

คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประสงค์ให้มี

นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต
วิรุณราช อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ
ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมถึงลักษณะของคำถามที่ควรถามชาวญี่ปุ่นว่าควรเป็นเช่นใด
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.วันวิสาข์ ภูถาวรนิรันตร์ หัวหน้าสาขาภาษาญี่ปุ่น ภาควิชา
ภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.บูรพา ที่คอยแนะนำเพิ่มเติมในเนื้อหา
ที่จะทำแบบสอบถาม รวมถึงให้กำลังใจในการทำงานวิจัยนี้อย่างเอาใจใส่และละเอียดถี่ถ้วน
เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังขอขอบพระคุณ นาย ฮิโรกิ ฟุจิจิ (Mr.Hiroki Fujii) ที่ช่วยเป็นธุระในการนัด
ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นทั้งหมด 13 ท่าน รวมถึงช่วยอธิบายให้ผู้บริหารญี่ปุ่นทั้ง 13 ท่านได้เข้าใจว่าสิ่งที่
ผู้วิจัยต้องการทราบนั้นเกี่ยวกับเรื่องใด และมีที่มาที่ไปอย่างไรซึ่งการเก็บข้อมูลนี้ทำให้งานนิพนธ์
ฉบับนี้มีบทสรุปที่มีประเด็นที่จะได้ศึกษาต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่สุ่นัย และน้องชาย นนทธี ศรีนนท์ประเสริฐ ที่คอยให้
กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อชวลิต
ศรีนนท์ประเสริฐ ที่ถึงแม้คุณพ่อจะไม่ได้อยู่บนโลกใบนี้แล้ว ผู้วิจัยยังนึกถึงคำของคุณพ่อที่
อยากให้ผู้วิจัยได้เล่าเรียนสูงสุดเท่าที่จะทำได้เสมอมา และอยากบอกคุณพ่อว่าวันนี้ทำได้มาอีก
หนึ่งขั้นอย่างที่คุณพ่อตั้งใจแล้ว

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่
บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา
และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

นนทธี ศรีนนท์ประเสริฐ

56710084: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: คุณลักษณะ/ ล่ามชาวไทย/ ภาษาญี่ปุ่น

นนทนีย์ ศรีนนท์ประเสริฐ: คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี (CHARACTERISTICS OF THAI INTERPRETERS OF JAPANESE NEEDED BY THE JAPANESE HEADS OF MANUFACTURING INDUSTRY IN EASTERN SEA BOARD) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: บรรพต วิรุณราช, Ph.D. 101 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ 6 ด้าน ด้านความรู้, ด้านทักษะ, ด้านบทบาททางสังคม, ด้านอัตมโนทัศน์, ด้านอุปนิสัย, ด้านแรงจูงใจเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดจำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ถามเกี่ยวกับคุณลักษณะ 6 ด้าน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า 1) ด้านความรู้ 1.1) ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นทั้งโดยคำพูดและโดยท่าทางการแสดงออก เข้าใจในวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนและวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น และความรู้ด้านการแปลเอกสารและส่งอีเมลล์เป็นภาษาอังกฤษ 1.2) ความรู้ด้านรายงาน ติดต่อ ประึกษา 1.3) ความแม่นยำในการแปลภาษา 1.4) เข้าใจคำศัพท์หลากหลาย 2) ด้านทักษะ 2.1) ทักษะการอ่าน และเขียนภาษาญี่ปุ่นทักษะด้านงานประสานงานอย่างถูกต้องสามารถใช้ภาษาสุภาพสามารถได้เหมาะสม (2.2) ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น 2.3) ทักษะในการแปลเอกสารได้รวดเร็วและทักษะการแปลพูด 2.4) ทักษะในการแปลแบบองค์รวม 2.5) ใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ถูกต้อง 2.6) แปลให้ตรงกับอารมณ์ 3) ด้านบทบาททางสังคม 3.1) มีจริยธรรม คำนึงถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่นรู้จักวางแผนงานเพื่อสามารถจะแปล หรือทำงานหน้างานได้ทันเวลาและรู้บทบาทในการทำงานเป็นทีม 3.2) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง 3.3) แปลโดยไม่เข้าข้างผู้ที่ตนเองสนิทสนม 3.4) ล่ามมีการสอนงาน 4) ด้านอัตมโนทัศน์ 4.1) ล่ามสามารถอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ 4.2) รักษากฎบริษัท มีความตรงต่อเวลา มีสามัญสำนึกที่จะเป็นคนดีของสังคมสามารถรักษาความลับ และสามารถบริหารเวลาเป็น 5) ด้านอุปนิสัย 5.1) การมีน้ำใจ มีความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนญี่ปุ่น 5.2) ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัวควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดันได้ 5.3) การรู้จักถาม 6) ด้านแรงจูงใจ 6.1) มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นล่ามที่อยากทำงานไม่ใช่อยากได้เงิน และการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท 6.2) มีความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น 6.3) ล่ามมีความใฝ่รู้คำศัพท์ที่นอกเหนือจากหน้างาน 6.4) ล่ามมีการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ 6.5) ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

56710084: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES)

KEYWORDS: CHARACTERISTICS/ THAI INTERPRETERS/ JAPANESE

NONTANEE SRINONTHAPRASERT: CHARACTERISTICS OF THAI INTERPRETERS
OF JAPANESE NEEDED BY THE JAPANESE HEADS OF MANUFACTURING INDUSTRY
IN EASTERN SEA BOARD. ADVISOR: BANPOT VIROONRAJ, PhD. 101 P. 2015

The research had objectives to study 6 characteristics consisting of knowledge, skills, social role, self-concept, character, deep motivation of Thai interpreters of Japanese. The mentioned characteristics were needed by Japanese heads of manufacturing industry in Eastern Sea Board. The samples were 13 Japanese heads of manufacturing industry in Eastern Sea Board. The instrument was in-depth interview asking about 6 characteristics. The results of the qualitative research revealed that 1) knowledge consisting of 1.1) understanding Japanese communication styles in term of word and expression, Japanese culture and organization, translation knowledge, and how to send English emails, 1.2) knowledge on reporting, keeping contact and consulting, 1.3) the accuracy of the translation, 1.4) having diverse vocabulary; 2) skills consisting of 2.1) Japanese reading and writing skills, proper coordination skills, and being able to use polite and appropriate language, 2.2) listening skill, 2.3) translating skill of both spoken or written language in documents quickly, 2.4) holistic translation skills, 2.5) using correct grammar and vocabulary, 2.6) skill to convey the speaker's emotions; 3) social role consisting of 3.1) having ethics and thinking of other people when his or her actions affected others and knowing to plan to translate or complete his or her job on time and knowing the role in teamwork, 3.2) being responsible for what is assigned, 3.3) translations without favoritism, 3.4) interpreter teaching others; 4) self-concept consisting of 4.1) putting up with frustration, 4.2) complying with company regulations, being punctual, having common sense of being a good citizen, keeping company's confidentiality, and being good at time management; 5) character consisting of 5.1) being generous and active when working with the Japanese, 5.2) not using emotional response when there were conflicts and not spending time to work on personal issues, being able to control emotions under pressure, 5.3) knowing how to ask; 6) motivation aspects consisting of 6.1) being loyal to the organization.: they want to work because of passion not because of money and taking the image of public companies into consideration, 6.2) trying to adapt to Japanese corporate's culture, 6.3) being curious about new vocabulart outside the work, 6.4) improving themselves continuously, 6.5) having commitment to success.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็งแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
4 ผลการวิจัย.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	91
ภาคผนวก ค.....	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ตัวอย่างการวิเคราะห์และเขียนรายละเอียดของงานและคุณลักษณะของผู้จัดการฝ่าย การตลาดการขาย.....	15
3-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ส่วนที่ 1.....	28
3-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ส่วนที่ 2.....	29
3-3 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ส่วนที่ 3.....	31
4-1 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านความรู้ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	52
4-2 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านทักษะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	58
4-3 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านบทบาททางสังคมของล่ามภาษาญี่ปุ่น ชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	62
4-4 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	66
4-5 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านอุปนิสัยของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	69
4-6 สรุปผลจากการสังเคราะห์คุณลักษณะด้านแรงผลักดันเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่น ชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 โครงการต่างชาติที่ได้รับการอนุมัติแยกตามประเภทอุตสาหกรรมเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า.....	2
1-2 แหล่งที่มาของเงินลงทุนในโครงการที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่มาจากประเทศญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ และฮ่องกง.....	3
1-3 สัดส่วนโครงการที่นักลงทุนต่างชาติได้รับการอนุมัติ แบ่งตามภูมิภาค.....	3
1-4 ชั้นค่าของสุทธิตั้งแต่ปี 2552-2558 (มค.-กพ.).....	4
1-5 จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย.....	5
1-6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2-1 ภูเขาน้ำแข็ง.....	10
2-2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ.....	12
2-3 โมเดลการวิเคราะห์รายละเอียดงาน และคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานในตำแหน่ง.....	14

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากข้อมูลของสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย เดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 จากมุมมองดัชนีการพัฒนามนุษย์ ระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและดัชนีความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับสากล สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยมีดัชนีการพัฒนามนุษย์ปานกลาง รายได้ปานกลาง และดัชนีความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง เทียบเท่ากับประเทศฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย และถึงแม้ว่าประชากรในเอเชียมีโอกาสดำเนินการศึกษามากขึ้น แต่ธนาคารแห่งเอเชีย (ADB) ยังชี้ให้เห็นว่า ประเทศในแถบเอเชียที่ยังคงกำลังพัฒนา กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนทักษะความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายวิชาชีพ ซึ่งปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะความรู้ดังกล่าวนั้นค่อนข้างรุนแรงถึงขนาดส่งผลเสียต่อผลิตภาพของอุตสาหกรรม การผลิตต่าง ๆ และต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (พัชรราวลัย วงศ์บุญสิน, 2554, หน้า 75) และในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจในระดับสากล และความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่นนั้น แนวโน้มความต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความยืดหยุ่นและทักษะฝีมือที่สามารถรองรับพัฒนาการอันเป็นพลวัตทางเทคโนโลยี แรงงานที่มีผลิตภาพบนฐานความรู้ ทักษะ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ต้องการให้เป็นหรือที่เรียกว่า ความสามารถ (Competency) ที่ได้มาตรฐานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งอาชีพต่าง ๆ จัดเป็นปัจจัยต่อการเพิ่มมูลค่าต่อหน่วยการผลิต (สถาบันเอเชียศึกษา, 2552, หน้า 11)

การก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เข้มแข็งนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรมนุษย์ ควรมีความรู้ ศักยภาพที่สูงขึ้น เท่าเทียมกันมากขึ้น และเกื้อหนุนซึ่งกันและกันในภูมิภาคเท่าที่ผ่านมานั้น ประชากรวัยแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีคุณภาพเชิงผลิตภาพ มีส่วนสำคัญในระดับหนึ่งให้ประเทศสมาชิกบางประเทศเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล สำหรับประเทศไทยนั้น ศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจบนเวทีโลก (Competitiveness) จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของสถาบันนานาชาติเพื่อการจัดการ (IMD) (เกื้อ วงศ์บุญสิน, 2554) หรือดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง การเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติและการประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารและนักธุรกิจต่อคุณภาพของระบบการศึกษาไทยในการตอบสนองความต้องการของระบบเศรษฐกิจและภาคธุรกิจได้ดี

เพียงใด โดยทาง IMD ได้เผยแพร่ผลการจัดอันดับ ฉบับล่าสุด ปี พ.ศ. 2558 การจัดอันดับภาพรวม ปีนี้ของภูมิภาคเอเชีย นั้น โดยรวมแล้วมีอันดับที่ต่ำลง เช่น มาเลเซีย (อันดับลดลงจากอันดับที่ 12 เป็นอันดับที่ 14) อินโดนีเซีย (อันดับลดลงจากอันดับที่ 37 เป็นอันดับที่ 42) ซึ่งอันดับของ ประเทศไทยนั้นถึงแม้ว่าอันดับจะสูงกว่าอินโดนีเซียแต่ภาพรวมอันดับของ 3 ปีนั้น ประเทศไทย อยู่ในอันดับที่ลดต่ำลงเรื่อย ๆ นั่นคืออยู่ในอันดับที่ 30 29 และ 27 จาก 60 ประเทศ ในปีพ.ศ. 2558 พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2556 ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์อยู่อันดับที่ 3 ของโลก (อันดับเท่าเดิมจาก พ.ศ. 2557) (International Institute for Management Development, 2015)

โดยอุตสาหกรรมการผลิตที่เป็นการลงทุนจากผู้ประกอบการต่างชาติมีแนวโน้มดังนี้

โครงการต่างชาติที่ได้รับการอนุมัติ แยกตามประเภทอุตสาหกรรม
เปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า

ประเภท	ปี 2557 (มค.-กพ.)		ปี 2558 (มค.-กพ.)	
	จำนวนโครงการ	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวนโครงการ	เงินลงทุน (ล้านบาท)
หมวด 1	6	862	8	1,641
หมวด 2	3	538	2	2,527
หมวด 3	9	784	20	5,286
หมวด 4	62	7,459	61	18,726
หมวด 5	20	1,234	36	7,714
หมวด 6	15	1,674	63	11,494
หมวด 7	36	1,517	54	6,309

ภาพที่ 1-1 โครงการต่างชาติที่ได้รับการอนุมัติแยกตามประเภทอุตสาหกรรมเปรียบเทียบกับ
ปีก่อนหน้า (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน [สกท.], 2558)

รายงานสถานการณ์การยื่นขอส่งเสริมของโครงการลงทุนในประเทศไทย ในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 (ภาพที่ 1-1) พบว่า จำนวนโครงการจากต่างชาติที่ได้รับอนุมัติ ในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ของ ปี พ.ศ. 2558 ส่วนใหญ่เป็นกิจการอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก รองลงมาเป็นกิจการผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร อุปกรณ์ขนส่ง อันดับที่ 3 คือ กิจการ บริการและสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 25.8 ร้อยละ 25.0 และร้อยละ 22.1 ตามลำดับ ในด้านของ ปริมาณเงินลงทุนส่วนใหญ่อยู่ในกิจการผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร อุปกรณ์ขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 43.8

ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ 10/ 2552 เรื่อง ประเภท ขนาด และ เงื่อนไขของกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน ได้กำหนดบัญชีประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริม การลงทุนไว้ดังนี้

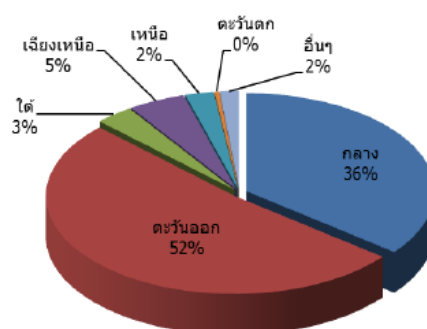
บัญชีประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุน (ข้อมูลปรับปรุงล่าสุดเมื่อ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554)

- หมวด 1 เกษตรกรรมและผลิตผลจากการเกษตร
- หมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และโลหะขั้นมูลฐาน
- หมวด 3 อุตสาหกรรมเบา
- หมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง
- หมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า
- หมวด 6 เคมีภัณฑ์ กระจก และพลาสติก
- หมวด 7 กิจการบริการและสาธารณูปโภค

อันดับที่	แหล่งที่มา	จำนวนโครงการ	เงินลงทุน (ล้านบาท)
1	ญี่ปุ่น	119	29,497
2	เนเธอร์แลนด์	9	4,901
3	ฮ่องกง	11	3,921
4	สิงคโปร์	17	3,374
5	แคนาดา	1	1,684

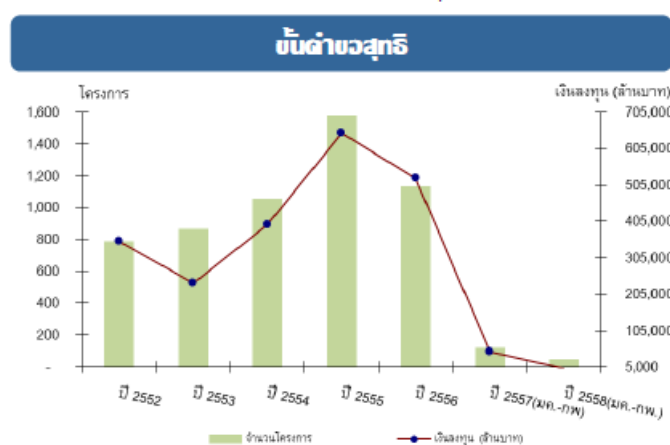
ภาพที่ 1-2 แหล่งที่มาของเงินลงทุนในโครงการที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่มาจากประเทศญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ และฮ่องกง (สกท., 2558)

จากรายงานฉบับเดียวกันแสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาของเงินลงทุนในโครงการที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่มาจากประเทศญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ และฮ่องกง ตามลำดับ โดยญี่ปุ่นที่มีเงินลงทุนเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นเงินลงทุนถึง 29,497 ล้านบาท (ภาพที่ 1-3)



ภาพที่ 1-3 สัดส่วนโครงการที่นักลงทุนต่างชาติได้รับการอนุมัติ แบ่งตามภูมิภาค (สกท., 2558)

โครงการที่นักลงทุนต่างชาติได้รับการอนุมัติ ส่วนใหญ่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 126 โครงการ (34,076 ล้านบาท) รองลงมาคือภาคกลาง จำนวน 87 โครงการ (12,979 ล้านบาท) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดเฉียงเหนือ จำนวน 12 โครงการ (588 ล้านบาท) ภาคใต้ จำนวน 8 โครงการ (1,690 ล้านบาท) ภาคเหนือ จำนวน 6 โครงการ (2,471 ล้านบาท) ภาคตะวันตก จำนวน 1 โครงการ (50 ล้านบาท) และอื่น ๆ (กิจการที่ไม่มีที่ตั้งแน่นอน เช่น กิจการขนส่งทางเรือ, ทางอากาศ เป็นต้น) จำนวน 4 โครงการ (1,843 ล้านบาท) (ภาพที่ 1-4)



ภาพที่ 1-4 คำขอสูทธิตั้งแต่ปี 2552-2558 (มค.-กพ.) (สกท., 2558)

จากภาพที่ 1-4 ในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 มีจำนวนโครงการ ที่ยื่นขอส่งเสริมของโครงการลงทุน ทั้งสิ้น 121 โครงการ ขณะที่ในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 กลับมีเพียง 50 โครงการ เท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่าจำนวนโครงการที่ยื่นขอส่งเสริมการลงทุน “ลดต่ำลง” คิดเป็น 58.6% ในส่วน มูลค่าเงินลงทุนของโครงการที่ยื่นขอส่งเสริมของโครงการลงทุน ในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 เป็นจำนวนถึง 47,496 ล้านบาท แต่โครงการที่ยื่นขอส่งเสริมการลงทุนในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 กลับเหลือเพียง 2,860 ล้านบาท ซึ่งนับว่า “ลดต่ำลง” คิดเป็น 94.0% ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่ามูลค่าเงินลงทุนในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนมูลค่าเงินลงทุนในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 แตกต่างกันมากกว่า 44,636 ล้านบาท

จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า ชาวต่างชาติให้ไทยเป็นที่รองรับการผลิตที่สำคัญจึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนช่วยนั่นคือ ล่าม เพื่อให้งานราบรื่นมากขึ้น



ภาพที่ 1-5 จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย (สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น, 2553)

จำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จาก “การสำรวจสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นปี 2009” พบว่าผู้เรียนมีจำนวนเพิ่มขึ้นประมาณ 35% ซึ่งมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากทางสถาบันเจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างสองประเทศ ได้ตอบสนองกับการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้ที่เรียนภาษาญี่ปุ่น จึงคาดการณ์ได้ว่าจะมีจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยเพิ่มขึ้นไม่น้อย

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะความรู้ ซึ่งมีความข้างรุนแรงถึงขนาดส่งผลเสียต่อผลิตภาพของอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ และต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และทำให้อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้จำนวนการลงทุนจากผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นลดน้อยลง อีกทั้งผลจากการวิจัยจากสถาบันต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าประเทศไทยยังจัดการดูแลนักเรียน นักศึกษาเพื่อให้มาเป็นผู้มีวิชาชีพที่มีทักษะที่ผู้ประกอบการต่างชาติต้องการได้ไม่เต็มที่ควร ในทางกลับกันกลับมีผู้ที่มีความสนใจเรียนภาษาญี่ปุ่นในจำนวนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงคิดว่าเมื่อมีจำนวนผู้เรียนมากขึ้นเรื่อย ๆ หมายความว่าถึงการแข่งขันในการเข้างานสูง การเติบโตในงานจะไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายเหมือนอดีตที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นมีน้อยถึงแม้ไม่มีทักษะ ความรู้ มากพอ ผู้ประกอบการก็จำเป็นต้องจ้างงาน ดังนั้นในฐานะที่เป็นทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นเราควรมีสิ่งใดบ้างเพื่อเป็นอาวุธป้องกันตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในวงการแปลภาษาได้ และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมญี่ปุ่น ล่ามจึงจำเป็นที่จะต้องทราบระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของล่าม ผู้วิจัยเห็นว่าการประเมินสมรรถนะของตนเองเป็นเสียงสะท้อนอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพของล่าม รวมถึงสถานศึกษาว่าจะจัดการสอนหรือจัดเกลาณิสิต นักศึกษาอย่างไร

ส่วนที่ผู้วิจัยได้สัมผัสเองโดยตรงคือเนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้ที่ทำงานในองค์กรญี่ปุ่น ได้พูดคุยกับประธานบริษัทเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า สัมภาษณ์ตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นที่สมัครอยู่ตำแหน่งเดียวนานแล้ว เหตุใดจึงไม่ยังไม่เลือกใครสักคนเลยที่ประธานชาวญี่ปุ่นให้คำตอบว่า ยังไม่มีคุณลักษณะที่ผมคิดว่าเข้ากับองค์กรได้เพียงพอ ผู้วิจัยจึงคิดว่าแล้วคุณลักษณะที่ประธาน ๆ ฟังพอใจคืออะไร ทำอย่างไรจึงจะสนองความต้องการของประธานได้ หากเราได้ทราบความคิดของหัวหน้างานญี่ปุ่น ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยคงจะเป็นที่ต้องการของชาวญี่ปุ่นไม่มากก็น้อย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านความรู้ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านทักษะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านบทบาททางสังคมของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี
4. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี
5. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านอุปนิสัยของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี
6. เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านแรงผลักดันเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

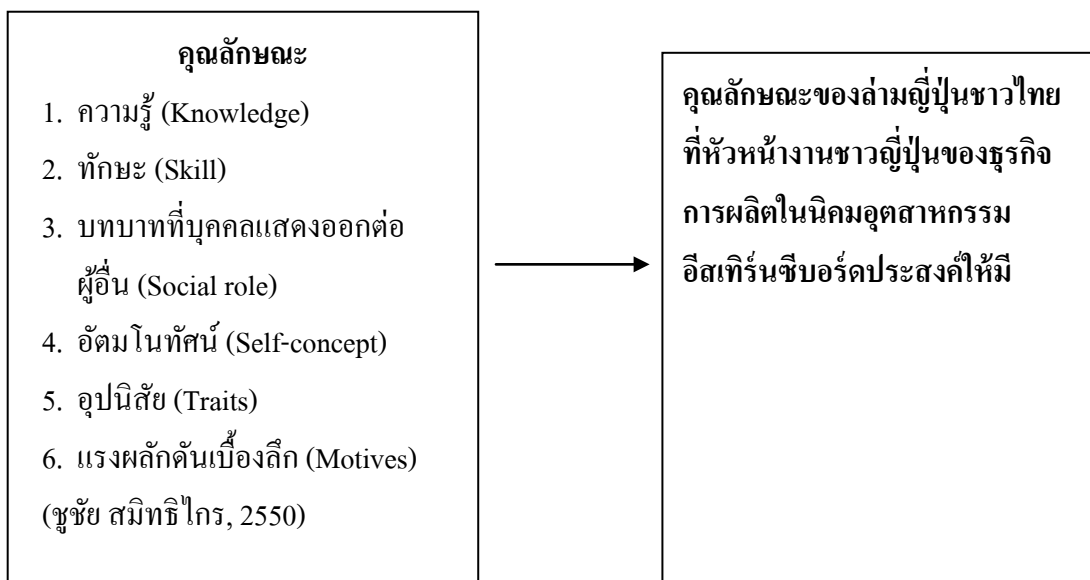
สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ บทบาททางสังคม อัตมโนทัศน์ อุปนิสัย และ แรงผลักดันเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ล่ามภาษาผู้ปุ่นชาวไทยสามารถปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานชาวผู้ปุ่น
2. เพื่อที่ล่ามภาษาผู้ปุ่นชาวไทยสามารถนำไปปรับ ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองในโลกแห่งการแข่งขันได้
3. เพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษา สถาบันการเรียนรู้ นำไปประยุกต์สอนให้ผู้แปลภาษาผู้ปุ่นสามารถเป็นแรงงานที่องค์กรผู้ปุ่นต้องการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ครอบคลุมเรื่องคุณลักษณะด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านแรงจูงใจ
2. ประชากรที่ศึกษา ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลการสุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานชาวผู้ปุ่น ที่ทำงานในที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
3. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาในช่วงเวลา ตั้งแต่ 1-31 กันยายน พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

หัวหน้างานชาวญี่ปุ่น หมายถึง ชาวญี่ปุ่นในระดับประธานกรรมการบริษัท
ประธานบริษัทและผู้จัดการ ซึ่งทำงานอยู่ของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งในบริษัทเป็นล่าม ซึ่ง
หมายรวมทั้งแปลแบบล่ามและแปลเอกสารต่าง ๆ ไม่รวมพนักงานตำแหน่งอื่นที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้
และทำหน้าที่เป็นล่ามเฉพาะครั้งคราว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี ผู้วิจัยได้ค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
2. แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The iceberg model)
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland (1961) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงที่บุคคลมีออกมาได้

ในปี พ.ศ. 2513 US State Department ได้ติดต่อมา McClelland หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่าซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือคนที่ได้คะแนนทดสอบสูงกลับปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงมีความต้องการที่จะเปลี่ยนวิธีการใหม่ ซึ่งขณะนั้นแมคเคลแลนด ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือที่เอาไว้ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลแลนด เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) วิธีการนี้มีประสิทธิภาพในการค้นหาสมรรถนะที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น อีกทั้งได้มีการศึกษายืนยันเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับวิธีการอื่น จึงเป็นผลงานการคิดค้นซึ่ง McClelland ภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก

ตั้งแต่อดีตจนถึงปี พ.ศ. 2516 มีเปลี่ยนแปลงการวัดผลของระบบการศึกษาโดยที่ผ่านมานั้น จากงานวิจัยพบว่า สถิติปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพทางสังคมและสีผิว มากกว่าสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน McClelland ศึกษาจนแน่ใจว่าและมีหลักฐานมากหนักแน่นพอที่จะ

บอกได้ว่าสมรรถนะมีผลในการทำนายผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมากกว่า จึงควรนำการวัดสมรรถนะมาใช้ในวงการศึกษ แทนการใช้วิธีการเดิม

ในช่วงหลังถึงแม้ว่าคำว่า “Competency” หรือ “สมรรถนะ” จะถูกตีความออกไปหลากหลายตามกรอบแนวคิดและวิธีดำเนินการ แต่ Competency approach ที่ยังคงเป็นที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เสมอเนื่องจากวิธีนี้มีลักษณะที่สามารถแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นค่าเชิงปริมาณอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกับและแม่นยำ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาวิจัยต่อยอดโดยวิธีการอื่นๆ ในทางสถิติได้ อีกทั้งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้กลับไปตีความทำความเข้าใจข้อมูลสมรรถนะเชิงคุณภาพทั้งโดยใช้ข้อมูลเดิมและข้อมูลใหม่ได้โดยง่าย

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The iceberg model)

McClelland (1973) ได้เปรียบเทียบความหมายของสมรรถนะไว้ในหนังสือ The competency foundation โดยอธิบายบุคลิกลักษณะ (Characteristic) ของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง



