



การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ

โดย

นางสาววรรณิตา ยืนยงค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาญี่ปุ่นศึกษา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ

โดย

นางสาววรรณิตา ยืนยงค์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาญี่ปุ่นศึกษา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

PROBLEMS REGARDING JAPANESE INTERPRETATION CONDUCTED
BY THAI INTERPRETERS IN INDUSTRIAL FACTORIES OF THAILAND
: A CASE STUDY OF DIFFERENCES BETWEEN NOVICE AND
PROFESSIONAL INTERPRETERS

BY

MISS WANNIDA YUENYONG



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ARTS IN JAPANESE STUDIES
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2019
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาววรรณิตา ยืนยงค์

เรื่อง

การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2563

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.เผ่าสถาพร ดวงแก้ว)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เซวงกิจจวนิช)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา บรรจงมณี)

คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสพงศ์ ศรีพิจารณ์)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยใน โรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่าง ระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ
ชื่อผู้เขียน	นางสาววรรณิตา ยืนยงค์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาญี่ปุ่นศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เศวตกิจฉนิช
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ บทบาทการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย และปัญหาที่ล่ามมักพบในการทำงาน รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ อันน่าจะเป็น ประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการเป็นล่าม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ เรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัย 2 ประเภทคือ 1) งานวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 138 คน และ 2) งานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย จำนวน 15 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1) ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี 2) ล่ามที่มี ประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 3) ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงานของล่าม ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยโดยภาพรวม พบว่า ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และล่ามมืออาชีพ ประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี มักพบปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษามากกว่าล่ามที่มี ประสบการณ์ 10 ปี ขึ้นไป ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในด้านดังกล่าวมากที่สุดคือ คือ คำศัพท์เฉพาะทาง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการฟัง และล่ามมือใหม่มักพบปัญหาความไม่เข้าใจในด้านเนื้อหาการทำงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจตามมา ส่วนปัญหาทางด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม พบว่า

ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูด ห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม อาจสรุปออกเป็น 4 ประเด็นคือ **1) เทคนิคการล่ามด้านทักษะทางภาษา** ล่ามทุกกลุ่มมีแนวโน้มใช้เทคนิคการฟังจับใจความและการจดโน้ตคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ฟังให้จบประโยคเพื่อทำความเข้าใจ จับประเด็นสำคัญ พร้อมกับจดโน้ตเฉพาะคำสำคัญ **2)ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน** ล่ามมักศึกษาจากเอกสารและสอบถามผู้ใช้ล่ามเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหางานที่ไม่เข้าใจ **3)ปัญหาด้านจิตใจ** ล่ามมักแก้ไขปัญหारेื่องความกดดันหรือความเครียดโดยการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนเริ่มงาน และ **4) ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม** เช่น กรณีการแปลคำตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ล่ามมือใหม่มีแนวโน้มแปลตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ล่าม โดยใช้ น้ำเสียงนุ่มนวลและถ้อยคำภาษาที่ไม่รุนแรง ในขณะที่ล่ามมืออาชีพมีแนวโน้มคำนึงถึงบริบทแวดล้อม ทำการปรับวิธีการแปลให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษาปลายทาง

คำสำคัญ: ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ล่ามมืออาชีพ ล่ามมือใหม่

Thesis Title	PROBLEMS REGARDING JAPANESE INTERPRETATION CONDUCTED BY THAI INTERPRETERS IN INDUSTRIAL FACTORIES OF THAILAND: A CASE STUDY OF DIFFERENCES BETWEEN NOVICE AND PROFESSIONAL INTERPRETERS
Author	Miss Wannida Yuenyong
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Japanese Studies Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Somkiat Chawengkijwanich, Ph.D.
Academic Years	2019

ABSTRACT

This research aims to study the role of Japanese interpreting done by Thai employees in factories of Thailand, including frequent career issues encountered by professional interpreters, and solutions for different circumstances which may be useful for preparing interpreters as well as improving and developing efficiency of higher education interpretation instructional courses.

Two research methodologies were used: 1) quantitative research conducted by collecting data from 138 samples, all of whom were Thai Japanese language interpreters; and 2) qualitative research, conducted by collecting data from 15 Thai Japanese language interpreters employed in factories in Thailand. Samples were classified into three groups: A) those with less than three years of experience; B) those with from three to ten years of experience; and C) those with more than ten years of experience.

Quantitative data results on issues encountered by samples collectively illustrated that relatively inexperienced interpreters, from groups A and B encountered communication problems due to language skills more than samples from group C. The most frequently encountered issue was with technical terms, followed by listening, and in groups A and B, incomprehensibility of work materials, resulting in emotional strain. For problems of cultural communication, all three sample groups most often faced difficulties with Thai employee communication, insofar as Thai employees often used words which were difficult to understand, awkward, vague, curt, and incomplete, including answers that did not match questions.

Qualitative study results on problem solving for interpretation circumstance courses could be divided into four conclusions: **1) language skill interpretation techniques:** all samples tended to comprehensive listening and similar note-taking techniques by listening to complete sentences to fully understand meaning and significant points, while taking note of keywords; **2) working content issues:** samples often studied documents and asked users to help understand difficult contents; **3) emotional issues:** samples often mentioned pressure and stress issues in preparation before work; and **4) cultural communication issues,** including translating Japanese supervisor reprimands. Sample groups A and B tended to translate for consistency with user objectives by using a soft tone and non-intense words while group C tended to consider contexts, adjusting translation method to be appropriate by considering language end-user culture.

Keywords: Interpretation issues, Thai Japanese language interpreters, Professional translation, Inexperienced.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในหัวข้อ “การศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เขวงกิจวิช ผู้ให้ความกรุณารับเป็นที่ปรึกษา รวมทั้งให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ หากไม่มีอาจารย์คอยเอาใจใส่ช่วยแก้ไข และขัดเกลาภาษา งานวิจัยชิ้นนี้ย่อมไม่มีทางสำเร็จออกมาได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา บรรจงมณี และอาจารย์ ดร.เผ่าสถาพร ดวงแก้ว ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ช่วยให้คำชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยชิ้นนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวของข้าพเจ้าอันได้แก่ บิดา มารดา น้องชาย น้องสาวและญาติพี่น้องอันเป็นที่รัก ที่คอยสนับสนุน ผลักดัน และให้กำลังใจในทุก ๆ เรื่องมาตลอดชีวิต

ขอขอบพระคุณ Japan Foundation ที่ให้ทุนสนับสนุนในการเดินทางไปเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ณ ประเทศญี่ปุ่น ช่วยทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณ บริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด (บางพลี) ที่กรุณาให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 6 ท่าน รวมทั้งล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอีก 9 ท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้สายงานอาชีพล่ามในโรงงานเป็นอย่างดี ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 138 คน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นในโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น รวมถึงเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นสาขาวิชาญี่ปุ่นศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องการเรียน ตลอดจนความห่วงใย และกำลังใจที่มีให้กันเสมอมา

นางสาววรรณิศา ยืนยงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการล่าม	5
2.1.1 คำนิยามการแปลและทฤษฎีการแปลแบบสโกโปส	6
2.1.2 ทฤษฎีการแปลแบบล่ามของ Seleskovitch and Lederer	8
2.1.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural communication)	11
2.1.3.1 ความหลากหลายทางวัฒนธรรม	11
2.1.3.2 วัฒนธรรมและระดับการสื่อสาร	12
2.1.3.3 ปัญหาการสื่อสารทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น	13

2.2 บทบาทและลักษณะทั่วไปของงานล่าม	15
2.2.1 บทบาทของล่าม	15
2.2.2 ประเภทของงานล่าม	16
2.2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของการเป็นล่าม	18
2.3 รูปแบบและกลยุทธ์ของการบริหารการทำงานขององค์กรญี่ปุ่น	19
2.3.1 แนวคิดและกลยุทธ์ในการบริหารงานขององค์กรญี่ปุ่น	20
2.3.1.1 แนวคิดไคเซ็น (改善)	20
2.3.1.2 แนวคิด เนะวะมะชิ (根回し) และ รังงิ (稟議)	21
2.3.1.3 แนวคิด โฮเรนโซ (報・連・相)	22
2.3.2 รูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่น	23
2.4 ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	24
2.4.1 การสำรวจเกี่ยวกับการล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่น โดยภาพรวม	24
2.4.2 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย	28
2.4.3 การศึกษาปัญหาการแปลระหว่างนักแปลมือใหม่กับนักแปลมืออาชีพ	31
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	33
3.1 วิธีวิจัย	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.3.1 แบบสอบถาม	35
3.3.2 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก	35
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.6 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	37

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	38
4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม	38
4.1.1 ข้อมูลทั่วไป	38
4.1.2 ประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงาน	42
4.1.3 รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	45
4.1.4 คุณสมบัตील่ามฟังมี	46
4.1.5 สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น	47
4.1.6 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	48
4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	54
4.2.1 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม	54
4.2.1.1 ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา	55
4.2.1.2 ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	62
4.2.1.3 ปัญหาด้านจิตใจ	65
4.2.1.4 ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม	68
4.2.2 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ	78
4.2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอน วิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	81
5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ	81
5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	81
5.1.2 ผลการศึกษาประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงานของ ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	82
5.1.3 ผลการศึกษารูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	84
5.1.4 คุณสมบัตील่ามฟังมี	84
5.1.5 สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น	85
5.1.6 ผลการศึกษาค้นคว้าที่มักพบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	86
5.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ	89

5.2.1 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม	89
5.2.1.1 สรุปเทคนิคการล่ามด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา	89
5.2.1.2 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านเนื้อหาการทำงาน	91
5.2.1.3 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านจิตใจ	91
5.2.1.4 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านการสื่อสาร เกี่ยวกับวัฒนธรรม	92
5.2.2 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ	98
5.2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอน วิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา	98
5.3 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการล่าม	99
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	100
รายการอ้างอิง	101
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	106
ภาคผนวก ข	115
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแสดงล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี	34
3.2 ตารางแสดงล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี	35
3.3 ตารางแสดงล่ามมืออาชีพชาวไทยที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	35
4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ	38
4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา	39
4.3 ตารางแสดงจำนวนจำแนกวุฒิการศึกษาและสาขาที่จบ	39
4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกผลสอบวัดระดับ JLPT	40
4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน	41
4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	41
4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกประเภทของงานล่าม	42
4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย	43
4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่าม	44
4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	44
4.11 ตารางแสดงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ล่ามภายในองค์กร	45
4.12 ตารางแสดงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ล่ามภายนอกองค์กร	46
4.13 ตารางแสดงสิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น	47
4.14 ตารางแสดงปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา	48
4.15 ตารางแสดงปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	49
4.16 ตารางแสดงปัญหาด้านจิตใจ	50
4.17 ตารางแสดงปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม	51
4.18 ตารางแสดงปัญหาด้านอื่น ๆ	53
4.19 ตารางแสดงวิธีหรือเทคนิคการฟังจับใจความ	55
4.20 ตารางแสดงวิธีหรือเทคนิคการจดโน้ต	56
4.21 ตารางแสดงวิธีหรือเทคนิคการจดจำคำศัพท์	57
4.22 ตารางแสดงปัญหาการแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย	59
4.23 ตารางแสดงปัญหาการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น	60
4.24 ตารางแสดงการแก้ไขปัญหาในกรณีไม่เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการทำงาน	62

4.25	ตารางแสดงการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า	63
4.26	ตารางแสดงการแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม	65
4.27	ตารางแสดงวิธีการแปลคำตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทย	68
4.28	ตารางแสดงวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทย	74
4.29	ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ	78
4.30	ตารางข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่าม ในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา	79
5.1	ตารางแสดงสรุปภาพรวมความแตกต่างปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นระหว่าง ล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ	94
5.2	ตารางแสดงสรุปภาพรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม	96



สารบัญภาพ

ภาพที่

2.1 แผนผังกระบวนการแปลแบบล่าม

หน้า

9



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยจากสถิติของหอการค้าญี่ปุ่นกรุงเทพพบว่า ในปี พ.ศ.2562 มีจำนวนบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากถึง 1,772 บริษัท (หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ, 2562) และจากผลการสำรวจแนวโน้มการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทยของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย ก็พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 องค์กรธุรกิจจากประเทศญี่ปุ่นมีสัดส่วนการลงทุนในไทยมากที่สุดถึงร้อยละ 37 ของเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด (BOI, 2561) จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจไทยอย่างยิ่ง และเพื่อให้การทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถสื่อสารกับพนักงานชาวไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรหรือบริษัทญี่ปุ่นจึงมีความต้องการจ้างงานบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นล่ามในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ล่ามในที่ประชุม หรือไลน์การผลิต เป็นต้น โดยล่ามเปรียบเสมือนเป็นคนกลางที่ช่วยให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและชาวไทยเกิดความเข้าใจกันทั้งในด้านภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวนไม่น้อยนิยมทำงานเกี่ยวกับการแปลหรือล่ามในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น (นรินุช, 2555, น.24) แต่จากการศึกษาของ ธิติสรณ์ แสงอุไร (2556) เกี่ยวกับความพึงพอใจในความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดของบัณฑิตในระดับชั้นปริญญาตรี พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในทักษะด้านการแปลและล่ามน้อยที่สุด (ธิติสรณ์, 2556, น.124) นอกจากนี้ นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตในอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ดพึงประสงค์ พบว่า สิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นประสงค์ให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นมีมากที่สุดในด้านความรู้ คือ ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของชาวญี่ปุ่น และความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Maeno และ Katsuta ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรด้านภาษาญี่ปุ่นที่องค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทยพึงประสงค์ และพบว่าสิ่งที่องค์กรญี่ปุ่นให้ความสำคัญมากที่สุดคือ วัฒนธรรมองค์กร และการเข้าใจวิธีการทำงานของชาวญี่ปุ่น (Maeno and Katsuta, 2556, น.74)

นอกจากนี้ ธิติสรณ์ (2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับ ความตระหนักในปัญหาการทำงานระหว่างบัณฑิตและบริษัทญี่ปุ่นว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บัณฑิตจะให้ความสนใจและตระหนักเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษามากกว่า โดยมิได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและพฤติกรรมในการทำงานเท่าที่ควร ในขณะที่บริษัทญี่ปุ่นนอกจากจะให้ความสำคัญกับความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่น

แล้ว ยังให้ความสำคัญกับประเด็นด้านวัฒนธรรมและพฤติกรรมในการทำงาน เช่น ระเบียบวินัยในการทำงาน ค่านิยมในการเปลี่ยนงานเพื่อไปทำงานในบริษัทที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า การประยุกต์ใช้หลักการโฮเรนโซ การตรวจทานความถูกต้องในการทำงาน การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้บางครั้งอาจมิได้มีการนำมาอธิบายในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น ดังนั้นผู้สอนจึงควรให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น (อิติสรณ์, 2556, น.125) จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงสะท้อนให้เห็นว่า นอกจากความรู้และทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นแล้ว ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญและต้องการให้ล่ามมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรและการทำงานแบบคนญี่ปุ่น

ปัจจุบัน ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นยังมีความต้องการจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น และบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นส่วนหนึ่งนิยมประกอบอาชีพล่าม โดยเฉพาะล่ามในสาขาการผลิตหรือโรงงานอุตสาหกรรม (นรินุช, 2555, น.77) อย่างไรก็ตามจากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการล่ามไม่มากนัก และเป็นการศึกษาปัญหาการล่ามโดยภาพรวม โดยมิได้เน้นปัญหาการล่ามในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าควรมีการศึกษาปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยมุ่งศึกษาบทบาทการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย และปัญหาที่ล่ามมักพบในการทำงาน รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการเป็นล่าม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการล่าม ผู้วิจัยเห็นว่าประสบการณ์ในการทำงานน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปัญหาที่พบในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหา ดังที่ Inoue¹ (2008, น.165-170) ได้ทำการสำรวจปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการแปลของนักแปลมืออาชีพและนักแปลมือใหม่พบว่า นักแปลทั้ง 2 กลุ่มพบปัญหาและมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยแบ่งเป็นกลุ่มล่ามมือใหม่ ที่เพิ่งเข้าทำงานไม่นานนัก และกลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์ว่าจะประสบปัญหาและมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมือนหรือแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยอมรับว่าค่อนข้างยากที่จะกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกล่ามเป็น 2 กลุ่มดังกล่าว ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นจำนวน 10 คน และหัวหน้าล่ามจำนวน 5 คนในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย และส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่ากว่าที่ล่ามจะมีความชำนาญในการแปลและแก้ไขปัญหานั้นได้ย่อมมีประสิทธิภาพมากขึ้นใน

¹ Inoue กำหนดเกณฑ์ในการจำแนกประเภทของนักแปลว่า นักแปลมืออาชีพคือนักแปลซึ่งมีคุณสมบัติการเป็นล่ามจากการสอบ NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) ของประเทศออสเตรเลีย ระดับ translator's level ส่วนนักแปลมือใหม่คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย

สายงานเดิม มักใช้เวลาประมาณ 3 ปีขึ้นไปโดยเฉลี่ย โดยในปีแรกเป็นการเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาการทำงานในภาพรวม และพบปัญหาการทำงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จนเมื่อเข้าระยะปีที่สอง จึงเริ่มมีประสิทธิภาพในการแปลดีขึ้น แต่ก็ยังพบปัญหาอยู่มากในระดับหนึ่ง โดยส่วนใหญ่จะเริ่มมีความชำนาญเมื่อทำงานมามากกว่า 3 ปี และแน่นอนว่า หากทำงานต่อเนื่องไปยาวนานถึง 10 ปี ก็จะมีผู้เชี่ยวชาญอย่างมาก ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ จึงจะวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณีลุ่มมือใหม่และลุ่มมืออาชีพ โดยจะกำหนดให้กลุ่มลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปีเป็น “ลุ่มมือใหม่” และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไปเป็น “ลุ่มมืออาชีพ อย่างไรก็ตาม หลังจากผู้วิจัยได้ทดลองเก็บข้อมูลพบว่า ลุ่มมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานยาวนานก็ยังคงพบปัญหาการลุ่มบางประการและมีวิธีการแก้ไขปัญหาน่าสนใจแตกต่างจากกลุ่มลุ่มมืออาชีพที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี จึงได้ทำการแบ่งกลุ่มมืออาชีพออกเป็นสองกลุ่ม กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยได้จำแนกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มลุ่มมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี
2. กลุ่มลุ่มมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี
3. กลุ่มลุ่มมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่การทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกลุ่มภาษาญี่ปุ่นระหว่างลุ่มมือใหม่และลุ่มมืออาชีพและแนวทางการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของลุ่ม และการปรับปรุงการสอนวิชาการลุ่มในระดับมหาวิทยาลัย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจบทบาทหน้าที่การทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
2. เข้าใจปัญหาการทำงานกลุ่มภาษาญี่ปุ่นระหว่างลุ่มมืออาชีพและลุ่มมือใหม่และวิธีการลุ่ม (การแก้ไขปัญหา) ในสถานการณ์การทำงานจริง
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาความสามารถของลุ่ม และการปรับปรุงการสอนวิชาการลุ่มในระดับมหาวิทยาลัย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี
2. กลุ่มล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี
3. กลุ่มล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นล่ามในบริษัทญี่ปุ่น ทั้งนี้ รวมถึงล่ามออฟฟิศที่อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยล่ามภาษาญี่ปุ่นจะรวมไปถึงการแปลแบบล่ามจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย และจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น โดยผู้แปลใช้ทักษะการฟังและการพูดในการถ่ายทอดความหมาย

ล่ามมือใหม่ หมายถึง ล่ามที่มีความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นและมีประสบการณ์การทำงานด้านการล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่ถึง 3 ปี

ล่ามมืออาชีพ หมายถึง ล่ามที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาญี่ปุ่นและมีประสบการณ์การทำงาน 3 ปีขึ้นไป โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 – 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แนวทางการประพฤติและวิธีปฏิบัติตามกฎระเบียบของ บริษัทญี่ปุ่น ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะประกอบไปด้วย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และนโยบายของบริษัท ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎข้อบังคับร่วมกัน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ บทบาทของล่ามและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่น เพื่อที่จะใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่าง ระหว่างล่ามมืออาชีพกับล่ามมือใหม่ โดยเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาทบทวนสามารถแบ่ง ได้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการล่าม

- 2.1.1 คำนียามการแปลและทฤษฎีการแปลแบบสโกโปส
- 2.1.2 ทฤษฎีการแปลแบบล่ามของ Seleskovitch and Lederer
- 2.1.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

2.2 บทบาทและลักษณะทั่วไปของงานล่าม

- 2.2.1 บทบาทของล่าม
- 2.2.2 ประเภทของงานล่าม
- 2.2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของการเป็นล่าม

2.3 รูปแบบและกลยุทธ์ของการบริหารการทำงานขององค์กรญี่ปุ่น

- 2.3.1 แนวคิดและกลยุทธ์ในการบริหารงานขององค์กรญี่ปุ่น
- 2.3.2 รูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่น

2.4 ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

- 2.4.1 การสำรวจเกี่ยวกับการล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่น โดยภาพรวม
- 2.4.2 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย
- 2.4.3 การศึกษาปัญหาการแปลระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการล่าม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีการแปลและล่ามบางประการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะมีประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแปลและล่ามในสถานการณ์การทำงานจริง โดยจะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

