

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยที่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทยด้านเอกสาร สามารถสรุปได้ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุด ทั้งด้านเอกสารและด้านการพูด

กลุ่มประชากร เป้าหมาย	ปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด (ด้านเอกสาร)	$\bar{x}$	ปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด (ด้านการพูด)	$\bar{x}$
กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ชาวญี่ปุ่น	1. บิดเบือนความหมาย	4.54	1. บิดเบือนความหมาย	4.54
	2. ทักษะการแปลของผู้ สื่อสาร (ล่าม)	4.54	2. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ ถูกต้องเหมาะสม	4.34
	3. ความล่าช้าของสาร	4.20		
กลุ่มที่ 2 ล่าม ภาษาญี่ปุ่น	1. ทักษะการแปลของผู้ สื่อสาร (ล่าม)	4.46	1. ทักษะการจับใจความของ ผู้แปล	4.54
	2. ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการ เกินไป หรือ ศัพท์ที่เข้าใจยาก	4.38	2. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือ เลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	4.48

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

กลุ่มประชากร เป้าหมาย	ปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด (ด้านเอกสาร)	$\bar{x}$	ปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด (ด้านการพูด)	$\bar{x}$
กลุ่มที่ 3 พนักงานคนไทย	1. บิดเบือนความหมาย	4.34	1. บิดเบือนความหมาย	4.16
	2. ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม)	4.14	2. การปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง	4.08
รวมทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย	1. การบิดเบือนความหมาย	4.22	1. การบิดเบือนความหมาย	4.19
	2. ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม)	4.21	2. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	4.18

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุด

ทั้งผู้บริหารญี่ปุ่นและพนักงานคนไทยมีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดคือการบิดเบือนความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 290) ว่าการบิดเบือนความหมาย (Semantic Distortion) เป็นอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารก็คือ การบิดเบือนความหมาย ซึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ตั้งใจ (Deliberate) หรือเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด (Accidental) เช่นการโฆษณา “พวกเราขายต่ำกว่า” เป็นสิ่งที่ตั้งใจที่เลื้อยแฝงถ้าถามว่า “ต่ำกว่าอะไร” คำตอบที่ได้รับจะก่อให้เกิดผลสะท้อนที่แตกต่างกัน หรือบางคนเข้าใจว่าคำว่า “ระบบการปกครอง” หมายถึงการแทรกแซงหรือการจ่ายงบประมาณขาดดุล แต่บางคนอาจคิดว่าคำนี้หมายถึงการช่วยเหลือ ความเสมอภาคกันและความยุติธรรม เป็นต้น

ปัจจัยต่อมาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ซึ่งมีความเห็นตรงกันกับล่ามภาษาญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 290) ว่าความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำไม่ดี (Loss by Transmission and Poor Retention) ในขั้นตอนการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังคนถัดไป ข่าวสารจะเริ่มมีความถูกต้องน้อยลงเรื่อย ๆ ความจำข้อมูลข่าวสารไม่คิดจะเป็นปัญหาเคร่งเครียดของบุคคลอื่นที่รับข่าวสารดังนั้น ความจำเป็นในการย้ำข่าวสารซ้ำหลายครั้ง (Repeating) และการใช้ช่องทางหลายช่องทางจึงค่อนข้างจะเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทจำนวนมากจึงนิยมใช้ช่องทางมากกว่า 1 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารในข่าวสารที่เหมือนกัน ซึ่งการใช้ล่ามในการสื่อสารถือเป็นอีกช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญมาก เพราะฉะนั้นการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการและระยะเวลาการสื่อสาร ผู้สื่อสาร (ล่าม) ควรมีความรู้ในเรื่องที่สื่อสารดีพอ หรือควรศึกษาข้อมูลมาก่อน และพัฒนาความสามารถในการจับใจความให้ได้อย่างสมบูรณ์

และอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ ความล่าช้าของสาร ซึ่งศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 290) ได้กล่าวถึงอุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร (Barrier and Breakdowns in Communication) ว่าข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป (Information Overload) บุคคลบางคนอาจคิดว่าเส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนมากและไม่ถูกควบคุม จะช่วยคนให้เอาชนะปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ แต่เส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกควบคุมอาจมีผลให้มีข้อมูลข่าวสารมากมายได้ ซึ่งบุคคลจะตอบสนองข้อมูลที่มากเกินไปได้หลายวิธี คือ