ภาพที่ 2-1 ภูเขาน้ำแข็ง

สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจ

สังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขว่นปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคลภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้นอกจากนี้ ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง ได้แก่ ทักษะคิด และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยาก และต้องใช้เวลา (ชูชัย สมितिไกร, 2550, หน้า 29)

ความรู้ หมายถึงความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา และการสั่งสมสิ่งทีมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ความรู้ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยสำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการระบุความต้องการของข้อมูลความรู้ในแต่ละตำแหน่ง/ ลักษณะงาน โดยคำจำกัดความ “ความรู้” คือ การรับรู้ข้อมูลและจัดเก็บไว้ในระบบความจำ นั่นคือ เมื่อมีการเรียนรู้และจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ดังกล่าวไว้ในระบบที่มีข้อมูลอื่นจัดเก็บไว้ก่อนแล้ว และต้องมีความเข้าใจในการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ ว่าควรใช้อย่างไรและเมื่อใด องค์ความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มที่แตกต่างกันแต่ก็เกี่ยวเนื่องกัน คือ องค์ความรู้ลักษณะบรรยายความ (Declarative) องค์ความรู้ลักษณะกระบวนการ (Procedural) และองค์ความรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic) (Kraiger, Ford, & Salas, 1993)

ทักษะ คือ การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วในส่วนนี้ ทักษะตามนิยามของ Dunnette หมายถึงความถึงขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่พัฒนามาจากการสั่งสมประสบการณ์และการฝึกฝน โดยทักษะจะสะท้อนออกมาจากการกระทำของบุคคลว่าปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดีเพียงใด เช่น การใช้งานเครื่องจักรกล การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ภาษา ฯลฯ เป็นต้น การพัฒนาทักษะมีผลมาจากองค์ความรู้ คือตัวบุคคลต้องมีความรู้ว่าจะทำอะไร และเมื่อใด (Dunnette, 1976)

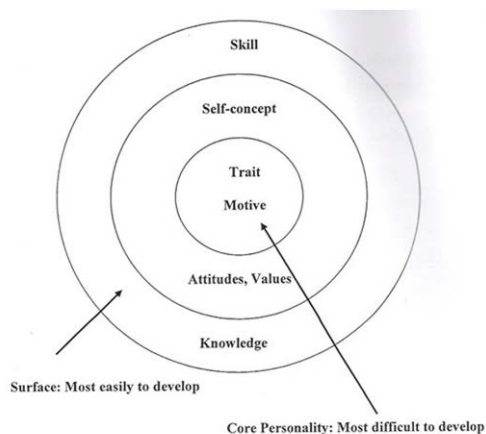
ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคล มุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Boyatzis, 1982, p. 58)

สมรรถนะ หมายถึง เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผล หรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน (Mitrani, Dalziel, & Fitt, 1992, p. 11)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมี ประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/ หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม (Spencer & Spencer, 1993, p. 9)

นอกจากนี้ ยังได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละ บุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ ที่ใช้ (Criterion reference) และ/ หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้ (Spencer & Spencer, 1993, 11)



ภาพที่ 2-2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ (Spencer & Spencer, 1993, p. 11)

จากภาพที่ 2-2 อธิบายได้ว่า 1) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่าง แท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น 2) คุณลักษณะ

ส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ 3) แนวคิดของตนเอง (Self-concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงระยะสั้น ๆ ได้ 4) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอยู่ 5) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ ความคิด และจิตใจของบุคคลเพื่อสามารถที่จะวิเคราะห์ใช้ความรู้วางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็แบ่งแยกถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

สมรรถนะ หมายถึง การค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) และได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้องคาดหวังไว้ (Dale & Hes, 1995, p. 80)

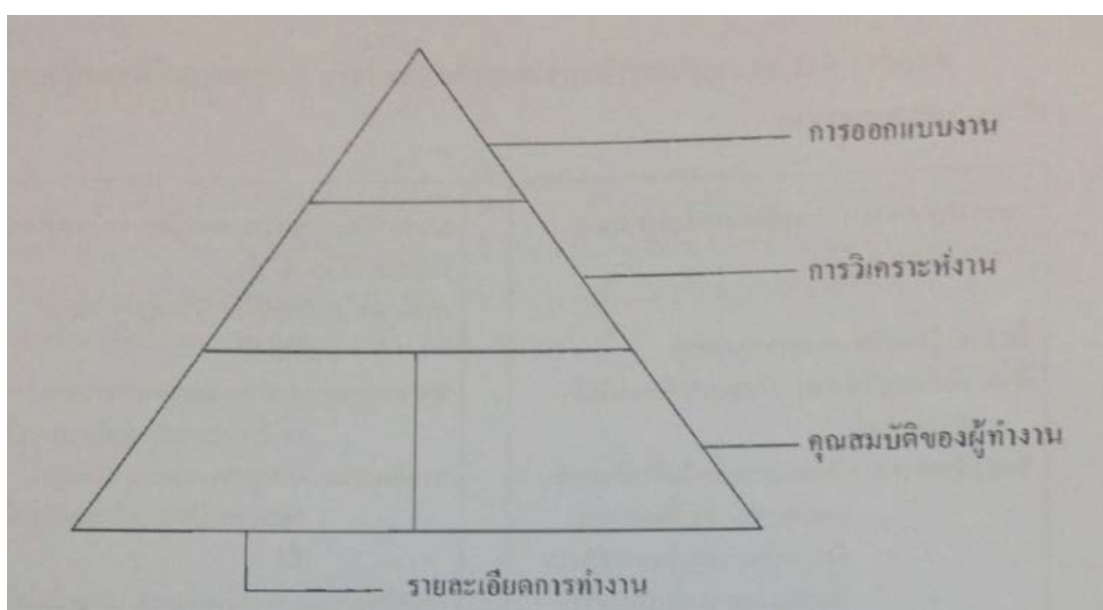
สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะ พฤติกรรมแต่รวมถึงความเชื่อทัศนคติ อุปนิสัย ส่วนลึกของตนด้วย (ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2550)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ ไต่บ้าง (อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย, 2547)

สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับใช้ ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดผลสูงสุด บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เท่าเทียมกันในแต่ละองค์กรนั้น ๆ และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่ต่างกันออกไป นอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ และความสามารถทางสติปัญญา (วัฒนา พัฒนพงศ์, 2547, p. 33)

กล่าวโดยสรุปสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น โดยความรู้และทักษะสามารถเห็นได้โดยง่าย พัฒนาได้โดยการอบรม หรือการสอน แต่ที่เหลืออีก 4 อย่างนั้น ไม่สามารถพัฒนาได้ง่าย ต้องใช้เวลาและวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้มีสิ่งเหล่านั้นติดตัว และการที่มีเพียงความรู้ หรืออุปนิสัยที่เหมาะสมเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะบอกได้ว่าผู้นั้นมี สมรรถนะ แต่ต้องเป็นผู้ที่สามารถแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพได้ จึงจะเรียกว่ามีสมรรถนะ

ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ หรือในกรณีเจตคติ/ แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลาหรือเรียกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะมีส่วนประกอบตามโมเดลการวิเคราะห์รายละเอียดของงาน และคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานในตำแหน่งตามภาพที่ 2-3 (บรรพต วิรุณราช, 2550, หน้า 36)



ภาพที่ 2-3 โมเดลการวิเคราะห์รายละเอียดงานและคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานในตำแหน่ง

1. การกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งงาน (Job description) เป็นการกำหนดขอบเขตของงานที่เป็นมาตรฐานของแต่ละตำแหน่งงานโดยไม่พิจารณาตัวบุคคล
2. คุณลักษณะขั้นต่ำของตำแหน่งงาน (Job specification) โดยจะระบุคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น พื้นฐานการศึกษา ประสบการณ์ (ด้านเทคนิคเฉพาะงานและด้านบริหารจัดการ) การใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ตารางที่ 2-1 ตัวอย่างการวิเคราะห์และเขียนรายละเอียดของงานและคุณลักษณะของผู้จัดการฝ่าย
การตลาดการขาย (บรรพต วิรุณราช, 2550, หน้า 15)

รายละเอียดของงานของผู้จัดการฝ่ายการตลาด การขายบริษัท A ได้แก่	คุณลักษณะของพนักงานผู้จัดการฝ่าย การตลาดการขายบริษัท A ได้แก่
<p>ชื่องาน: ผู้จัดการฝ่ายการตลาด</p> <p>ที่ตั้ง: ทำงานที่อยู่ที่สำนักงานใหญ่และเดินทางไปยังร้านเอเยนต์</p> <p>ข้อสรุปของงาน: วางแผนการตลาดในด้านตัวสินค้า, การตั้งราคา, การเพิ่มช่องทางจัดจำหน่าย, การวางแผนส่งเสริมการขาย และการตั้งเป้าหมายการขายติดตามทีมงานขาย</p> <p>ประชุม ติดตามผลประเมินพนักงานตลาดและขาย</p> <p>หน้าที่: เป็นผู้บริหารทีมตลาด/ ทีมขาย</p> <p>รับผิดชอบ 100% ทั้งในและต่างประเทศ</p> <p>เครื่องจักรเครื่องมือ: ใช้รถยนต์ในทีมงาน 20 คัน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 20 ตัว, โทรศัพท์เคลื่อนที่ 20 ตัว</p> <p>การบังคับบัญชา: การทำงานขึ้นกับกรรมการผู้จัดการโดยตรง โดยมีทีมการตลาด 3 คน ทีมงาน 16 คน</p> <p>สภาพการทำงาน: ทั้งในและต่างประเทศ</p> <p>เดินทางไปต่างประเทศ เดือนละ 7 วัน</p> <p>มีคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ประการอยู่ในเกณฑ์ดี</p> <p>การเลี้ยงภัย: ไม่มี โคนได้รับการประกันภัย ประกันอุบัติเหตุ</p>	<p>การศึกษา: จบปริญญาโทบริหารธุรกิจ MBA</p> <p>การจัดการ</p> <p>ประสบการณ์: เคยผ่านงานการตลาดการขายมาแล้ว 10 ปี และเคยเป็นผู้บริหารมาแล้ว 5 ปี</p> <p>การฝึกอบรม: หลักสูตรการเจรจาต่อรอง หลักสูตรวัฒนธรรมยุโรป, หลักสูตรหัวหน้างานที่ดี</p> <p>การใช้ดุลยพินิจ: มีอำนาจเต็มสามารถตัดสินใจ ได้ยืดหยุ่น 5% จากยอดตั้ง</p> <p>โดยรายงานกรรมการผู้จัดการภายหลังได้</p> <p>ความริเริ่ม: เสนอการตั้งเอเยนต์ในประเทศ</p> <p>อาหรับ โคนเป็นชาวอาหรับที่เคยอยู่ในประเทศไทย</p> <p>การใช้ร่างกาย: ปกติ มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ</p> <p>ทักษะทางด้านร่างกาย: ปรับตัวเข้ากับต่างชาติ</p> <p>ด้านบุคลิกและภาษาได้</p> <p>ความรับผิดชอบ: 100% ของยอดขายทั้งบริษัท</p> <p>ทักษะการติดต่อสื่อสาร: พูดได้ 3 ภาษา ไทย อังกฤษ และอื่น ๆ</p> <p>คุณลักษณะอารมณ์: อารมณ์เย็น สุขุม</p> <p>มีเหตุผล</p> <p>ความต้องการพิเศษ: ไหวพริบดี หรือสัมผัสที่ 6 จะดีมาก</p>

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ikeda Takashi (2549) ได้วิจัยเกี่ยวกับความต้องการพนักงานที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่น ในธุรกิจญี่ปุ่นด้านการผลิตในประเทศไทย โดยใช้วิธีแบบสอบถามโดยสรุปผลว่าบริษัทส่วนใหญ่ ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการดำเนินธุรกิจมากกว่าภาษาญี่ปุ่น หากต้องว่าจ้างพนักงานที่มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ทางบริษัทต้องการว่าจ้างผู้ที่มีความสามารถในภาษาญี่ปุ่นระดับ 2 ขึ้นไป และมีความรู้เกี่ยวกับศัพท์เฉพาะทาง แต่ปัญหาของพนักงานชาวไทยคือ ยังสื่อสารในรายละเอียดได้ยาก และไม่มีวินัย ไม่รู้จักการวางแผน และรู้ศัพท์เฉพาะทางน้อย ซึ่งบริษัทโดยส่วนใหญ่จะต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาญี่ปุ่นสูง และสามารถแปลภาษาได้อย่างถูกต้อง

सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นวงส์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวม พบว่า นายจ้างพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของบัณฑิตในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพและการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน และด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าน้อยคือ ความรู้ความสามารถในการประยุกต์สิ่งที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ความรู้ทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการเป็นผู้นำซึ่งเป็นที่สังเกตว่าด้านที่มีค่าความพึงพอใจสูงมักจะเป็นด้านคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพ และความตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่เน้นหนักในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงบุคลิกภาพของผู้เรียน ในขณะที่ความพึงพอใจของนายจ้างในด้านความสามารถทางด้านภาษาต่อบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ อยู่ในลำดับต่ำที่สุด รวมทั้งปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้ความสามารถทางด้านภาษาเป็นคุณลักษณะที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารในระดับสากลมีความจำเป็นต่อการทำงานและการพัฒนาองค์กร ซึ่งบัณฑิตต้องชวนขยายเพื่อพัฒนา

ส่วนข้อเสนอแนะและปัญหาที่นายจ้าง เสนอแนะว่าบัณฑิตควรมีทักษะทางด้านภาษา มากที่สุด ควรมีการฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้นำไปสู่การปฏิบัติ การพัฒนาความสามารถให้แก่บัณฑิตในเรื่องภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี ความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งวิทยาลัย ฯ ควรเพิ่มเติมการฝึกประสบการณ์ให้บัณฑิตให้มากขึ้นในทางด้านภาษา ด้านเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งการฝึกภาวะความเป็นผู้นำ รวมถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอีกด้วย

นรินทร์ คำรงค์ชัย (2554) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการคาดหวัง พบว่า ทักษะที่ผู้ประกอบการมีความคาดหวังมากเป็น อันดับ 1 ได้แก่ ทักษะด้านการทำความเข้าใจและการตัดสินใจ รองลงมาคือทักษะด้านการใช้ ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ส่วนทักษะที่ได้รับความคาดหวังเป็นอันดับ 3 ได้แก่ ทักษะด้านความสามารถ ในการประสานงาน สำหรับทักษะด้านการล่ามและทักษะด้านการบริหารจัดการเป็นอันดับ 4 ทักษะ ด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันเป็นอันดับ 5 และอันดับสุดท้ายคือทักษะด้านการแปล ทั้งนี้ผู้ตอบ แบบสอบถามร้อยละ 67 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ N2 รองลงมา เป็นระดับ N1 โดยคิดเป็นร้อยละ 23 ระดับ N3 ร้อยละ 8 และระดับ N4 ร้อยละ 2 ดังนั้นสามารถ สรุปได้ว่าผู้ที่ต้องการเข้าทำงานในองค์กรที่เกี่ยวกับชาวญี่ปุ่นจำเป็นต้องสอบผ่านอย่างน้อยระดับ N2 จึงจะมีโอกาสได้รับการว่าจ้างสูง

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความพึงพอใจต่อทักษะด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับกลาง โดยทักษะที่ได้รับความพึงพอใจเป็น อันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทักษะที่ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับ 2 ได้แก่ ทักษะด้านการทำความเข้าใจและการตัดสินใจ อันดับที่ 3 ได้แก่ ทักษะภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ อันดับที่ 4 ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการ

บริษัทส่วนมากมีความจำเป็นในการว่าจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการใช้ ภาษาญี่ปุ่น และในปัจจุบันหลายบริษัทก็ได้ทำการว่าจ้างพนักงานที่มีทักษะเฉพาะด้านนี้ แต่อย่างไร ก็ตามบริษัทเหล่านี้แสดงความคิดเห็นตรงกันว่า การสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมนั้น ทำได้ยากลำบากมาก จึงทำให้บางบริษัทยังไม่สามารถว่าจ้างบุคลากรเข้าเป็นพนักงานได้แม้ว่าจะมี ความต้องการบุคลากรในสาขานี้อยู่มากก็ตามอย่างไรก็ตาม แม้องค์กรต่าง ๆ ที่ทำการเก็บข้อมูล จะเป็นบริษัทธุรกิจที่ดำเนินการโดยชาวญี่ปุ่น แต่จากการศึกษาพบว่า ภาษาที่กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถามกว่าครึ่งหนึ่งใช้เป็นภาษาหลักในการดำเนินงานนั้น คือภาษาอังกฤษ ในขณะที่บริษัท ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาหลักโดยอาศัยล่ามเป็นตัวกลางในการสื่อสารนั้นมีอยู่ไม่ถึงร้อยละ 10 เพียงเท่านั้น จากข้อมูลนี้เอง แสดงให้เห็นว่า ไม่เพียงแต่ความสามารถในภาษาญี่ปุ่นเพียงเท่านั้น แต่ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษก็ยังคงมีความจำเป็นด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น หากต้องการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของตน บัณฑิตก็ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นควบคู่กันไปกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้วย

จากการเก็บข้อมูลในเชิงลึกจากกลุ่มผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นโดยการสัมภาษณ์ผู้ตอบ สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นชาวญี่ปุ่นที่รับผิดชอบในตำแหน่งบริหาร และนอกเหนือจากนี้ก็ยังมีผู้ดูแล ในเรื่องของทรัพยากรบุคคล ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการประสานงานทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ทำงานอยู่นั้นเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี ซึ่งบริษัทส่วนมากนิยมที่จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในบรรดาผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีเพียง 1 บริษัทเท่านั้นที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลัก และชาวญี่ปุ่นทุกคนที่ต้องติดต่อกับพนักงานชาวไทยนั้น สามารถพูดภาษาไทยได้

หัวข้อความคาดหวังต่อบัณฑิตที่จบไป โดยส่วนมากมักมีความคาดหวังค่อนข้างสูงที่จะให้บัณฑิตมีความสามารถด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นพื้นฐาน ประกอบกับความสามารถด้านการทำความเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่น และด้านทักษะในการทำงาน โดยผู้วิจัยแยกประเด็นสำคัญหลัก ๆ 5 ประเด็นตามลำดับ ได้แก่

1. เน้นความสามารถในการทำงานประกอบกับความสามารถทางภาษา

1.1 เข้าใจความคิดคนญี่ปุ่น กล่าวคือวิธีการคิดของคนญี่ปุ่นนั้นมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างไปจากชนชาติอื่น ๆ ดังนั้นการเสริมสร้างความเข้าใจในมุมมองและความคิดที่แตกต่างเหล่านี้เข้าไปในหลักสูตรการเรียนการสอน จะสามารถนำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการที่มีทักษะในการใช้ภาษาที่สูงเพียงอย่างเดียว

1.2 คุณลักษณะเชิงบูรณาการ คนญี่ปุ่นมองว่า ภาษาเป็นเพียง “เครื่องมือ” อย่างหนึ่งในการสื่อสารไม่นับว่าเป็น “ความสามารถ” ในการทำงาน หากบัณฑิตเน้นความสามารถทางการใช้ภาษาเพียงอย่างเดียวนั้นจะทำให้บุคลากรไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่การทำความเข้าใจในลักษณะการทำงาน และนำไปปฏิบัติจริงเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่า จึงควรเน้นทั้งเรื่องของความสามารถในการใช้ภาษา ความสามารถในการทำงาน การคาดการณ์ ประเมินสถานการณ์ การวางแผน และยุทธศาสตร์การทำความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของคนญี่ปุ่นไปพร้อม ๆ กัน จึงน่าจะนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้

1.3 เป็นผู้ประสานงานที่ดี การประสานงานให้ทุกฝ่ายทำงานได้อย่างราบรื่น และสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานภายในบริษัท ไม่ยึดติดกับแนวความคิด ค่านิยม หรือวัฒนธรรมของคนไทย มีจิตใจเปิดกว้างที่จะทำความเข้าใจวัฒนธรรม และแนวความคิดของคนญี่ปุ่น

2. เน้นลักษณะนิสัยและคุณธรรมจริยธรรม โดยจริยธรรมต้องปลูกฝังตั้งแต่ยังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาโดยในด้านของลักษณะนิสัย เป็นต้นว่า เอาการเอางาน ไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก

2.1 การปลูกฝังความมีสามัญสำนึก มีจิตสำนึกที่ดีในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่ง ของสังคม

2.2 การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ปลูกฝังให้ผู้เรียนมีความอดทน ไม่ย่อท้อหรือท้อแท้กับปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ไม่ทอดทิ้งกับงานหนัก และมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงาน นอกจากนี้แล้วเมื่อได้รับการว่ากล่าวตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่น

ก็ต้องสามารถทำความเข้าใจได้ว่านั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่คนญี่ปุ่นทำกัน ไม่ใช่เป็นการดูถูกหรือปฏิเสธความสามารถของคน ๆ นั้น

2.3 สร้างคนที่ “กล้าที่จะไม่รู้” และกล้าที่จะถาม” คนไทยโดยส่วนใหญ่ไม่กล้าที่จะบอกว่าไม่รู้และมักให้คำตอบไปอย่างไม่มีหลักการเป็นต้นว่า ตอบว่า “ใช่” ทั้งที่จริง ๆ แล้วคือ “ไม่รู้” ซึ่งลักษณะนิสัยแบบนี้ มักทำให้เกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง

2.4 สร้างคนที่ “อยากทำงาน” ไม่ใช่ “อยากได้เงิน” บัณฑิตมักเรียกร้องเงินเดือนที่สูงกว่าระดับความสามารถของตน อยากให้ปลูกฝัง และสร้างคนที่มีความตั้งใจที่จะทำงาน มีจิตสาธารณะมากกว่าหวังที่จะมีฐานะที่ดีเพียงอย่างเดียว

3. เน้นความสามารถเฉพาะทาง

3.1 ความรู้และความเข้าใจในสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งความเข้าใจพื้นฐานและความเข้าใจในคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและนำความรู้ในด้านภาษามาเป็นพื้นฐานในการประกอบวิชาชีพที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยไม่เน้นความสามารถทางภาษาเพียงอย่างเดียว

3.2 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเห็นว่าบัณฑิตมักมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษต่ำ และปัจจุบันองค์การเกี่ยวกับญี่ปุ่นหลายหน่วยงานที่เลือกที่จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาพื้นฐานในการสื่อสารในหน่วยงาน

3.3 ความสามารถในการใช้ภาษาสุภาพ หมายถึงจะต้องสามารถใช้ภาษาสุภาพ หรือ “เคโงะ” ได้อย่างถูกต้อง และคล่องแคล่ว ทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพราะการใช้ภาษาสุภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดอย่างหนึ่ง ในการทำธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนญี่ปุ่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กร สำหรับคนญี่ปุ่นแล้วนั้นการบริการและความสุภาพถือเป็นเรื่องสำคัญ

3.4 ความสามารถในการแปลภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น

4. เน้นความสามารถทางภาษาเพียงอย่างเดียว

5. ไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นเลย เนื่องจากองค์กรนั้น

ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

ปณิธาน อ่อนละออ (2553) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการทำงาน ทักษะคติ และบทบาทของล่ามในศาล โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) และ โดยการสัมภาษณ์ล่าม โดยให้ล่ามตอบชุดคำถามสัมภาษณ์ล่าม และมีการตอบผ่านทางอีเมล ทางโทรศัพท์ และตัวต่อตัว ผลการวิจัยคือในการรับงานล่ามแต่ละครั้งผู้ให้ข้อมูลจะพิจารณาลักษณะคดีเป็นสำคัญ และดูว่ามีเวลาเตรียมตัวเพียงพอหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่างานล่ามเป็นงานคนที่ชอบ ทำแล้วสนุก เพราะทุกคนในห้องพิจารณาต้องฟังล่าม ไม่ว่าจะเป็นผู้พิพากษา ทนายความ โจทก์ จำเลย ทุกฝ่ายต้องฟังล่าม

เปรียบเสมือนว่าคำถามหัวใจของกระบวนการพิจารณาในวันนั้น หากไม่มีคำถาม กระบวนการพิจารณา ก็ดำเนินต่อไปไม่ได้ในบางคดีที่เนื้อหาไม่เครียดมากนัก อาจจะทำให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นคำถามให้กับทั้งสองฝ่ายหากไม่มีผู้ใดคัดค้าน เช่นนี้แล้วผู้ให้ข้อมูลไม่เกิดความสับสนในการทำหน้าที่คำถาม เพราะทราบคืออยู่แล้วว่าคำถามที่ทนายความจะซักถามคู่ความนั้นมีลักษณะเช่นไร ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า หากต้องใช้คำถามติดกันเป็นเวลา 2-3 ชั่วโมงจะรู้สึกเหนื่อยล้า เพราะต้องใช้สมองมาก แต่มองว่าเป็นการฝึกฝนตนเอง ทำให้ไม่เครียดและสนุกกับการทำงานคำถาม โดยไม่ได้แปลอย่างเดียว แต่ต้องล้วงลึกเข้าไปถึงภูมิหลังและความคิดของผู้ที่กำลังคำถามให้ด้วย ต้องคอยแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า บางครั้ง ผู้ให้ข้อมูลก็เจอกลุ่มคำภาษาไทยที่ทำให้เป็นรูปประโยคภาษาอังกฤษไม่ได้ เช่น ทนายความถามพยานว่า “เจอใคร” เป็นลักษณะประโยคภาษาไทยที่มีความกำกวมเพราะไม่มีประธานของประโยค ในกรณีนี้ผู้ให้ข้อมูลจะถามทนายอีกครั้ง เพื่อความแน่ชัดว่า “ใครเจอใคร” ต้องทำความเข้าใจให้กลายเป็นความชัดเจน หากประโยคภาษาไทยมีประธาน กริยา หรือกรรม ไม่ครบ ต้องขอถามใหม่ให้มีครบถ้วนจึงสำคัญมากในกระบวนการพิจารณา ถ้าแปลไม่ถูก หรือตามเกมไม่ทัน ก็จะทำให้ลำบาก คู่ความอาจเสียหายได้ คู่ความจึงมักหาคำถามที่ตนเองไว้ใจ

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังให้ข้อคิดเห็นว่า คำถามต้องทำความเข้าใจกับคำถามว่าแท้จริงแล้วคำถามนั้น ต้องการที่จะถามอะไร บางครั้ง ก็ต้องคอยควบคุมให้พยานตอบให้ตรงคำถาม เช่น ทนายถามพยานว่า “รู้จักกับจำเลยได้อย่างไร” แต่พยานกลับพูดเรื่องอื่น เป็นต้น นอกจากนี้ชาวต่างชาติบางคนก็ประหม่าเพราะไม่เคยขึ้นศาลมาก่อน คำถามก็ต้องคอยช่วยไม่ให้เขาตื่นศาล เพราะคำถามในฐานะคนกลางเป็นคนเดียวที่เขาสื่อสารด้วยได้

มีผู้ให้ข้อให้ที่คำถามเป็นคำถามภาษาเขมร และไม่เคยเป็นคำถามในศาลมาก่อน แต่มีการทดสอบการฟัง การพูด และการเขียนภาษาเขมร โดยผ่านการคัดเลือกตามระเบียบของสำนักงานศาลยุติธรรม ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดิน ผู้ให้ข้อมูลไม่เคยได้รับการฝึกฝนเฉพาะทางสำหรับคำถามในศาล ซึ่งภาษาเขมรที่ทำได้ตอนนั้นก็เป็นที่ใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ก่อนเริ่มงานคำถามจึงไปสอบถามเพื่อนที่ประเทศกัมพูชาเรื่องศัพท์กฎหมายเพื่อเตรียมตัวก่อนทำงาน และก็เรียนรู้คำศัพท์เพิ่มเติมจากประสบการณ์ เวลาถามจะถามแบบพูดตาม โดยจดบันทึกไปด้วย เหตุที่ต้องถามแบบพูดตามเป็นเพราะการพิจารณาคดีต้องมีการบันทึกถ้อยคำเป็นหลักฐานเสมอ

ผู้ให้ข้อมูลอีกท่านให้ข้อมูลว่าจัดหาคำถามเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศาล ไม่มีโอกาสที่จะคัดกรองหรือเลือกคำถามด้วยตนเอง แต่หากเลือกเองได้ ผู้ให้ข้อมูลต้องการคำถามที่สามารถแปลได้ครบถ้วนและถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตน ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายบ้าง หากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์ จะยิ่งดี ไม่เช่นนั้น ก็ควรทราบขั้นต้นและกระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมบ้าง เพื่อที่จะทำงานร่วมกันได้สะดวกราบรื่นจากผู้ให้ข้อมูล