ในหัวข้อ 2.1.1 จะอธิบายเกี่ยวกับ **ทฤษฎีการแปล** ซึ่งหัวข้อนี้จะรวมไปถึงคำนิยามการแปลและทฤษฎีการแปลแบบ Skopos ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับทฤษฎีการแปลแบบล่าม และ ในหัวข้อ 2.1.2 จะอธิบายเกี่ยวกับ **ทฤษฎีการแปลแบบล่ามของ Seleskovitch and Lederer** และในหัวข้อ 2.1.3 จะกล่าวถึง **ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม** เนื่องจากล่ามจัดว่าเป็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมรูปแบบหนึ่ง โดยจะอธิบายเกี่ยวกับ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมกับระดับการสื่อสาร และการยกตัวอย่างปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น

2.1.1 คำนิยามการแปลและทฤษฎีการแปลแบบสโกโปส (Skopos theory)

หากมีผู้ถามว่า “การแปลกับล่าม มีความแตกต่างกันอย่างไร” สามารถอธิบายได้ว่า การล่ามเป็นส่วนหนึ่งของงานแปล แต่มีความแตกต่างอยู่ที่วิธีการถ่ายทอด ซึ่งการแปลแบบล่ามนั้น เป็นการแปลที่ถ่ายทอดเป็นคำพูด และกระทำในเวลาอันจำกัด จึงมุ่งถ่ายทอดที่เนื้อหาสาระเป็นสำคัญ ในขณะที่การแปลจะเน้นการถ่ายทอดในรูปแบบของภาษาเขียน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การเรียนรู้ทฤษฎีการแปลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่ทำอาชีพล่ามสามารถเข้าใจพื้นฐานการแปลและนำไปปรับใช้ในการล่ามได้

จากหนังสือ “แนวคิดและเทคนิค การแปลภาษาญี่ปุ่น-ไทย” ของ สมเกียรติ (2561, น.11) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการแปลว่า การแปลมิใช่การแทนที่ “คำ” ในต้นฉบับโดยใช้คำแปลหรือความหมายของ “คำ” ในอีกภาษาหนึ่ง แต่ผู้แปลจำเป็นต้องทำความเข้าใจความหมาย “ข้อความ”(message, text) กล่าวคือ จำเป็นต้องพิจารณาความหมายโดยคำนึงถึงบริบทแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ใช้ด้วย

อาจกล่าวได้ว่า พื้นฐานที่สำคัญของการแปลคือ “การแปลให้บทแปลมีความหมายเท่าเทียมกับต้นฉบับ” ซึ่งคำว่า “ความเท่าเทียม”(equivalence) ของต้นฉบับและบทแปล นับว่าเป็นคำสำคัญมากคำหนึ่งในการศึกษาด้านการแปลนับตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1950 และ 1960 โดยนักวิชาการชื่อ Nida (1964) และ Nida and Taber (1969) ได้ศึกษาวิเคราะห์ศาสตร์การแปลบนพื้นฐานของไวยากรณ์ปริวรรต และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ equivalence โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **Formal equivalence** หมายถึง การแปลโดยยึดต้นฉบับเป็นสำคัญทั้งในด้านรูปภาษา (form) และเนื้อหา (content) กล่าวคือ ผู้แปลต้องให้ความสำคัญและแปลโดยใช้ถ้อยคำซึ่งตรงกับถ้อยคำในภาษาต้นฉบับให้มากที่สุด

2. **Dynamic equivalence** หมายถึง การแปลเป็นสำนวนภาษาที่เป็นธรรมชาติ ผู้แปลเลือกใช้สำนวนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของผู้ที่ใช้ภาษาฉบับแปลเป็นภาษาแม่ โดยความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสาร (ผู้อ่านบทแปล) และสาร (บทแปล) ควรเป็นเช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารต้นฉบับ (ผู้อ่านต้นฉบับ) และสาร (ต้นฉบับ) กล่าวคือ เมื่อถ่ายทอด

บทแปลมาแล้ว ผู้อ่านบทแปลต้องมีความเข้าใจเท่าเทียมกับผู้อ่านต้นฉบับ หรือสามารถสื่อความหมายของต้นฉบับได้อย่างสมบูรณ์

นอกจากแนวคิดเรื่อง “ความเท่าเทียม”(equivalence) แล้ว ทฤษฎีการแปลอีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเกี่ยวกับการล่ามคือ ทฤษฎีสโกโปส (Skopos theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแปลที่ยึดติดกับภาษา แต่มองความหมายในระดับวาทกรรม ดังจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

2.1.1.1 ทฤษฎีสโกโปส (Skopos theory)

ทฤษฎีสโกโปส (Skopos theory) เป็นทฤษฎีการแปลที่ยึดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายการแปลเป็นหลัก ซึ่งผู้ที่ริเริ่มทฤษฎีนี้คือ นักภาษาศาสตร์ชาวเยอรมันชื่อ ฮันส์ เจ แพรร์เมียร์ (Hans J. Vermeer) (ศุภวรรณ, 2555, 11) คำว่า Skopos มาจากภาษากรีก หมายถึง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ซึ่งแนวคิดหลักของ ทฤษฎีนี้คือ การแปลควรให้ความสำคัญกับ “วัตถุประสงค์” หรือ “หน้าที่” ของสิ่งที่แปลเป็นอันดับแรก และผู้แปลควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือหน้าที่ของบทแปลว่าทำหน้าที่เช่นไร จึงกล่าวได้ว่า การแปลคือการผลิต “สาร(บทแปล)” ในสังคมของผู้ที่ใช้ภาษาปลายทางนั้น ๆ เพื่อกลุ่มเป้าหมายคือ “ผู้อ่าน(บทแปล)” และมีวัตถุประสงค์ชัดเจน (สมเกียรติ, 2561, น.19)

สมเกียรติ (2561, 20) จึงได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีสโกโปส (Skopos theory) ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการแปลที่เน้นความเท่าเทียมของต้นฉบับและบทแปลได้ ดังต่อไปนี้

1. ต้นฉบับมิได้มีสถานะเหนือบทแปล (กล่าวคือ มิได้มีความสำคัญจนบทแปลต้องมีความหมายกับต้นฉบับทุกประการ) แต่ต้นฉบับเป็นเพียงการนำเสนอ “สาร” เพื่อที่ผู้แปลจะนำ “สาร” เหล่านั้นมานำเสนอให้แก่ผู้อ่านบทแปลอีกทอดหนึ่ง

2. ให้ความสำคัญกับผู้แปลหรือผู้จ้างงาน (Reiss and Vermeer (1984) ใช้คำว่า initiator) ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของบทแปล ซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกใช้เทคนิคการแปลและบทแปลที่ได้รับ

3. คำนึงถึงผู้อ่านบทแปลมากกว่าผู้เขียนต้นฉบับ

จากแนวคิดทฤษฎีสโกโปส (Skopos theory) ผู้วิจัยเห็นว่า วัตถุประสงค์หรือหน้าที่ของต้นฉบับงานแปลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ ผู้แปลสามารถถ่ายทอดภาษาปลายทางให้เหมาะสมกับบริบทแวดล้อมหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ ได้ ซึ่งหากนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับการแปลแบบล่าม อาจจะช่วยทำให้ล่ามสามารถเข้าใจและมองเห็นถึงสถานการณ์การสื่อสารในระดับวาทกรรมได้เข้าใจมากขึ้น และยังช่วยให้การแปลของล่ามมีความเป็นธรรมชาติและสื่อความหมายในภาษาปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทฤษฎี Skopos ยังเป็นทฤษฎีที่มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีการแปลแบบล่ามของ Seleskovitch and Lederer ซึ่งจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

2.1.2 ทฤษฎีการแปลแบบล่ามของ (Seleskovitch and Lederer)

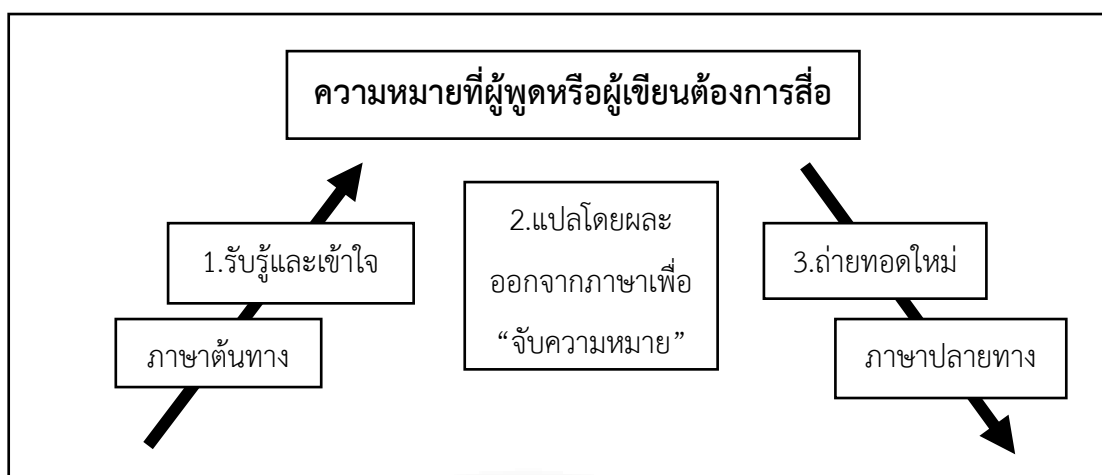
ในหัวข้อนี้จะอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการแปลแบบล่ามและกระบวนการล่าม ซึ่งทฤษฎีการแปลแบบล่ามนี้จะไม่เน้นการแปลในรูปแบบของงานเขียน แต่จะเน้นการแปลที่สื่อความหมายโดยผ่านทักษะการฟัง-พูดของล่ามเป็นหลัก โดยทฤษฎีการแปลแบบล่าม อ้างอิงมาจากทฤษฎีการแปลแบบยึดความหมายของ “Seleskovitch and Lederer” ในช่วงทศวรรษ 1970 ทั้งสองได้ร่วมกันวางรากฐานการแปลแบบล่าม โดยได้ศึกษาวิเคราะห์วิธีปฏิบัติงานล่ามในสถานการณ์จริงและชี้ให้เห็นกลไกของกระบวนการที่ดำเนินไป กล่าวคือ ล่ามมิได้แปลคำพูดที่ตนได้ยินในภาษาต้นทางเพราะไม่อาจจำได้ทุกคำ แต่จะ “ผละออก” จากภาษาเพื่อ “จับความหมาย” หรือ “สาร” ที่ผู้พูดต้องการสื่อ และนำมาถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางอย่างเป็นทางการเป็นธรรมชาติที่สุด โดยทฤษฎีดังกล่าวมานี้ มีผู้แปลเป็นภาษาไทยว่า “ทฤษฎีการแปลแบบยึดความหมาย” “แบบตีความ” “แบบถ่ายทอดความหมาย” หรือ “ทฤษฎีความหมาย” (ธารทิพย์, 2545, น.26)

ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่ล่ามต้องแปลในที่ประชุมให้กับคนจำนวนมากกว่าหนึ่งคน โดยในการถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางนั้น ล่ามมีอาจแปลครบได้ทุกถ้อยคำ แต่ล่ามพยายามจับประเด็นสำคัญและมุ่งไปที่ความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อออกไป โดยความหมายของแต่ละคำนั้นอาจมีความหมายแฝงอยู่ในแนวคิดหรือวัฒนธรรมของผู้พูด หรือในบางครั้งอาจเป็นคำพูดที่ฟังแล้วมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของฝ่ายตรงข้ามได้ ดังนั้น ล่ามจึงจำต้อง “ผละออก” จากภาษาต้นทางและถ่ายทอด “ความหมาย” ให้มีความเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมและวัฒนธรรมทางภาษาปลายทางให้มากที่สุด การที่ผู้วิจัยนำทฤษฎีของ Seleskovitch and Lederer มาอ้างอิงในงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากทฤษฎีดังกล่าวมีที่มาจากประสบการณ์ตรงของล่ามมืออาชีพ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า “ทฤษฎีการแปลแบบล่าม” หรือ “การแปลแบบยึดความหมาย” นี้จะสามารถช่วยให้เข้าใจประเด็นปัญหาของการแปลแบบล่ามได้อย่างชัดเจน

2.1.2.1 ขั้นตอนการทำงานแปลแบบล่าม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับ กระบวนการแปลแบบล่ามตามทฤษฎีการแปลแบบยึดความหมายของ Seleskovitch and Lederer (อ้างอิงจากธารทิพย์, 2545, น.30-35) ซึ่งทฤษฎีนี้จะประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ

1. “รับรู้” ข้อความในภาษาต้นทางและทำความเข้าใจ
2. แปลโดยผละออกจากภาษาเพื่อ “จับความหมาย”
3. ถ่ายทอดใหม่เป็นภาษาปลายทาง



ภาพที่ 2.1 แผนผังกระบวนการแปลแบบล่าม.จากการแปลแบบล่าม: แนวคิดเชิงทฤษฎีและวิธีปฏิบัติ, โดย ธารทิพย์ แก้วทิพย์, (2545), วารสารศิลปศาสตร์ ปีที่ 2545 (ฉบับที่1).

ขั้นตอนที่ 1 “รับรู้” ข้อความในภาษาต้นทางและทำความเข้าใจ

ล่าม “รับรู้” ข้อความโดยการฟัง ดังนั้น การฝึกฝนทักษะการฟังจึงเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการแปลแบบล่าม ทั้งนี้ต้องมุ่งที่จะฝึกฟังเพื่อจับความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อ และเข้าใจข้อความนั้นได้อย่างต่อเนื่องโดยตลอด กลยุทธ์การฟังที่ดีอยู่ที่การจัดลำดับความ “หลอมรวม” ถ้อยคำมากมายเข้าเป็นเรื่องเดียวกัน เชื่อมโยงเหตุและผล แยกแยะประเด็นที่แตกต่างหรือขัดแย้งกัน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียดต่างๆ ได้ชัดเจน จนกระทั่ง “เห็นภาพ” ตามคำบรรยายหรือเหตุการณ์ที่เล่า ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะช่วยให้ล่ามสามารถจดจำเนื้อหาสาระของข้อความที่จะแปลได้ในเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ เมื่อฟังคำพูดต่อเนื่องไปอีก ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องราวตั้งแต่เริ่มต้นก็จะสร้างความกระจ่างชัดให้กับข้อความช่วงหลังที่เป็นเหตุเป็นผลสอดคล้องกันไปจนจบความได้

ขั้นตอนที่ 2 แปลโดยผละออกจากภาษาเพื่อ “จับความหมาย”

Seleskovitch and Lederer (1993) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับ “ความหมาย” ไว้ว่า ในมุมมองของนักแปลความหมายนั้น มิใช่ “ความหมายประจำของคำ” ที่นักภาษาศาสตร์ศึกษา เพราะนักแปลทำงานในระดับวาทกรรม มิใช่ในระดับภาษา การทำงานแปลแบบล่ามต่อหน้าคู่สนทนาที่มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันย่อมช่วยให้ประจักษ์ถึงความจริงข้อนี้ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความหมายในระดับวาทกรรมอีกองค์ประกอบหนึ่งก็คือ “ความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่อง” Seleskovitch and Lederer ชี้ให้เห็นว่า ในการสื่อสาร ไม่มีข้อความใดสมบูรณ์ในตัวเองแต่จะอ้างอิงถึงข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่ถูกละไว้ในฐานที่เข้าใจเสมอ ขึ้นอยู่กับว่าผู้พูดหรือผู้เขียนจะประเมินว่าคู่สนทนาหรือผู้อ่านของตนมี “ภูมิหลัง” เกี่ยวกับเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด บางครั้งอาจทำความเข้าใจหรืออุปพันความรู้เบื้องต้นอย่างเดียว บางครั้งอาจสรุปความโดยสังเขป

ในการปฏิบัติงานล่ามก็เช่นเดียวกัน ล่ามเป็นบุคคลนอกวงการ ย่อมประสบปัญหาในการทำความเข้าใจเรื่องราวที่พูดคุยกันในกลุ่มผู้รู้ เมื่อเข้าไปทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างสองฝ่ายที่ตกลงมาพบปะเจรจาหรือทำงานร่วมกัน และรู้เรื่องนั้น ๆ เท่า ๆ กัน ล่ามจึงจำเป็นต้อง “เติม” ความรู้ที่ขาดไป การเตรียมตัวล่วงหน้าโดยการอ่านหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ไม่ต้องถึงกับกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเนื้อหาวิชาซีพนั้น แต่ขอเพียงมีความรู้พื้นฐานมากพอที่จะมา “สานต่อ” เข้ากับประเด็นการสนทนา ณ ปัจจุบันให้ได้ทันที ดังจะเห็นได้ว่าการ “จับความหมาย” ในกระบวนการแปลมิได้จำกัดอยู่ที่การรู้ความหมายของคำในภาษาเพียงอย่างเดียว นักแปลและล่ามทำงานในระดับวาทกรรม โดยประมวลองค์ประกอบทางภาษาเข้ากับองค์ประกอบ “นอกภาษา” อื่น ๆ ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 ถ่ายทอดใหม่เป็นภาษาปลายทาง

ผู้ที่ทำงานแปลได้ต้องรู้ภาษาเป็นอย่างน้อยสองภาษา แต่อาจใช้ทักษะทั้ง 4 ได้ดีไม่เท่ากันในแต่ละภาษา การทำงานกับภาษาต้นทางเน้นการใช้ทักษะการอ่านหรือการฟัง สำหรับภาษาปลายทางต้องสามารถเขียนหรือพูดได้อย่างเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานล่าม จะจัดระดับความชำนาญทางภาษาของล่ามไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ภาษา A เป็นภาษาที่ล่ามเชี่ยวชาญที่สุด ทั้งฟังและพูดได้ในระดับดีมาก “จับความหมาย” ข้อความที่ฟังได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องสลับซับซ้อนหรือมีความหมายแฝงซ่อนอยู่ พูดได้อย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงได้ถูกต้อง ฟังง่าย เรียบเรียงคำพูดเพื่อถ่ายทอดเนื้อสาระให้ผู้อื่นเข้าใจได้ชัดเจน

ภาษา B เป็นภาษาที่ล่ามเชี่ยวชาญในระดับรองลงมา สามารถใช้ทักษะการฟังและการพูดได้อย่างดีในระดับที่ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา

ภาษา C เป็นภาษาที่ล่ามเชี่ยวชาญน้อยที่สุด และมักจะใช้ทักษะการฟังได้ดีกว่าการพูด

ล่ามจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อแปลจากภาษา B หรือ C เป็นภาษา A ทั้งนี้เพราะล่ามต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด “ความหมาย” ที่ผู้พูดต้องการสื่อเป็นภาษาปลายทางได้อย่างฉับพลัน โดยใช้ภาษานั้นได้อย่างเป็นธรรมชาติที่สุด ทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ตรงประเด็นในทันทีที่ได้ยิน ความสำเร็จของการปฏิบัติงานล่ามมิได้อยู่ที่การเรียบเรียงถ้อยคำให้สละสลวยสมบูรณ์แบบ เหมือนกับบทแปลที่ได้รับการแก้ไขขัดเกลาหลายครั้งก่อนตีพิมพ์ แต่อยู่ที่การถ่ายทอดเนื้อหาสาระได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน “ชัดเจน” ต่อสิ่งที่ผู้พูดต้องการบอกให้ทราบ ซึ่งจะมีผลให้การสื่อสารดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

ดังนั้น หากการแปลจำต้องผูกติดกับคำในภาษาแล้ว การแปลแบบล่ามก็จะกระทำไม่ได้อย่างแน่นอน สถานการณ์บังคับให้ล่าม “ถอยห่าง” หรือ “ผละออก” จากคำพูดในภาษา

ต้นทางและมุ่ง “จับความหมาย” ในระดับวาทกรรม นำมาถ่ายทอดด้วยภาษาปลายทาง เพื่อให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ครบถ้วนและตรงประเด็น Seleskovitch and Lederer (อ้างถึงในธารทิพย์, 2545, น.30) ยังชี้ให้เห็นอีกด้วยว่า กระบวนการแปลแบบลุ่มดั่งกล่าวนี้เป็น “หัวใจ” ของการทำงานแปลไม่ว่าจะแปลแบบลุ่มหรือแปลข้อเขียนก็ตาม

ผู้วิจัยเห็นว่า ทฤษฎีการแปลแบบลุ่ม ของ Seleskovitch and Lederer น่าจะมีเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ประกอบอาชีพลุ่มเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสถานการณ์การลุ่มนั้น ลุ่มไม่สามารถจดจำถ้อยคำหรือคำพูดของผู้ใช้ลุ่มได้ทุกคำ ดังนั้น ลุ่มจึงต้องมีกระบวนการคิดที่เป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงและนำมาสานเรียงต่อกันเป็น “ภาพ” เพื่อสามารถถ่ายทอด “ความหมาย” ในภาษาปลายทางได้อย่างเป็นธรรมชาติ

2.1.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

อาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานลุ่มจัดเป็น “การสื่อสาร” ประเภทหนึ่ง และสิ่งสำคัญคือ ลุ่มจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับคนที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มิใช่เพียงภาษาที่ใช้แต่ยังหมายรวมถึงแนวคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งลุ่มต้องพบกับอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานอันเกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ในหัวข้อ 2.1.3.1 ผู้วิจัยจะกล่าวถึง ความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ในหัวข้อ 2.1.3.2 จะอธิบายเกี่ยวกับ วัฒนธรรมและระดับการสื่อสาร และในหัวข้อสุดท้าย 2.1.3.3 จะเป็นการยกตัวอย่างปัญหาการสื่อสารทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่นที่ลุ่มสามารถนำไปศึกษาและปรับใช้ในการทำงานจริงได้