1. พวกเขาจะไม่คำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร เช่นบุคคลหนึ่งได้รับจดหมายจำนวนมากอาจอ่านไม่ละเอียดทำให้ไม่รอบคอบต่อการตอบจดหมาย
2. ถ้ามีข้อมูลข่าวสารมากเกินไปอาจทำให้เกิดความผิดพลาดของกระบวนการติดต่อสื่อสารในข้อมูลเหล่านั้น เช่น พวกเขาจะลืมนึกถึงคำว่า “ไม่มีข้อมูลข่าวสาร” ทำให้เกิดความผิดพลาด เนื่องจากความเชื่อใจกันมาก นึกว่ามีข้อมูลแล้ว
3. บุคคลจะมีความล่าช้าในกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารค่อนข้างถาวรถึงแม้ว่าจะมีความตั้งใจให้ทันความเคลื่อนไหวของข้อมูลในอนาคตก็ตาม
4. บุคคลจะเป็นผู้กลั่นกรองข้อมูลข่าวสารซึ่งการกลั่นกรองนี้จะเป็นประโยชน์มากขึ้นเมื่อมีความกดดันสูง ซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้นจะมีความสำคัญมาก เมื่อถูกสร้างขึ้นมาใช้ในระยะเริ่มต้น ส่วนข่าวสารที่สำคัญน้อยที่สุดก็จะให้ระบบในลำดับหลัง ๆ ลงไปนอกจากนี้หนทางซึ่งตั้งไว้ว่าจะให้รับข่าวสารที่สำคัญอาจจะถูกบางคนปฏิเสธหรือเพิกเฉยก็ได้

5. บุคคลที่ต้องตอบสนองข้อมูลข่าวสารที่มีมากจนเกินไป อาจหลีกเลี่ยงงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารก็ได้ หมายความว่าพวกเขาอาจไม่สนใจต่อข้อมูลข่าวสารหรือจะละเลยติดต่อสื่อสารเนื่องจากมีงานมากจนเกินไป เป็นต้น

ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของล่ามภาษาญี่ปุ่นอีกปัจจัยหนึ่ง คือ ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้คำที่เป็นทางการเกินไป หรือศัพท์ที่เข้าใจยาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริพงษ์ ศรีวิชัยธรรมรัตน์ (2542, หน้า 107) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ว่าการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นจะมีปัญหาค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพราะผู้รับข่าวสารและผู้ถ่ายทอดข่าวสาร ไม่เข้าใจภาษาดีพอ ทำให้การสื่อสารมีความผิดพลาดและตกหล่นไปค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้ถ่ายทอดข่าวสารจึงต้องมีความรู้ในภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรินทร์ บุญน้อย (2553) ศึกษาเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านวันภาษาและอวัจนภาษาของหัวหน้างานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในเขตอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมหัวหน้างานฝ่ายผลิต ควรเป็นผู้ชำนาญในการติดต่อสื่อสาร สามารถสื่อสารได้ดีทั้งด้านวันภาษา คือ คำพูด ถ้อยคำ ที่เหมาะสม และอวัจนภาษา สีหน้า สายตา น้ำเสียง เวลาที่เหมาะสม จึงจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ผู้ฟังเชื่อถือและปฏิบัติตามได้ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านวันภาษาและอวัจนภาษาของหัวหน้างานฝ่ายผลิตได้เลือกใช้นั้น สามารถนำไปสู่การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดในมุมมองของพนักงานคนไทยอีกปัจจัยหนึ่ง คือ ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร (นงลักษณ์ สุทธิวัฒนธรรม, 2539 อ้างถึงใน กิตติมาพร ชูโชติ, 2543, หน้า 49) การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์แบบนั้นจะต้องสามารถถ่ายทอด (Transmit) ความคิดจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างถูกต้องที่สุด แต่บ่อยครั้งที่การถ่ายทอดความนึกคิดมักไม่สมบูรณ์ทั้งนี้ เพราะสาเหตุที่ว่าในระหว่างกระบวนการ ฝ่ายที่ส่งจะต้องแปลความนึกคิดออกมาในรูปของคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรดังกล่าวออกมา และเมื่อไปถึงฝ่ายผู้รับ ผู้รับจะต้องแปลคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรดังกล่าวออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิดอีกครั้งหนึ่ง ความไม่สมบูรณ์ดังกล่าวมักเกิดขึ้นได้เสมอ ในระหว่างทางของช่องทางการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจจะมีข้อผิดพลาดหรือตกหล่นเกิดขึ้นได้ ในหรืออาจจะถูกตัดแปลงได้โดยไม่ตั้งใจ นอกจากนี้ยังอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุของการใช้ภาษาอีกด้วย