เคยมีประสบการณ์ใช้ล่ามในห้องพิจารณา ส่วนใหญ่แล้วเป็นล่ามภาษาเขมร พบว่า ล่ามมีคุณลักษณะตรงตามที่ต้องการ ทำงานได้ดี คล่องแคล่ว จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของล่ามอย่างมาก เพราะนอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างดีแล้ว ล่ามคนนี้ยังตรงต่อเวลาอีกด้วย ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าความตรงต่อเวลาของล่ามถือเป็นคุณลักษณะของล่ามในศาลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะการพิจารณาคดีที่โจทก์ จำเลย หรือพยานเป็นชาวต่างชาติจะเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีล่าม หากล่ามมาช้าทุกฝ่ายก็ต้องรอ หากไม่มีล่ามก็ต้องเลื่อนการพิจารณาคดีออกไปจนกว่าจะจัดหาล่ามได้ ผู้ให้ข้อมูลให้ทัศนคติต่อความยากง่ายระหว่างคดีอาญา และ คดีแพ่ง มีดังนี้

1. ถึงแม้จะทราบว่าคู่ความที่ตนทำหน้าที่ล่ามให้เป็นผู้ผิด ควรทำหน้าที่ล่ามตามปกติ โดยไม่มีอคติ โดยการยึดถือจรรยาบรรณ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสัตย์และเป็นธรรม ไม่ควรนำอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวกับคดี เนื่องจากจากล่ามเป็นแค่ผู้ถ่ายทอดสารเท่านั้น
2. เรื่องที่จำเลยหรือพยานคุยกับล่ามเป็นการส่วนตัวล่ามก็ไม่ควรนำไปบอกคนอื่น
3. ความแม่นยำ ความถูกต้องในคำศัพท์ หรือการผันคำกริยาในการล่ามก็เป็นส่วนสำคัญ เพราะหากแปลผิดอาจมีผลทางลบต่อคำพิพากษาได้
4. ไม่แสดงอาการยินดียินร้ายเมื่อศาลตัดสินพิพากษากับจำเลย
5. ต้องใช้ไหวพริบ และควบคุมสถานการณ์ได้หากจำเลยจะขี้นหรือตอบไม่ตรงประเด็น
6. การสื่อสารรู้เรื่องไม่เพียงพอต่อการแปลในศาลแต่การใ้รู้ การเตรียมตัวใช้ภาษาให้ถูกกับคู่ความให้ถูกต้องเป็นเรื่องสำคัญ

ปัญหาของการเป็นล่ามในศาลคือ ล่ามที่ชำนาญด้านนี้มีค่อนข้างน้อยและไม่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในต่างจังหวัดซึ่งขาดล่ามในศาลจำนวนมาก หากมีก็มักเป็นผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้โดยตรง จึงแนะนำควรมีมาตรฐานหรือระบบควบคุมผู้ที่เป็นล่ามในศาล ปัญหาอีกอย่างหนึ่งคือ ค่าป่วยการล่าม หรือค่าตอบแทนล่ามที่ศาลจัดหาให้ นั่นคือว่าค่อนข้างน้อย

ถาวร งามตระกูลชล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามได้เป็นจำนวนเท่ากับ 75 ราย และสัมภาษณ์ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจำนวน 20 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยคัดเลือกจากผู้สมัครใจให้สัมภาษณ์ ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยด้านพฤติกรรมการทำงาน ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว รองลงมาจากพึงพอใจน้อยไปมากที่สุดคือ การตรงต่อเวลา การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน คำนี้ถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผลกระทบต่อผู้อื่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร ให้คำแนะนำแก่เพื่อนในการปรับปรุงงาน

ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การเก็บความลับบริษัท มีการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่น
ในการแก้ปัญหา ตามลำดับ และที่พึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรู้ลึกต้องพัฒนาบริษัท

ด้านทักษะการทำงาน ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท
รองลงมาจากพึงพอใจน้อยไปมากที่สุดคือ มีการตัดสินใจ การวางแผน การจัดการ การเข้าใจถึง
วิธีการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับคน การคำนึงถึงความสัมพันธ์ของบริษัทกับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน
และภายนอก การพัฒนาตนเอง การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ตามลำดับ และ
ที่พึงพอใจมากที่สุดคือการมีทักษะการปฏิบัติงานทางวิชาชีพวิศวกรรม

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. วิศวกรชาวไทยควรฝึกให้เป็นนิสัยในเรื่องการรู้จักรายงานสิ่งที่เป็นประเด็นปัญหา
และไม่รายงานเฉพาะข่าวข้อมูลดี ๆ เท่านั้น แต่ควรรายงานในสิ่งที่เป็นข่าวหรือข้อมูลไม่ดีด้วย
เนื่องจากข่าวหรือข้อมูลไม่ดีดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาสู่การแก้ไขปรับปรุงได้มากกว่า
ข้อมูลดี ๆ
2. ควรต้องฝึกฝนทักษะด้านการวางแผน การควบคุมแผน การดำเนินการตามแผน
อย่างมีระบบ โดยอาศัย PDCA ที่ชาวญี่ปุ่นนิยมนามาใช้ในการบริหารการวางแผนมาใช้ในการ
การวางแผนทุกครั้ง
3. ควรให้มีการฝึกอบรมในสถาบันการศึกษาในเรื่องการฝึกฝนคณิตศาสตร์ โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งการคิดเลขในใจ และควรเรียนรู้ความรู้ที่นอกเหนือจากความรู้เฉพาะทางที่ตนมีอยู่ เช่น
วิศวกรไฟฟ้าควรเรียนรู้เครื่องกล วิศวกรเครื่องกล ควรเรียนรู้เรื่องไฟฟ้าเพื่อให้เกิดครอบคลุม
องค์ความรู้ทางวิศวกรไฟฟ้า และเนื่องจากขาดความรู้เฉพาะทาง ควรจัดฝึกอบรมความรู้เฉพาะทาง
ให้แก่วิศวกรชาวไทย
4. ควรสร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหา
ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่ปฏิเสธความคิดที่แตกต่าง
5. ควรพัฒนาด้านการสื่อสารซึ่งกันและกัน และเพิ่มระดับความเข้าใจในวิธีการทำงาน
ของกันและกันให้มากขึ้น
6. วิศวกรชาวไทยควรสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร โดยบริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ
ให้แก่วิศวกรชาวไทย เช่น กิจกรรม CSR ที่ร่วมทางเพื่อสังคม สร้างให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร
นำไปสู่การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งวิศวกรชาวไทยต้องให้ความร่วมมือในการ
เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเต็มที่ทุกครั้ง รวมทั้งควรสร้างจิตสำนึกให้วิศวกรไทยไม่ย้ายหรือ
เปลี่ยนงานบ่อยเพื่อให้สามารถทำงานในองค์กรได้ดีขึ้น

5. ควรมีจิตสำนึกช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ทำเฉพาะงานตนเอง โดยใช้อาจใช้วิธีให้วิศวกรไทยเข้าร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ร่วมเรียนรู้รับทราบต่าง ๆ เพื่อให้ข้ามพื่นขอบเขตงานเฉพาะตนรู้

6. ความเร็วในการพัฒนาทักษะการทำงานช้ามากจึงควรใส่ใจในการเพิ่มความเร็วในการพัฒนาทักษะการทำงาน

7. เมื่อขึ้นมาอยู่ในตำแหน่งงานระดับหนึ่ง วิศวกรไทยมักจะคิดว่าได้รับอำนาจและสิทธิพิเศษ ซึ่งหมายถึงว่าสามารถหลีกเลี่ยงการปฏิบัติบางอย่างได้ เช่น เรื่องการรักษาเวลา และให้บริษัทยอมรับการไม่รักษาเวลาของวิศวกร เป็นต้น และยังมีความคิดเช่นมากขึ้นเมื่อมีตำแหน่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

8. ไม่รักษาเวลา

9. วิศวกรใหม่ยังขาดการทำงานเป็นทีม

10. ควรกล้าในการออกความคิดเห็นในที่ประชุม พุดนำเสนอในที่ประชุม

ฉนวน เอื้อการณ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของวิศวกรไทยในการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย ด้านความรู้การประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมายและวัฒนธรรมอยู่ในเกณฑ์ต่ำ-ต่ำมาก (4.20-49.66 %) ด้านทักษะในใช้เครื่องมือในการประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูง (ค่าเฉลี่ย = 22.23 หรือร้อยละ 61.75) ด้านประสบการณ์ในวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละสาขาวิชา ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 64.69 หรือร้อยละ 53.90) ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 50.40 หรือร้อยละ 84.0) ด้านกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม มีการพัฒนาในวิชาชีพที่น้อยมากหรือแทบไม่ได้มีการพัฒนาวิชาชีพ (CPD) ไม่ได้มีการอบรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง หลังจากขึ้นทะเบียนรับอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม จากการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล (Causal model) ปรากฏว่า ตัวแปรประสบการณ์ในงานด้านวิศวกรรมในต่างประเทศ และตัวแปรกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม เป็นตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening variables) ที่มีบทบาทน้อยต่อสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย แต่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาสมรรถนะของวิศวกรไทย ควรมีการดำเนินการเพื่อเตรียมตัวสู่ประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2558 ดังนี้ ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน ความรู้ด้านกฎหมายระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียน และควรเรียนรู้วัฒนธรรมในแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ด้านทักษะการใช้เครื่องมือในการประกอบวิชาชีพวิศวกรไทย

ควรพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์ให้คล่อง เช่น การติดตั้งและถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านประสบการณ์ในวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละสาขา ควรพัฒนาในหมวดงานควบคุมการสร้างหรือการผลิต เช่น การควบคุมเกี่ยวกับการก่อสร้าง การควบคุมเกี่ยวกับการสร้าง การควบคุมเกี่ยวกับการติดตั้งการควบคุมเกี่ยวกับการซ่อม และการควบคุมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายงานให้ เป็นไปโดยถูกต้องตามรูปแบบ ที่มีทักษะในระดับปานกลาง ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย ควรจัดทำรายงานพร้อมบันทึกผลงานการปฏิบัติงานประจำปีเสนอแต่ละสภาวิศวกร ตามรูปแบบที่กำหนดในจรรยาบรรณวิชาชีพให้สอดคล้องกัน เพื่อประกอบการเลื่อนอันดับประเภทการ ขึ้นทะเบียนรับอนุญาตใบประกอบวิชาชีพ ประเภทสามัญและวุฒิ ตรวจสอบจรรยาบรรณ และ กำหนดโทษวิศวกรไทย ด้านกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม ควรจัดสัมมนา ให้การสนับสนุนการพัฒนาในวิชาชีพวิศวกรไทย โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการออก ใบประกาศนียบัตรเพื่อประกอบการต่ออนุญาตใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม และจัดเป็น กิจกรรมดำเนินการ โดยเฉพาะ เพื่อพัฒนาในวิชาชีพวิศวกรไทยและมีการอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย ประกอบด้วยด้านความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง-ค่อนข้างต่ำ เช่น การอ่าน เขียน และพูดเพื่อใช้งาน ด้วยเพราะว่าวิศวกรไทย ไม่มีการศึกษาพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และไม่มีหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา กระตุ้นให้ความรู้ด้านนี้โดยเฉพาะ ภาษาต่างประเทศ ในกลุ่มอาเซียน ความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก กฎหมายระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียน ความรู้อยู่ใน เกณฑ์ต่ำมาก วัฒนธรรมในแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าการติดต่อกับวิศวกรอาเซียนยังมีน้อย

1.2 ด้านทักษะในใช้เครื่องมือในการประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากวิศวกรไทย ที่ขึ้นทะเบียนรับอนุญาตใบประกอบวิชาชีพ วิศวกรรมควบคุม ต้องใช้เครื่องมือในการประกอบวิชาชีพวิศวกรประจำ

2. ด้านประสบการณ์ในวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละสาขา (กฎกระทรวงกำหนดสาขา วิชาชีพวิศวกรรมและวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม พ.ศ. 2550) ประกอบด้วย งานให้คำปรึกษาอยู่ใน ระดับปานกลาง เช่น การให้ข้อแนะนำ การตรวจวินิจฉัย และการตรวจรับรองงาน งานวางโครงการ อยู่ในระดับต่ำ เช่น การศึกษาโครงการ การวิเคราะห์หาทางเลือกที่เหมาะสม และการวางแผน ของโครงการ ทั้งนี้เพราะว่างานดังกล่าวเป็นงานของวุฒิวิศวกรที่มีจำนวนน้อย งานออกแบบและ คำนวณ อยู่ในระดับปานกลาง เช่น การใช้หลักวิชาและความชำนาญเพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียด ในการก่อสร้าง การใช้หลักวิชาและความชำนาญเพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดในการสร้าง การใช้

หลักวิชาและความชำนาญเพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดในการผลิต การวางผังโรงงานและเครื่องจักร โดยมีรายการคำนวณ แสดงเป็นรูปแบบการวางผังโรงงานและเครื่องจักร โดยมีรายการคำนวณ ตามข้อกำหนด และการวางผังโรงงานและเครื่องจักร โดยมีรายการคำนวณตามประมาณการ ทั้งนี้ เพราะว่างานดังกล่าวเป็นงานของสามัญ และวุฒิวิศวกร งานควบคุมการสร้างหรือการผลิต อยู่ในระดับสูง เนื่องจากเป็นงานหลักของวิศวกรไทยที่ขึ้นทะเบียนรับอนุญาตประกอบวิชาชีพ วิศวกรรมควบคุม ประเภทภาคี สามัญและวุฒิ เช่น การอำนวยการควบคุม การควบคุมเกี่ยวกับการก่อสร้าง การควบคุมเกี่ยวกับการสร้าง การควบคุมเกี่ยวกับการผลิต การควบคุมเกี่ยวกับการติดตั้ง การควบคุมเกี่ยวกับการซ่อม การควบคุมเกี่ยวกับการตัดแปลง การควบคุมเกี่ยวกับการรื้อถอนงาน การควบคุมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามรูปแบบ ข้อกำหนดของหลักวิชาชีพวิศวกรรม ทั้งนี้เพราะว่างานดังกล่าวเป็นงานของภาคี และสามัญวิศวกร งานพิจารณาตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง เช่น การค้นคว้า การวิเคราะห์ การทดสอบ การหาข้อมูล และสถิติต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ ประกอบการตรวจสอบวินิจฉัยงาน หรือในการสอบทาน ทั้งนี้เพราะว่างานดังกล่าวเป็นงานของภาคี และสามัญวิศวกร งานอำนวยการใช้ อยู่ในระดับสูง เช่น การอำนวยการดูแลการใช้ การบำรุงรักษางานทั้งที่เป็นชิ้นงานหรือระบบ ให้เป็นไปโดยถูกต้องตามรูปแบบ และข้อกำหนดของหลักวิชาชีพวิศวกรรม ทั้งนี้เพราะว่างานดังกล่าวเป็นงานของภาคี และสามัญวิศวกร

3. ผู้ขึ้นทะเบียนรับอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ประเภทภาคี สามัญ และวุฒิ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย ให้ระดับของความสำคัญ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทยสูง วิศวกรไทยที่มีสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย เป็นผู้มีความจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทยสูง เพราะกรอบในการปฏิบัติงานภายใต้จรรยาบรรณในวิชาชีพ

4. ผู้ขึ้นทะเบียนรับอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ประเภทภาคี สามัญ และวุฒิ มีการพัฒนาในวิชาชีพในระดับที่น้อยมากหรือแทบไม่ได้มีการพัฒนาวิชาชีพวิศวกรไทย เพราะการพัฒนาในวิชาชีพวิศวกรไทย ดำเนินการโดยใช้กลไกการฝึกอบรมและสัมมนาเป็นสำคัญ และมิได้บังคับให้ผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม และ/หรือสัมมนาแล้วต้องเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม ของผู้ขึ้นทะเบียนรับ อนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ประเภทภาคี สามัญและวุฒิ ไม่ได้มีการอบรม สัมมนา การพัฒนาวิชาชีพวิศวกรรมอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative method) โดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ผู้วิจัยทำการวิจัยคือ ชาวญี่ปุ่นในระดับประธานกรรมการบริษัท ประธานบริษัท และผู้จัดการบริษัท ที่ทำงานอยู่ของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดทั้งหมด 13 ท่าน โดยจากข้อมูลของนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดนั้น มีข้อมูลว่า บริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หรือมีการร่วมทุนกับบริษัทญี่ปุ่นนั้น มีทั้งหมด 106 บริษัท ผู้วิจัยจึงได้เลือกประชากรตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) โดยเริ่มจากประธานบริษัทที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ จากนั้นอาศัยการแนะนำของตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลไปแล้วแนะนำประธานบริษัท ระดับผู้จัดการ โดยเป็นผู้ที่จำเป็นต้องส่งสารไปยังพนักงานชาวไทย ให้ผู้วิจัยไปตามสัมภาษณ์เก็บข้อมูล ซึ่งเริ่มสัมภาษณ์เจาะลึกในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (Methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) นั้น โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Guided interview) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างหรือเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัย (Methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการชี้นำคำถาม กล่าวคือ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีคำสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์
เจาะลึก (In-depth interview) นั้น ประกอบไปด้วย ข้อคำถามจำนวน 3 ส่วน อันได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่าม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับนำไปใช้ใน
กระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) โดยสรุปดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบให้การสัมภาษณ์

1. เพศของท่าน
2. อายุของท่าน
3. ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในประเทศไทย
4. ระยะเวลาที่ท่านได้ร่วมงานกับล่ามญี่ปุ่นคนปัจจุบัน
5. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการเป็นล่ามของล่ามญี่ปุ่นที่ได้ร่วมงานในปัจจุบัน
6. นิคมอุตสาหกรรมที่บริษัทท่านตั้งอยู่
7. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง
8. ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา
9. ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่สามารถสื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ

ส่วนที่ 2 สอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่าม

เป็นการถามความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของล่ามชาวไทย โดยมีหัวข้อ ดังนี้

1. ความรู้
2. ทักษะ
3. บทบาททางสังคม
4. อึดทนโน้ตสนี่
5. อุปนิสัย
6. แรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดแข็ง/ จุดเด่น ของล่าม
2. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดที่ควรปรับปรุง ของล่าม
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ (ถ้ามี)

วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ การสำรวจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นจึงสร้างแบบสอบถามทดลองจนแนวทางการออกแบบให้ครอบคลุม โดยกำหนดข้อคำถามให้มีจำนวนมากไว้ก่อนแล้วจึงนำมาตรวจสอบวินิจฉัยอีกครั้งเพื่อให้ข้อคำถามที่ถูกต้องที่สุด

หาความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการประเมิน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และทำการตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้ค่า IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งสามารถคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$\text{IOC หรือ CVI} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง, CVI คือดัชนีความตรงตามเนื้อหา

$\sum R$ คือ คะแนนรวมที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้อง ๆ ของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป คัดเลือกคำถามข้อนั้นไว้ใช้ได้ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

ตารางที่ 3-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ของส่วนที่ 1

ข้อที่	ข้อมูล	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			SR	ค่า IOC
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 คำถามปัจจัยส่วนบุคคล						
1	เพศ	1	1	1	3	1.00
2	อายุ.....ปี	1	1	1	3	1.00
3	ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในประเทศไทย.....ปี	1	1	1	3	1.00
4	ระยะเวลาของประสบการณ์ในการเป็นล่าม ญี่ปุ่นที่ได้ร่วมงานในปัจจุบัน.....ปี	1	1	-1	1	0.33
5	นิคมอุตสาหกรรมที่บริษัทท่านตั้งอยู่	1	1	0	2	0.67
6	ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง	1	1	1	3	1.00
7	ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายตาทันทีกับปัญหา	1	1	1	3	1.00
8	ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทย ที่สามารถสื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ	1	0	0	1	0.33
รวม						0.79

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 คือ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 คือ ดร.วันวิสาข์
 ภูถักทรนิรันดร์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 คือ ดร.สุรติ สุพิชญางกูร โดยได้ค่า IOC รวมในส่วนที่ 1
 ค่าถามปัจจัยส่วนบุคคลเท่ากับ 0.79

ตารางที่ 3-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ของส่วนที่ 2

ข้อที่	ข้อมูล	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			SR	ค่า IOC
		1	2	3		
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่าม						
2	ทักษะ					
2.1	ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่น สำหรับการสื่อสารติดต่อทั่วไป					
2.1.1	ทักษะการฟัง	1	1	1	3	1
2.1.2	ทักษะการพูด	1	1	1	3	1
2.1.3	ทักษะการอ่าน	1	1	1	3	1
2.1.4	ทักษะการเขียน	1	1	1	3	1
2.2	ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นในธุรกิจ					
2.2.1	ทักษะการฟัง	1	1	1	3	1
2.2.2	ทักษะการพูด	1	1	1	3	1
2.2.3	ทักษะการอ่าน	1	1	1	3	1
2.2.4	ทักษะการเขียน	1	1	1	3	1
2.3	ความสามารถในการแปลแบบล่าม	1	1	1	3	1
2.4	ความสามารถในการแปลเอกสาร	1	1	1	3	1
2.5	ความสามารถในการใช้คำสุภาพ (เค โงะ)	1	1	1	3	1
2.6	ความสามารถในการประสานงานได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ	1	1	1	3	1
					รวม	1.00
3	ด้านบทบาททางสังคม					
3.1	การเป็นผู้นำ	1	1	1	3	1
3.2	การเป็นผู้มีจริยธรรม	1	1	1	3	1
3.3	คำนึงถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผล ต่อผู้อื่น	1	1	1	3	1
3.4	ให้คำแนะนำแก่ล่ามด้วยกันในการ ปรับปรุงงาน	1	1	1	3	1

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูล	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			SR	ค่า IOC
		1	2	3		
3.5	การไม่อคติขณะปฏิบัติหน้าที่ (ไม่เข้าข้างคนที่ตนเองสนิทสนม)	1	1	1	3	1
3.6	การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	1	1	1	3	1
3.7	การตัดสินใจ การวางแผน การจัดการ	1	1	1	3	1
3.8	การทำงานเป็นทีม	1	1	1	3	1
					รวม	1.00
4	อัธมโนทัศน์					
4.1	อดทนอดกลั้นต่อความซับซ้อนใจหรือความกดดัน	1	1	1	3	1
4.2	รักษากฎบริษัท	1	1	1	3	1
4.3	การตรงต่อเวลา	1	1	1	3	1
4.4	การมีสามัญสำนึกที่เป็นคนดีของสังคม	1	1	1	3	1
4.5	การรักษาความลับ	1	1	1	3	1
4.6	การบริหารเวลาเป็น	1	1	1	3	1
					รวม	1.00
5	ด้านอุปนิสัย					
5.1	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	3	1
5.2	มีน้ำใจ ช่วยเหลือคนอื่น	1	1	1	3	1
5.3	การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน	1	1	1	3	1
5.4	การไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว	1	1	1	3	1
5.5	ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง	1	1	1	3	1
5.6	ความคล่องแคล่วในการทำงานกับญี่ปุ่น	1	1	1	3	1
5.7	การรู้จักถาม (ไม่รู้ก็บอกไม่รู้)	1	1	1	3	1
					รวม	1.00
6	ด้านแรงผลักดันเบื้องต้น					
6.1	การจูงใจที่ดีต่อองค์กร	1	1	1	3	1
6.2	มุ่งมั่นในความสำเร็จ	1	1	1	3	1
6.3	การเป็นคนที่ยากทำงาน ไม่ใช่อยากได้เงิน	1	1	1	3	1
6.4	การคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท	1	1	1	3	1
6.5	การพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูล	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			SR	ค่า IOC
		1	2	3		
6.6	การใ้รู้ค่าศัพท์ที่นอกเหนือจากหน้างาน	1	1	1	3	1
6.7	ความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น	1	1	1	3	1
6.8	การทำงานเป็นทีม	1	1	1	3	1
					รวม	1.00

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 คือ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 คือ ดร.วันวิสาข์ กุลภัทรนิรันดร์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 คือ ดร.สุรติ สุพิชญางกูร โดยได้ค่า IOC รวมในส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่ามเท่ากับ 1

ตารางที่ 3-3 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ของส่วนที่ 3

ข้อที่	ข้อมูล	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			SR	ค่า IOC
		1	2	3		
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่าม						
1	คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็นจุดแข็ง/ จุดเด่นของล่าม	1	1	1	3	1
2	คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็นจุดที่ ควรปรับปรุงของล่าม	1	1	1	3	1
3	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ (ถ้ามี)	1	1	1	3	1

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 คือ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 คือ ดร.วันวิสาข์ กุลภัทรนิรันดร์ ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 คือ ดร.สุรติ สุพิชญางกูร โดยได้ค่า IOC รวมในส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เท่ากับ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับแนวทางประการสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) นั้น ทางผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากประธานบริษัทที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ช่วยหาบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละท่านประมาณ 1 ชั่วโมง และในกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลโดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงหากได้รับอนุญาต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) จากกลุ่มหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อสำคัญในการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 การเสนอผลของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้มีทั้งสิ้น 13 ราย โดยผู้ตอบสัมภาษณ์ทั้งหมดเป็นเพศชาย ชาวญี่ปุ่นที่รับผิดชอบในตำแหน่งบริหาร นอกจากนี้ มีบางท่านที่เป็นหัวหน้างานที่มีความจำเป็นต้องสอน พูดคุย ประชุมกับพนักงานคนไทยโดยตรง และบางท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งทุกท่านที่ให้การสัมภาษณ์จะทำงานอยู่ในองค์กรญี่ปุ่นที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น บางองค์กรมีสาขาอยู่ในหลายประเทศในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ และอีก 6 รายที่เพิ่งจะมีโรงงานสาขาเป็นครั้งแรก บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ทำงานอยู่นั้น เป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยมานาน้อยกว่า 10 ปี มีเพียง 1 ราย เท่านั้น ที่อยู่ในองค์กรที่ดำเนินกิจการ

ในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

องค์กรใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แต่หากเป็นองค์กรที่มีสาขาอยู่ในหลายประเทศ เอกสารที่ใช้จะเป็นภาษาอังกฤษ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ท่านที่จะใช้ภาษาไทยและอังกฤษ โดยใช้คำศัพท์เป็นคำในการอธิบายเนื้อหาให้พนักงานเข้าใจ แต่หากเป็นการอธิบายเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ หรือเชิงลึกจะใช้ภาษาญี่ปุ่น ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำนวน

พนักงานชาวไทยที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้นั้น ทุกองค์กรที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่นั้นมีล่ามชาวไทยประจำอยู่ตั้งแต่ 3 คน ไปจนถึง 10 คน โดยทั้งหมดจะเป็นการเวียนให้แปลในแต่ละแผนก โดยไม่จำกัดหรือจำเพาะว่าล่ามคนนั้นจะต้องสังกัดอยู่แผนกใด ยกเว้นว่าผู้ให้สัมภาษณ์ชาวญี่ปุ่นท่านนั้นเป็นประธานบริษัท จะมีล่ามชาวไทยที่แปลประจำอยู่โดยเฉพาะ

ตอนที่ 2 สอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดแข็ง/ จุดเด่น ของล่าม
2. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดที่ควรปรับปรุง ของล่าม

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ (ถ้ามี)

โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) กลุ่มหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นสรุปได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1

ผู้จัดการดูแลโรงงานและซ่อมบำรุงของ โรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และประกอบ
รถยนต์

อายุ 45 ปี ปัจจุบันใช้ล่ามที่เป็นเพศชายที่ไม่ได้เป็นพนักงานประจำขององค์กรอายุยังไม่ถึง 30 ปี (ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบอายุของล่ามแน่ชัด) เนื่องด้วยงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าโรงงาน และต้องทำงานที่กลางแจ้งที่ต้องไปไปเจอแดด จึงสะดวกใจมากกว่าที่จะใช้ล่ามที่เป็นเพศชาย โดยล่ามท่านนี้มีความเข้าใจในความเป็นองค์กรญี่ปุ่นอย่างดี เนื่องจากที่ทำงานเดิมก่อนจะมาทำงาน