2.1.3.1 ความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มิอาจมองข้าม โดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน แต่ละคนย่อมมีวัฒนธรรมที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ในบริบทหรือสภาพแวดล้อมของตนเอง ดังนั้น การสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน จึงย่อมจะต้องมีการเรียนรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับ “วัฒนธรรมของคู่สื่อสาร” ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น หมายรวมถึง ความแตกต่างทางภูมิภาค จริยธรรม ศาสนา เพศ ยุคสมัย และชนชั้น (Hofstede & Hofstede, 2005, น. 34, อ้างถึงในพัชรภา, 2547, น.7)

การนิยามความหมายของคำว่าวัฒนธรรม ได้มีการนำมาตีความกันในแนวทางที่หลากหลาย ดังตัวอย่างเช่น

Hall (Gudykunst & Kim, 1984, 1992, น.12, อ้างถึงในพัชรภา, 2547, น.7) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมคือ การสื่อสาร และการสื่อสารคือ วัฒนธรรม โดยวัฒนธรรมเป็นสภาพแวดล้อมของบุคคล ซึ่งไม่ใช่มีเพียงแค่มุมเดียวในชีวิตเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงลักษณะเฉพาะที่

แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างไร มีแนวทางในการคิด การเคลื่อนไหว หรือการแก้ไขปัญหาอย่างไร (Hall, 1976, 1981, น. 16)

Geert Hofstede (Hofstede&Hofstede, 2005, น.4, อ้างถึงในพัชราภา, 2547, น.7) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมนั้นเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่ม โดยเป็นการแบ่งปันกันระหว่างบุคคลที่อาศัยหรือเคยอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันที่มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยวัฒนธรรมนั้นต้องเกิดจากการเรียนรู้ มีใช้สิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่กำเนิด

จากนิยามความแตกต่างของวัฒนธรรมจากนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ของมนุษย์ทุกคน ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องสื่อสารกันโดยมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายแตกต่างกันของคู่สื่อสารก่อนการสื่อสารจึงจะประสบความสำเร็จได้ (พัชราภา, 2547, น. 7)

2.1.3.2 วัฒนธรรมและระดับการสื่อสาร

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารนั้นมีหลายระดับ ทั้งนี้ชวชาติ (2515, อ้างถึงในเมตตา, 2559, น.7-9) ได้แบ่งไว้ 4 ระดับ ดังนี้

(1) ระดับภายในบุคคล (Individual หรือ Intrapersonal level)

การสื่อสารระดับตัวบุคคลถือเป็นหน่วยแรกสุดหรือจุดเบื้องต้นของการสื่อสารของมนุษย์ วัฒนธรรมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลหนึ่งได้เผชิญหรืออยู่ท่ามกลางกลุ่มคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างจากตัวเอง จะพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือวัฒนธรรมนั้นหรือไม่ อย่างไรบ้าง

(2) ระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal level)

การสื่อสารระหว่างคน 2 คน หรือมากกว่า โดยรวมถึงการสื่อสารในกลุ่มเล็ก เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือกลุ่มที่ถกเถียงปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น ในระดับการสื่อสารขั้นนี้ เราจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความดึงดูดใจ(Attraction) ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร(Source credibility) ความไว้วางใจ (Interpersonal trust) และความสัมพันธ์ตามบทบาทและสถานภาพ (Role/Status relationship)

(3) ระดับกลุ่มและระดับองค์กร (Group and Organizational level)

ในการสื่อสารระดับกลุ่มหรือองค์กรนี้ เป็นสิ่งที่มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นล่ามโดยตรง เนื่องจาก ล่ามต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความหมายระดับกลุ่มและองค์กรที่ล่ามปฏิบัติงาน โดยเป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มที่มีค่านิยมหรือวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มภายในองค์กรเดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมองค์กรต่างกัน เช่น ความแตกต่างในการทำงานระหว่าง “ฝ่ายผลิต” ซึ่งให้ความสำคัญกับ “ความตรงต่อ

เวลา” และ “ความปลอดภัย” จึงมีวัฒนธรรมการตอกบัตรและควบคุมการแต่งกาย กับ “ฝ่ายสร้างสรรค์งานโฆษณา” ซึ่งเน้น “ความคิดสร้างสรรค์” และมีวัฒนธรรมการทำงานแบบยืดหยุ่น ไม่มีการตอกบัตร และไม่ควบคุมการแต่งกาย หรืออาจเป็นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของบริษัทแม่ (Mother company) กับวัฒนธรรมของบริษัทสาขา (Subsidiaries) ในประเทศต่าง ๆ

(4) ระดับมวลชนและระดับประเทศ (Mass and National level)

การสื่อสารไปยังกลุ่มชนขนาดใหญ่ผ่านสื่อมวลชน (Mass communication) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ในปัจจุบันเราจะเห็นว่าในแต่ละประเทศแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้สื่อมวลชนเหล่านี้ในการถ่ายทอดเรื่องราวและเหตุการณ์ของคนจากวัฒนธรรมต่าง ๆ

อาจกล่าวได้ว่า ระดับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ลุ่มอาจพบมากที่สุดคือ “ระดับกลุ่มและระดับองค์กร” เนื่องจากการปฏิบัติงานลุ่ม ลุ่มจำเป็นต้องติดต่อ สื่อสาร โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในระดับกลุ่มหรือองค์กรที่ลุ่มรับผิดชอบ ดังนั้น ลุ่มจำเป็นต้องเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กรและแนวคิด วิธีการทำงานของคู่สื่อสารเพื่อให้สามารถทำการ “ลุ่ม” ได้อย่างราบรื่น

2.1.3.3 ปัญหาการสื่อสารทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างกรณีศึกษาจากหนังสือ “การบริหารสโตร์ญี่ปุ่น” ของ “อิมามิ ฮิโรชิ” อดีต Executive Vice President ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด โดยเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้เขียนที่ได้พำนักอยู่ในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน และเห็นความแตกต่างของทัศนคติในการทำงานระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น และตัวอย่างจากหนังสือ “รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น” ซึ่งถ่ายทอดความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น

(1) กรณีศึกษาจากหนังสือ “การบริหารสโตร์ญี่ปุ่น” อิมามิ (2554, น.130-132) กล่าวว่า การสื่อสารภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ส่วนใหญ่มักใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเป็นหลัก ในบางบริษัทอาจจำเป็นต้องมีล่ามประจำสำหรับแปลภาษาให้ แต่บางครั้ง ล่ามก็ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้สึกที่แท้จริงได้เต็มที่

ตัวอย่างเช่น “ในสถานการณ์ที่ล่ามต้องแปลในไลน์การผลิต โดยเกิดปัญหาทางเทคนิคที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้” เช่น ปัญหาแม่พิมพ์เกิดการชำรุดเสียหาย ทำให้ไม่สามารถผลิตชิ้นงานเพื่อส่งมอบให้ลูกค้าได้ทันเวลา ในกรณีเช่นนี้ บางครั้งล่ามไม่สามารถถ่ายทอดปัญหาจากพนักงานได้โดยตรง เนื่องจากเป็นปัญหาด้านเทคนิค ซึ่งต้องมีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับ แม่พิมพ์ แต่ปัญหาที่แท้จริงไม่ได้เกิดจากการที่ล่ามแปลไม่ได้ แต่สิ่งสำคัญคือ การสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหา ชาวญี่ปุ่นมักใช้หลักโฮเรนโซคือ

การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษา ในขณะที่ชาวไทยกลับไม่กล้าที่จะรายงานหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาโดยตรง เนื่องจากกลัวโดนหัวหน้างานตำหนิที่ไม่สามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด นี่คือตัวอย่างเกี่ยวกับความแตกต่างของทัศนคติในการทำงานระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น

โดยทั่วไป เมื่อกล่าวถึงการสื่อสาร เรามักพิจารณาเฉพาะประเด็นด้านภาษา แต่ในวงการธุรกิจ ปัญหาเรื่องความเข้าใจกันสำคัญกว่าปัญหาด้านภาษา การหาวิธีที่จะข้ามกำแพงทางวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อคนที่มีความคิดต่างกันมาทำงานอยู่ที่เดียวกัน

(2) กรณีศึกษาจากหนังสือ “รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น” โดยบัณฑิตและคณะ (2559, น.109) ได้อธิบายเกี่ยวกับกรณี “การทักทายเวลาเข้างานและกลับบ้าน” ไว้ว่า ในเมืองไทย เวลาเข้างานตอนเช้าและเลิกงานตอนเย็น มักจะไม่มีทักทายกันเป็นพิเศษ แต่ถ้าเป็นที่ญี่ปุ่น เมื่อเข้างานตอนเช้า จะทักทายด้วยคำว่า “Ohayoo gozaimasu” แปลว่า “สวัสดีตอนเช้า” แต่เนื่องจากที่เมืองไทยไม่จำเป็นต้องทักทายกันเป็นพิเศษ บางครั้งผู้บังคับบัญชาก็จะไม่ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของตัวเองมาถึงตั้งแต่เมื่อไร และเช่นเดียวกัน ในเวลาเลิกงาน ชาวไทยก็ไม่พูดคำว่า “Osakini Shitsurei shimasu” แปลว่า “ขออนุญาตกลับบ้านก่อน” เหมือนของชาวญี่ปุ่น บางครั้งผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จึงไม่รู้ว่าพนักงานชาวไทยกลับไปตั้งแต่เมื่อไร ชาวญี่ปุ่นที่เพิ่งมาทำงานในเมืองไทย จะไม่คุ้นเคยกับสภาพดังกล่าวและไม่ค่อยชอบใจ แต่เนื่องจากชาวไทยไม่มีธรรมเนียมที่จะต้องทักทายกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้บางครั้งอาจเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่นอันเกิดจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยกับชาวญี่ปุ่นที่ได้ยกตัวอย่างมาทั้งสองรูปแบบนี้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ดังนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือการที่บุคคลผู้เกี่ยวข้องต้องทำความเข้าใจ และเรียนรู้วัฒนธรรมของอีกฝ่าย หากทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น สามารถเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่าย ก็จะช่วยลดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญ เนื่องจากช่วยให้บุคคลเกิดการรับรู้ในวัฒนธรรมอื่นที่มีความแตกต่างได้ (Pearson, Nelson, Tisworth & Harter, 2003, น. 210-211 : อ้างในพัชรภา, 2560, น.5) โดยต้องเคารพวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร (Berger & Luckmann, 1966 cited in Jensen, 2003, 2004, น.6 อ้างในพัชรภา, 2560, น.5) การทำความเข้าใจวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร ย่อมมีส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับ บทบาทและลักษณะทั่วไปของงานล่าม โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ๆ คือ บทบาทของล่าม ประเภทของงานล่าม และ คุณสมบัติและจรรยาบรรณของการเป็นล่าม

2.2 บทบาทและลักษณะทั่วไปของงานล่าม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับ บทบาทและลักษณะทั่วไปของงานล่าม ซึ่งสามารถแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ได้ดังต่อไปนี้ **2.2.1 บทบาทของล่าม** จะอธิบายถึง คำนิยามของบทบาทหน้าที่ของล่ามว่า “บทบาทหน้าที่ของล่ามคืออะไร” และ “ล่ามมีหน้าที่สำคัญอย่างไร” ต่อการปฏิบัติงานของล่ามที่ได้รับมอบหมาย **2.2.2** จะอธิบายเกี่ยวกับ **ประเภทของงานล่าม** ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 1)งานล่ามแบ่งตามเทคนิคที่ใช้ในการแปล และ 2)งานล่ามแบ่งตามสถานที่การปฏิบัติงาน โดยจะอธิบายถึงความแตกต่างของการทำงานล่ามในแต่ละประเภทและอธิบายถึงประเภทของล่ามตามหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับล่ามในโรงงาน **2.2.3** จะอธิบายเกี่ยวกับ **คุณสมบัติและจรรยาบรรณของการเป็นล่าม**

2.2.1 บทบาทของล่าม

ล่ามเป็นตัวกลางสำคัญในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมหรือถ่ายทอดภาษาไปยังฝ่ายตรงข้าม เพราะล่ามเปรียบเสมือนเป็นผู้เจรจาหรือตัวแทนของผู้ใช้ล่าม โดยมีการนิยาม “**บทบาทหรือหน้าที่ของล่าม**” หลากหลายแตกต่างกัน ดังตัวอย่างเช่น

Anderson (อ้างถึงใน สาลิณี, 2559, น.83) กล่าวว่า ล่ามเป็นบุคคลที่พูดได้ 2 ภาษาเป็นคนกลางซึ่งมักทำงานให้กับผู้ใช้ล่าม 2 ราย เป็นบุคคลที่มีอำนาจซึ่งเป็นผลมาจากการผูกขาดความได้เปรียบทางภาษา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้อง 3 คน คือ ผู้พูดล่าม และผู้ฟัง จึงทำให้ล่ามสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนต่อผู้ใช้ล่ามให้เป็นไปอย่างราบรื่นได้

บทบาทในสังคมพหุภาษา(Multilingual society) (อ้างถึงใน สาลิณี ,2559, น.84) ล่ามเป็นบุคคลที่มีบทบาทอย่างยิ่งในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การประชุมและการเจรจาระดับต่าง ๆ รวมทั้งการถ่ายทอดความเข้าใจซึ่งกันและกันให้เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในระดับองค์กร ทั้งนี้เพราะภาษามีบทบาทอย่างยิ่งในวงการทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการศึกษา เป็นต้น

โพชแฮกเกอร์ (Pochhacker,2004, อ้างถึงใน สาลิณี, 2559, น.84) กล่าวว่า ล่ามเป็นบุคคลสื่อกลางที่จะต้องถ่ายทอดคำพูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้อย่างประสบความสำเร็จ เป็นนักเจรจาต่อรองหรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

เลสเตอร์และเทเลอร์ (Lester&Taylor1994, อ้างถึงใน สาลิณี , 2559:น.84) กล่าวว่า ล่ามเป็นตัวแทนระหว่างวัฒนธรรมเพราะภาษาและวัฒนธรรมมีความเกี่ยวข้องกัน

จากคำนิยามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของล่ามข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ล่ามเป็นบุคคลสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดภาษาหรือคำพูด และมีใช่เพียงการถ่ายทอด

คำพูดด้วยภาษาเท่านั้น แต่ล่ามเปรียบเสมือนตัวแทนในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเข้าใจกัน สามารถเจรจาต่อรองในทางธุรกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่น ล่ามจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะควบคุมสถานการณ์หรือพฤติกรรมของทั้งสองฝ่ายให้สามารถประนีประนอมและดำเนินงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ

2.2.2 ประเภทของงานล่าม

จากหนังสือ “ทางลัดสู่ล่าม” ของ **บุษบา** (2549, น.8-9) ได้อธิบายและแบ่งประเภทของงานล่ามออกเป็น 2 หัวข้อดังนี้ 1) งานล่ามแบ่งตามเทคนิคที่ใช้ในการแปล และ 2) งานล่ามที่แบ่งตามสถานที่การปฏิบัติงาน ซึ่งอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.2.2.1 งานล่ามแบ่งตามเทคนิคที่ใช้ในการแปล สามารถออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้ดังนี้

(1) **ล่ามพูดสลับ 逐次通訳 (Consecutive Interpreting)** เป็นการแปลหลังจากผู้พูดพูดข้อความจบแต่ละท่อนแล้วจึงจะเริ่มแปล เมื่อแปลเสร็จผู้พูดก็จะพูดข้อความท่อนต่อไป เป็นการพูดสลับกับการแปลจนจบเนื้อความที่จะพูด ล่ามและผู้แปลไม่พูดพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ผู้พูดจะหยุดให้ล่ามแปลเมื่อใดขึ้นอยู่กับผู้พูด จึงเรียกว่า “ล่ามพูดสลับ” หรือ “ล่ามพูดตาม” มักใช้ในกรณีที่มีผู้พูดคนเดียวหรือจำนวนน้อย เช่น การบรรยาย การสัมภาษณ์ เป็นต้น (บุษบา, 2549, น.9)

(2) **ล่ามพูดพร้อม 同時通訳 (Simultaneous Interpreting)** เป็นการแปลชนิดที่ล่ามแปลไปพร้อมกับที่ผู้พูด (Speaker) กำลังพูดอยู่ จึงเรียกว่า “ล่ามพูดพร้อม” หรือ “ล่ามทันใจ” ส่วนใหญ่จะเริ่มแปลเมื่อผู้พูดจบลงเล็กน้อย แต่จะเริ่มแปลเมื่อไรนั้นไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวที่แน่นอน มักใช้ในการแปลประชุมนานาชาติที่มีผู้พูดจำนวนมาก

นอกจากนี้ยังมีการแปลที่เรียกว่า “**ล่ามกระซิบ**” (Whispering interpreting) ซึ่งเป็นการแปลไปพร้อมกับที่ผู้พูดพูดอยู่ แต่ต่างจากล่ามพูดพร้อมในจุดที่เป็นการแปลให้กับผู้ฟังจำนวนน้อย โดยล่ามจะนั่งใกล้กับผู้ฟังและแปลโดยการกระซิบ เช่น การแปลให้กับบุคคลสำคัญที่เข้ามาพบผู้นำ ในการสัมภาษณ์ เป็นต้น (บุษบา, 2549, น.8)

ความแตกต่างระหว่างล่ามพูดสลับและล่ามพูดพร้อม สามารถสรุปได้ว่า ล่ามพูดสลับ เป็นการแปลหลังจากผู้พูดพูดข้อความจบแต่ละท่อนแล้วจึงจะเริ่มแปล เมื่อแปลเสร็จผู้พูดก็จะพูดข้อความท่อนต่อไป ทำให้ล่ามมีเวลาคิดหรือเลือกสรรคำให้เหมาะสมกับบริบท หากมีคำบางคำที่ล่ามได้ยินไม่ชัดเจนหรือฟังไม่ทัน ก็อาจสอบถามผู้ใช้ล่ามได้โดยตรง ในขณะที่ล่ามพูดพร้อมเป็นการแปลตามหลังผู้พูดเล็กน้อย โดยไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้พูดจะพูดจบลงเมื่อใด ล่ามพูดพร้อมจำเป็นต้องมีความรู้รอบด้านในเรื่องที่จะแปล และต้องมีความชำนาญเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องสามารถถ่ายทอดภาษาไปพร้อมกับผู้ใช้ล่ามได้ทันที ทั้งนี้ การปฏิบัติงานล่ามตามเทคนิคที่ใช้ในการ

แปลขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของผู้ใช้ล่าม ดังนั้น ล่ามจึงต้องหมั่นฝึกฝนทั้งทักษะทางด้านภาษา และทักษะความรู้รอบด้าน อีกทั้ง ล่ามควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานล่ามได้อย่างราบรื่น

2.2.2.2 งานล่ามแบ่งตามสถานที่การปฏิบัติงาน

การแบ่งประเภทของงานล่ามตามสถานที่การปฏิบัติงาน อาจมีวิธีการแบ่งประเภทที่หลากหลาย เช่น ล่ามในที่ประชุม (Conference Interpreting) ล่ามเจรจาธุรกิจ (Business Interpreting) ล่ามรายการวิทยุโทรทัศน์ (Broadcast interpreter) ล่ามในศาล (Court Interpreting) เป็นต้น แต่ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะงานล่ามที่เกี่ยวข้องกับล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

(1) ล่ามในที่ประชุม 会議通訳 (Conference Interpreting)

การแปลในการประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมนานาชาติ การบรรยาย การสัมมนา การประชุมในบริษัท เป็นต้น ล่ามต้องมีความรู้หลากหลายสาขามากตามแต่เนื้อหาการประชุม มีความเป็นทางการมาก ดังนั้น จึงต้องอาศัยความสามารถเป็นอย่างมาก (บุษบา, 2549, น.10) นอกจากนี้ ล่ามจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการจดบันทึกช่วยจำให้รวดเร็ว และสามารถจดจำเนื้อหาที่จะต้องแปลได้เป็นอย่างดี (บุษบา, 2549, น.10)

(2) ล่ามธุรกิจ 企業視察・商談通訳 (Business Interpreting)

เป็นการแปลให้กับวงการธุรกิจ เช่น การแปลให้กับหน่วยงานที่มาเยี่ยมชมหรือดูงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ปรัชญาการบริหาร การเจรจาธุรกิจ การประชุมในหน่วยงาน การนำเสนอ การเจรจาทำสัญญา เงื่อนไขในการทำธุรกิจ เป็นต้น โดยคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการล่าม มักแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของกิจการธุรกิจนั้นด้วย เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับยานยนต์ เสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น นอกจากนี้ ล่ามควรมีความรู้ทางด้านธุรกิจ ธุรกิจระหว่างประเทศ ประเภทของธุรกิจ และมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ล่ามรับผิดชอบ (บุษบา, 2549, น.14)

งานล่ามชนิดนี้มักใช้รูปแบบการแปลสลับและใช้ล่ามคนเดียว ล่ามต้องแปลทั้งสองภาษาและอาจจะต้องแปลติดต่อกันเป็นเวลานาน แตกต่างกับล่ามในที่ประชุมที่มักจะมีล่ามที่รับผิดชอบในการแปลหลายคน และรับผิดชอบแปลจากภาษาใดเป็นอีกภาษาหนึ่งเท่านั้น (บุษบา, 2549, น.14) ซึ่งสอดคล้องกับหนังสือ 『通訳の仕事始め方・稼ぐ方』 ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับ “ล่ามธุรกิจ” ไว้ว่า ในการประชุม การเจรจาธุรกิจหรือการนำเสนอผลงาน มักจะนิยมใช้งานล่ามในรูปแบบการแปลสลับมากที่สุด แต่หากในกรณีที่เป็นการประชุมภายในบริษัทที่มีผู้คนจำนวนมากมักจะใช้ล่ามพูดพร้อมหรือล่ามกระซิบเพื่อลดเวลาการแปลให้กระชับมากขึ้น (Okazaki Tomoko, 2553, น.30)