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารดี ว่องสกุล (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น แห่งหนึ่งในจังหวัด

ระยอง จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงเป็นรายด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไป ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร ด้านการประสานหล่อหลอมขององค์กร สำหรับวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันพบว่ามีความถี่น้อยแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุด

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ในมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทยมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยข้อการบิดเบือนความหมาย มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งด้านการพูดและด้านเอกสารมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 290) ที่ได้อธิบายไปแล้วในข้างต้น

และอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเห็นว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดรองลงมาซึ่งมีความเห็นตรงกับล่ามภาษาญี่ปุ่น คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสุพานี สฤษฏีวานิช (2549, หน้า 359) ว่าภาษาที่ใช้ (Language) ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากภาษามีหลายลักษณะ เช่น การใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจนหรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

ภาษาเฉพาะ (Jargon) ของพนักงานซึ่งมักจะเป็นศัพท์ทางเทคนิค (Technical Terms) ซึ่งผู้ใช้จะเคยชินจนลืมไปว่าคนอื่น ๆ อาจไม่รู้จักรู้ไม่เข้าใจเหมือนตนเอง

ภาษาที่ใช้แตกต่างกันไปตามวัย เช่น ภาษาวัยรุ่นของวัยรุ่น ยกตัวอย่างเช่นคำว่า ชิวชิว จุงเบย เป็นต้นเมื่อสื่อออกมาไปอีกฝ่ายจึงไม่เข้าใจนัยดังกล่าว

ภาษาท้องถิ่นและวัฒนธรรม เช่น กรณีสามัญชนคนจนไปพบคุณแม่ถ้วน หลีกภัย ได้นำชาวอีสานคนที่พูดภาษาใต้ได้ไปกับกลุ่มด้วยเพื่อเป็นล่ามให้กับกลุ่มจะได้สื่อสารกันเข้าใจ

ภาษาที่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา การศึกษาที่ต่างกันจะมีผลต่อการคัดเลือกรูปแบบและการตีความหรือทำความเข้าใจในภาษาที่สื่อต่อกันด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรินทร์ บุญน้อย (2553) ศึกษาเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ของหัวหน้างานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในเขตอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมหัวหน้างานฝ่ายผลิต ควรเป็นผู้ชำนาญในการติดต่อสื่อสาร สามารถสื่อสารได้ดีทั้งด้านวัจนภาษา คือ คำพูด ถ้อยคำ ที่เหมาะสม และอวัจนภาษา สีหน้า สายตา น้ำเสียง เวลาที่เหมาะสม จึงจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ผู้ฟังเชื่อถือ และปฏิบัติตามได้ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านวัจนภาษาและอวัจนภาษาของหัวหน้างานฝ่ายผลิตได้เลือกใช้นั้น สามารถนำไปสู่การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดรองลงมาในมุมมองของล่ามภาษาญี่ปุ่นคือ ทักษะการจับใจความของผู้แปล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุรพันธ์ วิโรจน์คุลย์ (<http://www.thaitiat.org/?p=142>) ได้กล่าวถึงทักษะทางภาษาและการสื่อสารไว้ว่า ทักษะพื้นฐานที่สำคัญอีกอย่างคือการสื่อสาร เหตุผลที่รวบทักษะทางภาษาและการสื่อสารเป็นหัวข้อเดียวกัน เพราะทักษะทั้งสองเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด และทักษะการสื่อสารถือว่าเป็นหัวใจของงานล่ามทีเดียว ในการทำงานของล่ามประชุม ล่ามจำเป็นต้องเข้าใจภาษาที่ 1 และ 2 อย่างแตกฉาน และถ่ายทอดคำแปลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ความสามารถทางภาษาเช่นนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive Ability) ของล่าม ซึ่งครอบคลุมเชาว์ปัญญา การจับใจความ ความเข้าใจประเด็นซับซ้อน และความจำ ล่ามยอดเยี่ยมควรจะหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทำความเข้าใจกับเนื้อหาวิชาการของงานประชุม ทบทวนและจดจำศัพท์แสงและสำนวนภาษาที่ 1 และ 2 ทั้งก่อนและหลังการทำงาน การเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางภาษาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ล่ามประชุมให้ความสำคัญมาก นอกจากนี้ต้องใส่ใจกับการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นล่ามพูดพร้อม (Simultaneous) และล่ามพูดตาม (Consecutive) ที่มีความแตกต่างกันอีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดรองลงมาในมุมมองของพนักงานคนไทยคือ การปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริพงษ์ ศรีวิชัยมัยรัตน์ (2542, หน้า 107) การปิดกั้นข่าวสาร ผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (ซึ่งอาจเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างาน) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิด (Block) ข่าวสารเสียเอง ทั้งนี้อาจจะโดยเจตนา หรือไม่เจตนาก็ได้หรือหากถ่ายทอดข่าวสารก็เลือกถ่ายทอดข่าวสารแค่บางส่วน หรือไม่มีความสมบูรณ์