ที่นั่นก็เป็นองค์กรญี่ปุ่นมาเช่นกัน

ทักษะทางด้านภาษาญี่ปุ่นจากทักษะการสื่อสารทั้งหมด 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียนนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า การเขียนของล่ามอยู่ในระดับที่ดีกว่าทักษะอื่น ๆ โดยคุณได้จากการความเร็วในการเขียนขณะปฏิบัติงานด้วยกัน อีกทั้งการแปลเอกสารก็ยังสามารถทำได้เร็วอีกด้วย แต่สำหรับเรื่องการพูด ยังมีปัญหาเรื่องที่คุณให้สัมภาษณ์ไม่สามารถที่จะเข้าไปในภาษาญี่ปุ่นของล่ามชาวไทยที่แปลออกมา และเมื่อเจอเหตุการณ์นั้นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นท่านนี้จะแจ้งกับล่ามตรง ๆ ว่า ไม่เข้าใจ และในทางกลับกันเมื่อล่ามท่านนั้นไม่เข้าใจก็จะมีการถามกลับเพื่อเป็นการตรวจสอบก่อนจะแปลเป็นภาษาไทย โดยหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นจะแจ้งกับล่ามเสมอว่า ถ้าไม่เข้าใจอะไรให้ถามก่อนเสมอ แต่ก็ยังมีกรณีที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นสั่งงานคนไทยและเมื่อล่ามแปลไปแล้ว ผลงานที่ได้จากพนักงานคนไทยกลับไม่ใช่อย่างที่เขาสั่งไปในตอนแรก จึงทำให้ทราบว่าคงมีการสื่อสารที่ผิดพลาดไป หัวหน้างานญี่ปุ่นท่านนี้จึงยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจเท่าใดนักในการแก้ไขปัญหาคือหัวหน้างานจะเปลี่ยนคำพูดให้ง่ายที่จะแปลหรือเข้าใจมากขึ้น

ทักษะด้านการพูดของล่ามยังขาดไวยากรณ์ที่ถูกต้องเท่าที่ควรและยังมีบางครั้ง ที่การเลือกใช้คำก็ยังเลือกใช้ไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่เข้าใจในคำพูดของล่ามที่ต้องการจะพูด

การแปลเอกสารไม่ว่าจะเป็นคู่มือปฏิบัติงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ทางล่ามได้ทำอยู่นั้นยังไม่เคยมีใครที่มาแจ้งหัวหน้างานญี่ปุ่นท่านนี้ว่า เอกสารส่วนนี้เขียนผิด หรือไม่ความหมายไม่ถูก แต่มีกรณีที่ทางพนักงานคนไทยปฏิบัติงานแล้วเมื่อหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมาตรวจสอบงานแล้วพบว่า งานไม่ถูกต้อง เมื่อสอบถามพนักงานคนไทยแจ้งว่า เขาแค่ทำงานคู่มือปฏิบัติงานที่แปลเป็นภาษาไทย หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นถึงได้ทราบได้ว่าล่ามแปลเอกสารไม่ถูกต้อง

และนอกเหนือจากนี้ยังมีกรณีที่พนักงานคนไทยเข้ามาถามหัวหน้างานญี่ปุ่นโดยตรงว่า คำที่เขียนไว้

ในคู่มือการทำงานตรงนี้มีมีความหมายว่าอย่างไร (พนักงานคนไทยไม่เข้าใจภาษาไทยที่แปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย) เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ อธิบายไปจึงเข้าใจและมีการเปลี่ยนคำพูดภาษาไทยในคู่มือนั้นเสียใหม่ จึงคิดว่าล่ามชาวไทยมีความเข้าใจในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะทางยังไม่มากพอ แต่ก็ยังไม่พบว่าล่ามมีความคล่องหรือทำส่วนใดได้เป็นเป็นพิเศษ

หัวหน้างานกล่าวว่า เนื่องจากคู่มือการทำงานของเครื่องจักรบางครั้งสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ ล่ามท่านนี้จึงต้องเป็นผู้แปลเอกสารด้วยซึ่งก็สามารถแปลคู่มือนั้นออกมาให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้ แต่ในการทำงานโดยทั่วไปไม่พบว่ามีการใช้ภาษาอังกฤษนอกจากการแปลเอกสารเท่านั้น และการแปลนี้ก็ทำให้รู้สึกประทับใจที่แปลเอกสารภาษาอังกฤษได้

การเข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ ในแผนกทุกวัน ล่ามมีการเวียนกันไปไม่ได้กำหนดว่าต้องเป็นล่ามท่านนั้นเสมอไป ดังนั้นก็จะเห็นความสามารถของล่ามท่านอื่นด้วยว่าเป็นเช่นไร โดยสิ่งที่สามารถวัดความสามารถของล่ามในที่ประชุมได้ชัดเจนที่สุดคือ เวลาในการประชุมที่ช้าเร็วต่างกัน โดยต่างกันประมาณ 1.5 เท่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าความต่าง 1.5 เท่าที่เกิดขึ้นนั้น รู้สึกได้ว่าเสียไปกับการประมวลผลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

เกี่ยวกับเรื่องความเป็นผู้นำของล่ามท่านนี้ ยังไม่มีเหตุการณ์ใดที่ทำให้รู้สึกได้ว่าตัวล่ามเองเป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำ และเนื่องจากล่ามไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

เรื่องความเข้าใจกับวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นนั้นล่ามท่านนี้ไม่มีปัญหาใด สามารถเข้าใจในความเป็นคนญี่ปุ่นได้ดี อีกทั้งความเข้าใจในเรื่อง HO REN SO (การรายงาน การติดต่อ การปรึกษา) ไม่พบว่า มีปัญหาใดเป็นพิเศษ สามารถรายงานได้ตามเวลาที่เหมาะสมเมื่อได้รับการร้องขอจากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ไปถึงผู้ให้สัมภาษณ์ ท่านนี้

เรื่องการรักษากฎบริษัท ไม่มีปัญหาเป็นพิเศษ นอกเหนือจากเรื่องการรักษาเวลาในการเข้าประชุม (ประชุมจัดในช่วงเช้า) สาเหตุคือไปเข้าห้องน้ำ แต่ไม่ได้เป็นบ่อยถึงกับต้องเพิ่งเล็งเป็นพิเศษ

เรื่องการรักษาความลับของการทำงาน ล่ามยังไม่สามารถทำได้ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์มาทราบภายหลังว่าล่ามท่านอื่นได้ทราบความลับนั้นด้วย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ คิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องที่นำเรื่องไปบอกล่ามคนอื่น แต่เนื่องจากไม่ใช่หัวหน้าของล่ามท่านนั้นโดยตรงจึงไม่ได้ตักเตือน และไม่ได้แจ้งให้หัวหน้าล่ามท่านนั้นเพื่อให้เตือนด้วย รู้สึกเพียงว่าจะไม่คุยเรื่องได้เพียงแต่ถามล่ามว่า ควรต้องมีความเข้มงวดในการรักษาความลับใช่หรือไม่และล่ามท่านนั้นก็น่าจะทราบ

ดีเนื่องจากตอบว่า ใช่ครับ

เรื่องการอยากจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ปรากฏให้เห็นในลุ่มท่านนี้โดยรู้สึกได้จากการที่ลุ่มเข้ามาถามความเป็นมาเป็นไปของโครงสร้างงานหรือวิธีการตัดสินใจในกรณีที่แตกต่างกันไปในเรื่องงาน แต่ทางลุ่มก็ยังไม่สามารถถึงขั้นปฏิบัติได้โดยตัวเอง และตัวลุ่มเองก็เคยกล่าวว่าอยากจะทำเพื่อเป็นความรู้แต่ไม่คิดอยากจะทำลงมือปฏิบัติงานด้วยตัวเอง

อีกด้วย

เรื่องที่คิดว่าควรต้องแก้ไขคือเรื่องเป็นเวลาเปลลุ่มจะใช้ความคิดเห็นของตนเองลงไป

ซึ่งคิดว่าไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง ควรเปลเฉพาะในสิ่งที่เขาพูดไปเท่านั้น แต่ในเรื่องของการใส่อารมณ์ของตนลงไปในการเปลนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ รู้สึกได้ว่าลุ่มได้พยายามที่จะไม่ให้อารมณ์ของตนเองในบทสนทนาขึ้น แต่เนื่องจากในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้สัมภาษณ์ ทำให้มีสถานการณ์ที่ต้องคุย ตักเตือนพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ลุ่มจะเปลียนคำพูดนั้นให้ฟังดูความหมาย เบากว่าความเป็นจริง แต่ในความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ลุ่มเปลไปตรง ๆ ไม่ต้องใช้คำที่อ้อมค้อม ทางผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่าไม่แน่ใจว่าเป็นเรื่องของลักษณะนิสัยหรือไม่ แต่เวลาที่เขาพูดกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานว่า 「だめだよ」 (Dame da yo) เปลว่า ทำแบบนี้ไม่ได้นะ ลุ่มจะเปลเป็นภาษาไทยว่า 「しない方がいい」 (Shinai hou ga ii) เปลว่า ไม่ทำน่าจะดีกว่า ซึ่งไม่ตรงกับสิ่งที่เขาอยากจะทำบอกกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานท่านนั้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์เคยถามลุ่มว่าเหตุใดถึงไม่เปลไปตรง ๆ ลุ่มให้เหตุผลว่าไม่อยากโดนเกลียด ในทางกลับกันหากเป็นลุ่มเพศหญิง จะทำได้ดีกว่าคือ จะสื่อสารออกไปตรง ๆ ว่า ทำแบบนี้ไม่ได้

ในการทำงานด้วยกันตลอดเวลาที่มีการสอนงานหรือความคิดในการทำงานหรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าไม่มีการสอนงานใด ๆ เป็นพิเศษ แต่หากให้เลือกได้ว่าอยากจะทำลุ่มไม่เป็นเพียงแต่ผู้ส่งสารแต่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้างานได้แทนตัวหัวหน้างานได้เลย จะเลือกกว่าอยากให้เป็นอย่างนั้นหรือไม่ หัวหน้างานได้กล่าวว่าคิดว่าถ้าเป็นแบบนี้ได้ก็จะดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2

ผู้จัดการ โรงงานผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ อายุราว 45 ปี (ผู้วิจัยไม่ได้ถามคำถามนี้) ทำงานในประเทศไทยมา 1 ปี 10 เดือน ปัจจุบันลุ่มที่ใช้เป็นเพศหญิง อายุ 26 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านลุ่มอยู่ที่ 3 ปี โดยสมรรถนะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าอยู่เหนือความคาดหวัง กล่าวคือลุ่มสามารถรู้และเข้าใจ เลือกใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำศัพท์ที่

เกี่ยวกับโรงงานได้เป็นอย่างดี อาจเป็นผลมาจากที่ล่ามเคยทำงานในองค์กรญี่ปุ่นแบบเดียวกันนี้มาก่อน แต่เป็นโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกสบายใจในการทำงาน

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภทคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน สิ่งที่ทำได้ดีที่สุดคือการพูด โดยที่เมื่อถามถึงการสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของล่าม ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าไม่ได้ให้ความสนใจกับระดับความสามารถ จึงไม่ทราบว่าอยู่ที่ระดับใดแล้ว และเนื่องจากล่ามเคยทำงานในส่วนของฝ่ายขายมาก่อน จึงสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นระดับธุรกิจได้ดี ด้านการเขียนและการฟังก็ไม่พบปัญหาเช่นกัน หากเกิดความไม่เข้าใจในสิ่งที่หัวหน้างานสื่อสาร ล่ามจะถามให้ละเอียดก่อนทุกครั้ง หัวหน้างานกล่าวว่า ถามเยอะมากจนหัวหน้างานแทบจะเตรียมคำตอบให้ไม่ทัน ยกตัวอย่างกรณีที่มีการแจ้งพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีการทำงาน พนักงานผู้ปฏิบัติงาน

จะฟังโดยไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ ผิดกับล่ามท่านนี้ที่จะคอยถามรายละเอียดในสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวไปเพื่อแปลให้พนักงานได้เข้าใจ

การแปลพูดจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยนั้น เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์เองไม่ทราบภาษาไทยเช่นเดียวกันทำให้ไม่ทราบว่าล่ามได้สื่อสารออกไปถูกต้องหรือไม่ แต่เมื่อดูจากผลงานของการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็ไม่พบความผิดพลาด หรือผิดพลาดของงาน จึงถือได้ว่าการสื่อสารออกไปถูกต้อง การเลือกใช้คำที่เป็นเอกลักษณ์ของภาษาญี่ปุ่น คือการมีคำสุภาพ ล่ามสามารถเลือกใช้ได้เหมาะสม ล่ามเข้าใจได้เท่ากับแขก หรือ ผู้เข้ามาติดต่องานนั้น ควรใช้คำศัพท์ในรูปสุภาพ แต่คำศัพท์ที่เป็นคำยกย่องนั้น หัวหน้างานกล่าวว่าคิดว่าจะไม่จำเป็นในบริษัทเนื่องจากไม่ได้เป็นบริษัทที่ต้องการพิธีรีตองอะไรมาก เป็นกันเองมากกว่า นอกเหนือจากการแปลพูดแล้ว ยังมีการแปลคู่มือในการทำงานอีกด้วย ก็ไม่พบปัญหาเช่นเดียวกัน

นอกเหนือจากนี้ยังมีทักษะด้านภาษาอังกฤษโดยเมื่อให้แปลเอกสารก็สามารถทำได้ แต่ไม่มีการพูดคุยเป็นภาษาอังกฤษเนื่องจากหัวหน้างานไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ และล่ามมีความเข้าใจในเรื่อง HO REN SO (การรายงาน การติดต่อ การปรึกษา) รวมไปถึงมีความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมขององค์กรญี่ปุ่น หรือแม้กระทั่งการออกท่าทางในการสื่อสารของคนญี่ปุ่นเองนั้น ล่ามก็สามารถเข้าใจและนำมาสื่อสารต่อให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ในทางกลับกันผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นยังเข้าใจวัฒนธรรมไทยไม่พอเสียมากกว่า

เรื่องของการเป็นผู้นำนั้น ไม่มีเป็นพิเศษในหน้าที่งานของการปฏิบัติงาน แต่จะมีในส่วนของกลุ่มล่ามด้วยกันกล่าวคือ หากมีล่ามท่านอื่นแปลเอกสาร เมื่อแปลเสร็จล่ามท่านนี้จะนำไปตรวจสอบความถูกต้องให้ทั้ง ๆ ที่ตำแหน่งไม่ได้แตกต่างกัน และมีจิตใจที่ช่วยเหลือในด้านล่ามด้วยกันและคำนึงถึงผู้อื่นอยู่เสมอ ดังนั้นการทำงานในกลุ่มล่ามด้วยกันจึงเกิดการทำงานเป็นทีมได้อย่างดี ลักษณะการแปลไม่มีการแปลที่เข้าข้างคนใดคนหนึ่ง โดยแปลให้เป็นกลาง

เรื่องการรักษาคุณภาพบริษัท ล่ามสามารถทำตามได้ดี แต่เนื่องจากความคิดและลักษณะวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในเรื่องของความเข้มงวดของกฎหมาย ทำให้หัวหน้างานติดใจเรื่องของล่ามท่านนี้ที่ขี้อวดมาทำงานทุกวันได้ทั้ง ๆ ที่ไม่มีใบขับขี่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ในประเทศญี่ปุ่น

เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ สอบถามทางล่ามเรื่องใบขับขี่ ล่ามตอบว่ากำลังจะไปขอทำใบขับขี่ ผู้ให้สัมภาษณ์ รู้สึกว่าไม่ถูกต้องนัก น่าจะเป็นการขอใบขับขี่มาก่อนแล้วจึงขับขี่จริง แต่ไม่ได้ตัดเตือนล่ามท่านนั้นเนื่องจากไม่ใช่หัวหน้างานโดยตรงที่สามารถจะตัดเตือนได้

เรื่องการจัดการกับความเครียดในการทำงานในเวลาที่ไม่ได้ล่ามจะบอกผู้ให้สัมภาษณ์โดยตรงว่าไม่มีความมั่นใจในการแปล หรือจะพูดตรง ๆ ว่าไม่เข้าใจ จึงไม่ค่อยเห็นความเครียดของล่ามมากนัก และเนื่องจากรักษาระดับอารมณ์ได้ จึงไม่มีความเห็นเกี่ยวกับล่ามในลักษณะที่ว่า อันนี้อารมณ์ดี หรือวันนี้อารมณ์ไม่ดี

เรื่องการรักษาความลับของบริษัท หรือเนื้องาน นั้นไม่สามารถจะตัดสินได้เนื่องจากไม่ค่อยเจอเหตุการณ์ที่ต้องให้ล่ามแปลส่วนที่เป็นความลับ แต่ทางผู้ให้สัมภาษณ์ค่อนข้างมีความมั่นใจในเรื่องการรักษาความลับของล่ามท่านนี้ว่าจะเก็บรักษาความลับไว้ได้

เรื่องการรักษาเวลา ล่ามสามารถมาทำงานได้ตรงต่อเวลา ส่วนใหญ่มาถึงที่ทำงานก่อน หัวหน้างาน และรักษาเวลาในการเข้าประชุมได้ทุกครั้ง โดยไม่ต้องมีการตัดเตือน โดยสามารถใช้เวลาในการทำงานได้เต็มที่โดยไม่นำเวลางานมาใช้ในเรื่องส่วนตัว เนื่องจากงานที่ล่ามได้รับมอบหมายมีค่อนข้างมาก หัวหน้างานจึงคิดว่าล่ามไม่มีเวลาที่จะทำงานส่วนตัวในเวลางาน ล่ามเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นคนทำงานที่มุ่งมั่นไม่เคยได้ยื่นว่าล่ามพูดต่อเรื่องเงินเดือนของตนเองกับหัวหน้างาน

เมื่อถามถึงข้อเสนอแนะ หรือข้อที่อยากให้ล่ามพัฒนาให้ดีขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าไม่มีอะไรเป็นพิเศษนอกเหนือจากเรื่องของการรักษาคุณภาพ โดยท่านได้ให้ความเห็นว่าจะเป็นเรื่องขององค์กรญี่ปุ่นก็จริง แต่เมื่อมาจัดตั้งอยู่ในประเทศไทยก็เป็นหน้าที่ของผู้ให้สัมภาษณ์เองที่ควรที่จะเข้าใจวัฒนธรรมของไชนีสด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3

ผู้จัดการ โรงงาน เป็นบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนของรถยนต์ โดยตัวผู้ให้สัมภาษณ์ใช้ในการสื่อสารคือภาษาอังกฤษ เป็นคำศัพท์ในการอธิบายเกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับเครื่องจักร ใช้ภาษาไทย ในการพูดคุยเล่นกับพนักงาน หรือการทักทาย รวม 20% นอกเหนือจากนั้นใช้ภาษาญี่ปุ่น 80% ล่ามที่ใช้อยู่เป็นเพศชายอายุยังไม่ถึง 30 ปี ซึ่งเคยทำงานเกี่ยวกับด้านเซลล์ ในบริษัทจัดหาที่พักอาศัยสำหรับคนญี่ปุ่น แต่ไม่เคยทำงานในโรงงานที่มีฝ่ายผลิตมาก่อน

ล่ามท่านนี้เพิ่งสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นได้ระดับ N2 เมื่อไม่นานมานี้และเพิ่งเข้าบริษัทนี้ได้ 3 เดือน จึงยังไม่ทราบคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับโรงงานด้านการผลิตได้ โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ เข้าใจในข้อจำกัดข้อนี้ของล่ามและในเบื้องต้นมีความต้องการผู้ที่ส่งข้อความให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานชาวไทยเท่านั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นล่ามที่เข้าใจถึงความหมายที่ซ่อนอยู่ หรือซับซ้อนได้ จึงได้รับล่ามท่านนี้เข้าทำงาน โดยในระหว่างนี้หัวหน้างานสนับสนุนด้านคำศัพท์ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเป็นการสอนคำศัพท์เป็นคำ ๆ ด้วยภาษาไทย หรือการพยายามจะเข้าใจในคำอธิบายของล่ามที่ส่งสารมา จึงถือเป็นช่วงเวลาแห่งการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเป็นช่วงที่ผู้ให้สัมภาษณ์คอยแก้คำศัพท์หรือบอกความหมายที่ล่ามเข้าใจผิดให้เป็นความหมายที่ถูกต้อง ดังนั้นจะเรียกว่าเป็นล่าม ก็ยังคงไม่ถึงกับว่าไฉน น่าจะเป็นการเรียนการสอนกันมากกว่า ซึ่งอาจจะเกิดปัญหาในการสื่อสารขณะมีการประชุม เนื่องจากการประชุมจำเป็นต้องใช้ทักษะที่มากกว่าแค่แปลภาษา ในความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการเป็นล่ามฝ่ายผลิต ฝ่ายสำนักงาน หรือในการแปลในที่ประชุมมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการเข้าใจวัฒนธรรมก็มีความจำเป็น การแปล ดังนั้นผู้ที่มาจะเป็นล่ามแปลให้กับแต่ละส่วนงานก็จำเป็นต้องเลือกให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน

ในการสอนคำศัพท์ใหม่ ๆ ให้กับล่ามนั้นมีความลำบากอยู่พอสมควร เนื่องจากต้องสอนตั้งแต่สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการผลิต แต่ล่ามมีความสามารถที่จะจดจำสิ่งที่ได้รับการสอนนั้นได้รวดเร็วทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่คำศัพท์ธรรมดาทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยช่วงแรกผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกถามค่อนข้างมาก เมื่อวันเวลาผ่านไปการถูกถามค่อย ๆ ลดลงและเปลี่ยนเป็นการที่ล่ามสามารถจะเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง มีการจดบันทึกคำศัพท์ที่ไม่รู้นั้นไว้ โดยถือพจนานุกรมติดตัวตลอดเวลา

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภท คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน หากคะแนนเต็ม 5 คะแนน สิ่งที่ล่ามทำได้ดีที่สุดคือการพูดให้คะแนน 2.5 คะแนน ส่วนการเขียนยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าใดนักโดยให้คะแนน 2 คะแนน โดยผู้ให้สัมภาษณ์พยายามให้ล่ามเรียนรู้โดยการจดบันทึกการประชุมและมีการแก้ไขให้เมื่อการเขียนที่ไม่ตรงกับเนื้อหาที่ประชุมซึ่งยังมีจุดที่เนื้อหายังไม่เขียนไปจากความจริงอยู่ แต่การประชุมนั้นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้เข้าประชุมด้วยจึงสามารถที่จะวิจารณ์ได้ อีกทั้งการแปลเอกสารนั้นยังยากเกินไปที่จะให้ล่ามได้ทำ

การสื่อสารจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยนั้นจะส่งความหมายไปยังพนักงานได้ยังไม่ค่อย

ดีมาก เนื่องจากเป็นเรื่องของการสื่อด้วยความรู้สึก ไม่ใช่แค่คำศัพท์ ต้องใช้เวลาในการที่จะทำความเข้าใจกับภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดออกมา พอสมควร ยกตัวอย่างเช่น เมื่อเกิด

ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์พูดกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานว่า 自覚して下さい。(JIKAKU SHI TE KUDASAI) มีความหมายว่าขอให้ตระหนัก (ตรวจสอบและนำไปคิดกับสิ่งที่ทำพลาดไปอย่าให้เกิดขึ้นอีก) แต่ล่อมไม่สามารถจะถ่ายทอดให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าอาจจะเกิดจากการที่ไม่ทราบความหมายคำศัพท์คำนั้น หรือตัวล่อม

มีข้อจำกัดด้านจำนวนคำศัพท์ หรืออาจจะเกิดจากที่คำศัพท์คำนั้นเป็นคำศัพท์ที่ให้ความหมายมากกว่าที่เห็น จึงต้องใช้ความรู้สึก ใ้ใจในการสื่อความหมาย แต่ล่อมยังไม่มีทักษะด้านนี้มากพอนั่นเอง นอกเหนือจากนี้คนญี่ปุ่นเองยังมีวัฒนธรรมที่จะพูดแสดงความหมายที่ไม่ชัดเจน ไม่เลือกขาว หรือ คำ ชัดเจน หนักไปทางสีเทา ซึ่งตัวล่อมเองก็อาจจะไม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมด้านนี้ของคนญี่ปุ่น ยิ่งทำให้เกิดความไม่เข้าใจได้มากขึ้น

กรณีหากล่อมไม่เข้าใจในบทสนทนาหรือการประชุมล่อมมักจะถามโดยทันที แต่ด้วยความที่ยังมีคำศัพท์หลายคำที่ไม่ทราบทำให้ถึงอธิบายไปก็ยังไม่สามารถจะทำความเข้าใจได้อยู่ดี และเมื่อแปลไม่ได้จะไม่ได้แสดงอาการจนเฉยหรือไม่พอใจแต่อย่างใด มีเพียงอย่างเดียวที่ทำการขอโทษในที่ประชุม โดยขอโทษเป็นจำนวนหลายครั้ง และในการประชุมบางครั้งจะมีผู้ที่สันตักด้านการแปลเข้าร่วมฟังด้วยแต่จะแจ้งผู้สันตักการแปลท่านนั้นไว้เสมอว่ายังไม่ต้องคอยแปลอะไร ส่วนใหญ่จะช่วยฟังและตรวจสอบว่าล่อมท่านนี้สามารถแปลความหมายและเข้าใจได้ถูกต้องหรือไม่

ผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ความเห็นเพิ่มเติมเรื่องของการสื่อสารว่าหากมีการให้แปลไปแล้ว การสอบกลับมีความจำเป็น ถึงแม้จะตรวจสอบไม่ได้ว่าสื่อสารถูกหรือไม่ (เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจภาษาไทย) แต่สามารถสอบกลับได้ว่าแปลถูกหรือไม่จากการถามกลับว่าเมื่อสักครู่ขอให้ทำอะไรไปอย่างไร และในความเป็นจริงนั้นมีการที่เมื่อส่งงานไปอย่างหนึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติงานกลับทำอีกอย่างหนึ่งมา ทั้งนี้ทั้งนั้นสันนิษฐานได้ 2 อย่าง คือ ล่อมไม่เข้าใจเนื้อหา หรือ ล่อมไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดไป

ส่วนการสื่อสารภาษาอังกฤษของล่อมท่านนี้ไม่สามารถสื่อสารได้ ดังนั้นเมื่อมีการสื่อสาร

กับล่อมจะใช้แค่ภาษาไทย และภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น

การสื่อสารที่เรียกว่า HO REN SO นั้น ล่อมท่านนี้มีความเข้าใจในเรื่องนี้ จากการประชุม จะมีการรายงานถึงสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น ล่อมสามารถตอบได้ถึงปัญหา ที่มาที่ไป เหตุใดถึงเกิดปัญหานั้นได้ เรื่องการรักษาเวลานั้นถือว่าไม่มีปัญหาใด ๆ ยกตัวอย่างเช่น ในแต่ละวัน จะกำหนดว่าเวลาใดต้องประชุมที่ใด และเวลาใด ล่อมก็สามารถรักษาเวลาได้เป็นอย่างดี สำหรับ

เรื่องการรักษากฎของบริษัทที่สามารถรักษาระเบียบได้เป็นอย่างดี ถึงแม้จะเป็นครั้งแรกที่ได้ทำงาน
โรงงานการผลิตก็ตาม

ส่วนการรักษาความลับของบริษัท หรือเนื้อหาของงาน สามารถทำได้ในระดับหนึ่งแต่
ยัง

มีการต้องบอกไว้ก่อนว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ห้ามบอกใคร สำหรับเรื่องของการไม่เข้าข้างฝ่ายใด
ฝ่ายหนึ่งในการแปลนั้น ด้วยว่าล่อมยังเพิ่งเข้างานได้ไม่นานจึงยังไม่มีทางเลือกที่รักมักที่ชังใด ๆ
ล่อมท่านนี้เป็นผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จดูได้จากการการพยายามค้นคว้าหาความรู้ดูได้จาก
การที่ล่อมคอยพกพจนานุกรมและสมุดโน้ตติดตัวตลอดเวลา และยังนำมาใช้จริงในการทำงาน
อีกด้วย ความต้องการเรียนรู้ของล่อมอาจจะยังไม่ถึงขั้นที่อยากจะทำงานนั้น ๆ ด้วยตนเอง แต่ที่ผู้ให้
สัมภาษณ์มั่นใจคือ ล่อมมีความสนใจใฝ่รู้ในด้านการผลิต ดูได้จากการที่ผู้ให้สัมภาษณ์เคยถามล่อม
ว่าเป็นเซลล์แบบที่เคยทำมาไม่สบายกว่าหรือ ทำงานแบบนี้ไม่ลำบากกว่าหรือ ล่อมกล่าวว่า
ถึงจะลำบากกว่าก็จริงแต่ก็ชอบสายงานการผลิตมากกว่า

ลักษณะการสื่อสารเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำลังต้องการจะตำหนิพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
ต้องการให้ใส่ความรู้สึกในการแปลด้วย ไม่เช่นนั้นพนักงานผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ทราบว่าจะขณะนั้น
ผู้ให้สัมภาษณ์กำลังโกรธ กำลังสอน หรือกำลังอธิบายอยู่ ซึ่งปัจจุบันคิดว่าการแปลของล่อม
ท่านนี้ยังเป็นการแปลโดยปรับคำให้ดูเบาว่าคำพูดจริงของผู้ให้สัมภาษณ์อยู่

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้การชื่นชมกับล่อมท่านนี้ว่ามีความเป็นผู้ที่มีความเป็นมนุษย์ในแบบที่
น่าจะเป็นกล่าวคือ ถึงจะยังมีความรู้ในด้านนั้น ๆ ไม่มาก หรือไม่ทราบว่าตัวเองจะทำได้หรือไม่
ก็ตาม แต่เมื่อบอกให้ล่อมท่านนี้ก็ไม่วิ่งเลยที่จะทำ ไม่เคยทำหน้าไม่พอใจ และทำทันที

ส่วนความรู้สึกที่อยากให้ล่อมทำหน้าที่มากกว่าแค่การเป็นผู้ส่งความหมายไปให้อีก
ผู้หนึ่งนั้น ยังไม่มีเท่ากับการที่อยากให้ล่อมทำหน้าที่ล่อมโดยใช้ใจและการเข้าใจสำนวนในการ
แปล

ความหมายให้ สื่อ การผู้รับฟัง ดังนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกัน
และเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกันด้วยเช่นกัน ถึงจะเป็นเรื่องที่ยากที่จะทำได้ก็ตาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4

ประธานบริษัท ทำงานบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนของรถยนต์อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีส
เทิร์น

ชิบอร์ค โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานในประเทศไทย 3 ปี 8 เดือน อายุราว 45 ปี ภาษาที่ใช้ใน
การสื่อสารคือภาษาอังกฤษ ไทย เป็นคำ ๆ ปะปนกันกรณีพูดตกทายอย่างไม่เป็นทางการ และ
ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารในที่ประชุมและงานที่เป็นทางการ สำหรับล่อมที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็น
เพศหญิง แต่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการด้วย ประสบการณ์ในการใช้ภาษาญี่ปุ่น

อยู่ที่ 15 ปี ปัจจุบันสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นได้ระดับ N1 ปัจจุบันอายุ 35 ปี ประสบการณ์ใน
การทำงานบริษัทแห่งนี้ 3 ปี 8 เดือน (ทำงานพร้อมกับการก่อตั้งบริษัทและพร้อมประธานบริษัท)

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภท คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถฟัง อ่าน เขียน
ในการทำงานได้อย่างไม่มีปัญหา แต่สำหรับการพูด หากเทียบกับเมื่อแรกเริ่มที่เข้าบริษัท ทักษะ
การพูดตกลงไปมาก บางครั้งไม่เข้าใจว่ากำลังจะสื่อว่าอย่างไร อาจเป็นเพราะไม่ค่อยได้ใช้
ภาษาญี่ปุ่น (พูด) ในการทำงาน เนื่องจากไม่ได้ให้ทำงานในงานส่วนล่ามโดยตรงทำแต่ส่วน
หน้าที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ตนเองเพียงอย่างเดียว ส่วนภาษาอังกฤษนั้นอยู่ในระดับที่สามารถ
ส่งอีเมลล์ในบริษัทและต่างบริษัทได้ แต่ไม่ถึงกับพูดได้คล่องแคล่ว

ลักษณะการแปลของล่ามท่านนี้ในความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว ไม่พบการแปล
แบบเข้าข้างผู้ที่ตนเองสนิทสนมเป็นพิเศษ และเนื่องจากสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นได้ N1 เมื่อแปล
สิ่งใดรู้สึกได้ว่าจะยาวมาก และเท่าที่ทราบมีการใส่ความคิด ความรู้สึกของตนเองลงไปในแปล
นั้นด้วย และไม่แปลตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการ ปัญหาจะเกิดเมื่อการแปลกันจบลงไปที่สิ่ง
ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่งสารออกไปแต่กลับไม่สื่อถึงพนักงานผู้ปฏิบัติคนไทย เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์เจอกับ
ปัญหาดังกล่าวอีกครั้งจึงถามพนักงานผู้ปฏิบัติการว่าเหตุใดจึงยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงได้
พนักงานผู้ปฏิบัติงานตอบว่าเพราะตอนนั้นที่คุยกันไปยังคุยกันไม่เข้าใจ ความคิดเห็นก็ยังไม่
ตรงกัน

นอกเหนือจากนี้ล่ามท่านนี้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบุคคลและธุรการมาก่อน ดังนั้นทำให้
มักจะพูดแสดงความเห็นว่าที่เคยทำงานมาหรือที่ทำงานเก่าเป็นแบบนี้ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์
มักจะบอกเสมอว่าที่เก่าก็คือที่เก่าที่นี้ ก็คือที่นี้ไม่เกี่ยวกับ

นอกเหนือจากนี้ล่ามท่านนี้ยังทราบเกี่ยวกับการ HO REN SO (รายงาน ติดต่อ ปรีกษา)
เป็นอย่างดีแต่ที่สิ่งที่ทำคือ รายงาน เพียงอย่างเดียวไม่ค่อยมีการปรีกษา ล่ามเป็นผู้ที่ค่อนข้างมีความ
เป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง แต่ไม่มีปัญหาเรื่องการดูแลพนักงานได้บังคับบัญชา ทำงานเป็นทีม
ได้เป็นอย่างดี แต่มีพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาที่ลาออกไปเพราะนิสัยเข้ากับล่ามท่านนี้ไม่ได้ และ
เมื่อคนญี่ปุ่นท่านอื่นร้องขอให้ช่วยเข้าประชุมใด ๆ ล่ามท่านนี้เข้าประชุมได้โดยไม่ได้ปฏิเสธ
แต่อย่างไร แต่เมื่อมีล่ามท่านอื่นที่อายุน้อยกว่า และประสบการณ์น้อยกว่าแปลเอกสารมา
ล่ามท่านนี้ไม่ได้ทำการตรวจเช็คให้เป็นพิเศษแต่อย่างไร เพราะถือว่าตนเองไม่ได้ปฏิบัติ
ในฐานะล่าม

ล่ามมีความเป็นผู้นำ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (มกราคมที่ผ่านมาได้รับ
การเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการ) ส่วนความสามารถในการตัดสินใจของล่ามท่านนี้ รวดเร็ว
แต่ไม่รวมถึงการตัดสินใจว่าถูกหรือผิด แต่ถ้าเทียบกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้วยังขาดเรื่อง
การวางแผนงานอยู่ ส่วนเรื่องการรักษาเวลายังไม่สามารถทำได้ดี มักจะมาสายในการประชุมต่าง ๆ

เสมอ ผู้ให้สัมภาษณ์เตือนหลายครั้ง จนถึงการบอกเล่าผู้ให้สัมภาษณ์ว่าถ้าประชุมเวลานั้นไม่สะดวก ให้เปลี่ยนเวลาแต่ถ้าเข้มงวดว่าเวลาที่จัดประชุมคืออยู่แล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถรักษาเวลาได้ อาจเป็นเพราะตัวล่ำเองกำหนดความสำคัญไว้ใจแล้วว่าสิ่งใดสำคัญ ถ้าสำคัญจะมาตรงเวลา ถ้าล่ำคิดว่าไม่ใช่ก็จะไม่รักษาเวลาเลย แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อถึงงานใหญ่ของบริษัท ส่วนเรื่องรักษาความลับ เท่าที่ทราบไม่ได้ยินเรื่องที่เคยบอกเล่าไปแต่ได้ยินจากคนอื่น น่าจะมีการรักษาความลับได้ดี มีเรื่องที่คิดว่าความลับน่าจะรั่วไหลออกไปแต่คิดว่าไม่น่าจะใช่จากล่ำท่านนี้ น่าจะเป็นจากข่าวโคมลอยจากพนักงานเองมากกว่า

ล่ำท่านนี้เป็นผู้ที่ดูได้ออกง่ายไม่ว่าจะอารมณ์ดี หรือไม่ดี ดังนั้นการบังคับอารมณ์ยังไม่ดีมากนัก ล่ำท่านนี้เป็นผู้ที่นึกถึงบริษัทหลายอย่าง แต่โดยมากมาจากนโยบายบริษัทที่กำหนดให้ทำเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องเดียวที่ไม่คิดเข้าข้างบริษัทคือเรื่องการลดจำนวน % การปรับเงินเดือน ซึ่งทางล่ำผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจในคำอธิบายของผู้ให้สัมภาษณ์เท่าที่ควร

ความตั้งใจในการจะประสบความสำเร็จการทำงานนั้น คิดว่าอยู่ในระดับที่ปกติ ไม่หือหวาหรือต้องการอะไรมาก อาจเนื่องมาจากอายุ และมีครอบครัว แต่มีการประกอบอาชีพที่สองขณะที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ เช่น ขายน้ำส้มคั้นสด (ในบริษัท), ขนม, สร้อยเครื่องราง เป็นต้น

สิ่งที่อยากให้ล่ำท่านนี้ปรับปรุงคือเรื่องของการทำความเข้าใจกับสิ่ง หากไม่เข้าใจก็จะไม่ทำตาม แต่สำหรับเรื่องทักษะการพูดที่ตกลงไปนั้น ทางผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ใส่ใจเรื่องใดเป็นพิเศษ ส่วนเรื่องอนาคตของการเป็นล่ำ (ในด้านการบริหาร) นี้ยังไม่สามารถตอบได้เนื่องจากไม่ทราบความต้องการของล่ำท่านนี้เท่าที่ควร แต่เท่าที่ทราบคือล่ำมีความต้องการจะอยู่บริษัทนี้ไปจนเกษียณ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการอยากให้ล่ำ เพิ่มคุณค่าของตนเองโดยการสามารถทำงานนั้น ๆ

ได้ด้วยตนเอง หรือการให้เป็นเพียงล่ำเท่านั้นเพียงพอนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้ล่ำเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้ มากกว่าการเป็นเพียงผู้แปลภาษาเท่านั้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5

ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ เพศชาย อายุประมาณ 38 ปี ทำงานในประเทศไทย 2 ปี และทำงานกับล่ำท่านนี้ 1.5 ปี ภาษาที่ใช้ในการทำงานคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย (ใช้เวลาสื่อสาร

คำศัพท์ง่าย ๆ หรือศัพท์เฉพาะ แต่ไม่ทราบว่าจะถูกต้องหรือไม่) และใช้ภาษาญี่ปุ่นในการแปลหน้างาน ล่ำท่านนี้เป็นเพศหญิงอายุ 28 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านภาษาญี่ปุ่น 5 ปี

ส่วนใหญ่จะให้ล่ามแปลระหว่างการทำงาน และการประชุม ล่ามท่านนี้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้โดยเฉพาะการใช้อีเมลมากกว่าด้านอื่น ๆ การพูดยังไม่สามารถสื่อสาร

ได้ขนาดนั้น สำหรับความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นระหว่าง การฟัง พูด อ่านและเขียนนั้น ล่ามสามารถ พูด และฟัง ได้ดี และทักษะด้านการเขียนและการอ่านเป็นอันดับรองลงมา สำหรับการแปลคู่มือต่าง ๆ ล่ามสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่มีความผิดพลาดที่เป็นที่น่าสังเกต แต่หากเป็นการแปลพูดจะมีความผิดพลาดไปบ้าง

ล่ามท่านนี้สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ดีการทำงานเป็นทีมไม่มีปัญหาใด ๆ ไม่มีปัญหากับผู้ปฏิบัติงานคนไทย นอกเสียจากว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานคนไทยไม่พอใจกับการแปลของล่ามท่านนี้ ก็จะบอกว่าล่ามแปลไม่ดีจึงโดนผู้ให้สัมภาษณ์ดู ทำให้เป็นการไม่พอใจซึ่งกันและกัน และไม่ลงรอยกัน แต่ถึงอย่างนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังอยากใช้เวลาแสดงออกว่ากำลังดู อยากให้ล่ามแปลไปตรง ๆ ว่ากำลังดู หรือโอกรธ ไม่ต้องการให้แปลแบบอ้อม ๆ ซึ่งล่ามก็ทำเช่นนั้นอยู่ ซึ่งก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานคนไทยขุ่นเคืองอย่างที่กล่าวไปข้างต้น แต่ถึงอย่างนั้น ล่ามท่านนี้ไม่มีการแบ่งว่าชอบคนไหน ถึงแปลให้เข้าข้างคนนั้น

ล่ามรู้จัก HO REN SO และสามารถประยุกต์ใช้ได้โดยไม่มีการลืมรายงาน และไม่มีปัญหาเรื่องการทำความเข้าใจคนคุยต่อองค์กรญี่ปุ่นเนื่องจากเคยทำงานในองค์กรญี่ปุ่นมาก่อน เพียงแต่อาจจะยังไม่เข้าใจความเป็นชนชาติญี่ปุ่น กล่าวคือการทำงานที่ชาวญี่ปุ่นมักจะพูดไม่ชัดเจน ไม่บอกให้ชัดเจน ขาว หรือ ดำ ซึ่งถ้าล่ามไม่เข้าใจก็จะไม่สามารถสื่อความหมายไปให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานชาวไทยได้

สำหรับการแบ่งเวลาในการทำงาน ล่ามสามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานหน้างานกับผู้ให้สัมภาษณ์และเวลาในการแปลเอกสารได้เป็นอย่างดี หากแปลเอกสารไม่ทันจะขอทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จลุล่วงทันเวลา และการรักษาเวลา ความลับ หรือกฎบริษัท ได้ดีและเมื่อถามถึงสิ่งที่อยากให้ล่ามท่านนี้ปรับปรุงคือ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์พอจะเข้าใจคำศัพท์ภาษาไทยบ้าง เมื่อเวลาที่แปลออกไปว่าเพราะแบบนี้ และแบบนี้ จึงเป็นเช่นนี้ แต่ล่ามมักจะรวบความหมาย ไม่พูดคำระหว่างกลางประโยค และแปลบทสรุปเพียงอย่างเดียว

ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าอยากให้ล่ามท่านนี้สอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น N1 ให้ผ่าน เพื่อล่ามจะได้เก่งมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และล่ามเองก็มีความคิดที่อยากจะประสบความสำเร็จในด้านอาชีพมากกว่าที่เป็นอยู่โดยการ ไม่เป็นล่ามเพียงอย่างเดียวแต่อยากจะเพิ่มคุณค่าของตนเองโดยการเป็นผู้ปฏิบัติงาน (แผนกตรวจสอบ) ด้วยตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าเรื่องนิสัยส่วนตัวว่าจะเป็นอย่างไร นั้น ไม่มีส่วนตัดสินความสามารถของล่าม แต่เป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่อยากจะทำงานแค่นั้น

ก็มากเพียงพอแล้ว

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6

ดำรงตำแหน่งประธานบริษัทของบริษัทผลิตรถยนต์ โดยมาประจำที่ประเทศไทย ประมาณ 1 ปี อายุ 50 ปี ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารกับพนักงานในบริษัทผ่านล่ามญี่ปุ่นชาวไทย เพศหญิงซึ่งมีอายุราว 30 ปี ปฏิบัติงานที่บริษัทแห่งนี้ 5 ปี แต่มีประสบการณ์ด้านภาษาญี่ปุ่นมานาน ไม่เคยมีประสบการณ์ไปทำงานหรือเรียนที่ญี่ปุ่น บริษัทก่อนหน้านี้ล่ามท่านนี้ทำใน ส่วนของด้านการขายมาก่อน โดยขณะนี้ได้เป็นล่ามให้กับฝ่ายผลิต เมื่อถามถึงการสอบวัดระดับ ภาษาญี่ปุ่นผู้ให้สัมภาษณ์ไม่แน่ใจแต่คิดว่าถ้าเธอพูดจาได้คล่องแคล่วเช่นนี้น่าจะอยู่ในระดับ N2

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภทคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถฟัง อ่าน เขียน ในการทำงานได้อย่างไม่มีปัญหาในทุกทักษะ แต่ยังไม่เก่งไปถึงภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ เช่น การทำเอกสารสัญญา แต่ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำได้ถึงขั้นนั้น ทำได้เท่านั้น พอใจแล้ว นอกจากนี้ทักษะด้านการเขียนตอบ ใช้อีเมลเป็นภาษาอังกฤษก็สามารถทำได้ดี แต่ไม่แน่ใจเรื่องการพูดว่าจะทำได้หรือไม่

ล่ามไม่มีปัญหาเรื่องใด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเข้าใจองค์กรญี่ปุ่น วัฒนธรรมญี่ปุ่น ความรู้สึกนึกคิดของคนญี่ปุ่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ พูดออกมาได้ และสื่อสารได้ดี ที่ทำให้เห็นชัดว่ามีความเข้าใจในวัฒนธรรมความคิดของคนญี่ปุ่น เป็นอย่างดี เช่น เมื่อต้องแปลขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์หรือหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นท่านอื่นกำลัง โกรธ หรือ

โมโห ผู้ให้สัมภาษณ์จะพูดต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานว่า 何やってんだ! (Nani yattennda!) แปลว่า ทำอะไรอยู่เนี่ย ซึ่งเมื่อล่ามท่านนี้แปลไม่ได้แปลตามออกไปว่า ทำอะไรอยู่ แต่ได้แปล ออกไปในเนื้อหาทำนองว่าหัวหน้างานกำลังโกรธอยู่ ผู้ให้สัมภาษณ์พูดติดตลกว่าหากเป็นล่ามที่ยังอ่อนประสบการณ์คงจะถามไปตรง ๆ ตามคำพูดนั้น และพนักงานผู้ปฏิบัติการคงจะตอบมา เป็นแนวว่าทำอะไรอยู่ และเมื่อถามเพิ่มเติมว่าอยากให้แปลตรงตามอารมณ์โกรธนั้นหรือว่าอยากให้แปลแบบอ้อม ให้กลายเป็นเนื้อหาที่อ่อนลง ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าอยากให้แปลแบบที่สามารถ สื่อความหมายจริง ๆ ในการโมโห หรือโกรธในครั้งนั้นได้ ส่วนเรื่องการสื่ออารมณ์นั้นคิดว่าไม่จำเป็นเนื่องจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นคงจะดูออกได้จากสีหน้าท่าทางของผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว

นอกเหนือจากเรื่องความหมายที่เต็มไปด้วยความรู้สึกแล้วผู้วิจัยถามเพิ่มว่าเนื่องจาก ล่ามเคยทำด้านการขายมาก่อน มีปัญหาในการไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้านการผลิตหรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่า เนื่องจากท่านเพิ่งมาประเทศไทยได้ 1 ปี และตัวล่ามเองก็อยู่ที่บริษัทนี้มา นาน

5 ปีแล้ว จึงไม่พบปัญหาว่าล่อมมีปัญหาในการเข้าใจคำศัพท์ แต่คิดว่าช่วงแรกที่เปลี่ยนงานเข้ามา คงมีปัญหาอยู่บ้าง และเมื่อมีปัญหาหรือคำถาม มีข้อสงสัยใด ๆ ล่อมท่านนี้ไม่ได้แสดงอารมณ์ให้เห็นว่าไม่พอใจ แต่แก้ไขโดยการไม่เก็บปัญหา คำถามนั้นไว้คนเดียวแต่รับนำมาถามเพื่อให้ได้คำตอบต่อไป ส่วนด้านการรักษาเวลา ความลับของบริษัท หรือกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ไม่พบว่า มีปัญหาหรือข้อสังเกตใด ๆ

การติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า HO REN SO สามารถทำได้ดี สำหรับเรื่องการสอนงาน ระหว่างล่อมด้วยกันนั้นยังไม่มี และคิดว่าน่าจะยากอยู่พอสมควรเนื่องจากในความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ คนไทยเป็นชนชาติที่มีความภาคภูมิใจในตัวเองสูง หากถูกคนที่อายุน้อยกว่ามาเตือน หรือบอกก็จะรู้สึกเสียหน้า และล่อมยังมีความปรารถนาดีต่อองค์กรส่วนรวมดูได้จากการทำงานที่คอยแนะนำ หรือแจ้งส่วนที่คนญี่ปุ่นน่าจะยังไม่ทราบให้ผู้ให้สัมภาษณ์อยู่บ่อยครั้ง

เมื่อถามถึงความเป็นผู้นำของล่อมท่านนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า คิดว่าล่อมมีความสามารถ

ที่จะฝึกฝนได้แต่ ณ ปัจจุบันล่อมท่านนี้คงยังไม่เข้าใจการที่จะเป็นผู้นำมากนักเนื่องจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคือการให้แปลเท่านั้น ผู้วิจัยจึงถามเชิงลึกว่าตัวล่อมเองอยากจะเข้าไปทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายในการแปลนั้นหรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าไม่แน่ใจว่าล่อมท่านนี้อยากจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือไม่แต่ถ้าเลือกได้ก็อยากให้ล่อมไม่ได้เป็นเพียงผู้ส่งสาร แต่อยากให้เป็นผู้ที่มาทำงานโดยตรงเช่นแผนก ควบคุมการผลิต เป็นต้น และถ้าหากสามารถทำได้แล้วก็จะสามารถเป็นผู้ที่คอยบอก สอน แนะนำผู้อื่นได้ โดยที่ไม่ต้องกังวลกับเรื่อง ทิฐิ ของล่อมท่านอื่นที่อายุมากกว่า เพราะล่อมท่านนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานเองรู้มากกว่าย่อมสามารถสอนผู้อื่นได้ ส่วนเรื่องการรักษาเวลา กฎบริษัท ความลับ ไม่เคยเห็นว่ามีมารมาสายหรือทำผิดกฎใด ๆ

สิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกังวลเกี่ยวกับล่อมคือ ด้วยหน้าที่งานของล่อมไม่มีความรับผิดชอบ

และถือว่าสบาย เพราะเป็นเพียงผู้ที่รับสารและส่งสารระหว่างคนไทยและญี่ปุ่นเท่านั้น เมื่อแปลไปแล้วไม่ต้องรับผิดชอบกับคำพูดเนื่องจากถือว่าตนเองก็แปลมาจากการที่คนอื่นพูดมาอีกทีเท่านั้น

จึงอยากให้ทำงานที่มีความรับผิดชอบในงานของตัวเอง หากวันหนึ่งที่ล่อมมีงานที่ต้องมีความรับผิดชอบเป็นของตัวเอง ต้องพูดแสดงความคิดเห็นของตนเองขึ้นมา จะสามารถตอบสนองหรือรับมือกับสิ่งที่ตนเองพูดหรือทำออกไปได้หรือไม่ เป็นสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นห่วงมากที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7

ดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการบริษัทประกอบยานยนต์ที่ตั้งอยู่ในอิสเทิร์นชิบอร์ค

เป็นเวลา 1 ปี 8 เดือน เพศชาย อายุของผู้ให้สัมภาษณ์คือ 50 ปี อายุงานของล่าม 7 ปี ทำที่บริษัท
 แห่งนี้มา 1 ปี 8 เดือนเช่นกัน โดยอยู่ในระดับลีดเดอร์ของส่วนล่าม แต่อยู่ในสังกัดของสำนักงาน
 ล่ามท่านนี้เป็นผู้ที่มีความสามารถในตัวเองสูง เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ได้รู้สึกว่ามีงาน
 เพื่อแปลอย่างเดียวนั้นแต่ทำงานไปและคิดไปด้วยว่าจะทำอะไรให้บริษัทดีกว่าเดิมโดยใช้
 ภาษาญี่ปุ่นเป็นสื่อกลาง ยิ่งเมื่อเทียบกับล่ามท่านอื่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทแล้วจะเห็นได้ว่าแตกต่าง
 กันมากยกตัวอย่างเวลาที่พนักงานชาวไทยคนอื่น ๆ พูดแสดงความคิดเห็นใด ๆ ออกมา ล่ามท่านนี้
 จะคอยแปลความหมายให้ฟังด้วยว่าพนักงานชาวไทยท่านนั้นพูดอะไร มีความหมายว่าอย่างไร
 ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่าแตกต่างกับท่านอื่น ๆ และเมื่อมีความสามารถในสิ่งที่คนอื่นไม่มีแล้วนั้น
 ก็จะนำไปสู่ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นด้วย โดยบริษัทแห่งนี้ใช้หลักเกณฑ์เหล่านี้เป็นตัวชี้วัดในการให้
 ค่าตอบแทนกับพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นล่าม โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวเพิ่มเติมว่านอกจากบริษัท
 จะต้องการล่ามเช่นนี้แล้ว บริษัทอื่น ๆ ก็คงต้องการล่ามเช่นนี้ด้วยเช่นกัน

และในความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่คิดว่ามีข้อที่ไม่อยากให้ทำคือ เมื่อผู้ให้
 สัมภาษณ์

กล่าวอะไรสักอย่างแต่ล่ามกลับแปลไปเป็นอีกทางหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น พนักงานคนไทยสองคน
 ทำงานด้วยกันแต่บังเอิญมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ทั้งสองฝ่ายได้พูดเรื่องที่ต้องแต่ก็ยัง
 เข้าใจไม่ตรงกัน โดยที่ทางผู้ให้สัมภาษณ์แก้ไขปัญหาโดยการเข้าไปไกล่เกลี่ยด้วยข้อเสนอ ผลจาก
 การที่

เสนอข้อเสนอมไปแล้วนั้น เกิดผลลัพธ์มา 2 อย่างคือ เข้าใจและยอมรับได้ และไม่เข้าใจและ
 ไม่ยอมรับ ตัวผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นกลาง ตัดสินความคิดเห็นของทั้งสองท่าน
 ว่าถูกต้องทั้งคู่ แต่เหตุใดถึงยังไม่ลงรอยกันอยู่ เมื่อถามไปถามมาก็พบคำตอบง่าย ๆ ว่าทั้งสองคน
 ไม่ถูกกัน จึงเข้าใจว่าที่แท้ที่ทะเลาะกันไม่มีวันจบเสียที่เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ดี
 นั้นเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้คำว่า คนที่เกลียดก็คือเกลียด หรืออีกกรณีหนึ่งไม่ได้ทะเลาะกันด้วย
 เรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และทะเลาะกันด้วยเรื่องงาน เช่นฝ่ายบุคคลและฝ่ายผลิต
 อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันแต่เมื่อเข้าไปไกล่เกลี่ยว่า อ๋อ มองแต่มุมมองของตัวเอง
 ลองคิดในภาพรวมของบริษัทจะได้อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุด ซึ่งลักษณะการทะเลาะกันในแบบ
 ที่กล่าวมานั้นคนญี่ปุ่นก็เป็นเช่นกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าหากล่ามสามารถเข้าใจสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือ
 เข้าใจในพื้นฐานนิสัยของพนักงานคนไทยเหล่านั้นแล้วนำมาบอกกับผู้ให้สัมภาษณ์ได้ ก็จะช่วยให้
 การตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดีและเร็วขึ้น เพราะถ้าหากไม่แจ้ง การตัดสินใจผิดพลาด เช่น
 คนที่ไม่ลงรอยกันด้วยนิสัย ไม่ว่าจะอย่างไรก็ไม่ถูกกัน แก้ไขโดยการพยายามจะให้ทั้งคู่นี้ถึง
 เรื่องบริษัทเป็นหลัก หรือในทางกลับกันตัดสินใจย้ายพนักงานฝ่ายบุคคลเพื่อจะได้ไม่ต้องเจอ

กับคู่กรณี ทั้ง ๆ ที่ทั้งสองท่านอาจจะปรับความเข้าใจกันได้เนื่องจากไม่ได้ไม่ชอบพอกันด้วยนิสัยส่วนตัว

ความสามารถในการวัดระดับ N2 ทุกคนก็มีเหมือนกันหมด แต่การเข้าใจไปถึงความรู้สึก

นึกคิด หรือจิตใจของคนญี่ปุ่นต่างหากที่จะดูแตกต่างและดูมีทักษะมากกว่า ต้องมีความสามารถในการรู้จักการแก้ไขปัญหา ไม่เกี่ยวกับการว่าจะได้ภาษาญี่ปุ่นมากหรือน้อย ตัวล่ำเองจะเกิดการพัฒนาในตัวเองมากขึ้นอีกด้วย ผู้วิจัยจึงถามว่าถ้าอย่างนั้นก็ไม่ได้ให้ความสนใจกับความสามารถในการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นใช่หรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่า ใช่ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับที่ได้แต่ก็มีความมั่นใจว่าผู้ที่สอบวัดระดับ N1 ได้เป็นผู้ที่ยอดเยี่ยมมาก และการที่เลือกล่ำท่านนี้มาเป็นล่ามประจำเนื่องจากดูในส่วนของอายุ (มีล่ำท่านอื่นที่สอบวัดระดับได้ N1 แต่ไม่ได้รับเลือกให้มาเป็นล่ามของผู้ให้สัมภาษณ์)

ล่ำท่านนี้เป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำสูง ในช่วงแรกที่จะเลื่อนตำแหน่งให้เป็นลีดเดอร์นั้น ล่ำไม่ยอมรับเนื่องจากกลัวรับความกดดันไม่ไหว แต่จากนั้นมีการอธิบายถึงความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด ล่ำจึงยอมรับกับตำแหน่งนี้ ดังนั้นล่ำท่านนี้จึงเป็นผู้คอยจัดการในกลุ่มล่ำว่าใครจะเปลอะไรอย่างไร ดังนั้นทำให้ล่ำท่านอื่นสามารถจะใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างหลากหลาย และเป็นการเพิ่มทักษะให้กับกลุ่มล่ำ ปกติล่ำที่สอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น N1 จะเป็นผู้จัดบันทึกการประชุม แต่เมื่อต้องมีการกิจไปปฏิบัติงานที่ประเทศญี่ปุ่น ทำให้ล่ำท่านนี้เป็นผู้จัดบันทึกการประชุมแทน ถือเป็นงานที่เวียนงานเพื่อฝึกฝนความสามารถทักษะของตนเองให้ครบทุกด้านทางหนึ่ง

สำหรับความสามารถด้านภาษาถึงจะพูดไม่ถึงกับคล่องมาแต่สามารถสอบวัดความสามารถภาษาอังกฤษ TOIEC 800 คะแนน ภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ใช้ก็จริง แต่ล่ำทุกท่านในบริษัทมีความกระตือรือร้นที่จะอยากเรียนภาษาอังกฤษมาก (บริษัทเปิดคลาสเรียนภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน)

มีความเข้าใจในวัฒนธรรมญี่ปุ่นเป็นอย่างดี ดังนั้นการรักษาเวลาจึงไม่เป็นปัญหาสำหรับล่ำท่านนี้เลย แต่สำหรับพนักงานคนไทยยังมาช้าตามแบบวัฒนธรรมไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า ไม่แน่ใจว่าการที่ล่ำไม่เคยหันมาถามว่า รบกวนพูดอีกครั้งหนึ่งได้ไหมคะ แปลว่าล่ำเข้าใจดีทุกครั้งหรือว่าแปลไปทั้ง ๆ ที่ไม่เข้าใจ แต่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นท่านอื่นที่พอเข้าใจภาษาไทยจะมารายงานผู้ให้สัมภาษณ์ภายหลังว่า ล่ำแปลโดยใช้คำพูดที่แตกต่างกันกับที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูด แต่โดยรวมความหมายเหมือนกัน แต่ก็อาจเป็นสิ่งที่ทำให้คนไทยเข้าใจสิ่งที่สื่อออกไปได้มากขึ้นก็ได้

โดยรวมเรื่องอื่น ๆ ไม่มีปัญหาหรือสิ่งที่อยากให้ปรับเป็นพิเศษ มีเพียงความปรารถนา

อยากให้ล่ำมไม่เป็นเพียงแค่ล่ำม อยากให้มีความรับผิดชอบ บริหารคน และมีตำแหน่งที่เทียบเท่าผู้จัดการแผนก แต่เท่าที่เคยพูดคุยกับล่ำมท่านนี้มานั้น ยังไม่พร้อมและยังไม่อยากรับผิดชอบถึงขั้นนั้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ก็เข้าใจดี และคิดว่าถ้าอยู่มาแรงให้เป็นผู้จัดการเลยคงจะรับได้ยาก แต่ถ้าสั่งสมประสบการณ์มากกว่านี้คิดว่าน่าจะพอไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านี้ และความรับผิดชอบที่มากกว่านี้ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8

รับผิดชอบด้าน อายุ 55 ปี มีการสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นทั้งการอธิบายหน้างานและการประชุม สำหรับล่ำมที่ทำงานด้วย เป็นเพศหญิง อายุยังน้อย แต่ไม่ทราบว่าทำงานด้านล่ำมมากี่ปี แต่ทำงานที่บริษัทแห่งนี้มา 2 ปี

ล่ำมมีความเข้าใจด้านวัฒนธรรมญี่ปุ่นเป็นอย่างดีเนื่องจากเคยไปศึกษาต่อที่ประเทศญี่ปุ่น

มาก่อน เช่น ช่วงแรก ๆ ที่มาถึงประเทศไทยใหม่ ๆ มีการคอยช่วยเหลือวิถีไทยให้คนญี่ปุ่น และไม่รู้สึกล่ำมท่านนี้เป็นคนไทย รู้สึกว่าเป็นคนญี่ปุ่นมากกว่า

ล่ำมจะช่วยแปลภาษาไทยจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานคนไทยให้เป็นภาษาญี่ปุ่นด้วยการพูดที่ดูเบากว่าความเป็นจริง แต่ก็ไม่แน่ใจว่าเป็นแบบนั้นแน่หรือไม่เนื่องจากเมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ดูอารมณ์ของผู้พูดกับความหมายที่แปลออกมาแล้ว ดูไม่น่าจะเป็นเช่นนั้นได้ แต่ก็ไม่ได้อยากทราบล่ำมสามารถเข้าใจคำศัพท์เฉพาะได้ทันทีไม่มีติดขัด

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภทคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถฟัง อ่าน เขียนในการทำงานได้อย่างไม่มีปัญหาในทุกทักษะ แต่ไม่ค่อยมีการให้แปลเอกสาร ส่วนใหญ่เป็นการแปลหน้างานและการประชุม ซึ่งสามารถแปลได้รวดเร็ว ไม่มีการใช้เวลานาน ๆ ไปด้วยการนึกถึงความหมาย

ล่ำมท่านนี้จะคอยแนะนำลักษณะคำพูดที่บางครั้งล่ำมคิดว่าไม่เหมาะที่จะพูดกับคนไทย (เนื่องจากอาจจะทำให้คนไทยรู้สึกไม่ดี) และคอยแจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ทราบถึงวัฒนธรรม

การพูดเหล่านั้นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าดี และล่ำมมีความเป็นกลางไม่แปลเข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่งที่ตนเองสนิทสนมเป็นพิเศษ

การรักษาเวลาของล่ำมท่านนี้ก็ยังทำได้ดี ไม่เคยมาสาย เนื่องจากมีความคิดเป็นแบบญี่ปุ่นมาก ส่วนการรักษาความลับก็สามารถรักษาได้ดีเช่นเดียวกัน

ส่วนข้อที่ไม่ได้คิดว่าเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง แต่ล่ำมบอกรายงานบ้างคือเรื่องที่ว่าผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ที่อายุมากแล้วดังนั้นการจะให้จำภาษาอื่นอีกนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก แต่บางครั้งล่ำมจะ

ต้องพูดภาษาไทยเป็นคำ ๆ ด้วยที่อาจจะหวังว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะจดจำหรือพอเข้าใจภาษาไทยได้บ้าง

แต่ในความเป็นจริงแล้วท่านไม่ได้อยากจะหัดพูดภาษาไทยแล้ว อยากจะมาทำงานนำความรู้ที่มีถ่ายทอดให้กับคนไทยมากกว่า

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9

ดำรงตำแหน่งเป็นประธานบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด บริษัทตั้งขึ้นมาได้ 2 ปี อายุผู้ให้สัมภาษณ์ 45 ปี ทำงานที่ประเทศไทยมาแล้ว 2 ปี ล่ามที่ทำงานด้วยปัจจุบันทำงานด้านล่ามมาเป็นเวลา 5 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้กล่าวว่าล่ามทำงานได้ดีในทุกด้านไม่มีปัญหาใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะภาษาญี่ปุ่นทั้ง 4 ด้าน หรือความคิดของล่ามท่านนี้ก็มีความเป็นผู้ที่เข้าใจในความเป็นชาวญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 10

ดำรงตำแหน่งเป็นประธานบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ก่อตั้งมาได้ 1 ปี 8 เดือน อายุผู้ให้สัมภาษณ์ 45 ปี ทำงานที่ประเทศไทยมาแล้ว 1 ปี 9 เดือน ล่ามที่ทำงานด้วยกันปัจจุบันอายุงาน 7 ปี ทำงานที่บริษัทแห่งนี้ 2 ปี

ความคิดเห็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ไว้คือท่านมีความพึงพอใจในล่ามปัจจุบัน แต่ทักษะที่อยากให้ล่ามมีมากที่สุดคือการสรรหาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้คนญี่ปุ่นที่เพิ่งมาในประเทศไทยนั้นได้เข้าใจความเป็นไทย และสังคมไทยมากที่สุด นอกเหนือจากนี้ยังต้องการล่ามที่ไม่ได้เป็นเพียงแค่ล่าม อยากให้ล่ามสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นของตนเองค่อยออกไปให้ถึงส่วนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเองได้ และสุดท้ายกลายเป็นผู้ที่สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 11

ดำรงตำแหน่งเป็นประธานบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ก่อตั้งมาได้ 2 ปี อายุ 49 ปี ทำงานที่ประเทศไทยมาแล้ว 1.5 ปี ล่ามที่ทำงานด้วยปัจจุบันทำงานด้านล่ามมาเป็นเวลา 15 ปี แต่เป็นล่ามที่ผันตัวเองมาเป็นผู้ที่ทำงานด้านบริหารคือดูแลในส่วนของธุรการบุคคลอย่างเต็มตัว

และเนื่องจากล่ามท่านนี้มีประสบการณ์ด้านนี้มายาวนาน ทำให้ไม่มีปัญหาในด้านทักษะ

ใด ๆ เพราะนอกเหนือจะใช้ภาษาญี่ปุ่นที่ตนเองมีทักษะอยู่แล้วก็ยังนำมาเป็นสื่อกลางที่ทำให้ทำงาน

ด้านอื่นได้อีกด้วย แต่มีข้อตะขิดตะขวงใจอยู่เรื่องหนึ่งสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์คือเรื่องการมีคำพูด

ติดปากที่พูดเป็นประจำ ซึ่งเป็นคำที่คนญี่ปุ่นมักไม่พูดจึงทำให้รู้สึกตะขิดตะขวงใจอยู่บ้างเมื่อได้ยิน

นั่นคือคำว่า จะเรียกว่าอะไรดีละ ในภาษาไทย (คนไทยพูดคำนี้เป็นปกติ) โดยที่ล่ามท่านนี้มักจะพูดคำนี้แทนคำเชื่อมเวลานี้คำพูดยังไม่ออกนั่นเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 12

ผู้จัดการฝ่ายผลิตของโรงงานผลิตชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด ก่อตั้งมาได้ 2 ปี อายุ 50 ปี ทำงานที่ประเทศไทย 2 ปี ล่ามที่ร่วมทำงานด้วยกัน เป็นเพศชาย อายุ 25 ปี ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน เมื่อเรียนจบแล้วเข้าทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นที่แรก สอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นได้ระดับ 2

ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นทั่วไป 4 ประเภทคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถฟัง อ่าน เขียน อยู่ในเกณฑ์สื่อสารได้ มีบ้างที่ล่ามท่านนี้พูดภาษาญี่ปุ่นแล้วผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยเข้าใจ และในทางกลับกันก็มีบ้างที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดไปแล้วแต่ล่ามไม่เข้าใจ แต่ล่ามมักจะถามให้เข้าใจก่อนที่จะแปลออกไปเสมอ ไม่มีการแปลออกไปทั้ง ๆ ที่ตนเองยังไม่เข้าใจในความหมายนั้น โดยกรณีที่มีการถูกถามซ้ำ ผู้ให้สัมภาษณ์จะพูดอีกรอบแต่จะเปลี่ยนคำพูดใหม่เพื่อให้ล่ามเข้าใจง่ายมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการแปลเอกสารด้วย ซึ่งพบว่ายังมีคำศัพท์ที่ดูแปลกและไม่เป็นธรรมชาติอยู่บ้าง แต่เนื้อความไม่ได้ผิดเพี้ยนไปมากเนื่องจากขณะแปลจะคอยถามหากไม่เข้าใจว่ามีความว่าอย่างไร

การรายงาน HO REN SO นั้นยังไม่สามารถทำได้ดี กล่าวคือยังต้องให้ผู้ให้สัมภาษณ์คอยตามงานอยู่ว่าเป็นอย่างไร ไม่ค่อยมีการรายงานทันที และผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าล่ามมีความเป็นผู้นำ หากมอบหมายงานที่มากกว่านี้ ที่ไม่ใช่แค่ล่ามอย่างเดียวก็คิดว่าล่ามจะทำได้ดี การรักษากฎบริษัท รักษาและความลับยังไม่พบว่ามีปัญหา

ล่ามท่านนี้เป็นผู้ที่มีความสนใจใฝ่รู้ภาษาอื่น เช่น ภาษาเยอรมัน ซึ่งทำให้รู้สึกว่าล่ามท่านนี้น่าจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น และอยากประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานมาก สำหรับข้อที่อยากให้ล่ามท่านนี้ปรับปรุงคือเรื่องที่นิสัยส่วนตัวเป็นผู้พูดเก่ง ทำให้บางครั้งผู้ให้สัมภาษณ์ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ได้พูดคุยผ่านล่ามไปนั้น จะมีการหลุดพูดออกไปให้พนักงาน

หรือคนภายนอกหรือไม่ ซึ่งก็ยังเป็นเรื่องที่กังวลอยู่พอสมควร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13

ประธานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ก่อตั้งมาได้ 6 ปี อายุผู้ให้สัมภาษณ์ 39 ปี เพศชาย ล่ามที่ทำงานร่วมกันเป็นเพศชาย อายุ 37 ปี ประสบการณ์ทางด้านล่ามมีมากกว่า 20 ปี ทำงานที่บริษัทแห่งนี้ 4 ปี สอบวัดระดับทางภาษาญี่ปุ่นได้ระดับ N1

ความสามารถของล่ามท่านนี้มีค่อนข้างมาก เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงาน มาหลายปี แต่มีพฤติกรรมที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่พึงพอใจอยู่หลายส่วนเช่น เวลาแปลแล้วใช้ ความรู้สึกของตนเองเข้าไปในการแปลทั้ง ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์แจ้งว่า ให้แปลเท่าที่พูดเท่านั้น และเมื่อฟังภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวไปเป็นประโยคที่เชื่อมต่อกับหลายประโยค และ ยังเป็นภาษาท้องถิ่น แต่ล่ามท่านนี้ไม่เคยถาม หรือแจ้งให้หยุดการพูดเลยสักครั้ง และทำให้ การส่งสารออกไปไม่ถูกต้องทั้งหมด มีเกินหรือตกหล่นบ้าง

อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่ายิ่งล่ามพูดภาษาญี่ปุ่นเพื่อสื่อสารกับคนญี่ปุ่นได้มากเท่าใด นับวันก็ยิ่งมีความไม่เกรงใจใคร่เกรงใจใคร่มากขึ้นเท่านั้น ราวกับว่าตนเองมีสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น ไม่เว้น แต่กับผู้จัดการชาวไทยของแผนกต่าง ๆ ที่พูดเป็นเสียงเดียวกันว่าไม่ไหว

หน้าที่ของล่ามท่านนี้ต้องอยู่ประจำในสำนักงาน หลายครั้งที่พบว่าไม่อยู่ เมื่อลองไป เดินหาดูว่าไปอยู่ที่ไหนก็พบว่าไม่ยืนคูดตามห้องของแผนกต่าง ๆ ที่ตนเองก็ยังไม่เห็นหน้าที่อะไร ในขณะนั้น

ผู้ให้สัมภาษณ์จึงรู้สึกว่าย่าท่านท่านนี้ไม่เป็นที่น่าไว้วางใจ พักหลังจึงไม่นิยมเรียกล่าม เพื่อให้ประชุมใหญ่ด้วยเหมือนที่ผ่านมา

ผลจากการสรุปรวมทั้งหมดของแต่ละประเด็นย่อย ในเรื่องของสมรรถนะมีดังนี้

คำถามที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านความรู้ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างาน ชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-1 สรุปผลจากการตั้งเคราะห์คุณลักษณะด้านความรู้ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	การเรียนรู้ด้านองค์กร	เข้าใจองค์กรดี	เข้าใจองค์กรมากขึ้น	ต้องการการเรียนรู้คำศัพท์	เข้าใจคำศัพท์หลากหลาย	เข้าใจดีในศัพท์เฉพาะทางที่ตนเองรับผิดชอบ	รายงาน ติดต่อปรึกษาเสมอ	เข้าใจแต่ต้องการการฝึกฝน
คนที่ 1	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	ล่ามไม่มีส่วนที่ถนัดเป็นพิเศษ	-	-	เนื่องจากต้องแปลหน้างาน	-
คนที่ 2	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	เข้าใจและรายงานดี	-
คนที่ 3	ล่ามไม่เคยทำธุรกิจด้านนี้มาก่อน	-	-	ล่ามเคยใช้แต่คำศัพท์ด้านงานขาย	-	-	-	เข้าใจแต่ต้องฝึกฝน
คนที่ 4	-	เคยทำในองค์กรธุรกิจคล้ายกันมาก่อน จึงทำได้ดี	-	-	-	แต่ไม่ค่อยสื่อสารกับหัวหน้างาน	-	-
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15	ประเด็นที่ 16	ประเด็นที่ 17
ทำไม่สมบูรณ์	ไม่ถนัดด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้	ไม่ได้ภาษาอังกฤษ	เข้าใจความหมายท่าทางการสื่อสาร	แปลได้ดี	แปลยังไม่แม่นยำ	เข้าใจวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่นเป็นอย่างดี	เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	-	สั่งงานไว้แบบหนึ่งแต่คนไทยทำมาอีกแบบหนึ่ง	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	แปลได้ (แต่ไม่ทราบว่าถูกต้องหรือไม่ไม่เคยมีคนที่ทำงานผิดมาส่ง)	-	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	-	-	พูดและแปลไม่ได้, ไม่รู้คำศัพท์	เข้าใจดี	-	แปลไม่ถูกต้อง ต้องคอยสอนใกล้ชิด รวมถึงให้เวลาในการแปล	เข้าใจดี	เข้าใจดี

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	การเรียนรู้ด้านองค์กร	เข้าใจองค์กรดี	เข้าใจองค์กรมากเกินไป	ต้องการการเรียนรู้คำศัพท์	เข้าใจคำศัพท์หลากหลาย	เข้าใจดีในศัพท์เฉพาะทางที่ตนเองรับผิดชอบ	รายงาน คิดต่อปรึกษาเสมอ	เข้าใจแต่ต้องการการฝึกฝน
คนที่ 5	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	เนื่องจากต้องเปลี่ยนงาน	-
คนที่ 6	-	เลขทำในองค์กรธุรกิจคล้ายกันมาก่อน จึงทำได้ดี	-	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรก	-	-	รายงาน ติดตามงานดี	-
คนที่ 7	-	เลขทำในองค์กรธุรกิจคล้ายกันมาก่อน จึงทำได้ดี	-	-	เข้าใจคำศัพท์มาก	-	รายงาน ติดตามงานดี	-
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15	ประเด็นที่ 16	ประเด็นที่ 17
ทำไม่สมบูรณ์	ไม่ถนัดด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้	ไม่ได้ภาษาอังกฤษ	เข้าใจความหมายท่าทางการสื่อสาร	แปลได้ดี	แปลยังไม่แม่นยำ	เข้าใจวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่นเป็นอย่างดี	เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	-	แปลขาด แปลข้ามเนื้อหา	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	แปลได้ (แต่ไม่ทราบว่าจะถูกต้องหรือไม่ เคยมีคนทำงานผิดมาส่ง)	-	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	-	มีกรณีที่แปลเนื้อความไม่ตรงกับที่พูด	เข้าใจดี	เข้าใจดี

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้ สัมภาษณ์	การเรียนรู้ด้านองค์กร	เข้าใจองค์กรดี	เข้าใจองค์กรมากขึ้น	ต้องการการเรียนรู้คำศัพท์	เข้าใจคำศัพท์ หลากหลาย	เข้าใจในศัพท์เฉพาะ ทางที่ตนเองรับผิดชอบ	รายงาน คิดต่อ ปรึกษาเสมอ	เข้าใจแต่ต้องการ การฝึกฝน
คนที่ 8	-	เลขทำในองค์กรธุรกิจ คล้ายกันมาก่อน จึงทำได้ดี	-	-	-	เข้าใจคำศัพท์ได้ พอสมควร	เนื่องจากต้องแปล หน้างาน	-
คนที่ 9	ต้องการการเรียนรู้ ในช่วงแรก	-	-	ต้องการการเรียนรู้ ในช่วงแรก	-	-	รายงาน ติดตามงานดี	-
คนที่ 10	-	เลขทำในองค์กรธุรกิจ คล้ายกันมาก่อน จึงทำได้ดี	-	-	-	เข้าใจศัพท์เฉพาะได้ดี	เนื่องจากต้องแปล หน้างาน	-
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15	ประเด็นที่ 16	ประเด็นที่ 17
ทำไม่สมบูรณ์	ไม่ถนัดด้านการพูด ภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่ง อีเมลภาษาอังกฤษได้	ไม่ได้ภาษาอังกฤษ	เข้าใจความหมายท่าทาง การสื่อสาร	แปลได้ดี	แปลยังไม่แม่นยำ	เข้าใจวัฒนธรรม โดยทั่วไปของคนญี่ปุ่น เป็นอย่างดี	เข้าใจวัฒนธรรม องค์กรดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสาร ด้านการพูด ภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่ง อีเมลภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	-	มีกรณีที่แปลเนื้อความ ไม่ตรงกับที่พูด	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสาร ด้านการพูด ภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่ง อีเมลภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	แปลได้ (แต่ไม่ทราบ ว่าถูกต้องหรือไม่ ไม่เคยมีคนทำงาน คิดมาส่ง)	-	เข้าใจดี	เข้าใจดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสาร ด้านการพูด ภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่ง อีเมลภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	-	แปลคิดในประโยค ที่บอกความรู้สึก	เข้าใจดี	เข้าใจดี

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	การเรียนรู้ด้านองค์กร	เข้าใจองค์กรดี	เข้าใจองค์กรมากขึ้น	ต้องการการเรียนรู้คำศัพท์	เข้าใจคำศัพท์หลากหลาย	เข้าใจดีในศัพท์เฉพาะทางที่ตนเองรับผิดชอบ	รายงาน คิดต่อ	เข้าใจแต่ต้องการการฝึกฝน
คนที่ 11	-	เลขทำในองค์กรธุรกิจคล้ายกันมากจนจึงทำได้ดี	-	-	เข้าใจศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานและด้านอื่นดี	-	รายงาน ติดตามงานดี	-
คนที่ 12	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรกเป็นอย่างมาก	-	-	ต้องการการเรียนรู้ในช่วงแรกเป็นอย่างมาก	-	-	-	-
คนที่ 13	-	-	มีประสบการณ์มากทำให้เกิดความเคยชินไม่สนใจองค์กร	-	เข้าใจศัพท์หลายด้านดีมาก	-	-	-
อัตราการเกิดซ้ำ	6	6	1	7	3	3	9	1
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15	ประเด็นที่ 16	ประเด็นที่ 17
ทำไม่สมบูรณ์	ไม่ถนัดด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้	ไม่ได้ภาษาอังกฤษ	เข้าใจความหมายท่าทางการสื่อสาร	แปลได้ดี	แปลยังไม่แม่นยำ	เข้าใจวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนที่ญี่ปุ่นเป็นอย่างดี	เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรดี
-	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้ดี	-	เข้าใจดี	แปลได้ (แต่ไม่ทราบว่าถูกต้องหรือไม่ไม่เคยมีคนทำงานคิดมาส่ง)	-	เข้าใจดี	เข้าใจดี
ต้องคอยตามงานว่าเป็นอย่างไร	ไม่ถนัดในการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่งอีเมลล์ภาษาอังกฤษได้	-	เข้าใจดี	-	ต้องเรียนรู้เรื่องการเรียบเรียงประโยค	เข้าใจดี	เข้าใจดี

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15	ประเด็นที่ 16	ประเด็นที่ 17
ไม่รายงาน และไม่ติดต่อ	ไม่ถนัดในการสื่อสาร ด้านการพูด ภาษาอังกฤษ	แปลเอกสารและส่ง อีเมลภาษาอังกฤษได้	-	เข้าใจดี		ไม่ว่าประโยคจะยาว เท่าใดหรือใช้ภาษาที่ สามไม่คุ้นเคยไม่เคย ถามเลยจึงไม่มั่นใจว่า แปลถูกต้อง	เข้าใจดี	เข้าใจดี
3	11	12	1	13	4	9	13	13

จากตารางที่ 4-1 พบว่า คุณลักษณะด้านความรู้ที่หัวหน้างานประสงค์ให้มีโดยหัวหน้างาน ได้แสดงความเห็นถึงล่ามปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นทั้ง โดยคำพูดและโดยท่าทางการแสดงออก เข้าใจในวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่นและเรื่องความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น และความรู้ด้านการแปลเอกสารและส่งอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ

อันดับ 2 มีความรู้ด้านรายงาน ติดต่อ ปรีกษา (HO REN SO)

อันดับ 3 มีความแม่นยำในการแปลภาษา

อันดับ 4 การเข้าใจคำศัพท์ได้หลากหลาย

คำถามที่ 2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านทักษะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-2 สรุปผลจากการตั้งเคราะห์คุณลักษณะด้านทักษะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้มี

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	พูดได้แต่ไม่เข้าใจ	แปลขาด แปลเกิน	การฟัง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้คล่องแคล่ว	ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ	แปลแบบตรงตัว (Word by word)	ไม่แจ้งความเป็นมาของเหตุการณ์ให้หัวหน้างานฟังล่วงหน้า
คนที่ 1	ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง	แปลขาดเนื่องจากไม่เข้าใจทั้งหมด	ฟังได้ มีถามซ้ำบ้าง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าไม่จำเป็น	แปลศัพท์ลงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้าเท่านั้น
คนที่ 2		-	ฟังได้ มีถามซ้ำบ้าง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าไม่จำเป็น	แปลศัพท์ลงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้าเท่านั้น
คนที่ 3	ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง รู้คำศัพท์น้อย	แปลขาดเนื่องจากไม่เข้าใจทั้งหมด	-	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้าเท่านั้น
คนที่ 4	ทักษะการพูดลดลง	แปลเกินจากที่หัวหน้างานพูด	ฟังแล้วเข้าใจได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าไม่จำเป็น	-	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้าเท่านั้น
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15		
ใช้ความรู้สึกของตนเองลงไปในกาแปล	แปลคำศัพท์ให้ความหมายเบากว่าเดิม	ไม่แปลคำศัพท์พูดตรง ๆ	สามารถแปลเอกสารรวดเร็ว	ไม่จำเป็นต้องใช้คำสุภาพเชิงยกย่อง	ใช้ภาษาสุภาพได้เหมาะสม	ประสานงานถูกต้อง		
-	โดยเฉพาะเวลาหัวหน้างานแสดงอารมณ์ว่าโกรธ	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
-	โดยเฉพาะเวลาหัวหน้างานแสดงอารมณ์ว่าโกรธ	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
-	-	-	-	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
หากไม่เห็นด้วยจะแปลโดยใส่ความคิดเห็นของตัวเองด้วย	-	-	ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ให้ทำ	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
		พูดได้แต่ไม่เข้าใจ	แปลขาด แปลเกิน	การฟัง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้คล่องแคล่ว	ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ	แปลแบบตรงตัว (Word by word)	ไม่แจ้งความเป็นมาของเหตุการณ์ ให้หัวหน้างานฟังล่วงหน้า
คนที่ 5	-	-	แปลขาด พยายาม รวมคำ รวบประโยค	ฟังได้ มีถาม ซ้ำบ้าง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 6	-	-	-	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 7	-	-	แปลขาดเนื่องจาก ไม่เข้าใจทั้งหมด	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	-	-
คนที่ 8	-	ผูกประโยคได้ใน ประโยคไม่ซับซ้อน	แปลขาดเนื่องจาก ไม่เข้าใจทั้งหมด	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	-	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 9	-	-	-	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
<hr/>									
	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15		
	ใช้ความรู้สึกของตนเอง ลงไปในการแปล	แปลงคำศัพท์ให้ความหมายมากกว่าเดิม	ไม่แปลงคำศัพท์พูดตรง ๆ	สามารถแปลเอกสารรวดเร็ว	ไม่จำเป็นต้องใช้คำสุภาพเชิงขกย่ง	ใช้ภาษาสุภาพได้เหมาะสม	ประสานงานถูกต้อง		
	-	-	แปลไปตรงๆ ทำให้ พนักงานไม่พอใจ	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
	-	-	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
	-	-	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
	-	หัวหน้างานไม่เห็นว่าจะต้องใส่อารมณ์ โกรธลงไปด้วย	แปลไปตรง ๆ	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		
	-	-	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร		

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
		พูดได้แต่ไม่เข้าใจ	แปลขาด แปลเกิน	การฟัง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้คล่องแคล่ว	ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ	แปลแบบตรงตัว (Word by word)	ไม่แจ้งความเป็นมาของเหตุการณ์ ให้หัวหน้างานฟังล่วงหน้า
คนที่ 10		พูดประโยคได้ใน ประโยคไม่ซับซ้อน	แปลขาดเนื่องจากไม่ เข้าใจความหมายที่ แท้จริง	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 11		พูดได้แต่ติดคำเชื่อม ที่ไม่สมกับเป็น ภาษาญี่ปุ่น	-	ฟังได้ดี	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	-	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 12		คิดเรื่องการเชื่อมคำ และไวยากรณ์	แปลขาดเนื่องจากไม่ เข้าใจทั้งหมด	ฟังได้ มีถามซ้ำบ้าง	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	แปลแบบตรงตัว	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
คนที่ 13		-	แปลเกินจากที่ หัวหน้างานพูด	-	อ่านได้ไม่มีปัญหา	เขียนได้	ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่า ไม่จำเป็น	-	แปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหน้า เท่านั้น
อัตราการเกิดซ้ำ		7	9	11	13	13	13	8	12

ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15
ใช้ความรู้สึกของตนเอง ลงไปในการแปล	แปลงคำศัพท์ให้ดูความหมายบอกว่าเดิม	ไม่แปลงคำศัพท์พูดตรง ๆ	สามารถแปลเอกสารรวดเร็ว	ไม่จำเป็นต้องใช้คำสุภาพเชิงขย่ง	ใช้ภาษาสุภาพได้เหมาะสม	ประสานงานถูกต้อง
-	โดยเฉพาะเวลาหัวหน้างานแสดงอารมณ์ ว่าโกรธ	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร
-	-	แปลไปตรงๆ	-	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร
-	-	แปลไปตรงๆ	-	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร
พูดเสมือนตนเองเป็น หัวหน้างานเสียเอง	-	-	แปลได้รวดเร็ว	หัวหน้างานคิดว่าไม่จำเป็น	เหมาะสมแล้ว	ประสานงานได้ตามสมควร
2	4	4	9	13	13	13

จากตารางที่ 4-2 พบว่า คุณลักษณะด้านทักษะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี โดยหัวหน้างาน ได้แสดงความเห็นถึงล่ามปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 ทักษะการอ่าน และเขียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารและติดต่อทั่วไป ทักษะด้านการประสานงานอย่างถูกต้อง สามารถใช้ภาษาสุภาพสามารถได้เหมาะสม และ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นทั้งหมดที่สัมภาษณ์นั้นมีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ ก็เพียงพอแล้ว

อันดับ 2 ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นที่ดี โดยมีการถามซ้ำบ้างกรณีไม่เข้าใจ

อันดับ 3 ทักษะในการแปลเอกสารได้รวดเร็วและทักษะการแปลพูดที่คล่องแคล่ว ไม่ขยายความหรือเพิ่มความมากเกินไป

อันดับ 4 ทักษะในการแปลแบบดูภาพรวม หรือความหมายจริงทั้งประโยค ไม่แปลตรงตัวคำต่อคำ (Word by word)

อันดับ 5 ใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง อีกทั้งยังรู้คำศัพท์ทำให้เพียงพอและฝึกฝนการพูดอยู่เสมอ

อันดับ 6 แปลให้ตรงกับอารมณ์ที่หัวหน้างานงานต้องการสื่อสาร

คำถามที่ 3 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านบทบาททางสังคมของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-3 สรุปผลจากการตั้งแคะห้คุณลักษณะด้านบทบาททางสังคมของล่ำมภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค้ให้มี

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	ล่ำมต้องทำค้ำคำพูดของผู้อื่นทำให้ไม่เห็นความเป็นผู้นำ	ทำงานหน้างานด้วยตนเองจึงมีความเป็นผู้นำ	มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	ให้คำแนะนำกับล่ำมด้วยกัน	ไม่ให้คำแนะนำ	ไม่เจอบว่ามีการเข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง	ถูกคิดว่าล่ำมเข้าข้างคนใดคนหนึ่ง
คนที่ 1	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	เป็นพนักงานสัญญาจึงไม่ค่อยให้คำแนะนำมากนัก	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 2	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ไม่ได้คำแนะนำใครเป็นพิเศษ	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 3	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	พนักงานจบใหม่จึงไม่สามารถแนะนำได้	เป็นพนักงานใหม่จึงยังไม่มิกลุ่มที่ชอบพอ	-
คนที่ 4	-	ทำงานด้านสำนักงานจึงต้องสั่งงานพนักงานด้วยตนเอง	มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15		
รับผิดชอบค้ำหน้าที่ของตนเองได้	ไม่รู้หน้าที่ของตนเอง	ตัดสินใจได้	ตัดสินใจไม่ได้เนื่องจากไม่ได้อยู่ในขอบเขตต้องทำ	ตัดสินใจเองไม่ปรึกษา	วางแผนงานได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยได้ตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลาได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยได้ตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลาได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยได้ตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลาได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
ทำงานด้านสำนักงานจึงต้องสั่งงานพนักงานด้วยตนเอง	วางแผนงานยังไม่ดีพอต้องทำแบบเร่งด่วนอยู่บ่อยครั้ง	ตัดสินใจรวดเร็วแต่ไม่รับเรื่องถูกหรือผิด	-	-	วางแผนเพื่อทำงานประจำปีประจำเดือนได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	ล่อมต้องทำตามคำพูดของผู้อื่น ทำให้ไม่เห็นความเป็นผู้นำ	ทำงานหน้างานด้วยตนเอง จึงมีความเป็นผู้นำ	มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	ให้คำแนะนำกับ ล่อมด้วยกัน	ไม่ให้คำแนะนำ	ไม่เจอว่ามีใครเข้าข้าง ผู้ใดผู้หนึ่ง	ถูกคิดว่าล่อมเข้าข้างคนใด คนหนึ่ง
คนที่ 5	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ไม่มีการแนะนำ เป็นพิเศษ	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	ล่อมแปลตรง ๆ แต่ผู้ปฏิบัติงาน ชาวไทยคิดไปเองว่าล่อมเข้าข้าง คนใดคนหนึ่ง
คนที่ 6	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ไม่กล้าให้คำแนะนำ เนื่องจากเกรงใจ ผู้ที่อายุมากกว่า	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 7	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	ให้คำแนะนำล่อมที่เป็น ผู้ได้บังคับบัญชา	-	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 8	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ไม่มีการแนะนำ เป็นพิเศษ	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15		
รับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเองได้	ไม่รู้หน้าที่ของตนเอง	ตัดสินใจได้	ตัดสินใจไม่ได้เนื่องจากไม่ได้อยู่ในขอบเขตต้องทำ	ตัดสินใจเองไม่ปรึกษา	วางแผนงานได้	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้แต่กังวลเวลาที่ล่อมต้องรับผิดชอบงานด้วยตนเองจะทำไหวหรือไม่	-	จัดการได้ตามหัวหน้างานตั้งแต่กังวลเวลาที่ล่อมต้องจัดการงานด้วยตนเองจะทำไหวหรือไม่	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี		

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8
ผู้ให้สัมภาษณ์	ล่ามต้องทำตามคำพูดของผู้อื่นทำให้ไม่เห็นความเป็นผู้นำ	ทำงานหน้างานด้วยตนเองจึงมีความเป็นผู้นำ	มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	ให้คำแนะนำกับล่ามด้วยกัน	ไม่ให้คำแนะนำ	ไม่เจอว่ามีกรเข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง	ถูกคิดว่าล่ามเข้าข้างคนใดคนหนึ่ง
คนที่ 9	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	จะให้คำแนะนำเมื่อส่วนใหญ่แปลไม่ได้	-	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 10	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ	-	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 11	-	ทำงานด้านสำนักงานจึงต้องสั่งงานพนักงานด้วยตนเอง	มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	เมื่อล่ามใหม่เข้ามาจะช่วยสอนคำศัพท์	-	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร แต่เป็นคนพูดเก่งอาจจะมึบ้างหรือไม่แน่ใจแต่ยังไม่เกิดผลกระทบร้ายแรงใด	-
คนที่ 12	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	เป็นล่ามใหม่จึงยังไม่สามารถแนะนำได้	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
คนที่ 13	ยังไม่มีความเป็นผู้นำ		มีจริยธรรม	ดูแลการกระทำตัวเองดี	-	ไม่แนะนำผู้ใดทำงานของตนเองเท่านั้น	ไม่พบกรณีการเข้าข้างใคร	-
อัตราการเกิดซ้ำ	11	2	13	13	4	9	11	1

ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13	ประเด็นที่ 14	ประเด็นที่ 15
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
รับผิดชอบได้	-	-	ไม่ค่อยตัดสินใจ	-	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
-	มักไม่อยู่ที่โต๊ะและไปคุยที่แผนกอื่น	-	-	ไม่รอความเห็นของหัวหน้างานตัดสินใจโดยพลการ	วางแผนเพื่อแปลได้ทันเวลา	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
12	2	2	11	2	13	13

จากตารางที่ 4-3 พบว่า คุณลักษณะด้านบทบาททางสังคมที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี โดยหัวหน้างานได้แสดงความเห็นถึงลำดับปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 มีจริยธรรม คำนึงถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่น รู้จักวางแผนงาน เพื่อสามารถจะแปล หรือทำงานหน้างานได้ทันเวลาและรู้บทบาทในการทำงานเป็นทีม

อันดับ 2 มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองโดยไม่ต้องให้หัวหน้างานบอก

อันดับ 3 แปลโดยไม่เข้าข้างผู้ที่ตนเองสนิทสนม

อันดับ 4 ลำมมีการสอนงาน หรือแนะนำในหน้าที่งาน หรือบอกกล่าว หากลำมแปล ไม่ถูกต้อง โดยไม่คำนึงถึงอายุว่าจะมากกว่าหรือน้อยกว่า

คำถามที่ 4 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ของลำมภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-4 สรุปผลจากการตั้งเคราะห์คุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11
ผู้ให้ สัมภาษณ์	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	ฝึกกฎบริษัท	รักษาเวลาได้ดี	ไม่ตรงเวลา	ประพฤติตนดี	ประพฤติตน ไม่เหมาะสม	รักษาความลับได้	ไม่สามารถ รักษาความลับ	บริหารเวลาได้ดี	บริหารเวลา ได้ไม่ดี
คนที่ 1	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	-	มาไม่ตรงเวลา ส่วนใหญ่ไป เข้าห้องน้ำ	ประพฤติตนดี	-	-	เปิดเผยข้อมูล ให้ผู้อื่น ได้ฟัง	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 2	อดทนอดกลั้นได้ดี	-	ข้บรณมาทำงาน ทั้ง ๆ ที่ไม่มี ใบข้บรณ	รักษาเวลาได้ดี	-	-	ไม่มีใบข้บรณ แต่เนำ รณมาทำงาน	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 3	ถึงไม่เคยทำก็ไม่ ปฏิเสธอดทนที่จะ ทำงานที่ได้รับ มอบหมาย	รักษาภูได้	-	-	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 4	อดทนอดกลั้นได้ดี	-	นำสินค้มาขาย ในบริษัท ฯ	-	มาสายบ่อย ๆ กำหนดเวลา แล้วก็สาย	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	-	มีงานเข้าจาก แผนคว ปรับปรุจ
คนที่ 5	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 6	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 7	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 8	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 9	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 10	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 11	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	-

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11
ผู้ให้ สัมภาษณ์	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	ผิดกฎบริษัท	รักษาเวลาได้ดี	ไม่ตรงเวลา	ประพฤติตนดี	ประพฤติตน ไม่เหมาะสม	รักษาความลับได้	ไม่สามารถ รักษาความลับ	บริหารเวลาได้ดี	บริหารเวลา ได้ไม่ดี
คนที่ 12	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	รักษาเวลาได้ดี	-	ประพฤติตนดี	-	รักษาความลับได้	ล่ามช่างพูดจน หัวหน้างาน เกรงว่าจะเผลอ เปิดเผยข้อมูล ออกไป	บริหารเวลาได้ดี	-
คนที่ 13	อดทนอดกลั้นได้ดี	รักษาภูได้	-	-	มาสายบ้าง	-	ถือเสมือนตาม เป็นผู้มีอำนาจ ไม่ให้ความเคารพ หัวหน้าตนเอง และของผู้อื่น	รักษาความลับได้	-	บริหารเวลาได้ดี	ไม่มีการ วางแผนงาน ทำตามใจตนเอง
อัตรา การเกิดซ้ำ	13	11	2	10	3	11	2	11	2	11	2

จากตารางที่ 4-4 พบว่า คุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี โดยหัวหน้างาน ได้แสดงความเห็นถึงล่ามปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 ล่ามสามารถอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน

อันดับ 2 รักษากฎบริษัท มีความตรงต่อเวลา มีสามัญสำนึกที่จะเป็นคนดีของสังคม สามารถรักษาความลับ และสามารถบริหารเวลาเป็น

คำถามที่ 5 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านอุปนิสัยของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-5 สรุปผลจากการตั้งเคราะห์คุณลักษณะด้านอุปนิสัยของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13
ผู้ให้ สัมภาษณ์	ไม่เห็นถึง ความคิด สร้างสรรค์ของ ล่าม	ช่วยเหลือ ผู้อื่นดี	ไม่ช่วยเหลือ เท่าที่ควร	ควบคุม อารมณ์ได้	ควบคุม อารมณ์ได้ ไม่ดี	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	ใช้เวลา งานไป กับเรื่อง ส่วนตัว	ไม่ใช้อารมณ์	ใช้อารมณ์	ไม่มีปัญหาใน การทำงาน กับคนญี่ปุ่น	ถามก่อน เสมอ	ไม่ถามเลข	ไม่มีหน้าที่ ในการแปล
คนที่ 1	เนื่องจากเป็น ล่ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 2	เนื่องจากเป็น ล่ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 3	เนื่องจากเป็น ล่ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 4	ทำหน้าที่ แต่ไม่เห็นความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	-	แสดงออกให้ เห็นชัดเจนว่า หงุดหงิด	-	นำสินค้ามา จำหน่าย ในโรงงาน	-	ใช้อารมณ์ เมื่อตนเองไม่ เข้าใจหรือ ไม่ถูกใจ	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	-	ไม่มีหน้าที่ ในการแปล
คนที่ 5	เนื่องจากเป็นล่าม จะไม่เห็นความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13
ผู้ให้ สัมภาษณ์	ไม่เห็นถึง ความคิด สร้างสรรค์ของ ล้าม	ช่วยเหลือ ผู้อื่นดี	ไม่ช่วยเหลือ เท่าที่ควร	ควบคุม อารมณ์ได้	ควบคุม อารมณ์ได้ ไม่ดี	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	ใช้เวลา งานไป กับเรื่อง ส่วนตัว	ไม่ใช้อารมณ์	ใช้อารมณ์	ไม่มีปัญหาใน การทำงาน กับคนญี่ปุ่น	ถามก่อน เสมอ	ไม่ถามเลข	ไม่มีหน้าที่ ในการแปล
คนที่ 6	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 7	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ถามแปล ไปเลย บางครั้งแปล ไม่ตรง ทีเดียว	-
คนที่ 8	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 9	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 10	เนื่องจากเป็นล้าม จะไม่เห็นความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10	ประเด็นที่ 11	ประเด็นที่ 12	ประเด็นที่ 13
ผู้ให้ สัมภาษณ์	ไม่เห็นถึง ความคิด สร้างสรรค์ของ ล้าม	ช่วยเหลือ ผู้อื่นดี	ไม่ช่วยเหลือ เท่าที่ควร	ควบคุม อารมณ์ได้	ควบคุม อารมณ์ได้ ไม่ดี	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	ใช้เวลานานไป กับเรื่อง ส่วนตัว	ไม่ใช้อารมณ์	ใช้อารมณ์	ไม่มีปัญหาใน การทำงาน กับคนญี่ปุ่น	ถามก่อน เสมอ	ไม่ถามเลข	ไม่มีหน้าที่ ในการแปล
คนที่ 11	ทำหน้างาน แต่ไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	ไม่มีหน้าที่ ในการแปล
คนที่ 12	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	ถามจนกว่า จะเข้าใจ ก่อนแปล	-	-
คนที่ 13	เนื่องจากเป็น ล้ามจะไม่เห็น ความคิด สร้างสรรค์	ช่วยเหลือดี	ไม่ช่วยเหลือ เท่าที่ควร	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่ใช้เวลา งานกับเรื่อง ส่วนตัว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	-	ไม่เคยถาม แม้ว่าจะเป็น ประโยชน์ เพียงใด	-
อัตราการ เกิดซ้ำ	13	13	1	12	1	12	1	12	1	13	10	2	2

จากตารางที่ 4-5 พบว่า คุณลักษณะด้านอุปนิสัยที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี โดยหัวหน้างานได้แสดงความเห็นถึงล่ามปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 การมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นและมีความคล่องแคล่วในการทำงานกับ
คนญี่ปุ่น

อันดับ 2 ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การไม่ใช่เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว
และการที่ล่ามสามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดันได้

อันดับ 3 การรู้จักถาม (ไม่รู้ก็บอกว่าไม่รู้) ล่ามจะถามจนกว่าจะเข้าใจจึงจะแปลออกไป

คำถามที่ 6 เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านแรงผลักดันเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี

ตารางที่ 4-6 สรุปผลจากการตั้งเคราะห์คุณลักษณะด้านแรงผลักดันเบื้องต้นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค้ำให้

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10
ผู้ให้สัมภาษณ์	รักองค์กรดี	หัวหน้างานอยาก ให้ทำหน้างานแต่ แต่ล่ามไม่ยอม ทำ	หัวหน้างาน ต้องการให้ล่าม ทำงานล่าม อย่างเดียว	ตั้งใจทำงานไม่ หวังแต่เงิน	คำนึงถึงภาพ ส่วนรวมของ องค์กร	อยากเรียนด้านอื่น เพิ่มเติม	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	มีความใฝ่รู้	ไม่แสดงถึงการไม่รู้	ปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมองค์กร แบบญี่ปุ่นได้
คนที่ 1	รักองค์กรดี	ล่ามไม่พร้อมทำ หน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	อยากเรียน ภาษาอังกฤษ	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ทำงานแบบ Rotation จึงทราบ คำศัพท์หลายด้าน	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 2	รักองค์กรดี	-	ล่ามอย่างเดียว เพียงพอแล้ว	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	-	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 3	รักองค์กรดี	ล่ามไม่พร้อมทำ หน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ถือพจนานุกรม พร้อมสมุดจด ตลอดเวลา	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 4	รักองค์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในหน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	-	-	ไม่เคยถามอะไร	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 5	รักองค์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในหน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 6	รักองค์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในหน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 7	รักองค์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์อยาก ให้ทำงานในระดับ การจัดการแต่ล่าม กลัวทความกดดัน ไม่ไหว	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	อยากเรียน ภาษาอังกฤษ	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ทำงานแบบ Rotation จึงทราบ คำศัพท์หลายด้าน	-	ไม่มีปัญหาใด

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ประเด็น	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	ประเด็นที่ 5	ประเด็นที่ 6	ประเด็นที่ 7	ประเด็นที่ 8	ประเด็นที่ 9	ประเด็นที่ 10
ผู้ให้ สัมภาษณ์	รักองศ์กรดี	หัวหน้างานอยาก ให้ทำหน้างานแต่ แต่ส่วนไม่อยาก ทำ	หัวหน้างาน ต้องการให้ล่าม ทำงานล่าม อย่างเดียว	ตั้งใจทำงานไม่ หวังแต่เงิน	คำนึงถึงภาพ ส่วนรวมของ องค์กร	อยากเรียนด้านอื่น เพิ่มเติม	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	มีความใฝ่รู้	ไม่แสดงถึงการไม่รู้	ปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมองค์กร แบบญี่ปุ่นได้
คนที่ 8	รักองศ์กรดี	-	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	อยากเรียน ภาษาอังกฤษ	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ทำงานแบบ Rotation จิงทราบ คำศัพท์หลายด้าน	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 9	รักองศ์กรดี	-	ล่ามอย่างเดียว เพียงพอแล้ว	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	-	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 10	รักองศ์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในหน้างาน	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 11	รักองศ์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในระดับการ จัดการ	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	อยากเรียนรู้ด้าน บัญชีเพิ่มเติม	-	ไม่ได้เป็นล่าม โดยตรงเป็นผู้ทำงาน หน้างานไปสัวย จึงทำให้ทราบคำศัพท์ หลายด้าน	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 12	รักองศ์กรดี	ผู้ให้สัมภาษณ์ อยากให้ทำงาน ในระดับการ จัดการ	-	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	อยากเรียน ภาษาเยอรมัน	อยากสอบวัดระดับ ที่สูงขึ้นไป	ถามคำศัพท์ที่ ไม่เข้าใจ	-	ไม่มีปัญหาใด
คนที่ 13	รักองศ์กรดี	-	ต้องการให้ล่าม อย่างเดียวเท่านั้น	ไม่มีปัญหา ในเรื่องนี้	คำนึงถึงส่วนรวม พอประมาณ	-	-	-	ไม่ชวนขอความช่วยเหลือ คำศัพท์เพิ่มเติม	-
อัตราการ เกิดขึ้น	13	9	3	13	13	5	9	11	2	12

จากตารางที่ 4-6 พบว่า คุณลักษณะด้านแรงผลักดันเบื้องลึกที่หัวหน้างานประสงค์ให้มีโดยหัวหน้างานได้แสดงความเห็นถึงลุ่มปัจจุบันที่ใช้อยู่จึงมีข้อคิดเห็นมีเป็นด้านลบอยู่ด้วย จึงขอสรุปมาเป็นคุณลักษณะที่หัวหน้างานประสงค์ให้มี ดังนี้

อันดับ 1 มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นลุ่มที่อยากทำงานไม่ใช่อยากได้เงิน และการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท

อันดับ 2 มีความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น

อันดับ 3 ลุ่มมีความใฝ่รู้คำศัพท์ที่นอกเหนือจากงานเนื่องจากลุ่มบางท่านทำงานแบบหมุนเวียนแปลไปทุกแผนกทำให้เกิดความกระตือรือร้นตลอดเวลา ลุ่มบางท่านคอยถามจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของตนเอง และลุ่มบางส่วนพกพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์และสมุดจดเพื่อสะดวกต่อการจดจำ

อันดับ 4 ลุ่มมีการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอเช่น ลุ่มมีความกระตือรือร้นที่จะสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นให้ได้ระดับที่สูงกว่าปัจจุบัน, การที่ลุ่มมีความต้องการจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน หรือวิชาชีพด้านบัญชี เป็นต้น

อันดับ 5 ความมุ่งมั่นในความสำเร็จเช่นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมีความคิดอยากให้ลุ่มผู้ซึ่งอยู่ใกล้ตัวนั้นสามารถเป็นหัวหน้างาน คูแกลงาน หรือเป็นผู้จัดการ โดยที่สามารถพูดกับพนักงานได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ในกลุ่มธุรกิจการผลิตที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีจุดประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

เพื่อศึกษาสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นเรื่องคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความรู้

อันดับ 1 ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นทั้งโดยคำพูดและโดยท่าทางการแสดงออก เข้าใจในวัฒนธรรม โดยทั่วไปของคนญี่ปุ่นและเรื่องความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น และความรู้ด้านการแปลเอกสารและส่งอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ

อันดับ 2 มีความรู้ด้านรายงาน ติดต่อ ปริญญา (HO REN SO)

อันดับ 3 มีความแม่นยำในการแปลภาษา

อันดับ 4 การเข้าใจคำศัพท์ได้หลากหลาย

2. ด้านทักษะ

อันดับ 1 ทักษะการอ่าน และเขียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารและติดต่อทั่วไป ทักษะด้านการประสานงานอย่างถูกต้อง สามารถใช้ภาษาสุภาพสามารถได้เหมาะสม และหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นทั้งหมดที่สัมภาษณ์นั้นมีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจก็เพียงพอแล้ว

อันดับ 2 ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นที่ดี โดยมีการถามซ้ำบ้างกรณีไม่เข้าใจ

อันดับ 3 ทักษะในการแปลเอกสารได้รวดเร็วและทักษะการแปลพูดที่คล่องแคล่ว ไม่ขยายความหรือเพิ่มความมากเกินไป

อันดับ 4 ทักษะในการแปลแบบดูภาพรวม หรือความหมายจริงทั้งประโยค ไม่แปลตรงตัวคำต่อคำ (Word by word)

อันดับ 5 ใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง อีกทั้งยังรู้คำศัพท์ให้เพียงพอและฝึกฝนการพูดอยู่เสมอ

อันดับ 6 แปลให้ตรงกับอารมณ์ที่หัวหน้างานงานต้องการสื่อสาร

3. ด้านบทบาททางสังคม

อันดับ 1 มีจริยธรรม คำนึงถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่น รู้จักวางแผนงานเพื่อสามารถจะแปล หรือทำงานหน้างาน ได้ทันเวลาและรู้บทบาทในการทำงานเป็นทีม

อันดับ 2 มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองโดยไม่ต้องให้หัวหน้างานบอก

อันดับ 3 แปลโดยไม่เข้าข้างผู้ที่ตนเองสนิทสนม

อันดับ 4 ล่ามมีการสอนงาน หรือแนะนำในหน้าที่งาน หรือบอกกล่าว

หากล่ามแปลไม่ถูกต้องโดยไม่คำนึงถึงอายุว่าจะมากกว่าหรือน้อยกว่า

4. ด้านอัธยาศัย

อันดับ 1 ล่ามสามารถอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน

อันดับ 2 รักษากฎบริษัท มีความตรงต่อเวลา มีสามัญสำนึกที่จะเป็นคนดีของสังคม สามารถรักษาความลับ และสามารถบริหารเวลาเป็น

5. ด้านอุปนิสัย

อันดับ 1 การมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นและมีความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนญี่ปุ่น

อันดับ 2 ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การไม่ใช่เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว และการที่ล่ามสามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดันได้

อันดับ 3 การรู้จักถาม (ไม่รู้ก็บอกว่าไม่รู้) ล่ามจะถามจนกว่าจะเข้าใจจึงจะแปลออกไป

6. ด้านแรงจูงใจ

อันดับ 1 มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นล่ามที่อยากทำงานไม่ใช่อยากได้เงิน และการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท

อันดับ 2 มีความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น

อันดับ 3 ล่ามมีความใฝ่รู้คำศัพท์ที่นอกเหนือจากหน้างานเนื่องจากล่ามบางท่านทำงานแบบหมุนเวียนแปลไปทุกแผนกทำให้เกิดความกระตือรือร้นตลอดเวลา ล่ามบางท่านคอยถามจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของตนเอง และล่ามบางส่วนพกพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์และสมุดจดเพื่อสะดวกต่อการจดจำ

อันดับ 4 ล่ามมีการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอเช่น ล่ามมีความกระตือรือร้นที่จะสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นให้ได้ระดับที่สูงกว่าปัจจุบัน, การที่ล่ามมีความต้องการจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน หรือวิชาชีพด้านบัญชี เป็นต้น

อันดับ 5 ความมุ่งมั่นในความสำเร็จเช่นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมีความคิดอยากให้ล่ามผู้ซึ่งอยู่ใกล้ตัวนั้นสามารถเป็นหัวหน้างาน คู่มืองาน หรือเป็นผู้จัดการ โดยที่สามารถพูดคุยกับพนักงานได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านความรู้พบว่าอันดับ 1 คือ ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นทั้งโดยคำพูดและโดยท่าทางการแสดงออก เข้าใจในวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่นและเรื่องความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น และความรู้ด้านการแปลเอกสารและส่งอีเมลล์เป็นภาษาอังกฤษ เป็นอันดับแรกของข้อประสงค์ของหัวหน้างานญี่ปุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของถาวร งามตระกูลชล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย ว่าควรพัฒนาด้านการสื่อสารซึ่งกันและกัน และเพิ่มระดับความเข้าใจในวิธีการทำงานของกันและกันให้มากขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของฉนวน เอื้อการณ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของวิศวกรไทยในการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ที่ว่า ระดับสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย ด้านความรู้การประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมายและวัฒนธรรมอยู่ในเกณฑ์ต่ำ-ต่ำมาก (4.20-49.66%) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินุช ดำรงชัย (2554) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ที่ว่าองค์กรมีความคาดหวังให้เข้าใจความคิดคนญี่ปุ่น กล่าวคือวิธีการคิดของชาวญี่ปุ่นนั้นมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างไปจากชนชาติอื่น ๆ ดังนั้นการเสริมสร้างความเข้าใจในมุมมองและความคิดที่แตกต่างเหล่านี้เข้าไปในหลักสูตรการเรียนการสอน จะสามารถนำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการที่มีทักษะในการใช้ภาษาที่สูงเพียงอย่างเดียว

2. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านทักษะ พบว่าอันดับ 1 คือ ทักษะการอ่าน และเขียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารและติดต่อทั่วไป ทักษะด้านการประสานงานอย่างถูกต้องสามารถใช้ภาษาสุภาพสามารถได้เหมาะสม และหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นทั้งหมดที่สัมภาษณ์นั้นมีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจก็เพียงพอแล้ว

ในเรื่องของทักษะการประสานงานอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินุช คำรงค์ชัย (2554) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ที่ว่าองค์กรคาดหวังให้บัณฑิตที่จบการศึกษาไปเป็นผู้ประสานงานที่ดี การประสานงานให้ทุกฝ่ายทำงานได้อย่างราบรื่น และสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานภายในบริษัท ไม่มียึดติดกับแนวความคิด ค่านิยมหรือวัฒนธรรมของคนไทย มีจิตใจเปิดกว้างที่จะทำความเข้าใจวัฒนธรรมและแนวความคิดของคนญี่ปุ่น

3. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านบทบาททางสังคม พบว่าอันดับ 1 คือการมีจริยธรรม คำนึงถึงผู้อื่นเสมอ เมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่น รู้จักวางแผนงานเพื่อสามารถจะแปล หรือทำงาน หน้าที่งาน ได้ทันเวลาและรู้บทบาทในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเรื่องของการมีจริยธรรมนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของสานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นุงศ์ (2550) ได้วิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวม พบว่า นายจ้างพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของบัณฑิตในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด

4. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านอัตมโนทัศน์ พบว่าอันดับ 1 คือ การอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินุช คำรงค์ชัย (2554) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ที่ว่าองค์กรคาดหวังให้บัณฑิตที่จบการศึกษาไปสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ปลุกฝังให้ผู้เรียนมีความอดทน ไม่ย่อท้อหรือท้อแท้กับปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ไม่ท้อถอยกับงานหนัก และมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงาน

นอกจากนี้แล้วเมื่อได้รับการว่ากล่าวตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่นก็ต้องสามารถทำความเข้าใจได้ว่านั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่คนญี่ปุ่นทำกัน ไม่ใช่เป็นการดูถูกหรือปฏิเสธความสามารถของคน ๆ นั้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของถาวร งามตระกูลชล (2555) ได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามได้เป็นจำนวนเท่ากับ 75 ราย และสัมภาษณ์ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จำนวน 20 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยคัดเลือกจากผู้สมัครใจให้สัมภาษณ์ วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยด้านพฤติกรรมการทำงาน ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การใช้เวลานานไปกับเรื่องส่วนตัว รองลงมาจากพึงพอใจน้อยไปมากที่สุดคือ

การตรงต่อเวลา การมีทัศนคติที่ดีต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน คำนี้ถึงผู้อื่นเสมอ เมื่อการกระทำส่งผลต่อผู้อื่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร ให้คำแนะนำแก่เพื่อนในการปรับปรุงงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง การเก็บความลับบริษัท มีการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ตามลำดับ และที่พึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรู้สึกต้องพัฒนาบริษัท

5. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านอุปนิสัยพบว่าอันดับ1คือ การมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นและมีความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนญี่ปุ่น ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใด

6. จากการวิจัยคุณลักษณะด้านแรงจูงใจเบื้องลึกพบว่าอันดับ1คือมีความจงรักภักดีต่อองค์กร การเป็นล่ามที่อยากทำงานไม่ใช่อยากได้เงิน และการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของถาวร งามตระกูลชล (2555) ได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามได้เป็นจำนวนเท่ากับ 75 ราย และสัมภาษณ์ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จำนวน 20 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกจากผู้สมัครใจให้สัมภาษณ์ วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย ผลการวิจัยจากแบบสอบถาม พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย ด้านทักษะการทำงาน ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท ดังนั้นวิศวกรชาวไทยควรสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร โดยบริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่วิศวกรชาวไทย เช่นกิจกรรม CSR ที่ร่วมทาเพื่อสังคม สร้างให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร นำไปสู่การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งวิศวกรชาวไทยต้องให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเต็มที่ทุกครั้ง รวมทั้งควรสร้างจิตสำนึกให้วิศวกรไทยไม่ย้ายหรือเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อให้สามารถทำงานในองค์กร ได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยควรปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองในโลกแห่งการแข่งขัน ดังนี้

1.1 ล่ามควรฝึกฝนด้านการแปลเพื่อให้เกิดความแม่นยำ หากไม่ทราบต้องถามให้เข้าใจก่อนไม่แปลเฉพาะส่วนที่ตนเองเข้าใจ และไม่แปลเกินกว่าสิ่งที่หัวหน้างานสื่อสารออกมา เนื่องจากจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้รับสารทำให้งานที่ออกมาผิดจากความต้องการของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น

1.2 ล่ามควรพัฒนาความรู้ด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อแสดงให้เห็นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นได้เห็นชัดเจน นอกเหนือจากการแปลหรือการเขียนอีเมล

1.3 ล่ามควรหมั่นศึกษาคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้มาก

1.4 ล่ามควรฝึกฝนไวยากรณ์ให้มีความหลากหลาย และเข้ากับสถานการณ์ ไม่แปลตรงตัว word by word เพียงอย่างเดียวเนื่องจากจะทำให้ความหมายของประโยคผิดเพี้ยนไป

1.5 ล่ามไม่ควรใช้ความรู้สึกของตนเองเข้าไปในการแปล เนื่องจากการแปลคือการสื่อคำพูดจากคนหนึ่งไปถึงอีกคนหนึ่งเท่านั้น และกรณีหากไม่เข้าใจ ควรจดบันทึกโดยย่อว่าหัวหน้างานพูดว่าอะไรเพื่อที่จะได้แปลครบถ้วนไม่ตกหล่น แต่หากเป็นการแปลกรณีหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นกำลังมีอารมณ์โกรธ ควรแปลโดยใช้คำพูดที่ตรงกับสิ่งที่หัวหน้าสื่อออกไป

1.6. ถึงแม้จะเป็นล่ามที่มีอายุมากกว่า หากแปลผิดก็ควรให้คำแนะนำหรือแก้ว่าความหมายนั้นไม่ถูกต้อง

1.8 ควรฝึกตนเองให้รับบทบาทภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของตนเองอยู่เสมอ อย่าให้การที่ต้องแปลหน้างานหรือการทำตามคำสั่งเท่านั้นทำให้ตนเองไม่รู้วิธีการรับผิดชอบงานด้วยตนเอง

1.19 ล่ามควรเพิ่มการแสดงความคิดสร้างสรรค์ในงาน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

1.20 ล่ามควรพัฒนาตนเองโดยมีความคิดว่าจะใช้ภาษาที่ได้นั้นเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้างานได้อย่างไร อย่าคิดเพียงว่ากลัวภาระหน้าที่ที่หนักมากขึ้น

2. สถานศึกษา สถาบันการเรียนรู้ ควรเพิ่มเนื้อหาการสอนนักเรียน นักศึกษา ที่นอกเหนือจากความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นเพียงอย่างเดียว

2.1 วิธีการแปลพูดประโยคความซ้อน หรือประโยคที่ซับซ้อน หรือสำนวนของภาษาญี่ปุ่น คำบางคำมีความใกล้เคียงกันแต่ความหมายต่างกัน โดยสิ้นเชิง

2.2 วิธีการพูดหรือวิธีการแจ้งและการให้คำแนะนำระหว่างกันแก่ล่ามด้วยกัน กรณีเกิดการแปลที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดไปจากที่ควรจะเป็น

3. วิธีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการแปล

4. การเรียนการสอนควรเพิ่มทักษะด้านอื่น ๆ ให้นักเรียน นักศึกษาได้ทราบ เพื่อที่เมื่อจบการศึกษาไปตัวนักเรียนจะทราบว่า ตนเองมีความต้องการทำงานด้านอื่นด้วยหรือไม่ และทำให้นักเรียนนักศึกษาได้ทราบว่า การได้ภาษาญี่ปุ่นไม่ใช่สมรรถนะหลัก แต่ภาษาที่ได้นั้นเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะทำให้ตัวนักเรียน นักศึกษาประสบความสำเร็จมากขึ้น

5. นำผลไปแจ้งกับชมรมภาษาญี่ปุ่นหรือกลุ่มล่ามชาวไทยสำหรับภาษาญี่ปุ่นในการปรับใช้ในกลุ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บข้อมูลตัวอย่างประชากรที่มีสถานที่ประกอบการที่หลากหลายกว่านี้ เนื่องจากที่ผู้วิจัยทำมานั้นจะเป็นชาวญี่ปุ่นที่อยู่ในละแวกเดียวกันเสียเป็นส่วนใหญ่
2. ควรเก็บข้อมูลตัวอย่างประชากรที่มีช่วงเวลาที่ได้ทำงานในประเทศไทยมากกว่านี้ แต่ไม่ทราบว่าจะเป็นเรื่องยากหรือไม่เนื่องจากชาวญี่ปุ่นที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยส่วนใหญ่จะมีการโยกย้ายประเทศไปทุก ๆ 3 หรือ 5 ปี แล้วแต่นโยบายบริษัทจึงทำให้มีโอกาสที่จะได้พบหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในประเทศไทยเกิน 5 ปี
3. ควรเก็บข้อมูลของลุ่มที่นอกเหนือไปจากการถามอายุงานของลุ่ม เพื่อจะได้ทราบจุดอ่อนหรือจุดแข็งของลุ่ม ผู้วิจัยสอบถามข้อมูลของลุ่มเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น สถาบันการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา หรือการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น ซึ่งมีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านเท่านั้นที่ให้คำตอบได้ แล้วทำการเปรียบเทียบว่าลุ่มที่มีอายุงาน ประสบการณ์ในการทำงาน หรือ สถาบันการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะต่างกันหรือไม่
4. อาจให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทำแบบสอบถามก่อนแล้วจึงนำเฉพาะข้อที่ได้คำตอบต่ำหรือสูงมาก หรือเป็นที่ผิคลังเกต ค่อยเลือกผู้นั้นเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

บรรณานุกรม

- กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ. (2558). *รายเดือนสะสมปี 2558 (มกราคม-กุมภาพันธ์)*.
กรุงเทพฯ: กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2554). การบริหารจัดการเพื่อเตรียมรับโครงสร้างอายุของประชากรที่เปลี่ยนไป.
ใน *การประชุมอนุกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนการพัฒนากำลังคน
ในระดับชาติ*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาฝีมือ.
- ฉนวน เอื้อการณ. (2558). การพัฒนาสมรรถนะหลักของวิศวกรไทยในการเตรียมความพร้อม
เพื่อรองรับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558. *วารสารเกษมบัณฑิต*,
15(1), 1-21.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
(พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). *มาู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ถาวร งามตระกูลชล. (2555). *ความพึงพอใจของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อวิศวกรชาวไทย*.
ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,
คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินุช ดำรงชัย. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้าน
ญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรพต วิรุณราช. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอ.เอส เทคโนโลยีการพิมพ์.
- ปณิธาน อ่อนละออ. (2553). *สภาพการทำงาน ที่สั่นคคติ และบทบาทของกล้ามเนื้อในศาล*.
สารนิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการแปลและการล่าม,
คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส พับลิเคชั่นส์.
- พัชรวัลย์ วงศ์บุญสิน. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคสังคมเสี่ยงภัย: มุมมอง
ทางประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ*. กรุงเทพฯ :
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

- สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น. (2553). *ผลการสำรวจสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในต่างประเทศ ประจำปี 2552*. เข้าถึงได้จาก <http://www.jfbkk.or.th/images/tawan/tawan20101152.pdf>
- สถาบันเอเชียศึกษา. (2552). *การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานอาเซียน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนาเรีรัตน์ ณ นวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปีการศึกษา 2550. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 2(3), 90-117.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.). (2558). *สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). วิเคราะห์สถิติ ตัวชี้วัดและการจัดอันดับทางการศึกษาเพื่อความสามารถในการแข่งขัน. *มองสถิติและตัวชี้วัดทางการศึกษา*. 1(5), 1-4.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). วิเคราะห์สถิติ ตัวชี้วัดและการจัดอันดับทางการศึกษาเพื่อความสามารถในการแข่งขัน. *มองสถิติและตัวชี้วัดทางการศึกษา*. 1(7), 1-8.
- อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *Chulalongkon Review*, 16(64), 57-78.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model of effective performance*. New York: John Wiley and Sons
- Dales, M, & Hes, K. (1995). *Creating training miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Dunnette, M. (1976). *Aptitudes, abilities and skills: The handbook of industrial and organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- International Institute for Management Development. (2015). *IMD releases its 2015 World Competitiveness Ranking*. Retrieved from <http://www.imd.org/news/IMD-releases-its-2015-World-Competitiveness-Ranking.cfm>
- Kolter, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kraiger, K., Ford, J., & Salas, E. (1993). Application of cognitive, skill based and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 78(2), 311-28.
- McClelland, D. C. (1961). *Motivation and personality*. NewYork: Harpers and Row.

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competency rather than for Intelligence.
American Psychologist, 28,1-24.
- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Spencer, M., & Spencer, M. S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Takashi, I. (2549). การสำรวจความต้องการด้านภาษาญี่ปุ่นในตลาดองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น (อุตสาหกรรมการผลิต). ม.ป.ท.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

ดร.ศรัณยา เลิศบุษยรักษ์

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์สมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างาน
ชาวญี่ปุ่น ในธุรกิจการผลิตที่อยู่ในภาคตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย นางสาว นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ

รหัสประจำตัว 56710084

นิติศหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น...37.....)


หมายเลขโทรศัพท์ 080-567-9952

Email srinonic@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช

ตรวจแล้ว

20 ก.ค. 2558



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้
 ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
 ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... *Sawat Srinonit*

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์สมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างาน
ชาวญี่ปุ่น ในธุรกิจการผลิตที่อยู่ในภาคตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย นางสาว นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ
รหัสประจำตัว 56710084
นิสิตหลักสูตร
 สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น...37.....)
 หมายเลขโทรศัพท์ 080-567-9952
 Email srinonie@gmail.com
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.บรรพต วิคุณราช



แบบต้นกษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ใต้
- ใต้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

ผู้เข้าร่วม: ผู้ทรงคุณวุฒิ

...../...../.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์สมรรถนะของต้นกษณ์วิจัยผู้ป็นชาวไทอที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างาน
ชาวผู้ป็น ในธุรกิจการผลิตที่อยู่ในภาคตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย นายชว นนทณี สรินนท์ประเสริฐ

รหัสประจำตัว 56710084

นิติคหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับสู้นบริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น 37.....)

หมายเลขโทรศัพท์ 080-567-9952

Email srinonic@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช

ภาคผนวก ข
อักขรวิธีสุทธี

Google | Fwd: ขอไฟล์ลิขสิทธิ์บทความวิจัย... | อภิธรรมวิสุทธิ | อภิธรรมวิสุทธิ | +

plag.grad.chula.ac.th/jobs/149827/6852983156 | อภิธรรมวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 14, 2015 at 17:22 PM [View Full Document](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
149827	Nov 14, 2015 at 17:22 PM	56710084@live.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ตรวจอภิธรรมวิสุทธิ.pdf	Completed	1.70 %

Match Overview

Show entries

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Desktop | Librai | JP | 5:31 PM 14-Nov-15

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

เลขที่ _____

แบบสอบถาม

สมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น
ในธุรกิจการผลิตที่อยู่ในภาคตะวันออก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศของท่าน
 (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุของท่าน
 ระบุ).....ปี
3. ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในประเทศไทย
 ระบุ).....ปี
4. ระยะเวลาที่ท่านได้ร่วมงานกับล่ามญี่ปุ่นคนปัจจุบัน
 ระบุ).....ปี
5. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการเป็นล่ามของล่ามญี่ปุ่นที่ได้ร่วมงานในปัจจุบัน
 ระบุ).....ปี
6. นิคมอุตสาหกรรมที่บริษัทท่านตั้งอยู่
 (1) อมตะนคร (2) เหมราชชลบุรี (3) เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด
 (4) เหมราชชลบุรี (5) ปิ่นทอง (6) แหลมฉบัง
 (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง
 (1) เจ้าของกิจการ (2) ผู้บริหารระดับสูง (3) ผู้บริหารระดับกลาง
 (4) ผู้บริหารระดับต้น (5) พนักงาน/เจ้าหน้าที่
 (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. ความเกี่ยวข้องกับล่ามในสายบังคับบัญชา
 (1) ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของล่าม (2) หัวหน้าฝ่าย/แผนกของล่าม
 (3) หัวหน้างานของล่าม (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
9. ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับคนไทยที่สามารถสื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ
 (1) ภาษาญี่ปุ่น (2) ภาษาอังกฤษ
 (3) ภาษาอังกฤษ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจสมรรถนะของล่าม

ข้อที่	คุณลักษณะของสมรรถนะของล่าม	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
2. ทักษะ					
2.1	ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการสื่อสารติดต่อทั่วไป				
2.1.1	ทักษะการฟัง				
2.1.2	ทักษะการพูด				
2.1.3	ทักษะการอ่าน				
2.1.4	ทักษะการเขียน				
2.2	ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นในธุรกิจ				
2.2.1	ทักษะการฟัง				
2.2.2	ทักษะการพูด				
2.2.3	ทักษะการอ่าน				
2.2.4	ทักษะการเขียน				
2.3	ความสามารถในการแปลแบบล่าม				
2.4	ความสามารถในการแปลเอกสาร				
2.5	ความสามารถในการใช้คำสุภาพ (เคโงะ)				
2.6	ความสามารถในการประสานงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ				
3. ด้านบทบาททางสังคม					
3.1	การเป็นผู้นำ				
3.2	การเป็นผู้มีจริยธรรม				
3.3	คำนึงถึงผู้อื่นเสมอเมื่อการกระทำส่งผลกระทบต่อผู้อื่น				
3.4	ให้คำแนะนำแก่ล่ามด้วยกันในการปรับปรุงงาน				
3.5	การไม่อคติขณะปฏิบัติหน้าที่ (ไม่เข้าข้างคนที่ตนเองสนิทสนม)				
3.6	การรับรู้บทบาท ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ				
3.7	การตัดสินใจ การวางแผน การจัดการ				

ข้อที่	คุณลักษณะของสมรรถนะของล่าม	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
3.8	การทำงานเป็นทีม				
4. อัตมโนทัศน์					
4.1	อดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความกดดัน				
4.2	รักษากฎบริษัท				
4.3	การตรงต่อเวลา				
4.4	การมีสามัญสำนึกที่จะเป็นคนดีของสังคม				
4.5	การรักษาความลับ				
4.6	บริหารเวลาเป็น				
5. อุปนิสัย					
5.1	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
5.2	มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น				
5.3	การควบคุม อารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน				
5.4	การไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว				
5.5	ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง				
5.6	ความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนญี่ปุ่น				
5.7	การรู้จักถาม (ไม่รู้ก็บอกว่าไม่รู้)				
6. แรงจูงใจ					
6.1	การจงรักภักดีต่อองค์กร				
6.2	มุ่งมั่นในความสำเร็จ				
6.3	การเป็นคนที่อยากทำงาน ไม่ใช่อยากได้เงิน				
6.4	การคำนึงถึงภาพส่วนรวมบริษัท				
6.5	การพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ				
6.6	การใฝ่รู้คำศัพท์ที่นอกเหนือจากหน้างาน				
6.7	ความพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม องค์กรแบบญี่ปุ่น				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

11. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดแข็ง/ จุดเด่น ของล้าม

.....

.....

.....

.....

.....

12. คุณลักษณะที่ท่านเห็นว่าเป็น จุดที่ควรปรับปรุง ของล้าม

.....

.....

.....

.....

.....

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

一人目の方

タイ人とのコミュニケーションは日本語である。メンテナンス、工場担当なので担当通訳は男性が希望で今の通訳は男性である。聞く、話す、読む、書くの四つのスキルの中で一番得意なのは書くことである。一緒に仕事をすると彼の書くスピードが早いと翻訳も早い。話すことはちょっと理解できない時がある。しゃべっていることは分からないとはっきり通訳に言う。逆に彼が分からない時にちゃんと聞いてから通訳しなさいと言ってる。聞き間違いもある。聞いていて意味が違う時もある。通訳のところで翻訳のニュアンスが変わったので返ってきた返事が違うと感じた時があるので通訳が違うことを言ったと分かった。なので聞くことに対しては不満ではない満足でもない。翻訳はあっているかどうかは実際に作業をしていたらタイの社員が違うことをしてきた時がある。翻訳された資料の言葉が分からないスタッフさんに意味を聞かれた時があった。説明して理解できたらスタッフさんが自分で言葉を変えた時はある。通訳の専門用語はあまり知りません。得意分野は特に感じたことはない。日本人のことは理解できている。日本企業にもよく分かっている。

ハウレンソウのことはしっかりやっている。

英語は仕事には使わないが翻訳の時は英語が上手だと感じた。

敬語で間違っているのはあまり感じない。文法がなっていない。間違っていると分からないがあまり

リーダーシップを感じることはない。業務に関わっていないからリーダーシップを持って欲しいと思っていない。

ミーティングにこの通訳だけではなく他の通訳さんにも出てもらっているのが上手、下手と感じたこともある。それは日本語能力が1級、2級だからではなくその人の実力（スキル）だからという。特にミーティングする時間が1.5倍くらいの差が出ている。タイ語から日本語に変える時間が違うように感じる。

会社の規則は守っている。時々ミーティングに遅れている。理由は便所である。

秘密は守れていません。他の通訳さんに言ってしまう。いけないと思っているがただ自分は上司ではないので指導はせず彼の上司にも言わない。

分からない時の態度は別にイライラ様子はない。

成功したいという意識をしていると思う。日本の仕組みや考え方やジャッジのし方を積極的に聞いてくる。ただ実作業は知りたいと言っているがやりたくないと言った通訳さんが言っていた。

会社のことを考えてくれると思う。（よく分からない）

全般に直すべきなところ：通訳の時に自分の思いを勝手に言うこと。主観を入れていること。それを入れてはいけません。

感情は抑えようとしているようにみたい。

日本人は叱る時があるがソフトな言葉に変えてしまう時がある。そのまま訳して欲しい。たとえば駄目だよと言っているのを～しない方がいいよと通訳してしまう。理由は嫌われたくないからだという。

女性通訳の方が「駄目だ」とピシッとしてくれる。

日本人に近い存在にいるから日本人の考えが一番分かるのでそのまま通訳がタイ人を指導するまではしていない。日本人は言葉のメッセンジャーだけではなくそこまでやってくれたらありがたいという気持ちはある。

2人目の方

工場長である日本人。ツールや設備のような時専門用語は単語の英語で話し、冗談や挨拶などはタイ語でコミュニケーションをし後80%は日本語でタイ人とコミュニケーションをとっているという。通訳は男性でキャリアはまだ2級を取ったばかりでこの会社にはまだ3ヶ月。通訳の年齢は30歳前。この会社には日本人16人いて他に通訳さんはいない。前の職場は不動産屋さんの営業をしたが自分の性格に合わないので製造業に入りたいという。専門用語が分からないので今は大変な時期である。設備から環境までのことを教えているところ。通訳さんが何が言いたいかわからうとしているし通訳さんも単語を覚えていくということなので今はお互い勉強中であるという。なぜ新米の彼を採用したかという質問にしたいして一般的な作業に対しての対応するため採用したという。心やニュアンスを使って通訳するまでは必要ではなかった。ミーティングに出る時は必要かもしれないが現場での仕事は必要ないと思っているという。彼でいいと思って彼にした。

日本人の文化はまだ理解できていない。言葉を覚えていないのかニュアンスが分からないせいか日本人が言葉の整理をしてあげないと言葉になっていないところはある。

ハウレンソウは彼が知っている。現場の通訳をさせるとミーティングに毎日やり取りをしていくと彼自身がこの3ヶ月よく分かってくるような気がする。

通訳さんは英語ができない。イメージがしている通訳さんとはまだまだだという。

日程企業の現場に必要な通訳さんはどれくらい。事務所でどれくらい必要なのか、ミーティングではどれくらい必要なのかそれぞれ違うと思う。

専門用語のたかまりなので通訳は自分で聞いてからメモし辞書を持ちながら自分で覚えるようになっていく。

話すことは一番得意だが5点の2.5点である。書くことはちょっと難しいので5点の2点である。ミーティングの議事録を書かせたがまだだという。作業標準書は英語になっている。現場の人間にやらせている。翻訳はさせていない。

戸惑っていて伝えが伝わらない時はあるがほとんど気持ちの問題である。例えば 自覚して下さいというああいう言葉は全く伝わらない。「自覚」という言葉は理解ができないみたい。頻繁に出てくる言葉なので日本人が困っている。知っている単語がまだ少ないかどれに選択すればいいのかわかりにくいんだろう。気持ちが半分入っているような言葉は伝わらないだろう。それか日本人は曖昧な言葉を喋る文化は知らないかもしれない。日本人はグレーな言い方をするのでただその通訳さんは分からない可能性もある。

ミーティングに出る時伝えられない時通訳はイライラせずすぐ謝り、分からないと言いついてくる。ただ説明しても彼は分からない。伝える時にあっているかどうかは確認方法が必要。

作業内容を通訳した時にAと言ったのにタイ人スタッフさんが返ってきたのはBという場面もある。仕事内容を知らないと言葉を知らない2つのケースがある。

通訳さんはきちんと時間を守ってくれる。規則を守ってくれる。言わないでねと言っておきたいくらい言ってしまう可能性もあるので秘密は守っている

まだ人間関係がそんなに深くないので中立性はある。いじめられるのではないかと思うくらい。

ただ通訳だけではなく実際に作業をしたいというところまではまだ見えていない様子。ただ営業より製造業に興味を持っているのは確かである。

全般に直すべきなところ：人間性と行動が非常に勝っている。「やれ」というとすぐやる。できるかできなくてもまずやるという行動が非常に良い。素直さと一生懸命さのところがいい。嫌な顔をせずに一生懸命をしてくれるそうです。

心の問題、ニュアンスの問題を乗り越える通訳になって欲しいのでまだ実務はまだしなくてもいいと感じる。

ok

A 2