2.2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของการเป็นล่าม

ในการปฏิบัติงานล่ามนั้น นอกจากทักษะด้านภาษาแล้ว ล่ามจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อดทน และมีจิตวิญญาณในการทำทาสสิ่งใหม่ ๆ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยขอกล่าวถึงคุณลักษณะและจรรยาบรรณของการเป็นล่ามที่ดี ดังต่อไปนี้

(1) **มีความสามารถทั้งทักษะการพูด การฟัง และการเข้าใจในภาษา** โดย *บุษบา*(2549,น.16) กล่าวว่า ล่ามต้องเข้าใจภาษาและเนื้อหาที่กำลังสนทนากันอยู่ และมีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อนั้น ๆ อีกทั้ง สามารถเข้าใจเนื้อหาในภาพรวมได้ และล่ามควรคำนึงถึงสิ่งที่ลูกคำหรือผู้ใช้ล่ามต้องการสื่อออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ อี โอดิแฮมบู อบูยา (E Odhiambo-Aboya, อ้างถึงใน นุชวรี, 2553, น.11) กล่าวว่า คุณสมบัติของล่ามที่ควรมี คือ การที่ล่ามถ่ายทอดคำพูดของผู้พูดไปสู่ผู้ฟังเป็นภาษาปลายทางได้ชัดเจน และอย่างที่สองคือ การที่ล่ามถ่ายทอดข้อความที่พูดต้องการจะสื่อสารไปยังผู้ฟังได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยที่ข้อความนั้นไม่บิดเบือนและยังคงเจตนาารมณ์ของผู้พูดไว้ชัดเจน

(2) **มีความใฝ่รู้และมีจิตวิญญาณในการทำทาสสิ่งใหม่ ๆ** *บุษบา* (2549, น.17) กล่าวว่า ล่ามต้องมีความรู้รอบด้านเพื่อที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์การแปลที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาหลักจรรยาบรรณวิชาชีพล่ามในที่ประชุมของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (AIIC,2009, อ้างถึงในพรพรพร, 2553, น.11) กล่าวว่า ล่ามต้องเป็นผู้ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองตลอดชีวิตเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ อันเป็นสิ่งสำคัญต่อการรักษาคุณภาพของล่าม

(3) **การเข้าใจวัฒนธรรม** ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และแบบแผนวิธีการของแต่ละภาษาอาจแตกต่างกัน ตั้งแต่ลำดับการพูด การใช้สำนวน หรือแนวคิดของวัฒนธรรมชาตินั้น ๆ เป็นต้น (*บุษบา*,2549,น.16) โดยเฉพาะการทำงานกับชาวญี่ปุ่นนั้น มีแนวคิดที่แตกต่างจากวัฒนธรรมไทยโดยสิ้นเชิง ดังนั้น การเข้าใจในวัฒนธรรมของภาษาที่แปลจึงเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ล่ามควรเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดและวัฒนธรรมของภาษานั้น ๆ หากล่ามสามารถเข้าใจในวัฒนธรรมของภาษาที่แปลได้ ก็จะทำให้ล่ามสามารถถ่ายทอดความหมายของภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) **มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น** เนื่องจากล่ามจำเป็นต้องติดต่อและสื่อสารกับผู้คนจำนวนมาก ล่ามจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพอ่อนโยนและถ่อมตัว หากล่ามมีคุณสมบัติดังที่กล่าวมานี้ ก็จะทำให้ล่ามได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น อันเป็นผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

(5) มีจรรยาบรรณของล่าม ล่ามที่ดีต้องมีจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้

1. ล่ามอาจดัดแปลงคำพูดให้เข้าใจง่ายได้ แต่ต้องแปลให้ตรงกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อให้มากที่สุด ต้องไม่บิดเบือนสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ไม่ใส่ความคิดเห็นของตนลงไปในการแปล และล่ามต้องสำนึกอยู่เสมอว่าตนเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดคำพูดให้แก่บุคคลสองฝ่ายที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยตนเองได้ (บุษบา, 2549, น.16) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาหลักสูตรจรรยาบรรณวิชาชีพล่ามในที่ประชุมของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ(AIIC,2009, อ้างถึงในพรพรรษา, 2553, น.11) กล่าวว่า ล่ามต้องแปลอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อภาษาต้นฉบับให้มากที่สุด โดยไม่มีการเติม ละ หรือบิดเบือนภาษา

2. ในการทำงาน บางครั้งล่ามอาจได้ทราบข้อมูลที่เป็นความลับ และต้องไม่แพร่พรายสิ่งที่ได้รับรู้จากการทำงานให้บุคคลอื่นรู้ ซึ่งสอดคล้องกับนุชวรี (2553, น.10) กล่าวว่า ล่ามจะต้องเก็บความลับได้ เพราะล่ามต้องรับรู้ข้อมูลมากมาย ล่ามไม่ควรเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้อื่น และไม่ควรใช้ข้อมูลนั้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ใด ๆ

ดังนั้น มิใช่มีเพียงความรู้หรือความเชี่ยวชาญด้านภาษา แต่ล่ามจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานล่ามด้วย เช่น ความเข้าใจในวัฒนธรรม ล่ามควรเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดและวัฒนธรรมของภาษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางได้อย่างเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานล่ามก็ เป็นสิ่งสำคัญที่ล่ามพึงมี หากไม่มีจรรยาบรรณต่อการทำงาน อาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อองค์กรที่ ล่ามปฏิบัติงานให้ได้ ล่ามไม่ควรบิดเบือนคำพูดของผู้ใช้ล่ามและไม่ควรเปิดเผยข้อมูลหรือความลับ ของบริษัท หากล่ามสามารถปฏิบัติยึดถือได้ก็จะทำให้ตัวล่ามเกิดความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้ล่าม

2.3 รูปแบบและกลยุทธ์ของการบริหารการทำงานขององค์กรญี่ปุ่น

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับรูปแบบและกลยุทธ์การบริหารการทำงานขององค์กรญี่ปุ่น เนื่องจากจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า นอกจากความสามารถด้านภาษา สิ่งที้องค์กรญี่ปุ่นคาดหวังและประสงค์ให้ล่ามชาวไทยพึงมีมากที่สุดคือ ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรและวิธีการทำงานแบบคนญี่ปุ่น

ในหัวข้อ 2.3.1 จะอธิบายเกี่ยวกับ แนวคิดในการบริหารงานขององค์กรญี่ปุ่น โดยจะกล่าวถึงแนวคิดสำคัญ เช่น หลักการโคเซ็น หลักการโฮเร็นโซ เป็นต้น และ 2.3.2 จะอธิบายเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่น โดยจะอธิบายวิธีการทำงานแบบญี่ปุ่น

2.3.1 แนวคิดและกลยุทธ์ในการบริหารงานขององค์กรญี่ปุ่น

การที่ล่ามจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีในทัศนคติและวิธีการทำงานแบบชาวญี่ปุ่นนั้น จำเป็นที่จะต้องศึกษาวัฒนธรรมและรูปแบบวิธีการบริหารขององค์กรญี่ปุ่นด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ยกตัวอย่างแนวคิดในการบริหารขององค์กรญี่ปุ่นที่มักนำมาปรับใช้ในการบริหารองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย เช่น ไคเซ็น(改善), เนะวะมะชิ(根回し), รังจิ(稟議), โฮเรนโซ(報・連・相) ตามลำดับ

2.3.1.1 แนวคิดไคเซ็น (改善) แนวคิดเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

“ไคเซ็น(改善)” ในภาษาญี่ปุ่นแปลว่า “การปรับปรุง (Improvement)” เป็นแนวคิดที่นำมาปรับใช้ในการบริหารการจัดการที่มีประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง และบริษัทในประเทศญี่ปุ่นที่ประสบความสำเร็จมักนำเอาแนวคิดของ “ไคเซ็น(改善)” ไปประยุกต์ใช้บนพื้นฐานที่ว่า “การบริหารให้ประสบความสำเร็จจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี” ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงที่มุ่งไปยังตัวลูกค้า

หลักการของไคเซ็นที่สำคัญคือ การคงมาตรฐานที่มีอยู่เดิม (maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (improvement) โดยอาศัยความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อการพัฒนาไปทีละน้อยจนเพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ซึ่งตรงข้ามกับแนวคิดของนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ ต้องใช้เทคโนโลยีซับซ้อนระดับสูงด้วยเงินลงทุนมหาศาล) ดังนั้น ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะเศรษฐกิจแบบใด ก็สามารถใช้วิธีการของไคเซ็นเพื่อปรับปรุงการทำงานได้เสมอ

กลยุทธ์หลัก ของ “ไคเซ็น(改善)” มีดังต่อไปนี้

(1) หลัก 3-Mu หมายถึง "การกำจัดความสูญเปล่า" ทั้งการสูญเสียเวลาและต้นทุน ค่าใช้จ่าย ฯลฯ หากกำจัดความสูญเปล่าดังกล่าวได้ ก็จะสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับบริษัท และลดต้นทุนในการผลิตได้ หลัก 3-Mu ประกอบด้วย

1. Muda(無駄) คือ ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต ซึ่งส่งผลต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น และไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า

2. Muri(無理) คือ การทำสิ่งที่เกินกำลัง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้

3. Mura(ムラ) คือ ความไม่สม่ำเสมอของการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้ผลงานไม่มีประสิทธิภาพและไม่ได้มาตรฐาน

(2) **หลักการ 5ส** แนวปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาหรือพัฒนาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทั้งในส่วนงานด้านการผลิตและด้านการบริการ ประกอบด้วย

1. สะสาง (整理: せいり) ทำให้เป็นระเบียบ
2. สะดวก (整頓: せいとん) วางของในที่ที่ควรอยู่
3. สะอาด (清掃: せいそう) ทำความสะอาด
4. สุขลักษณะ (清潔: せいけつ) รักษาความสะอาด
5. สร้างวินัย (躰: しつけ) ฝึกให้เป็นนิสัย

2.3.1.2 แนวคิด เนวะมะชิ (根回し) และ ริงจิ (稟議)

การตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ในองค์กรหรือบริษัทญี่ปุ่น จำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการเนื่องจากมักต้องผ่านการตัดสินใจตามระดับตำแหน่งของพนักงานในบริษัท (“สะดุดคำญี่ปุ่นกับมรดกโลก,” 2559) โดยในวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น มีสิ่งหนึ่งที่พึงกระทำก่อนมีการประชุม คือ “เนวะมะชิ(根回し)” ซึ่งหมายถึง “การประสานงาน” หรือ “การเจรจาล่วงหน้า” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าประชุมที่มีสิทธิลงมติคล้อยตามและเห็นด้วย เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่าเมื่อถึงเวลาประชุม ผู้ลงมติจะเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนนำเสนอไป หรือพูดในอีกแง่ของความหมายหนึ่งก็คือ “การลือบี่” อาจกล่าวได้ว่าระบบเนวะมาชิเป็นการช่วยให้การสื่อสารของพนักงานภายในบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้น

และหลังจากผ่านขั้นตอน “เนวะมะชิ(根回し)” แล้ว ลำดับถัดไปจะเป็นขั้นตอนที่เรียกว่า “ริงจิ (稟議)” คือ “การเขียนเรื่องเพื่อขอการรับรอง” โดยปกติในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น เมื่อมีการประชุมหารือเสร็จเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นจะนำเรื่องที่ประชุมและลงมติเห็นชอบจากพนักงานและผู้บังคับบัญชา มาทำการรวบรวมและสรุปเป็นเอกสาร ซึ่งเอกสารที่จะต้องสรุปเพื่อขออนุมัติและเห็นชอบจากทุกฝ่ายนี้เรียกว่า “ริงจิโชะ (稟議書)” หรือ “หนังสือเขียนเพื่อขอการรับรอง” (ทิม, สุนันทา, 2552, น.153)

จากแนวคิด เนวะมะชิ(根回し) และ ริงจิ (稟議) ที่อธิบายไปข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้การทำงานของคณญี่ปุ่นดำเนินไปอย่างเป็นระบบและถูกต้องตามขั้นตอน หากلامเรียนรูแนวคิดดังกล่าวและนำมาปรับใช้ในการทำงาน น่าจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3.1.3 แนวคิดโฮเรนโซ(報・連・相)

ในองค์กรญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการทำงานโดยสั่งงานกันหลายลำดับชั้น กว่าที่คำสั่งจาก ผู้บริหารสูงสุดจะถึงผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างต้องผ่านหลายชั้นหลายตอนตามลำดับสายงาน ดังนั้นเพื่อสร้างระบบการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ชาวญี่ปุ่นจึงได้นำหลักการ โฮเรนโซ

มาปรับใช้ในการทำงาน นั่นคือ การรายงาน การติดต่อ และ การปรึกษา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารกันเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

โฮเรนโซ(報・連・相) ย่อมาจากคำว่า

1. Ho (報告: Houkoku) หมายถึง การรายงาน คือ การรายงานสภาพผลการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่า ใคร ทำอะไร ทำไม ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร (5W1H: Who, What, Why, Where, When and How)

2. Ren (連絡: Renraku) หมายถึง การติดต่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. So (相談: Soudan) หมายถึง การปรึกษา คือ การปรึกษาผู้เกี่ยวข้องกรณีที่เกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัย โดยการปรึกษาคควรมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการการแก้ไขปัญหาด้วย

จากหนังสือ “การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น” อิม่าอิ (2554, น.97-99) กล่าวว่า การนำหลักการโฮเรนโซมาใช้ในการทำงานกับคนไทยต้องใช้เวลาอย่างมาก เนื่องจากคนไทยคุ้นเคยกับการบริหารงานแบบ Top down ตามแบบอเมริกา คือ การทำงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากเบื้องต้น แต่หลักโฮเรนโซนี่เป็นการบริหารงานแบบญี่ปุ่นที่เป็นแนวราบ และ bottom up คือ เป็นการทำงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ การมีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างกันนี้จึงเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างคนญี่ปุ่นและคนไทย ทั้งนี้ อิม่าอิได้เสนอแนะว่า หากจะนำวิธีการโฮเรนโซมาปรับใช้ จำเป็นต้องสอนให้คนไทยเรียนรู้การบริหารขั้นพื้นฐานต่าง ๆ พร้อมกับการทำ OJT (On the job training) ควบคู่ไปด้วย โดยให้คนญี่ปุ่นเป็นผู้นำ แล้วให้คนไทยปฏิบัติตาม เพื่อจะได้รับความรู้และมีประสบการณ์การใช้หลักโฮเรนโซด้วยตัวเอง

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะที่เคยทำงานเป็นล่ามโรงงาน พบว่า แม้แนวคิดดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น อาจไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานล่าม แต่ในการทำงานจริงพบว่า หลักการและแนวคิดการบริหารงานต่าง ๆ ข้างต้นล้วนเป็นหัวใจสำคัญที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นทุกคนนำมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับชาวไทย และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักจะยกตัวอย่างแนวคิดวิธีการทำงานแบบญี่ปุ่นขึ้นมาอธิบายให้กับพนักงานชาวไทย ซึ่งหากล่ามไม่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดเหล่านี้ อาจส่งผลให้ไม่สามารถแปลหรือสื่อสารแนวคิดหรือวิธีการทำงานของชาวญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้อง

2.3.2 รูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่น

บริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นจำนวนมากมีรูปแบบการบริหารงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและสืบทอดต่อมาอย่างยาวนาน จนเป็นแบบแผนให้กับชาติอื่น ๆ ได้นำไปปฏิบัติใช้ และ

สานต่อแนวทางให้เกิดความมั่นคงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสุพิชฌาย์และคณะ (2556, น.72-74) ได้สรุปรูปแบบการทำงานของชาวญี่ปุ่นไว้ ดังนี้

1. กลยุทธ์ในการบริหาร ในอดีต หน่วยงานขนาดใหญ่ของญี่ปุ่นมักว่าจ้างพนักงานเพศชายตั้งแต่เพิ่งสำเร็จ และคาดหวังว่าจะอยู่ทำงานกับองค์กรไปจนปลดเกษียณ เรียกว่า “นโยบายการจ้างงานแบบตลอดชีพ(終身雇用: ｼｰﾝｼﾝｺﾞﾖﾙ)” แต่ปัจจุบันญี่ปุ่นมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ้างงาน เริ่มมีการลดแรงงานประจำเพื่อลดค่าใช้จ่าย โดยหันมาจ้างงานแบบสัญญาจ้างหรือพนักงานชั่วคราวมากขึ้น โดยพนักงานกลุ่มใหม่นี้มีข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานและระบบการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประจำ แนวโน้มนี้อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบและกฎเกณฑ์ในตลาดแรงงานภายในของบริษัทญี่ปุ่นต่อไปในอนาคต (สุนันทา, 2557, 52)

2. การโยกย้ายและเลื่อนตำแหน่งอย่างช้า ๆ ในการเลื่อนตำแหน่ง หน่วยงานมักพิจารณาปัจจัยสองประการ คือ ผลการปฏิบัติงานในอดีต และอายุการทำงาน เรียกว่า “การจ้างงานตามระบบอาวุโส (年功序列: ねんこうじゆれつ)” พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะได้รับผลประโยชน์สูงขึ้นทั้งด้านการเงินและการยอมรับ สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นแต่ยังไม่อาวุโสพอ แม้อาจไม่ได้เลื่อนตำแหน่งแต่ก็มักได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบสูงขึ้นได้

3. ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การบริหารระบบญี่ปุ่นเน้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม งานจะถูกมอบหมายให้กับกลุ่มมากกว่าปัจเจกบุคคล มีการกระจายความรับผิดชอบไปยังสมาชิกกลุ่มทุกคน ในการแก้ไขปัญหาจะใช้กลุ่มมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ อันจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเพิ่มความเป็นผู้นำของพนักงานกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งการทำงานเป็นทีมนี้มีผลพลอยได้คือ ทำให้พนักงานมีความรู้กว้างขึ้น สามารถทำงานแทนกัน หากมีใครลาหยุดงาน

4. การสื่อสารแบบเปิด องค์กรญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะใช้การติดต่อสื่อสารแบบ Face-to-Face โดยผ่านทางกลุ่มงานต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกของกลุ่มได้แสดงความคิดเห็น และมีสถานที่สำหรับร่วมปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องระดับต่าง ๆ

5. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บริหารมักจะยังไม่ทำการตัดสินใจจนกว่าจะเข้าร่วมปรึกษาหารือกับพนักงานเสียก่อนว่ามีความคิดเห็นอย่างไร กรณีที่มีความเห็นขัดแย้งกัน ก็จะใช้วิธีการอธิบาย หาเหตุผลให้ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยคล้อยตามก่อน มักตัดสินใจตามมติของกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม

6. ให้ความสนใจพนักงาน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ นอกจากจะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจแล้ว ยังเป็นการแสดงให้พนักงานเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ ให้ความสนใจในตัวเขามากน้อยเพียงใด ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจะใช้เวลาในการพูดคุยกับพนักงานเพื่อให้เข้าใจความต้องการและปัญหาของพนักงานแต่ละคน

การบริหารงานระบบญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ “**เปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกันต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน**” เมื่อพนักงานร่วมมือกันปฏิบัติงานจนองค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรก็จะแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับกลับมาให้พนักงานทุกคน

ในฐานะที่ผู้วิจัยเคยมีประสบการณ์การทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นและเป็นล่ามในโรงงานอุตสาหกรรม หากล่ามไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานแบบญี่ปุ่น และเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์การทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ทำให้ล่ามมักประสบปัญหาเกี่ยวกับภาวะการตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมที่เรียกว่า “**culture Shock**” ดังนั้น การเรียนรู้วัฒนธรรมและวิธีการทำงานแบบชาวญี่ปุ่นจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะเป็นภูมิคุ้มกันให้ล่ามเตรียมความพร้อมในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้เข้าใจถึงทัศนคติและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นได้ดียิ่งขึ้น

2.4 ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากการสำรวจ ผู้วิจัยพบเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรมไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการล่ามด้านการแพทย์หรือด้านธุรกิจ และมีได้เน้นศึกษาการล่ามจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย โดยการศึกษาวิจัยด้านการล่ามจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยที่พบล้วนศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กรญี่ปุ่นต่อล่าม และความพึงพอใจของบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นหรือผู้จ้างงาน

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึง

2.4.1 เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ การล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทย

ในองค์กรญี่ปุ่นโดยภาพรวม

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย

2.4.3 งานวิจัยที่ศึกษาปัญหาการแปลระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ

2.4.1 การสำรวจเกี่ยวกับการล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่นโดยภาพรวม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนและศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการล่ามในองค์กรญี่ปุ่น ดังต่อไปนี้

บุษบา (2547, น.12-25) ศึกษาเกี่ยวกับ “**การศึกษาความต้องการใช้งานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยและแนวทางการสอนวิชาการแปลแบบล่าม**” ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้งานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสอนวิชาการ

แปลแบบล้ามให้เหมาะสมกับสภาพที่เป็นจริง จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาในการแปลของ ล้ามคือ 1.เนื้อหาที่แปลยาก เช่น ความรู้ด้านเฉพาะทางในด้านกฎหมาย, ในที่ประชุม, สัญญา ข้อตกลง เป็นต้น 2.ปัญหาในการแปล ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในการแปลของล้ามมากที่สุดคือ ปัญหา ในเรื่องการฟัง การสรุปประเด็น และขาดความรู้ในเนื้อหาที่ต้องแปล