และอวยชัย ชบา (2533, หน้า 328) ได้กล่าวถึงความสำคัญการติดต่อสื่อสารในองค์การ ดังนั้นในด้านผู้บริหารซึ่งมักเป็นผู้คำนึงถึงสถานการณ์และความคล่องตัว เช่น หลักในการบริหารบางเวลาอาจคำนึงถึงทั้งคนและงานพร้อม ๆ กัน คือ มุ่งคนด้วยหรืองานด้วยแต่บางเวลาอาจคำนึงถึงความเหมาะสมในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ คือ ยึดแนวคิดตามสถานการณ์ (Contingency Oriented) ถ้าในการบริหารจะเป็นแบบใดและการตัดสินใจ จะก่อให้เกิดการ

ประหยัดทรัพยากรการบริหารและได้บรรลุผลคุ้มค่าหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสารผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ เช่น ถ้าผู้บริหารระดับปฏิบัติต้องการความ ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและเงินเพื่องานที่มีคุณภาพและปริมาณแต่ในเวลาสั่งงานให้ ลูกน้องที่เป็นฝ่ายปฏิบัติทำ มิได้จัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารให้มีลักษณะที่ควบคุมได้ เช่น สั่งปาก เปล่าและไม่ติดตามผลงาน การติดต่อสื่อสารแบบนี้ย่อมก่อให้เกิดผลเสียคือผู้รับอาจไม่รู้เรื่องในขั้น แรกแล้วไม่ทำหรือรู้แต่ไม่ทำ ทางแก้คือควรสั่งให้เป็นลายลักษณ์อักษรในเมื่อต้องการผลงานที่ดี ควรพิมพ์เป็นสำเนา 2 ฉบับ ตัวจริง 1 ฉบับรวมเป็น 3 ฉบับ ผู้สั่งการก็เก็บไว้ 1 ฉบับ ให้เลขากำกับ 1 ฉบับ และตัวจริงก็ส่งไปสั่งการและคอยติดตามและประเมินผล เมื่อทำเช่นนี้ได้ก็จะเกิดระบบการ ควบคุมที่ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือได้ นอกจากนั้นการบำรุงขวัญหรือการให้ผลประโยชน์ แก่ลูกน้องตอบแทนหรือการจัดงานสังสรรค์และกีฬานั้นแต่เป็นการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็น ทางการก่อให้เกิดผลดีในการบริหารงานทั้งสิ้น อย่างน้อยก็อาจจะลดการเกิดสภาพแรงงานได้

อภิปรายผลโดยรวมของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย

จากการประมวลผลการวิจัยรวมทั้ง 3 กลุ่ม จะเห็นได้ว่าปัจจัยข้อการบิดเบือนความหมาย ถูกเลือกให้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุดทั้งการสื่อสารด้าน เอกสารและการสื่อสารด้านการพูด เสถียร เขยประทับ (2528, หน้า 78) อธิบายว่าการสื่อสาร หมายถึง ผู้ส่งสาร ส่งสารหรือความคิดไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลบางประการในตัวผู้รับสาร ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสาร อาจจะเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทักษะ หรือ พฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถ้าสื่อสารด้วยความหมายที่ผิดเพี้ยนหรือบิดเบือนไปจากความ จริงอาจจะเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม การสื่อสารจะไม่สัมฤทธิ์ผลนั้นหมายถึงเราไม่ สามารถใช้การสื่อสารให้เกิดประโยชน์ได้ กริช สืบสนธิ์ (2538, หน้า 64) กล่าวว่า การสื่อสารใน องค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานคือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยในการทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน เป็นต้น
2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความ เข้าใจ ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนมความไว้วางใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจหากมี

ปริมาณเหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็นทั้ง
 ดึงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานกันจน
 บรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงาน
 ของตนไปอย่างสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นทำให้สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการใน
 การบริหารองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้
 เป้าหมายของการทำงานบรรลุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุ
 กระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อม
 นำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุดรองลงมาคือ ทักษะ
 การแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าผู้สื่อสาร (ล่าม) มีความสำคัญกับประสิทธิภาพ
 การสื่อสารมาก เช่น เมื่อมีการนำเข้าเครื่องจักร หรือเครื่องมือต่าง ๆ จากประเทศญี่ปุ่นเมื่อสินค้าเข้า
 มาจะต้องผ่านด่านศุลกากรเพื่อตรวจสอบพิศดภาษีและเสียภาษีในอัตราที่กำหนด ดังนั้นผู้นำเข้า
 จะต้องสำแดงหรืออธิบายหลักการทำงาน และรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่จะนำเข้าแก่เจ้าหน้าที่กรม
 ศุลกากร เอกสารที่อธิบายรายละเอียดลักษณะการทำงานของสินค้าส่วนใหญ่เป็นภาษาญี่ปุ่น ซึ่งล่าม
 จะต้องทำหน้าที่แปลเอกสารนั้น และถ้าผู้แปลไม่มีความรู้ในศัพท์เทคนิค หรือไม่เข้าใจหลักการ
 ทำงานของตัวสินค้า ก็จะไม่สามารถถ่ายทอดออกมาได้โดยสมบูรณ์ อาจทำให้ความหมายผิดเพี้ยน
 และทำให้ลงพิศดภาษีผิด เมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรตรวจพบก็ทำให้มีความผิดฐานสำแดงภาษีเท็จ
 เป็นต้น ซึ่งการแปลที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยความรู้ด้านภาษา ความชำนาญ ประสบการณ์
 และความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 เสนาะ ดิยาวัว (2541, หน้า 3-5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้ 3
 ประการ คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้จากการ
 สื่อสาร การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร
 ให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ

2. การสื่อสารทำให้สามารถคาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดย
 การใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใดเป็นเวลานาน นอกจากจะทำให้เข้าใจกันได้แล้ว ยังทำให้ทั้ง
 สองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดได้

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ประการแรกเป็นรูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมี 2 อย่าง คือ การสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่การพูดหรือเขียน ส่วนอีกแบบเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดี และแสดงให้เห็นถึงบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์การ ประการที่สอง เป็นสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ สภาพการสื่อสารอีกแบบหนึ่งคือ การสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์การ และการสื่อสารของสมาชิกในองค์การกับบุคคลภายนอกองค์การ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุดรองลงมาคือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งปัจจัยนี้ทุกฝ่ายจะต้องช่วยกันแก้ไข ทั้งผู้ส่งสาร ผู้สื่อสาร(ล่าม) และผู้รับสาร ควรเลือกใช้ถ้อยคำสุภาพ และเลือกคำที่มีความหมายชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ นิชาพร ยอดมณี [http://www.stou.ac.th/study/sumrit/2-55\(500\)/page2-2-55\(500\).html](http://www.stou.ac.th/study/sumrit/2-55(500)/page2-2-55(500).html) กล่าวว่าไว้ว่า “วัฒนธรรม” เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนเรานับแต่เกิดจนตาย พระยาอนุมานราชชน นักปราชญ์และนักการศึกษาคนสำคัญของไทย ได้กล่าวไว้ว่า “วัฒนธรรม” คือ สิ่งที่มีมนุษย์เปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือผลิตขึ้น สร้างขึ้นเพื่อความเจริญงอกงามในวิถีของส่วนรวมถ่ายทอดกันไว้เอาอย่างกันไว้ รวมทั้งผลิตผลของส่วนรวมที่มนุษย์ได้เรียนรู้มาจากคนแต่ก่อนสืบต่อเป็นประเพณีกันมา ตลอดจนความรู้สึก ความคิดเห็น และกิริยาอาการ หรือการกระทำใดๆ ของมนุษย์ในส่วนรวมลงรูปเป็นพิมพ์เดียวกัน และสำแดงออกมาได้ปรากฏเป็นศิลปะความเชื่อ ระเบียบ ประเพณี ทั้งนี้รวมถึง “ภาษา” ด้วย

เราอาจมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่าง “วัฒนธรรม” กับ “ภาษา” ได้หลายลักษณะด้วยกัน อาจมองในลักษณะ “การใช้ภาษาอย่างมีวัฒนธรรม” หรือ “วัฒนธรรมที่แสดงออกในภาษา” ก็ได้ ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและภาษา เช่น คนจีนเมื่อเวลาพบกันจะถามว่า “เจี๊ยะ ฮั๋บ่วย” แปลว่า ทานข้าวหรือยัง คือ ทักกันด้วยเรื่องกิน เพราะเมืองจีนคนมากอาหารการกินสำคัญ เรื่องที่ห่วงใยกันหรือที่ต้องคิดถึงก่อนก็คือเรื่องการกิน หรือเจ้าของบ้านญี่ปุ่น มักจะคะยั้นคะยอให้แขกรับประทานอาหาร เพื่อแสดงความตั้งใจจะเลี้ยงจริง ๆ และแสดงความเต็มใจต้อนรับ ในขณะที่คนอเมริกันกลับเฉย ๆ กับเรื่องการคะยั้นคะยอดังกล่าว ทำให้ดูเหมือนว่าคนอเมริกันไม่ได้ห่วงใยหรือตั้งใจเชิญให้แขกรับประทานอาหารจริง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นวัฒนธรรมที่สามารถมองเห็นได้จากการใช้ภาษา และเป็นวัฒนธรรมของแต่ละชาติ ที่ทำให้คนชาตินั้น ๆ พูดประโยคอะไรหรือไม่ พูดประโยคอะไร ซึ่งแต่ละชาติก็มักจะมีแตกต่างกันไป

การใช้ภาษาสุภาพ-ไม่สุภาพ ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่แสดงออกในภาษาหลายประการ ในที่นี้จะกล่าวถึงวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับ คำสุภาพ ไม่สุภาพ ซึ่งปรากฏชัดในการใช้คำราชาศัพท์ ซึ่งมีข้อกำหนดที่เป็นระเบียบแบบแผน เป็นตัวอย่างการใช้ภาษาสุภาพที่ชัดเจน นอกจากนั้นคนไทยยังกำหนดรายละเอียดว่าเรื่องใด ถ้อยคำใดที่ควรพูดหรือไม่ควรพูด หยาดคายหรือสุภาพ เป็นคำพูดอย่างขี้ข้าหรืออย่างผู้ดีอีกด้วย ซึ่งการใช้คำพูดอย่างขี้ข้าหรือผู้ดีในที่นี้ ไม่ได้เป็นการวัดกันด้วยฐานะทางสังคมหรือเศรษฐกิจแต่อย่างใด แต่วัดกันด้วยวัฒนธรรม วัดกันด้วยความรู้มากกว่าว่าจะใครควรพูด อะไรไม่ควรพูด อะไรเสียหาย อะไรไม่เสียหาย ในปัจจุบันคนไทยจะคำนึงถึงการใช้ภาษาสุภาพ ไม่สุภาพน้อยลง ทั้งนี้อาจเกิดจากความไม่สนใจ และไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมในการใช้ภาษาไทยมากนัก อีกทั้งอาจเกิดจากสภาพสังคมที่เร่งรีบในปัจจุบันมีส่วนทำให้คนในสังคมสนใจแต่เฉพาะสารที่ต้องการสื่อเท่านั้น เพราะต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร วัฒนธรรมในการใช้ภาษา โดยเฉพาะการใช้ภาษาสุภาพ ไม่สุภาพ จึงถูกละเลยไปทั้งนี้หากการใช้ภาษาที่ไม่สุภาพนั้นเกิดจากความไม่รู้หรือความสับสน เพราะไม่เคยใช้หรือไม่มีโอกาสใช้ภาษาดังกล่าว ผู้ใช้ก็สามารถเรียนรู้การใช้ภาษาอย่างสุภาพต่อไปได้ แต่การใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ ที่เกิดจากเจตนาของผู้ใช้ตั้งใจใช้ เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องนั้น เป็นสิ่งที่ควรได้รับการแก้ไขและควรปรับปรุงเป็นอย่างยิ่ง และผู้ใช้ก็ควรจะปรับเปลี่ยนทัศนคติและทำความเข้าใจภาษาให้ถูกต้องต่อไปด้วยทั้งนี้จะเป็นการช่วยธำรงภาษาไทยอันดีงามไว้ได้ทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทย ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของตน ซึ่งการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
2. เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารช่วยให้เกิด ความเข้าใจ ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนมความไว้วางใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปช่วยในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถประสานงานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานของตนไปอย่างสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นทำให้สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
2. ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) โดยเป็นการวิจัยในแนวทางแบบผสมผสานวิธีคิดและระเบียบวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพเข้าด้วยกัน ใช้การสังเกตจากการร่วมกิจกรรมในพื้นที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะสามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป