขาดส่วนใดส่วนหนึ่งเข้าไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็น ผู้ส่งสาร สาร สื่อ หรือผู้รับสาร กระบวนการเหล่านั้นในการสื่อสารก็จะไม่มีความสมบูรณ์นอกจากนี้การสื่อสารยังขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของคนในองค์การ รวมทั้งวัฒนธรรมของการติดต่อสื่อสารที่ดำเนินไป

เมื่อเกิดเหตุการณ์สื่อสารขึ้น จะมีกระบวนการซึ่งดำเนินไปดังนี้คือ ผู้ส่งสารจะส่งสารออกไป อาจจะส่งด้วยวิธีพูด เขียน ใช้สัญลักษณ์หรือทำทางอื่น ๆ ส่วนสารนั้นหมายถึงสาระต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารปฏิบัติตาม อาจจะเป็นเพียงการแจ้งให้ผู้รับสารทราบ บอกให้ผู้รับสารทำ หรือถามให้ผู้รับสารตอบ สารนี้จะส่งผ่านสื่อ อาจจะเป็นสื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ หรือ แสง สื่อเทคโนโลยี ได้แก่ ไม้โทร โฟน วิทยุ โทรศัพท์ ผู้รับสารก็จะรับสารนั้นและมีปฏิกิริยาตอบสนอง

กลับไป หากปฏิกิริยาตอบสนองเป็นไปดังที่ผู้ส่งสารต้องการ ถือว่าการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผล
(บาหยัน อิมสำราญ, 2540, หน้า 1)

ดังนั้นทุกฝ่ายถือเป็นองค์ประกอบของการสื่อสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อย
เพียงใด และจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารหรือไม่ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้ง
ผู้ส่งสาร ผู้สื่อสาร (ล่าม) และผู้รับสาร

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University