ดังนั้น บุชบาจึงสรุปว่า การเรียนการสอนล้ามในระดับปริญญาตรีควรเพิ่มเติม ความรู้ที่จำเป็นในการทำงานล้ามโรงงาน โดยเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ภาษา ทักษะในการ สื่อสาร สามารถจับประเด็นได้อย่างรวดเร็ว วิธีการสอนควรสอนเทคนิคการฟัง ฝึกการจับประเด็น ฝึก ทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับได้ใจความ เนื้อหาควรแปลในที่ประชุม การแปลใน โรงงาน การแปลคำกล่าว สุนทรพจน์ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมาก อีกทั้งเป็นสิ่งที่ ล้ามมีความคิดเห็นว่าเป็นงานที่ยาก และควรให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมในการทำงานกับคนญี่ปุ่น ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศัพท์ช่าง กระบวนการผลิต การทำงานในโรงงาน เป็นต้น

ธิติสรณ์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียน การสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูด กับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นใน ประเทศไทย” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบัณฑิตระดับปริญญาตรีใน ด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น และเพื่อสำรวจ วิเคราะห์ความสามารถภาษาญี่ปุ่นด้านการ ฟังและการพูดที่เป็นรูปธรรมของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รวมทั้งความสอดคล้องกับความต้องการ ของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย

ผลการวิจัยของธิติสรณ์ อาจสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาและสภาพการใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานตามทัศนคติของ บัณฑิต พบว่า ทักษะด้านการฟัง การพูด และทักษะด้านคำศัพท์เฉพาะทางในแต่ละสาขา เป็นทักษะ ที่มีความจำเป็นในการทำงานมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามเมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจใน ความสามารถของตนต่อทักษะต่าง ๆ พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในทักษะด้านการแปลและล้าม น้อยที่สุด โดยอุปสรรคด้านการฟังภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต ได้แก่ 1.ความเร็วในการพูดของคู่สนทนา ชาวญี่ปุ่น เพราะบัณฑิตไม่สามารถจับใจความที่คู่สนทนาต้องการจะสื่อสารได้ครบถ้วนและถูกต้อง 2.ภาษาถิ่นและคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย ทำให้สัดส่วนของความเข้าใจถดถอยลง และ**อุปสรรคด้านการพูด ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต**ได้แก่ 1.ปัญหาด้านไวยากรณ์ ซึ่งทำให้บางครั้งการสร้างถ้อยความหรือส่งสาร ไปยังคู่สนทนาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 2.ปริมาณคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ โดยบัณฑิตให้ความเห็นว่า หากรู้จัก คำศัพท์ในปริมาณที่มากพอก็จะทำให้สื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากกว่า

2. ปัญหาและสภาพการใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานตามทัศนคติของ บริษัทญี่ปุ่นผู้ประเมินบัณฑิต พบว่า ด้านทักษะความสามารถทางการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น บัณฑิตมี ความสามารถด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันในระดับค่อนข้างดี แต่ความสามารถด้านการสื่อสาร

เกี่ยวกับเรื่องเฉพาะทางหรืองานที่บัณฑิตรับผิดชอบนั้นยังทำไม่ได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งความคาดหวังของ บริษัทญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ต้องการให้บัณฑิตมีทักษะด้านการแปลและการล่ามด้วย

ดังนั้น อดีตรองอธิบดีจึงสรุปว่า สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการจัดการเรียน การสอนวิชาการแปลและการล่ามให้กับนักศึกษา เนื่องจากการได้ฝึกปฏิบัติจริงหรือเรียนรู้จากสถานที่ จริงของบัณฑิตนั้นมีน้อยมาก ทำให้บัณฑิตไม่มีประสบการณ์และไม่ได้รับการฝึกฝนด้านการแปลและ ล่ามเท่าที่ควร อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้บัณฑิตได้ฝึกงานในสถานการณจริง ซึ่งหากได้รับการฝึกฝนเป็น ประจำ จะส่งผลให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ นอกจากนี้ บริษัทญี่ปุ่นได้ หยิบยกประเด็นปัญหาด้านวัฒนธรรมและพฤติกรรมในการทำงานของบัณฑิตที่ยังขาดความตระหนัก ขึ้นมานำเสนอ เช่น ระเบียบวินัยในการทำงาน การประยุกต์ใช้หลักการ Hou-Ren-So วัฒนธรรม องค์กร เป็นต้น ซึ่งบริษัทญี่ปุ่นคาดหวังว่า นอกเหนือจากความรู้ทางด้านภาษาญี่ปุ่นแล้ว ต้องการให้ สถาบันการศึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรญี่ปุ่นด้วย

นนทณี (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ “คุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี” โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านอุปนิสัย และด้านแรงจูงใจของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นพึง ประสงค์ให้มี

จากผลการศึกษาของนนทณี พบว่า ในด้านคุณลักษณะความรู้คือ สิ่งสำคัญที่ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นพึงประสงค์ให้มีมากที่สุดคือ ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นทั้งโดย คำพูดและท่าทางการแสดงออก การเข้าใจในวัฒนธรรมโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่น และการเข้าใจ วัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น นอกจากนี้ ทักษะการประสานงานก็เป็นสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นพึง ประสงค์ให้มีเช่นเดียวกัน โดยองค์กรคาดหวังว่าบัณฑิตที่เข้าทำงานจะเป็นผู้ประสานงานที่ดี สามารถ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานภายในบริษัทได้โดยไม่ยึดติดกับแนวคิด ค่านิยมหรือวัฒนธรรมของคนไทย มีจิตใจเปิดกว้างที่จะทำความเข้าใจวัฒนธรรมและแนวคิดของคนญี่ปุ่น

ดังนั้น นนนทณีจึงสรุปว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยควรปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น และควรนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ ตนในโลกแห่งการแข่งขันได้ นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาควรเพิ่มเนื้อหาการเรียนการสอนที่สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง เช่น วิธีการแปลประโยคความซ้อน หรือสำนวนของภาษาญี่ปุ่น คำบางคำมีความหมายใกล้เคียงกันแต่ความหมายต่างกันโดยสิ้นเชิง หรือวิธีการทำงานที่นำหลักการ Hou-Ren-So มาประยุกต์ใช้ให้แก่บัณฑิต โดยสถาบันการศึกษาควรให้ความรู้เรื่องวัฒนธรรมองค์กร ของญี่ปุ่นด้วย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้บัณฑิตสามารถทำงานได้จริง

นรินุช (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ “**ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย**” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณสมบัติของบุคลากรด้านญี่ปุ่นศึกษา ตลอดจนความคาดหวังต่อแนวทางการเรียนการสอนด้านญี่ปุ่นศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น

ผลการศึกษาของนรินุช พบว่า บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อทักษะการแปลแบบล่ามอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยในบรรดาทักษะด้านภาษาทั้งหมด ทักษะด้านการแปลเป็นทักษะที่ได้รับการให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านทักษะการแปลแบบล่าม ทั้งนี้ บัณฑิตที่จบการศึกษามักประสบปัญหาเกี่ยวกับการแปลคำศัพท์เฉพาะทาง และคำศัพท์ช่างต่าง ๆ ที่ไม่เคยพบหรือเคยศึกษามาก่อน และมีข้อเสนอว่า การเสริมสร้างความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เทคนิคต่าง ๆ เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับชิ้นส่วนยานยนต์ หรือคำศัพท์เฉพาะด้านอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ควรมีในหลักสูตรการเรียนการสอน เนื่องจากปัจจุบันบริษัทญี่ปุ่นได้เข้ามาจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และเสนอแนะให้สถาบันการศึกษาให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนเกี่ยวกับการแปลและล่ามให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บัณฑิตที่จบการศึกษาให้ความเห็นว่า การทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นค่อนข้างยาก เนื่องจากรูปแบบการทำงานแตกต่างกับของคนไทย จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานของคนญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการรักษาเวลา และการทำงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายตลอดเวลา

ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นได้แสดงความคาดหวังต่อบัณฑิตว่า หากบัณฑิตสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้วิธีการคิดและการทำงานของคนญี่ปุ่นได้ ย่อมส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ดังนั้น นรินุชจึงสรุปว่า สถาบันการศึกษาควรพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านญี่ปุ่นศึกษาให้มากขึ้น โดยพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ กล่าวคือ ไม่เน้นเพียงการเสริมสร้างทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น แต่ควรเสริมสร้างทักษะในด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพจริง เช่น ทักษะด้านการประสานงาน ทักษะด้านบริหารการจัดการ เป็นต้น ซึ่งน่าจะนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามที่ตลาดต้องการได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ **การล่ามและปัญหาการล่ามชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่นโดยภาพรวม** สามารถสรุปได้ว่า นอกจากทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นแล้ว การมีทักษะด้านการแปลและการล่ามก็เป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นสำหรับผู้เป็นล่าม และมีใช้เพียงแค่ทักษะทางภาษาเท่านั้น องค์กรญี่ปุ่นคาดหวังให้บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นมีความเข้าใจวัฒนธรรม

องค์กรหรือวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นด้วย เช่น ความรู้เรื่องเกี่ยวกับหลักการโฮเรนโซ, หลักการ 5 ส หรือ ระเบียบวินัยในการทำงาน เป็นต้น

2.4.2 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย

เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย มีการกล่าวถึงในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นุชวรี (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการว่าจ้างไปจนถึงการทำงานของล่ามว่า ล่ามธุรกิจนั้นมีลักษณะการทำงานอย่างไร ประสบปัญหาและมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร อีกทั้งยังศึกษาถึงความคาดหวังต่อคุณสมบัติของล่ามที่ผู้ใช้ล่ามคาดหวังด้วย

จากการศึกษาของนุชวรี พบว่า **ปัญหาที่ล่ามมักประสบปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน** มีดังนี้

1. การที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ธุรกิจและเนื้อหาเฉพาะทาง จึงไม่สามารถถ่ายทอดความหมายได้อย่างถูกต้อง โดยส่วนใหญ่มักเป็นคำศัพท์ที่ล่ามเพิ่งเคยพบในสถานการณ์นั้น และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้

2. ล่ามไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทัน จึงทำให้ไม่สามารถแปลได้ครบถ้วน โดยผู้ใช้ล่ามอาจมีจังหวะการพูดที่เร็วและพูดไปเรื่อย ๆ จนล่ามไม่สามารถแปลได้

3. ล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามพูด เนื่องจากผู้ใช้ล่ามอาจพูดประเด็นหนึ่งแล้วเปลี่ยนข้ามไปพูดอีกประเด็นหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกัน ส่งผลให้ล่ามเกิดความสับสน หรือผู้ใช้ล่ามอาจพูดลอย ๆ ขึ้นมาโดยมิได้มีการเกริ่นนำ ทำให้ล่ามไม่อาจจับประเด็นสำคัญได้ โดยปัญหาดังกล่าวมักพบกรณีที่ผู้ใช้ล่ามเป็นคนไทย เนื่องจากคนไทยมีลักษณะชอบพูดห้วน ไม่จบประโยค และมักใช้คำสรรพนามเมื่อนึกชื่อบุคคลนั้นไม่ออก ทำให้ล่ามต้องพยายามคาดเดาว่า ผู้พูดกล่าวถึงใคร แต่ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ใช้ล่ามชาวญี่ปุ่นก็มักใช้คำพูดอ้อมหรือเินย้อ ส่งผลให้ล่ามหลงประเด็นและเข้าใจผิด การจับประเด็นสำคัญให้ได้เป็นสิ่งที่ยากมาก ดังนั้น ล่ามจึงต้องมีความชำนาญด้านภาษาที่ตนเองแปลอย่างแตกฉาน

ดังนั้น นุชวรีจึงสรุปว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงานล่ามธุรกิจมากที่สุดคือ การที่ล่ามไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ทางเทคนิค โดยเฉพาะในวงการธุรกิจมักมีคำศัพท์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังพบว่าล่ามมักประสบปัญหาว่าไม่สามารถฟังผู้ใช้ล่ามพูดได้ทัน เนื่องจากผู้ใช้ล่ามมีสำเนียงและจังหวะการพูดที่เร็วและเข้าใจยาก

เรืองอิสรา (2547) ได้ศึกษา “บทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศทักษะที่ใช้ในการทำงาน การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขของ

ล่าม และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่คาดว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของล่ามภาษาต่างประเทศในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ

จากการศึกษาของเรื่องอิสรา พบว่า ล่ามในทุกองค์กรและทุกภาษาต่างประเทศประสบปัญหาใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจสรุปได้ ดังนี้

1. คำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์ทางเทคนิค เป็นปัญหาสำคัญของล่ามภาษาต่างประเทศ แม้ว่าล่ามจะมีการเตรียมพร้อมสำหรับการแปลเป็นอย่างดี แต่หากผู้พูดหยิบยกประเด็นที่แตกต่างออกไป หรือเป็นเนื้อหาเฉพาะทางที่เจาะลึก อาจพบคำศัพท์ที่ล่ามไม่รู้ หรือไม่เคยได้ยิน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการแปล

2. สำเนียง ล่ามมักประสบปัญหาเกี่ยวกับการฟังภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องสำเนียง และหากเป็นกรณีที่ชาวต่างชาติพูดภาษานั้น ๆ เป็นภาษาที่สอง(ไม่ใช่ภาษาแม่ของตน) ย่อมอาจใช้สำเนียงจากภาษาชาติของตนเองและส่งผลให้ฟังยากขึ้น (เช่น คนญี่ปุ่นพูดภาษาอังกฤษ หรือคนอินเดียพูดภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น) ล่ามต้องพยายามอย่างมากในการสังเคราะห์จับคำ จับความหมาย และนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำแปลออกมา

3. ความตื่นเต้น ประหม่า โดยเฉพาะล่ามที่เพิ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งแรก หรือล่ามที่ต้องแปลในระดับประเทศ เนื่องในโอกาสต่าง ๆ

4. ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ล่าม ซึ่งอาจเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มคนจำนวนมาก ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันในการเจรจา ล่ามในฐานะเป็นผู้แปล เป็นคนกลางใกล้เกลี่ย หรือผ่านคลายสถานการณ์ที่ตั้งเครียดให้เบาลง

เรื่องอิสราสรุปว่า สิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานล่ามภาษาต่างประเทศทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนนั้นมีความใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านคำศัพท์เฉพาะทาง สำเนียงของผู้ใช้ล่าม รวมทั้งปัจจัยจากตัวล่าม เช่น ความตื่นเต้น ประหม่า และกดดัน อันเกิดจากสถานการณ์การล่ามที่ตั้งเครียด หรือเกิดปัญหาความขัดแย้งกันของผู้ใช้ล่าม สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่าม

อัชมา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ล่ามในการศึกษาการพัฒนาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กรณีศึกษา โครงการ Council on International Educational Exchange ประเทศไทย” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน บทบาท ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาล่ามที่ทำงานในการศึกษาการพัฒนาเอกชน

จากการศึกษาของอัชมา พบปัญหาในการทำงานในโครงการดังกล่าว คือ

1. ไม่มีเวลาเตรียมตัวกับผู้พูด เมื่อล่ามพบกับผู้พูด ต้องเริ่มสัมภาษณ์ทันที ทำให้ล่ามไม่มีเวลาเตรียมเนื้อหากับผู้พูด ส่งผลให้ล่ามไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ว่า ผู้พูดจะตอบคำถามไปในทิศทางใด หรือมีความคิดเห็นอย่างไรในแต่ละประเด็นคำถาม

2. ควบคุมสิ่งแวดล้อมไม่ได้ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานมากที่สุดคือ เสียง ในกรณีที่อยู่ในชุมชน หรือเสียงรถทุกชนิด สัตว์หลากหลายชนิดและผู้คนจำนวนมาก เสียงรบกวนมีส่วนทำให้สมองประมวลผลได้ช้าลง ไม่มีสมาธิ และทำให้แปลได้ช้าลง จนในที่สุดล่ามอาจไม่สามารถแปลต่อได้

3. จำนวนผู้พูดมากกว่าหนึ่งคน ในขณะที่ล่ามกำลังแปลตามผู้พูดคนแรก ผู้พูดอีกคนอาจพูดแทรก ส่งผลให้ล่ามไม่สามารถเก็บข้อมูลและแปลได้ครบถ้วน นอกจากนี้ ผู้พูดเหล่านั้นอาจเกิดความขัดแย้งกันทางความคิดหรืออุดมการณ์ ต่างฝ่ายอาจแสดงความคิดเห็นหรือเหตุผลของตน จนไม่สนใจคำถามของล่าม ทำให้การสัมภาษณ์ของล่ามเป็นไปอย่างยากลำบาก

4. จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวันมากเกินไป ปกติ เวลาการทำงานล่ามโดยเฉลี่ยคือ 5 ชั่วโมง แต่บางวันอาจมากถึง 7-8 ชั่วโมง

5. ภาษาถิ่น เนื่องจากล่ามต้องแปลจากภาษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภาษาอีสาน ซึ่งหากล่ามไม่ใช่คนท้องถิ่น หรือเป็นคนที่ไม่พูดโดยใช้ภาษากลาง ก็ทำให้เกิดปัญหาการถ่ายทอดความหมายที่ผิดเพี้ยนไปได้ อีกทั้งยังเกิดปัญหาด้านวัฒนธรรมหรือแนวคิดที่ต่างกัน บางครั้งทำให้ล่ามไม่สามารถถ่ายทอดความหมายที่ถูกต้องได้

อัคราสรูปว่า การทำงานของล่ามโครงการ CIEE ล่ามต้องประสบปัญหามากมายในการทำงาน ทั้งปัญหาการไม่มีเวลาเตรียมตัว หรือจำนวนผู้พูดที่มีหลายคน นอกจากนี้ งานล่ามในโครงการดังกล่าวเป็นงานที่ทำในพื้นที่ชนบท ทำให้ล่ามไม่สามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมของสถานที่ได้ เช่น ปัญหาเสียงดังจากการพูดคุยของชาวบ้าน ปัญหาเสียงรถหรือเสียงสัตว์ต่าง ๆ อีกทั้งล่ามต้องประสบปัญหาทางด้านภาษาท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปด้วย ทำให้ล่ามต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจให้เข้มแข็งพร้อมเผชิญกับอุปสรรคในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

จากการศึกษาเอกสารและวิจัยเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า อาจแบ่งปัญหาด้านการล่ามออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ปัญหาจากปัจจัยภายในของตัวล่าม เช่น ความตื่นเต้น ความประหม่า ความกดดัน เป็นต้น เนื่องจากล่ามไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ หรือบางครั้งล่ามต้องเผชิญกับสถานการณ์การล่ามที่ตึงเครียด ทำให้เกิดความกดดันจนไม่อาจควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งปัญหานี้มักเกิดกับล่ามมือใหม่ เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก นอกจากนี้ ยังมีปัญหาทางด้านภาษา โดยเฉพาะปัญหาคำศัพท์ทางเทคนิคหรือเนื้อหาเฉพาะทาง

2. ปัญหาจากปัจจัยภายนอกโดยเกิดจากผู้ใช้ล่ามหรือสิ่งแวดล้อม เช่น สำเนียงของผู้ใช้ล่าม ความเร็วหรือจังหวะในการพูด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงคนหรือเสียงสัตว์ต่างๆ เสียงรถยนต์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก็เป็นสิ่งที่ล่ามไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้

2.4.3 การศึกษาปัญหาการแปลระหว่างนักแปลมือใหม่กับนักแปลมืออาชีพ

Inoue (2008, น.159-171) ได้ทำการวิจัย “ปัญหาการแปลภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น ในสถานการณ์จริง กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างนักแปลมือใหม่กับนักแปลมืออาชีพ” โดยระบุว่า การฝึกฝนการแปลในห้องเรียนไม่สามารถนำมาใช้ในการทำงานแปลได้จริง ซึ่งผลการศึกษาอาจแบ่งปัญหาออกเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

(1) ความเข้าใจภาษาต้นทาง

นักแปลมือใหม่ไม่มีความมั่นใจในการแปลภาษาต้นทาง และมักจะแก้ปัญหาด้วยตัวเอง โดยมิได้สอบถามข้อมูลที่ต้องการจากผู้ว่าจ้าง ในทางตรงกันข้าม นักแปลมืออาชีพ มักจะค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเองหรือสอบถามข้อมูลจากผู้ว่าจ้างเพื่อความถูกต้อง

(2) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างภาษา

นักแปลมือใหม่ยังไม่มีความสามารถทางภาษาที่มากพอ และมักแก้ปัญหาด้วยการแปลตรงตัว ทำให้สำนวนภาษาขาดความเป็นธรรมชาติ และบางครั้งไม่อาจสืบค้นความหมายของคำศัพท์เฉพาะได้ ในทางตรงกันข้าม นักแปลมืออาชีพมักสอบถามข้อมูลจากผู้ว่าจ้างเพื่อความถูกต้องก่อนแปล

(3) ปัญหาที่เกิดจากภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับผู้อ่าน

นักแปลมือใหม่มักเน้นการแปลข้อความให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ทางภาษา แปลความหมายแบบตรงตัวโดยมิได้คำนึงถึงบริบทและความต้องการของผู้อ่านเท่าที่ควร ส่งผลให้บทแปลไม่เหมาะสมกับผู้อ่าน ในทางตรงกันข้าม นักแปลมืออาชีพ มักปรับเปลี่ยนวิธีการแปลให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหา และคำนึงถึงสิ่งที่ผู้อ่านหรือผู้ว่าจ้างต้องการมากกว่า

(4) ปัญหาที่เกิดจากภูมิหลังหรือความรู้ทางด้านเฉพาะทาง

นักแปลมือใหม่มักยึดติดกับการแปลแบบตรงตัว ในขณะที่ นักแปลมืออาชีพมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการแปลให้เหมาะสม เช่น หากต้นฉบับมีข้อความเกี่ยวข้องกับประเด็นทางวัฒนธรรม ซึ่งแตกต่างไปจากวัฒนธรรมในภาษาปลายทาง นักแปลมืออาชีพมักแปลโดยยึดความหมายหรือคำนึงถึงผู้อ่านบทแปลเป็นหลัก

(5) ปัญหาด้านการบริหารเวลา

นักแปลมือใหม่ไม่สามารถประเมินความเร็วหรือประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ ในทางตรงกันข้าม นักแปลมืออาชีพสามารถประเมินศักยภาพของตนเองและแปลให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้

(6) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความน่าเชื่อถือระหว่างนักแปลกับผู้ว่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญ นักแปลมืออาชีพจึงมักพิจารณาเนื้องานและสอบถามเกี่ยวกับเนื้องานจากลูกค้าอย่างชัดเจน รวมทั้งมีวิธีการจัดการ

กับปัญหาและรับมือกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ นักแปลมืออาชีพมีวิธีการรับมือและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญได้ดีกว่านักแปลมือใหม่

Inoue (2008, น.170-171) จึงสรุปว่า ความแตกต่างระหว่างนักแปลมือใหม่กับมืออาชีพก็คือ นักแปลมือใหม่ไม่สามารถตัดสินใจและนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการงานแปลของตนได้ และบางครั้งยังไม่มีประสบการณ์และความชำนาญมากพอ ส่งผลให้การแปลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในขณะที่นักแปลมืออาชีพสามารถนำข้อมูลและความรู้มาประยุกต์ใช้ได้ และมีความมั่นใจในการแปลของตน อีกทั้งยังสามารถบริหารเวลาและมีความรับผิดชอบในงานแปลได้ตามที่กำหนด

แม้งานวิจัยของ Inoue จะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการแปลของนักแปลมือใหม่และนักแปลมืออาชีพ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากการล่าม แต่ Inoue ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาและประสบการณ์การทำงานระหว่างนักแปลมือใหม่กับนักแปลมืออาชีพได้อย่างชัดเจน อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยนี้ซึ่งมุ่งศึกษาประเด็นปัญหาการล่ามของล่ามมืออาชีพกับล่ามมือใหม่

ในบทที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในหัวข้อ 2.1-2.3 เป็นการอธิบายความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยหัวข้อ 2.1 อธิบายภาพรวมเกี่ยวกับทฤษฎีการแปลและการล่าม หัวข้อ 2.2 เป็นการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาท เนื้อหา และคุณสมบัติของล่าม และหัวข้อ 2.3 ได้อธิบายแนวคิดและรูปแบบในการทำงานของชาวญี่ปุ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานความรู้ที่สำคัญที่ล่ามพึงมี

และลำดับสุดท้าย 2.4 ผู้วิจัยได้สรุปเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยได้กล่าวถึงการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาการล่ามโดยภาพรวม ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามชาวไทย และการศึกษาปัญหาการแปลที่มุ่งเน้นวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ โดยผู้วิจัยจะนำข้อสรุปต่าง ๆ ที่กล่าวถึงมาทำการเรียบเรียงเพื่อจัดทำเป็นแบบสำรวจเพื่อศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยต่อไป ดังจะกล่าวรายละเอียดการวิจัยในบทที่ 3

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 วิธีวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม

3.3.2 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

3.1 วิธีวิจัย

แบ่งประเภทการศึกษาเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทย และนำมาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยแจกแบบสอบถามให้กับล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพกลุ่มละ 69 คน รวมทั้งหมด 138 คน

3. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) หมายถึง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-constructed interview) หมายถึง การสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าและสร้างสถานการณ์สมมุติ เพื่อให้ล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการล่าม (การแก้ไขปัญหา) ในสถานการณ์จำลองการล่าม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในกระบวนการวิจัยนี้ ได้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 138 คน จำแนกออกเป็นดังนี้

1. ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี จำนวน 69 คน
2. ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน
3. ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน

3.2.2 การวิจัยภาคสนาม การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคัดเลือกปัญหาที่ล่ามมักพบจากผลการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาการล่ามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับวิธีการล่าม (การแก้ไขปัญหา) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและแนวทางการแก้ไขที่แตกต่างกัน จึงได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยภาคสนามนี้จำนวนกลุ่มละ 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน อนึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ตัวอักษรและตัวเลขเพื่อใช้ระบุบุคคลผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัย โดยจำแนกออกเป็นดังนี้

ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี จำนวน 5 คน

ตารางที่ 3.1

ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 5 คน

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	ระดับการศึกษา	อายุ (ปี)	ระยะเวลาการทำงาน (ปี,เดือน)
A1	หญิง	ปริญญาตรี	23	6 เดือน
A2	หญิง	ปริญญาตรี	25	1 ปี
A3	หญิง	ปริญญาตรี	25	1 ปี 3 เดือน
A4	หญิง	ปริญญาตรี	25	1 ปี 6 เดือน
A5	หญิง	ปริญญาตรี	25	2 ปี

ตารางที่ 3.2

ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 5 คน

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	ระดับการศึกษา	อายุ (ปี)	ระยะเวลาการทำงาน (ปี,เดือน)
B1	หญิง	ปริญญาตรี	26	3 ปี 3 เดือน
B2	หญิง	ปริญญาตรี	32	8 ปี
B3	หญิง	ปริญญาตรี	32	8 ปี
B4	หญิง	ปริญญาตรี	27	4 ปี
B5	หญิง	ปริญญาตรี	29	7 ปี

ตารางที่ 3.3

ล่ามมืออาชีพชาวไทยที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	ระดับการศึกษา	อายุ (ปี)	ระยะเวลาการทำงาน (ปี,เดือน)
C1	หญิง	ปริญญาตรี	52	28 ปี
C2	หญิง	ปริญญาตรี	38	15 ปี
C3	หญิง	ปริญญาตรี	40	12 ปี
C4	หญิง	ปริญญาตรี	40	12 ปี
C5	ชาย	ปริญญาตรี	46	21 ปี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่มักพบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ตอนที่ 3 แนวคำถามปลายเปิด (เขียน-ตอบ) เกี่ยวกับ คุณสมบัติที่ล่ามพึงมีและสิ่งที่ล่ามควร

เข้าใจ ในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

3.3.2 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับ ปัญหาที่ล้ามมักประสบ เทคนิคการล้าม และ วิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การล้าม

ตอนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล้ามมืออาชีพและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล้ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของล้าม ภาษานักปุ่นชาวไทยเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของล้าม และนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการล้ามนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการล้ามภาษานักปุ่นชาวไทยและแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษานำร่อง จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับเนื้อหาในแบบสอบถาม ระยะเวลาว่าเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3. แก้ไขและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และเริ่มแจกแบบสอบถามจริงให้กับล้าม โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นล้ามภาษานักปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กูเกิลฟอร์ม และได้รับความร่วมมือจากล้ามภาษานักปุ่นชาวไทยในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 138 คน

4. สรุปประเด็นปัญหาที่ล้ามภาษานักปุ่นชาวไทยมักพบมากที่สุด และนำปัญหาในแต่ละประเด็นมาสร้างแบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

5. นัดหมายล้ามมือใหม่และล้ามมืออาชีพทั้ง 3 ช่วงระดับ จำนวนช่วงระดับละ 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน ทำการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่นัดหมาย โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึก ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณคนละ 30-40 นาที

3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยวิเคราะห์นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+(Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยมีรายละเอียดในการหาค่าทางสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้}}{\text{คะแนนทั้งหมด}} \times 100$$

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนตามระดับปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวในแต่ละรายด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.56-5.00 หมายถึง ปัญหาที่พบระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.56-4.55 หมายถึง ปัญหาที่พบระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.56-3.55 หมายถึง ปัญหาที่พบระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.56-2.55 หมายถึง ปัญหาที่พบระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.55 หมายถึง ปัญหาที่พบระดับน้อยที่สุด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

4. วิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ล่ามพึงมี และ สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการรายงานผลการศึกษารูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive research)

3.5.2 การวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง นำมาสรุปปัญหาที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักประสบ จากนั้นคัดเลือกสถานการณ์ปัญหาที่ล่ามมักพบมากที่สุดและจำลองสถานการณ์เพื่อทำการสัมภาษณ์ล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ และรายงานผลการศึกษารูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive research)

3.6 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

ประมาณ 2 เดือน ระหว่าง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2562

2. การสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ประมาณ 1 เดือน เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษา โดยแบ่งข้อมูลที่วิเคราะห์ผลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) **ข้อมูลจากแบบสอบถาม** ซึ่งเป็นผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย จำนวน 138 คน และ 2) **ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก** ซึ่งรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 15 คน ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การสำรวจโดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ประเภทของงานและลักษณะการทำงาน 3) รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น 4) คุณสมบัตील่ามฟังมี 5) สิ่งทีล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น และ 6) ปัญหาที่มักพบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กูเกิลฟอร์ม และได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 138 คน

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	22	15.9
หญิง	116	84.1
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นล่ามเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 116 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 และล่ามเพศชายมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ม.ปลาย/ปวช.	1	0.7
ปวส./อนุปริญญา	1	0.7
ปริญญาตรี	115	83.3
ปริญญาโท	20	14.5
ปริญญาเอก	1	0.7
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีมากที่สุดคือ 115 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาโท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ลำดับถัดมาเป็นผู้ที่จบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., ผู้ที่จบปวส./อนุปริญญา และระดับชั้นปริญญาเอก มีจำนวนประเภทละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนจำแนกวุฒิการศึกษาและสาขาที่จบ

วุฒิการศึกษา	สาขาที่จบการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ม.ปลาย/ปวช.	ภาษาอังกฤษ-ภาษาญี่ปุ่น	1	0.7
	รวม	1	
ปวส./อนุปริญญา	อิเล็กทรอนิกส์	1	0.7
	รวม	1	
ปริญญาตรี	สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น	103	74.6
	สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น	4	2.8
	สาขาอื่น ๆ	8	5.7
	รวม	115	
ปริญญาโท	สาขาบริหารธุรกิจ	7	5
	สาขาญี่ปุ่นศึกษา	3	2.1
	สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น	1	0.7
	สาขาอื่น ๆ	9	6.5

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนจำแนกวุฒิการศึกษาและสาขาที่จบ (ต่อ)

วุฒิการศึกษา	สาขาที่จบการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
	รวม	20	
ปริญญาเอก	สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมวัสดุ	1	0.7
	รวม	1	
	รวมทั้งหมด	138	100

จากตารางที่ 4.3 ผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยโดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นมากที่สุด โดยมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา ระดับชั้นปริญญาโท สาขาที่จบมากที่สุดคือ สาขาบริหารธุรกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกผลสอบวัดระดับ JLPT

ผลสอบวัดระดับJLPT	จำนวน(คน)	ร้อยละ
N1	33	23.9
N2	71	51.4
N3	28	20.3
N4	3	2.2
ไม่มีผลสอบ	3	2.2
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.4 ผลจากการตอบแบบสอบถามทางด้านความรู้ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) พบว่า โดยส่วนใหญ่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ N2 ซึ่งมีมากถึง 71 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ N1 มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ N3 มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ลำดับถัดมาเป็น N4 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และลำดับสุดท้ายกรณีที่ไม่มีผลสอบ JLPT มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ล่ามประจำ	98	71
ล่ามสัญญาจ้าง	15	10.9
ล่ามอิสระ(ฟรีแลนซ์)	25	18.1
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยโดยส่วนใหญ่ มีตำแหน่งเป็นล่ามประจำมากถึง 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ ล่ามอิสระ(ฟรีแลนซ์) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และลำดับสุดท้ายคือ ล่ามสัญญาจ้าง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	69	50
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี	56	40.6
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	13	9.4
รวมทั้งหมด	138	100

จากตารางที่ 4.6 ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์ไม่ถึง 3 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ 2) ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และ 3) ล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 โดยเกณฑ์การแบ่งประสบการณ์การทำงานของล่ามดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงปัญหาความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป ซึ่งแม้ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานแต่ก็อาจจะพบปัญหาในการทำงานล่ามเช่นเดียวกัน

4.1.2 ประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงาน

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจประเภทของงานล่ามที่ได้รับมอบหมายและลักษณะการทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยจะกล่าวถึงประเภทของงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่าม และ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกประเภทของงานล่าม

ประเภทของงานล่าม	ล่ามมือใหม่		ล่ามมืออาชีพ 3 ปี-10 ปีขึ้นไป		ล่ามมืออาชีพ 10 ปีขึ้นไป		จำนวนทั้งหมด	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	(จำนวนทั้งหมด)
ล่ามพูดสลับ	46	66.6	28	50	5	38.5	79	57.2
ล่ามพูดพร้อม	23	33.3	28	50	8	61.5	59	42.8
รวมทั้งหมด	69	100	56	100	13	100	138	100

จากตารางที่ 4.7 ผลการตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักปฏิบัติงานในลักษณะประเภทล่ามพูดสลับมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคือ ล่ามพูดพร้อม มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 โดยจากผลการตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกประเภทของงานล่ามตามกลุ่มล่ามทั้ง 3 ช่วงระดับพบว่า ล่ามมือใหม่มักปฏิบัติงานประเภทล่ามพูดสลับมากที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 และล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี มักปฏิบัติงานประเภทล่ามพูดสลับและล่ามพูดพร้อมในจำนวนที่เท่ากัน คือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และลำดับสุดท้ายล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มักปฏิบัติงานประเภทล่ามพูดพร้อมมากที่สุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย

ประเภทงานล่ามที่ ได้รับมอบหมาย	ล่ามมือใหม่ (จำนวน 69 คน)		ล่ามมืออาชีพ 3 ปี-10 ปีขึ้นไป (จำนวน 56 คน)		ล่ามมืออาชีพ 10 ปีขึ้นไป (จำนวน 13 คน)		จำนวน ทั้งหมด	ร้อยละ (จำนวน ทั้งหมด)
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
1)งานล่ามแบ่งตามสถานที่								
1.1 ล่ามในที่ประชุม	56	81.1	51	91	12	92.3	119	86.2
1.2 ล่ามในไลน์การผลิต	48	69.5	40	71.4	11	84.6	99	71.7
1.3 ล่ามออฟฟิศ	47	68.1	41	73.2	9	69.2	97	70.3
2)งานล่ามแบ่งตามเนื้อหางาน								
2.1 ล่ามประสานงาน	56	81.1	47	83.9	11	84.6	114	82.6
2.2 ล่ามเลข	29	42	26	46.4	9	69.2	64	46.4

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 ในด้านประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมายสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1) งานล่ามแบ่งตามสถานที่ ในหัวข้อนี้สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่าประเภทงานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุดคือ ล่ามในที่ประชุม มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมาคือ ล่ามในไลน์การผลิต มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ตามลำดับ และ 2) งานล่ามแบ่งตามเนื้อหางาน พบว่า ประเภทงานแบ่งตามเนื้อหางานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักได้รับมอบหมายมากที่สุดคือ คือ ล่ามประสานงาน มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 นอกจากนี้ ยังพบประเภทงานอื่น ๆ อีก เช่น ล่ามออฟฟิศ มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และ ล่ามเลข มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

ลำดับต่อไป จะขอก้าวถึงภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่าม และลักษณะงานที่ได้รับหมาย ฯลฯ อนึ่ง กรณีที่ล่ามทั้ง 3 กลุ่มมีลักษณะหรือปัญหาที่คล้ายคลึงกัน เพื่อความกระชับในการนำเสนอ ผู้วิจัยขอนำเสนอโดยไม่แยกผลตามแต่ละกลุ่ม แต่หากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญหรือมีประเด็นที่น่าสนใจ จะทำการอภิปรายเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อ

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่าม

ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาไทย	137	99.3
2.ภาษาไทย-ภาษาญี่ปุ่น	132	95.6
3.ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาอังกฤษ	63	45.6
4.ภาษาอังกฤษ-ภาษาญี่ปุ่น	58	42
5.อื่น ๆ	7	5

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 โดยหัวข้อนี้สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่ามมากที่สุดคือ ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาไทย ซึ่งมีจำนวนมากถึง 137 คน คิดเป็นร้อยละ 99.3 รองลงมาคือ ภาษาไทย-ภาษาญี่ปุ่น มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 และอันดับที่สาม ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาอังกฤษ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 อันดับที่มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แปลประชุมตอนเช้า	104	75.4
แปลกล่าวเปิดต้อนรับหรือปิดงานที่เป็นพิธีการ	55	39.9
แปลกฎระเบียบ นโยบายบริษัท	74	53.6
แปลการสัมภาษณ์งาน	65	47.1
แปลงานรับรองลูกค้า/แขกบริษัท	91	65.9
แปลเกี่ยวกับชิ้นงานใหม่หรือกระบวนการผลิตและการตรวจสอบชิ้นงาน	95	68.8
แปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตหรือวิธีการทำงานของพนักงาน	111	80.4
แปลการว่ากล่าวตักเตือน/ตำหนิต่อหน้าพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง	89	64.5
แปลการประชุมสหภาพแรงงาน	24	17.4
แปลการประชุมความลับของบริษัท	56	40.6

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (ต่อ)

ลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แปลการประชุมโดยใช้วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ติดต่อกับชาวญี่ปุ่นที่อยู่ต่างประเทศให้พนักงานชาวไทยในบริษัท	68	49.3
แปลในงานเลี้ยงบริษัทหรืองานสังสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น	85	61.6
แปลเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารการประชุม,คู่มือต่าง ๆ,แปลเอกสารISO,เอกสารสำคัญภายในบริษัท เป็นต้น	128	92.8

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.10 ผลการตอบแบบสอบถามของลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย โดยในหัวข้อนี้สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า สิ่งที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ การแปลเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารการประชุม, คู่มือต่าง ๆ, เอกสารสำคัญภายในบริษัท เป็นต้น โดยมีมากถึง 128 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ การแปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตหรือวิธีการทำงานของพนักงาน มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 และลำดับที่สามคือ การแปลประชุมตอนเช้า มีจำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 75.4 ตามลำดับ

4.1.3 รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับ รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยส่วนใหญ่ตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย มักทำงานร่วมกับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเป็นหลัก โดยมีหน้าที่ติดตามไปแปลให้กับพนักงานชาวไทยในแผนกต่าง ๆ เช่น หัวหน้าแผนก วิศวกร ช่างเทคนิค เป็นต้น โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานออกเป็นสองด้านดังนี้ 1) การปฏิบัติงานล่ามสำหรับบุคคลภายในองค์กร และ 2) การปฏิบัติงานล่ามระหว่างบุคคลภายในและภายนอกองค์กร

ตารางที่ 4.11

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ล่ามภายในองค์กร

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับบุคคลต่อบุคคล (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทย 1 คน)	95	68.8
ระดับบุคคลต่อกลุ่ม (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)	107	77.5

ตารางที่ 4.11

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ล่ามภายในองค์กร (ต่อ)

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม (กลุ่มพนักงานชาวญี่ปุ่นมากกว่า 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)	86	62.3
	รวม	100

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 ผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานล่ามภายในองค์กร โดยสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มักเป็นระดับบุคคลต่อกลุ่มมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 ถัดมาเป็นระดับบุคคลต่อบุคคล จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ล่ามภายนอกองค์กร

รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับบุคคลต่อบุคคล (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทย 1 คน)	92	66.7
ระดับบุคคลต่อกลุ่ม (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)	86	62.3
ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม (กลุ่มพนักงานชาวญี่ปุ่นมากกว่า 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)	49	35.5
	รวม	100

*เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.12 ผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานล่ามภายนอกองค์กร โดยสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า มักเป็นระดับบุคคลต่อบุคคลมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ถัดมาเป็นระดับบุคคลต่อกลุ่ม จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และระดับกลุ่มต่อกลุ่มมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ตามลำดับ

4.1.4 คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามชนิดปลายเปิดเพื่อสำรวจเกี่ยวกับ “**คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี**” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากตอบไปในทิศทางเดียวกัน โดยอาจสรุปได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จำนวน 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.6 โดยส่วนใหญ่ ระบุว่า จรรยาบรรณของการเป็นล่ามที่ดีคือ “ล่ามควรทำหน้าที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยขณะที่แปลไม่ควรใส่ความรู้สึกของตนเองลงไป ไม่บิดเบือนคำพูด” และล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.7 ระบุว่า “ล่ามไม่ควรเปิดเผยข้อมูลและรักษาความลับของผู้ใช้ล่ามได้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทและตัวล่ามในภายหลัง”

2. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จำนวน 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.7 ระบุว่า “ล่ามควรมีความสามารถทั้งทักษะการพูดและการฟังและเข้าใจในภาษาต้นทางและภาษาปลายทางได้เป็นอย่างดี”

3. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.6 ระบุว่า “ล่ามควรหมั่นฝึกฝน ทบทวน ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน”

4. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย จำนวน 18 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ระบุว่า “ล่ามควรมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมภาษาปลายทางด้วย เพราะหากล่ามไม่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างภาษาที่จะต้องแปล อาจทำให้การแปลไม่มีความเป็นธรรมชาติ และส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดได้”

4.1.5 สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

จากการสำรวจของนนทณี (2559) และ Maeno และ Katsuta (2556) พบว่า นอกจากความรู้ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นแล้ว ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญและต้องการให้ล่ามมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรและการทำงานแบบคนญี่ปุ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำคำถามปลายเปิดเพื่อสำรวจเกี่ยวกับ สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานล่ามในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.13

สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

ล่ามควรเข้าใจใน“วัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น”	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1) แนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา	43	31.1
2) แนวคิดเรื่อง หลักการ โฮ เรน โซ	41	29.7
3) ลักษณะนิสัยและแนวคิดแบบคนญี่ปุ่น เช่น การ Hansei (การทบทวนตัวเอง), ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย, การทำงานจริงจัง, ความเป็นผู้นำ เป็นต้น	36	26
4) มารยาททั่วไปทางสังคมญี่ปุ่น เช่น การทักทาย การแลกนามบัตร ตำแหน่งที่นั่ง การแนะนำแขก/ลูกค้า การใช้ภาษาสุภาพ เป็นต้น	18	13

ตารางที่ 4.13

สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น (ต่อ)

ล่ามควรเข้าใจใน“วัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น”	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5) กฎระเบียบ นโยบายขององค์กรญี่ปุ่น เช่น การประชุม ตอนเช้า, กฎระเบียบการทำงาน, การทำงานเป็นทีม เป็นต้น	14	10.1
6) กลยุทธ์หลักของกิจกรรม Kaizen เช่น กิจกรรม 5 ส, การทำงานแบบ PDCA, การวิเคราะห์ 5W1H, 3Mu, รายการตรวจสอบ 4M เป็นต้น	7	5

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาจากการคำถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับ “สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร” พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม คาดหวังอยากให้บุคคลที่จะทำงานล่ามในอนาคตมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเด็นได้แก่ 1) **แนวคิดการตรงต่อเวลา** ซึ่งมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 2) **แนวคิดเรื่องหลักโฮ เรน โซ** มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 3) **ลักษณะนิสัยและแนวคิดแบบคนญี่ปุ่น** มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26 4) **มารยาททั่วไปทางสังคมญี่ปุ่น** มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13 5) **กฎระเบียบ นโยบายขององค์กรญี่ปุ่น** มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และ 6) **กลยุทธ์หลักของกิจกรรม Kaizen** มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5

4.1.6 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงจัดทำคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ล่ามมักพบโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) **ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา** 2) **ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน** 3) **ปัญหาด้านจิตใจ** 4) **ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม** และ 5) **ปัญหาด้านอื่น ๆ**

ตารางที่ 4.14

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
1.1 ปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากผู้พูดพูดเร็วหรือสำเนียงฟังยาก รวมทั้งไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่น	ไม่เกิน 3ปี	3.81	0.91	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.57	1.07	มาก
	10ปีขึ้นไป	2.92	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา (ต่อ)

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับ ทักษะทางภาษา	ประสบการณ์ การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
1.2 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์ กรณีคำศัพท์ทั่วไป หรือไวยากรณ์ที่ยาก	ไม่เกิน 3ปี	3.62	0.90	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.16	1.10	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	2.62	1.12	ปานกลาง
1.3 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง เฉพาะ	ไม่เกิน 3ปี	4.26	0.88	มากที่สุด
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.93	0.93	มาก
	10ปีขึ้นไป	3.23	1.30	ปานกลาง
1.4 ปัญหาไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	ไม่เกิน 3ปี	3.48	0.94	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	2.93	1.09	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	2.15	0.80	น้อย

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี จะพบปัญหาการไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 4.26 และในปัญหารายย่อยอื่น ๆ พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีมักพบปัญหาในระดับ “มาก” ทุกรายปัญหาย่อย และล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี มักประสบปัญหาการไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทางและปัญหาด้านการฟัง ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 3.93 และ 3.57 ตามลำดับ แต่ในทางตรงกันข้าม ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมจะพบปัญหาในด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น

ตารางที่ 4.15

ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน

ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	ประสบการณ์ การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
2.1 ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต,ระบบ ISO ,การคำนวณ ตัวเลข เป็นต้น	ไม่เกิน 3ปี	3.70	1.14	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.27	0.96	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	2.77	1.23	ปานกลาง

ตารางที่ 4.15

ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน (ต่อ)

ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
2.1 ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต,ระบบ ISO ,การคำนวณตัวเลข เป็นต้น	ไม่เกิน 3ปี	3.70	1.14	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.27	0.96	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	2.77	1.23	ปานกลาง
2.2 ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอ ก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ล่าม ล่าม สดกะทันหันหรือ ไม่มีการให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้ล่ามได้ศึกษาก่อน	ไม่เกิน 3ปี	3.97	1.11	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.73	1.12	มาก
	10ปีขึ้นไป	3.15	1.14	ปานกลาง
2.3 ปัญหาการใช้ล่ามไม่ตรงกับสายงานที่ รับผิดชอบ เช่น การให้ล่ามแปลในสายงาน อื่นที่ไม่มีความชำนาญ	ไม่เกิน 3ปี	3.71	1.08	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.64	0.98	มาก
	10ปีขึ้นไป	2.85	1.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีจะพบปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 3.70 ในทางตรงกันข้าม ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี และ 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาในด้านดังกล่าวนี้ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 3.27 และ 2.77 ตามลำดับ ส่วนปัญหารายย่อยในข้ออื่น ๆ พบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปีจะพบปัญหาย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับที่เหมือนกัน และล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมจะพบปัญหาในด้านเนื้อหาการทำงาน อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตารางที่ 4.16

ปัญหาด้านจิตใจ

ปัญหาด้านจิตใจ	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
3.1 ปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม เช่น ประหม่า เกรงจะแปลผิด	ไม่เกิน 3ปี	3.54	1.03	มาก
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.16	1.20	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	2.85	1.28	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16

ปัญหาด้านจิตใจ (ต่อ)

ปัญหาด้านจิตใจ	ประสบการณ์ การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
3.2 มีความกดดันหรือความเครียด เช่น	ไม่เกิน 3ปี	3.32	1.32	ปานกลาง
เครียดจากการทำงานร่วมกับผู้ใช้ล้ามน้ำหนัก	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.30	1.11	ปานกลาง
แสดงอารมณ์ในการทำงาน เช่น ดูถูก หรือ	10ปีขึ้นไป	2.54	1.19	น้อย
ไม่ฟังเหตุผลของผู้อื่น				
3.3 ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือ	ไม่เกิน 3ปี	2.26	1.19	น้อย
ผู้บังคับบัญชา เช่น ปัญหาด้านความสัมพันธ์	3ปีขึ้นไป-10ปี	2.29	1.24	น้อย
กับเพื่อนร่วมงาน การถูกแย่งงานหรือถูกกลั่น	10ปีขึ้นไป	2.00	1.22	น้อย
แกล้ง การถูกลวนลาม การคุกคามทางเพศ				
ฯลฯ				

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาปัญหาทางด้านจิตใจ พบว่า ล้ามน้ำที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี จะพบปัญหาขาดความมั่นใจในการล้ามน้ำ อยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 3.54 ในทางตรงกันข้าม ล้ามน้ำที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี และ 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาด้านดังกล่าว ในระดับ “ปานกลาง” เหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และปัญหาเรื่องความกดดันหรือความเครียด พบว่า ล้ามน้ำที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีและล้ามน้ำที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี จะพบปัญหาในระดับ “ปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 3.32 และ 3.30 ตามลำดับ ในขณะที่ล้ามน้ำที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาในรายย่อยนี้ในระดับ “น้อย” คิดเป็นร้อยละ 2.54

ตารางที่ 4.17

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม	ประสบการณ์ การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่น กล่าวคือ ชาว	ไม่เกิน 3ปี	3.29	1.13	ปานกลาง
ญี่ปุ่นมักไม่พูดหรือแสดงความรู้สึกอย่าง	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.25	1.04	ปานกลาง
ตรงไปตรงมา หรือการพูดอ้อม ทำให้ล้ามน้ำคาดเดา	10ปีขึ้นไป	2.92	1.25	ปานกลาง
ความหมายได้ยากว่าต้องการสื่ออะไร				

ตารางที่ 4.17

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม (ต่อ)

ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
4.2 ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ	ไม่เกิน 3ปี	4.33	0.77	มากที่สุด
ชาวไทยพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูด	3ปีขึ้นไป-10ปี	4.36	0.99	มากที่สุด
ห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรง	10ปีขึ้นไป	3.62	1.32	มาก
คำถาม				
4.3 ปัญหาการแปลในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	ไม่เกิน 3ปี	3.38	1.13	ปานกลาง
เช่น การแปลสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.46	1.02	มาก
ทะเลาะกัน และทำให้ล่ามซึ่งเป็นคนกลางลำบากใจ	10ปีขึ้นไป	2.85	1.28	ปานกลาง
ในการแปล				
4.4 ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม เช่น การ	ไม่เกิน 3ปี	3.87	1.05	มาก
พูดไม่หยุดโดยไม่เว้นช่วงให้แปล การแย่งกันพูด	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.91	1.03	มาก
หรือพูดแทรก อันส่งผลให้ล่ามทำงานได้ยาก รวมทั้ง	10ปีขึ้นไป	3.31	1.10	ปานกลาง
การใช้ล่ามแปลเป็นระยะเวลานานเกินไป จนเกิด				
ความเหนื่อยล้า				
4.5 ปัญหาล่ามไม่เข้าใจวัฒนธรรมทั่วไปของคน	ไม่เกิน 3ปี	2.17	1.11	น้อย
ญี่ปุ่น เช่น ชาวญี่ปุ่นมักตรงต่อเวลา เข้มงวด จริงจัง	3ปีขึ้นไป-10ปี	2.00	1.02	น้อย
มีระเบียบวินัยในการทำงาน การทักทายเมื่อพบกัน	10ปีขึ้นไป	1.54	0.96	น้อยที่สุด
ฯลฯ				
4.6 ปัญหาความไม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรหรือ	ไม่เกิน 3ปี	2.33	1.08	น้อย
บริษัทของชาวญี่ปุ่น เช่น แนวคิด Hou-Ren-So	3ปีขึ้นไป-10ปี	1.98	0.92	น้อย
(รายงาน-แจ้งให้ทราบ-ปรึกษา), การวางแผน	10ปีขึ้นไป	1.62	0.96	น้อยที่สุด
PDCA การทำ 5ส , ระบบการไคเซ็น (Kaizen)เป็น				
ต้น				

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมพบว่า ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีและ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปีขึ้นไป จะพบปัญหาการสื่อสารของชาวไทยเหมือนกัน โดยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 4.33 และ 4.36 ในขณะที่ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป พบปัญหาย่อยดังกล่าว ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 3.62 และรองลงมา คือ ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม ซึ่งทั้งล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปีและ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปีมักพบปัญหา

ดังกล่าวในระดับ “มาก” เหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 3.87 และ 3.91 ในทางตรงกันข้ามล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป พบปัญหาต่อยอดดังกล่าวนี้ในระดับ “ปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 3.31

ตารางที่ 4.18

ปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านอื่น ๆ	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปลผล
5.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม เช่น เสียงคนพูดคุย เสียงเครื่องจักร เสียงเครื่องยนต์ดัง ทำให้ได้ยินไม่ชัดเจนและเป็นอุปสรรคในการล่าม หรือ มีฝุ่น คิววัน กลิ่นจากสารเคมี อันส่งผลเสียต่อสุขภาพ	ไม่เกิน 3ปี	3.25	1.07	ปานกลาง
	3ปีขึ้นไป-10ปี	3.25	1.11	ปานกลาง
	10ปีขึ้นไป	3.00	1.29	ปานกลาง
5.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์ล่ามไม่พร้อม เช่น ไมโครโฟนเสีย, ลำโพงเสียงไม่ดัง	ไม่เกิน 3ปี	2.57	1.24	น้อย
	3ปีขึ้นไป-10ปี	2.38	1.21	น้อย
	10ปีขึ้นไป	3.00	1.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ในปัญหาด้านอื่น ๆ ประสบการณ์การทำงานของล่ามทั้ง 3 ช่วงระดับ จะพบปัญหาด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ,3.25 และ 3.00

จากผลการศึกษาปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยภาพรวม พบว่าล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี และล่ามมืออาชีพประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี มักพบปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษามากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในด้านดังกล่าวมากที่สุดคือ คือ คำศัพท์เฉพาะทาง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการฟัง และล่ามมือใหม่มักพบปัญหาความไม่เข้าใจในด้านเนื้อหาการทำงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจตามมา โดยล่ามมือใหม่มักขาดความมั่นใจในการล่ามมากกว่าล่ามมืออาชีพ ส่วนปัญหาทางด้านสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมพบว่า ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูดห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม และลำดับสุดท้าย เกี่ยวกับปัญหาด้านอื่น ๆ ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพมักพบปัญหาด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์และคัดเลือกปัญหาที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักพบ “มากที่สุด” และ “มาก” นำมาจัดทำแบบสอบถามเชิงคุณภาพ โดยสร้างสถานการณ์จำลองตัวอย่างการล่าม และสัมภาษณ์ล่าม

ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เพื่อศึกษาวิธีการล่าม แนวทางการแก้ไขปัญหา ระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพในแต่ละกลุ่ม และจะอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อถัดไป

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อ 4.1.6 ปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย โดยนำปัญหาที่ล่ามมักพบ “มากที่สุด” และ “มาก” ตามลำดับ นำมาจัดทำแบบสอบถามและจำลองสถานการณ์การล่าม เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับวิธีการล่ามและแนวทางการแก้ไขปัญหา และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ จึงแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ได้แก่

1. กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี
2. กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี
3. กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ 4.2.1) ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม 4.2.2) การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ 4.2.3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา ผลการวิเคราะห์ผลข้อมูล อาจสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามและจำลองสถานการณ์สมมุติออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ปัญหาและเทคนิคการล่ามด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา
2. ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน
3. ปัญหาด้านจิตใจ
4. ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.2.1.1 ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะทางภาษา

ตารางที่ 4.19

วิธีหรือเทคนิคการฟังจับใจความ

คำถามที่ 1.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3 ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-ฟังคีย์เวิร์ดสำคัญ -ฟังผู้พูดให้จบ	-ฟังผู้พูดให้จบ -วิเคราะห์แล้วค่อยแปล	-ฟังให้จบประโยค -จับประเด็นสำคัญ	-จับประเด็นสำคัญ -วิเคราะห์โดยใช้หลักการ 5W1H	-ฟังให้จบประโยค -วิเคราะห์แล้วค่อยแปล
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-วิเคราะห์โดยใช้หลักการ 5W1H	-ศึกษาเนื้อหาางานล่วงหน้า -จับประเด็นสำคัญ	-ศึกษาเนื้อหาางานล่วงหน้า -เข้าใจลักษณะนิสัยคนไทย และคนญี่ปุ่น	-ศึกษาเนื้อหาางานล่วงหน้า -เข้าใจลักษณะนิสัยคนไทยและคน ญี่ปุ่น -ฟังผู้พูดให้จบประโยค	-ฟังผู้พูดให้จบ -จับประเด็นสำคัญ
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ศึกษาเนื้อหาางาน ล่วงหน้า -ศึกษาคำศัพท์เฉพาะทาง	-ศึกษาเนื้อหาางานล่วงหน้า -หากไม่เข้าใจควรสอบถาม	-ฟังให้จบประโยค -ทำความเข้าใจโดยมอง ภาพรวม -จับประเด็นสำคัญ	-ฟังให้จบประโยค -ทำความเข้าใจโดยมองภาพรวม -จับประเด็นสำคัญ	-ศึกษาเนื้อหาางานล่วงหน้า -ฟังคีย์เวิร์ดสำคัญ -หากไม่เข้าใจควรสอบถาม

ตารางที่ 4.20

วิธีหรือเทคนิคการจดโน้ตอย่างไร

คำถามที่ 1.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ -จดโน้ตโดยใช้สัญลักษณ์ เชื่อมโยง	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ -จดโน้ตโดยใช้สัญลักษณ์ เชื่อมโยง	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ -จดโน้ตโดยใช้สัญลักษณ์ เชื่อมโยง	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ	-เตรียมคำศัพท์ล่วงหน้า -จดศัพท์เวิร์ดสำคัญ

ตารางที่ 4.21

วิธีหรือเทคนิคการจดจำคำศัพท์

คำถามที่ 1.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-อ่านคำศัพท์ในเอกสารของบริษัท -จดคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย -สอบถามรุ่นพี่ล่ามให้ช่วยอธิบาย	-อ่านคำศัพท์ในเอกสารของบริษัท -จดคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย -สอบถามคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต	-สอบถามคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน	-สอบถามคนไทยหรือคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน	-จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -คีย์คำศัพท์ลงในไฟล์ excel -นำคำศัพท์มาใช้ในหน้างาน
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน -นำคำศัพท์มาใช้ในหน้างาน	-จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน	-จำคำศัพท์พร้อมกับดู ชิ้นงานจริง	-สอบถามคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน	-สอบถามคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -ทบทวนทุกวัน
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-จดคำศัพท์แยกเป็นหมวดหมู่	-จดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต -นำคำศัพท์มาใช้ในหน้างาน	-ศึกษาคำศัพท์จากเอกสาร -ทำความเข้าใจคำศัพท์	-สอบถามคนญี่ปุ่น -จดคำศัพท์แยกเป็นหมวดหมู่	-จดคำศัพท์แยกเป็นหมวดหมู่

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า

1. จากตารางที่ 4.19 เทคนิคการฟังจับใจความ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 ช่วงระดับมีวิธีการฟังจับใจความที่คล้ายคลึงกัน โดยอันดับแรก ล่ามจะฟังให้จบประโยคก่อน เพื่อจับประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการสื่อสาร และส่วนใหญ่จะเน้นฟังคำคีย์เวิร์ดสำคัญ ตัวอย่างเช่น ตัวเลข ชื่อชิ้นงาน ชื่อลูกค้า หัวเรื่องประเด็นปัญหา เป็นต้น จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ โดยใช้หลักการ 5W1H คือ Who (ใคร) What (อะไร) When (เมื่อไร) Where (ที่ไหน) Why (ทำไม) และ How (อย่างไร) เพื่อให้สามารถจับประเด็นหรือเนื้อหาสำคัญได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า ล่ามมีอาชีพทั้ง 2 กลุ่มมีวิธีการที่น่าสนใจคือ จะทำการศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาโดยภาพรวมก่อนเป็นสำคัญ รวมทั้งทำความเข้าใจลักษณะนิสัยและวิธีการสื่อสารของผู้ใช้ล่ามทั้งสองฝ่าย หากไม่เข้าใจจะสอบถามผู้ใช้ล่ามทันที ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ต้องแปลการดำเนินของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น เมื่อล่ามเข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการจะสื่อสารแล้ว ล่ามก็ได้เพียงแปลไปตามความหมายที่ชาวญี่ปุ่นต้องการสื่อสาร แต่ล่ามต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะนิสัยของผู้รับสารที่เป็นชาวไทย ซึ่งหากกรณีที่ผู้รับสารเป็นบุคคลที่ฟังแล้วรับกับคำพูดรุนแรงไม่ได้ ล่ามก็จะหลีกเลี่ยงโดยการไม่แปลตรง แต่จะเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ โดยแปลให้เป็นกลางมากที่สุด

2. จากตารางที่ 4.20 เทคนิคการจดโน้ต พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมีวิธีการจดโน้ตที่คล้ายคลึงกับวิธีการฟังเพื่อจับใจความ และบางครั้งจะเน้นจดโดยการใช้สัญลักษณ์เพื่อเชื่อมโยงเรื่องราวที่ได้ฟังจากผู้ล่าม เพื่อนำมาเรียบเรียงหรือถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางภายหลัง นอกจากนี้ ล่ามมีอาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มักจะจดคำศัพท์หรือเตรียมเนื้อหาสำคัญที่จะต้องแปลไว้ก่อน เพื่อที่จะสามารถนำสิ่งที่จดเหล่านั้นมาใช้ในการแปลได้ทันที ซึ่งการจดโน้ตจะช่วยทำให้ล่ามไม่ลืมเนื้อหาสำคัญที่จะต้องแปล และป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่ฟังไม่ชัดเจนได้

3. จากตารางที่ 4.21 เทคนิคการจดจำคำศัพท์ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมีวิธีการจำคำศัพท์โดยการจดบันทึกคำศัพท์ที่อาจได้ยิน หรือคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยในแต่ละวันลงในสมุดโน้ตของตัวเอง และนำคำศัพท์เหล่านั้นมาทบทวนเป็นประจำ และหากมีคำศัพท์ใดที่ไม่เข้าใจ จะสอบถามกับผู้ใช้ล่าม เพื่อให้ช่วยอธิบายจนกระจ่าง โดยเฉพาะกลุ่มล่ามมือใหม่ มักจะจำคำศัพท์จากการศึกษาเอกสารของบริษัท ทั้งภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น โดยศึกษาความหมายและวิธีการใช้คำศัพท์ต่าง ๆ ส่วนกลุ่มล่ามมืออาชีพมักจดคำศัพท์ลงในสมุดโน้ต โดยจำแนกเป็นหมวดหมู่ แยกตามคำศัพท์ของแต่ละแผนก เช่น แผนก engineer แผนกบัญชี เป็นต้น เป็นการจัดระบบฐานข้อมูลหรือคลังคำศัพท์ของล่าม ซึ่งการจดแยกเป็นหมวดหมู่จะช่วยให้ล่ามสามารถนำคำศัพท์เหล่านั้นมาใช้ตามเนื้อหางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.22

ปัญหาการแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

คำถามที่ 1.2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกัน	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น -คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกัน	-การไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน -ไม่เข้าใจคำพูดของคนญี่ปุ่น มักพูดอ้อม ๆ	-ไม่เข้าใจคำพูดของคนญี่ปุ่น มักพูดอ้อม ๆ -การไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น -คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกัน -การไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกัน -คำศัพท์เฉพาะทาง	-คำศัพท์เฉพาะทาง -พูดเร็ว พูดในลำคอ ฟังไม่ทัน	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น -พูดเร็ว พูดในลำคอ ฟังไม่ทัน	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น -พูดเร็ว พูดในลำคอ ฟังไม่ทัน	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น -คำศัพท์เฉพาะทาง
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-คำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นที่ไม่คุ้นเคย	-คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกัน	-คำศัพท์เฉพาะทาง -เนื้อหาของงานที่ไม่มีความรู้	-คำศัพท์เฉพาะทาง	-สำเนียงหรือภาษาถิ่น

ตารางที่ 4.23

ปัญหาการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น

คำถามที่ 1.3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-การไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน -ไม่รู้วิธีการใช้คำศัพท์ ภาษาญี่ปุ่นที่ต้องแปล	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-ไม่รู้วิธีการใช้คำศัพท์ ภาษาญี่ปุ่นที่ต้องแปล	-คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นมี ความหมายใกล้เคียงกัน	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นมี ความหมายใกล้เคียงกัน
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ -คนไทยไม่พูดสรุปความ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ -คนไทยไม่พูดสรุปความ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ -คนไทยไม่พูดสรุปความ	-คนไทยตอบไม่ตรงคำถาม กำกวม เยิ่นเย้อ -คนไทยไม่พูดสรุปความ

ผลการสัมภาษณ์ข้างต้น อาจสรุปได้ดังนี้

1. จากตารางที่ 4.22 ปัญหาการแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมักประสบปัญหาการฟังสำเนียงหรือภาษาถิ่นที่ไม่คุ้นเคย เช่น สำเนียงคันไซ หรือโทโฮคุ เป็นต้น และบางครั้งผู้ใช้ล่ามที่เป็นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักพูดเร็วและพูดในลำคอ ทำให้ล่ามได้ยินไม่ชัดเจน และเป็นอุปสรรคต่อการแปลเป็นภาษาไทย และยังพบอีกว่า ล่ามมือใหม่ มักขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน ทำให้ไม่สามารถแปลคำพูดของชาวญี่ปุ่นได้ รวมทั้งมีคำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายใกล้เคียงกันและบางคำมีความหมายซับซ้อน ส่งผลให้ล่ามมือใหม่ไม่สามารถแปลเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

2. จากตารางที่ 4.23 ปัญหาการแปลภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมักประสบปัญหาอันเกิดจากพนักงานชาวไทย กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักพูดเข้าใจยาก พูดเอินเอ้อ หรือไม่สรุปความแต่เป็นการพูดไปเรื่อย ๆ และไม่ได้เรียบเรียงประโยคให้เข้าใจง่าย ส่งผลให้ล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ล่ามมือใหม่มักพบปัญหาอันเกิดจากระบบไวยากรณ์ที่แตกต่างกันของภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย กล่าวคือ เนื่องจากภาษาญี่ปุ่นจะเรียงประโยคโดยเริ่มต้นจากประธาน กรรม กริยา ทำให้ต้องฟังจนจบประโยคถึงจะสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อได้ และทำให้ล่ามมือใหม่มักเกิดความสับสนในการถ่ายทอดภาษา

ในทางตรงกันข้าม ล่ามมือใหม่และล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ขึ้นไป - 10 ปีมักประสบปัญหาการไม่รู้วิธีการใช้คำศัพท์ในภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากมีคำศัพท์ภาษาไทยจำนวนหนึ่งที่อาจแปลเป็นภาษาญี่ปุ่นได้หลายคำ เช่น คำว่า “ตรวจสอบ” ในภาษาญี่ปุ่นมีคำศัพท์เกี่ยวกับ “การตรวจสอบ” เป็นจำนวนมาก เช่น 確認(かく にん) หมายถึง การตรวจสอบให้แน่ชัด 監査(かん さ) หมายถึง การตรวจสอบที่ตรงตามมาตรฐาน หรือ Audit และ 調べる(しらべる) หมายถึง การตรวจสอบ หรือ การสำรวจ เป็นต้น ซึ่งหากแปลเป็นภาษาไทยทุกคำจะแปลว่า “การตรวจสอบ” เหมือนกันทั้งหมด ทำให้ล่ามส่วนหนึ่งไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง

4.2.1.2 ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน

ตารางที่ 4.24

การแก้ไขปัญหาในกรณีไม่เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการทำงาน

คำถามที่ 2.1 : คุณมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา หากไม่เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาการทำงาน

คำถามที่ 2.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-ศึกษาเนื้อหางานให้เข้าใจ -สอบถามรุ่นพี่ล่าม	-ศึกษาเนื้อหางานให้เข้าใจ -สอบถามจากผู้ใช้ล่าม	-ศึกษาเนื้อหางานให้เข้าใจ -สอบถามจากผู้ใช้ล่าม	-ศึกษาเนื้อหางานให้ เข้าใจ -สอบถามจากผู้ใช้ล่าม	-ศึกษาเนื้อหางานให้เข้าใจ -สอบถามจากผู้ใช้ล่าม
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-สอบถามจากผู้ใช้ล่าม -การเรียนรู้จากหน้างานจริง	-สอบถามจากผู้ใช้ล่าม -ศึกษาเนื้อหาจากเอกสาร	-สอบถามจากผู้ใช้ล่าม -ศึกษาเนื้อหาให้เข้าใจ	-สอบถามจากผู้ใช้ล่าม	-สอบถามจากผู้ใช้ล่าม -การเรียนรู้จากหน้างานจริง
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ทำความเข้าใจเนื้อหา ล่วงหน้า -สอบถามเนื้อหาจากผู้ใช้ ล่าม	-สอบถามเนื้อหาจากผู้ใช้ ล่าม	-ศึกษาเนื้อหาล่วงหน้า	-ศึกษาเนื้อหา ล่วงหน้า -ศึกษาเนื้อหาจาก เอกสารบริษัท	-เข้าใจจุดประสงค์ของผู้ใช้ ล่าม -ทำความเข้าใจเนื้อหา ล่วงหน้า -ลิสต์คำศัพท์เกี่ยวกับเนื้อหา งานที่เราต้องไปแปล

ตารางที่ 4.25

การแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า

คำถามที่ 2.2 : ในกรณีที่ไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า และได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ไปล่ามในแผนกอื่น ๆ ที่ไม่มีความรู้หรือไม่มีความชำนาญ ยกตัวอย่างสถานการณ์ ดังนี้ “เราปรับโครงสร้างในส่วนของแผนกเอ็นจิเนียร์ แต่ในวันนั้นล่ามแผนกบัญชีไม่มา และเราจำเป็นต้องไปล่ามให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นในแผนกบัญชี ซึ่งไม่เคยล่ามในแผนกนี้มาก่อน หากเกิดเหตุการณ์กรณีแบบนี้ คุณจะมีวิธีแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างไร”

คำถามที่ 2.2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม -หากไม่เข้าใจคำศัพท์จะสอบถามกับผู้ใช้ล่ามทันที	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม -หากไม่เข้าใจคำศัพท์จะสอบถามกับผู้ใช้ล่ามทันที	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-คาดุหุฟัง และแปลไปตามธรรมชาติที่เราเข้าใจ	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม	-สอบถามรายละเอียดกับผู้ใช้ล่ามก่อนเริ่มการประชุม -ทำความเข้าใจกับผู้ใช้ล่าม

ผลการสัมภาษณ์ อาจสรุปภาพรวมได้ดังนี้

1. จากตารางที่ 4.24 แนวทางการแก้ไขปัญหาคำถามไม่เข้าใจเนื้อหาในหน้างาน

พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม มักศึกษาเนื้อหาจากเอกสารต่าง ๆ ของบริษัทก่อน รองลงมาคือ การสอบถามจากผู้ใช้ล่ามโดยตรง เพื่อให้ช่วยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานในระบบต่าง ๆ และลำดับสุดท้าย หากต้องการทำความเข้าใจเนื้อหาของงานเพิ่มมากขึ้น กลุ่มล่ามทั้ง 3 กลุ่มมักศึกษาวิธีการทำงานจากหน้างานจริงเพื่อให้เข้าใจกระบวนการการทำงานในโรงงานมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มักได้รับมอบหมายงานให้แปลในระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ซับซ้อนและล่ามอาจไม่มีความรู้ ทำให้บางครั้งจึงเป็นอุปสรรคต่อการล่าม ดังนั้นล่ามกลุ่มดังกล่าวจึงมักแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการทำความเข้าใจจุดประสงค์ของเนื้อหาจากก่อน และสอบถามกับผู้ใช้ล่ามเพื่อยืนยันความเข้าใจ จากนั้นเตรียมพร้อมล่วงหน้าและลิสต์คำศัพท์ต่าง ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาที่จะต้องไปแปลให้ได้มากที่สุด แล้วลองนำมาร้อยเรียงให้เป็นเรื่องราว เพื่อให้สามารถจัดระบบความคิดในการแปลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากตารางที่ 4.25 แนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า

พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม มักแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการร้องขอให้ผู้ใช้ล่ามช่วยอธิบายเนื้อหาเบื้องต้นก่อนเริ่มการประชุมสักเล็กน้อย และแจ้งให้กับผู้ใช้ล่ามทราบก่อนว่า ล่ามไม่มีความรู้หรือไม่มี ความชำนาญในเนื้อหาเรื่องนี้มาก่อน หากกรณีที่ไม่เข้าใจ ขอให้ช่วยอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจมากขึ้น ด้วย โดยเฉพาะล่ามมืออาชีพมักจะมีอาหารหรือกับผู้ใช้ล่ามในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและช่วยลดแรงกดดัน นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าถึงประเด็นหรือใจความสำคัญที่ คู่สนทนาต้องการจะสื่อสาร ทำให้ล่ามสามารถแปลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.1.3 ปัญหาด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.26

การแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม

คำถามที่ 3.1 : ในกรณีที่เกิดปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม เช่น รู้สึกประหม่า กัดฟันไม่มั่นใจเพราะไม่เข้าใจเนื้อหางาน หรือ ในสถานการณ์ที่เราเกิดความกังวล เนื่องจากไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า หากเกิดในกรณีแบบนี้ คุณมีวิธีการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันในการเป็นล่ามอย่างไร”

คำถามที่ 2.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3 ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-ให้กำลังใจตัวเอง -คิดในแง่บวก ทำให้ดีที่สุด	-มองหาคนที่สนิทหรือ คุ้นเคยกันเพื่อให้อุ่นใจมาก ขึ้น	-มีสติ สมาธิ -คิดในแง่บวก ทำให้ ดีที่สุด	-คิดในแง่บวก ทำให้ดีที่สุด	-มีสติ สมาธิ -พยายามไม่กดดันตัวเอง
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า -มีสติ สมาธิ และตั้งใจฟัง	-คิดในแง่บวก ทำให้ดีที่สุด -พยายามไม่กดดันตัวเอง	-มีสติ สมาธิ และตั้งใจ ฟัง	-มีสติ สมาธิ และตั้งใจฟัง -ให้กำลังใจตัวเอง	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า -มีสติ สมาธิ ตั้งใจฟัง
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า -มีสติ สมาธิ ตั้งใจฟัง	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า	-คิดในแง่บวก ทำให้ ดีที่สุด	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า -คิดในแง่บวก ทำให้ดีที่สุด	-ควรเตรียมความพร้อม ล่วงหน้า -เตรียมใจ ทำจิตใจให้ปลอด โปร่ง

จากตารางที่ 4.26 ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาของล่ามในการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันในสถานการณ์การล่าม สิ่งแรกคือ การเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนเริ่มงานเสมอ เพื่อให้มีความมั่นใจ และเข้าใจเนื้อหาของ สิ่งที่จะแปลได้ โดยสิ่งสำคัญคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์การแปลจริง ล่ามต้องมีสติ และไหวพริบในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดในการล่ามได้ โดยล่ามทั้ง 3 กลุ่มได้ให้ความเห็นที่ น่าสนใจดังนี้

ล่ามA3 กล่าวว่า “หากเราตื่นเต้น เครียด ให้เราทำสมาธิและหายใจลึก ๆ เราจะต้อง แสดงความมั่นใจและให้เราคิดว่า เราจะทำหน้าที่การแปลในสถานการณ์นั้น ๆ ให้ดีที่สุด ถ้าหากใน กรณีที่เรายังแปลได้ไม่ดี อันดับแรกก็ต้องยอมรับกับตัวเองก่อนว่า เราไม่สามารถแปลได้ทุกอย่าง ดังนั้น เราก็พยายามทำให้ดีที่สุด”

ล่ามB1 กล่าวว่า “เราควรเตรียมความพร้อมล่วงหน้า โดยศึกษาและสอบถามข้อมูลใน แต่ละแผนก และเข้าไปสอบถามในหน้างานจริง เพื่อให้เราสามารถเตรียมตัวและลดความกดดันใน การแปลในวันจริงได้ เพราะหากเรามีการเตรียมตัวมาก่อนก็จะทำให้เรามีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ลดความประหม่าที่จะเกิดได้ และหากในหน้างานจริงเกิดความตื่นเต้น จะต้องมีสติ สมาธิ ให้กำลังใจ ตัวเองและทำหน้าที่ให้ดีที่สุด หากในกรณีที่เราก่อเกิดความกดดัน เนื่องจากเราไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน นั้นจริง ๆ ก็ควรที่จะบอกกับผู้ใช้ล่ามโดยตรง เพื่อให้เขาช่วยซัพพอร์ตเราในการแปลครั้งนั้น”

ล่ามC3 กล่าวว่า “หากเกิดความกังวลให้คิดในแง่บวกว่า ผู้ใช้ล่ามนั้น เขามีแต่เราที่ สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ ซึ่งเปรียบเสมือนเราเป็นตัวกลางทางภาษาคนหนึ่งที่ทำให้การทำงาน ระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวไทยสามารถดำเนินงานต่อไปได้ แม้ว่าเราอาจแปลไม่ได้ดีที่สุด แต่เราต้อง คิดว่า จะทำงานอย่างไรก็ได้ให้การทำงานของทั้งฝ่ายมีผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด ซึ่งถ้าหากเราคิดในแง่บวกและให้กำลังใจตัวเองก็จะทำให้ลดความเครียด หรือความกดดันในการทำงานได้”

ในทางตรงกันข้าม จากการสัมภาษณ์กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวนทั้ง 5 คน พบว่า แม้ว่าล่ามมีอาชีพจะมีประสบการณ์การทำงานยาวนาน แต่ก็ยังประสบปัญหา ทางด้านจิตใจเช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นล่ามอาวุโส จึงมักถูกคาดหวังและมอบหมายให้รับผิดชอบใน สายงานด้านอื่น ๆ จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น

ล่ามมีอาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไปให้ความเห็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ล่ามC1 “แม้ว่าจะจะเป็นล่ามมีอาชีพที่มีประสบการณ์ยาวนาน แต่ยังคงเกิดปัญหาใน เรื่องความกดดันหรือประหม่า โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นการประชุมระดับผู้บริหารระดับสูงหรือ ระดับผู้จัดการขึ้นไป และมักจะเป็นการรายงานผลประกอบการของบริษัท ล่ามไม่สามารถเตรียม ตัวล่วงหน้าได้เลย เนื่องจากเป็นการแปลสดและบางครั้งก็เป็นเนื้อหาที่ล่ามไม่มีความรู้ ตัวเลข ผลประกอบการ หรือเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับ เศรษฐกิจและสังคมโลก ซึ่งถ้าหากล่ามไม่ได้ติดตาม

ข่าวสารหรือไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการล่าม” ดังนั้น ล่ามจึงจำเป็นต้องหมั่นศึกษาและเรียนรู้ให้เท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งต้องทำความเข้าใจเนื้อหาที่จะล่าม และเตรียมใจกับสถานการณ์การทำงานให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด

ล่ามC5 กล่าวว่า “แม้ว่าเป็นล่ามมาหลายปี แต่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักจะมอบหมายงานด้านอื่น ๆ ให้รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เรารับตำแหน่งหน้าที่ในการเป็นล่าม แต่เมื่อหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นสังเกตเห็นว่าเราทำงานที่บริษัทมาเป็นระยะเวลาหลายปีจนเกิดความชำนาญ จึงทำให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมอบตำแหน่งหัวหน้างานให้รับผิดชอบ ดังนั้นหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นและต้องทำงานให้เกิดผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมายจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ล่ามมักเกิดความกดดันหรือความเครียดตามมา”



4.2.1.4 ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.27

วิธีการแปลคำคำหิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทย

คำถามที่ 4.1 ในการแปลคำพูดของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทยฟัง หากคุณจะต้องแปลการคำหิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ใช้คำสบลในภาษาญี่ปุ่น คุณจะมีวิธีการแปลอย่างไรให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ตัวอย่างคำคำหิ เช่น 小学生でもできるよ! (เด็ก ๆ ก็ยังทำได้นะ) / もっと頭を使え! (ใช้สมองให้มากกว่านี้) / また間違ったら、くびするぞ (ถ้าทำผิดอีก จะไล่ออกนะ) / 給料泥棒 (ทำงานไม่คุ้มเงินเดือนเลย)

คำถามที่ 4.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3 ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-เน้นการแปลโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่าย -ถ้าแปลให้คนสนิท แปลตรง -ถ้าแปลให้คนไม่สนิท แปลอ้อม	-เน้นแปลตรงแต่ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล -แปลโดยไม่ใสอารมณ์ร่วม	-เน้นแปลตรงแต่ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล -เน้นแปลโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่าย	-เน้นแปลตรงตามที่คนญี่ปุ่นต้องการจะสื่อสารแต่ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล	-เน้นแปลตรงโดยการปรับบุคลิกให้เข้ากับคนญี่ปุ่น -ทำหน้านิ่ง ๆ ไม่ยิ้ม
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-การอ่านบรรยากาศ -เน้นการแปลโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมภาษาปลายทาง	-หากกรณีตกเดือนจะใช้ น้ำเสียงนุ่มนวล เน้นการชี้แนะ -หากกรณีร้ายแรง ใช้ น้ำเสียงนิ่ง และแปลตามความจริง	-หากกรณีตกเดือนจะใช้ น้ำเสียงนุ่มนวล เน้นการชี้แนะ -หากกรณีร้ายแรง ใช้ น้ำเสียงนิ่ง และแปลตามความจริง	-การอ่านบรรยากาศ -เน้นการแปลโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมภาษาปลายทาง	-หากกรณีตกเดือนจะใช้ น้ำเสียงนุ่มนวล เน้นการชี้แนะ -หากกรณีร้ายแรง ใช้น้ำเสียงนิ่ง และแปลตามความจริง

ตารางที่ 4.27

วิธีการแปลคำคำทนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทย (ต่อ)

คำถามที่ 4.1 ในการแปลคำพูดของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทยฟัง หากคุณจะต้องแปลการคำทนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ใช้คำสภในภาษาญี่ปุ่น คุณจะมีวิธีการแปลอย่างไรให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ตัวอย่างคำคำทนิ เช่น 小学生でもできるよ! (เด็ก ๆ ก็ยังทำได้นะ) / もっと頭を使え! (ใช้สมองให้มากกว่านี้) / また間違ったら、くびするぞ (ถ้าทำผิดอีก จะไล่ออกนะ) / 給料泥棒 (ทำงานไม่คุ้มเงินเดือนเลย)

คำถามที่ 4.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ไม่เน้นการแปลตรง -ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล -ไม่ใส่อารมณ์ร่วม -แปลโดยคำนึงถึง ความสัมพันธ์ของผู้ใช้ล่ามทั้งสองฝ่าย	-ไม่เน้นแปลตรง -เน้นการแปลโดยคำนึงถึง วัฒนธรรมภาษาปลายทาง	-ไม่เน้นแปลตรง -เน้นการแปลโดยคำนึงถึง วัฒนธรรมภาษาปลายทาง	-ไม่เน้นแปลตรง -แปลให้เข้ากับบุคคิกของผู้ฟัง -เน้นการแปลโดยคำนึงถึง วัฒนธรรมภาษาปลายทาง	-ไม่เน้นแปลตรง -เน้นการแปลโดยคำนึงถึง วัฒนธรรมภาษาปลายทาง -เข้าใจวัฒนธรรมภาษาของทั้งสองฝ่าย

จากตารางที่ 4.27 ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับวิธีการแปลคำตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น พบว่า กลุ่มล่ามมือใหม่และกลุ่มล่ามมืออาชีพทั้ง 2 ช่วงระดับมีวิธีการแปลในสถานการณ์การตำหนิที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มล่ามมือใหม่มักจะเน้นการแปลตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ล่าม แต่เน้นใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลและถ้อยคำภาษาที่ไม่รุนแรงจนเกินไป ซึ่งจะช่วยให้สถานการณ์การแปลผ่อนคลายมากขึ้น แม้ว่ากลุ่มล่ามมือใหม่จะเน้นแปลตรง แต่ต้องเป็นการแปลที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์อันดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย และคำนึงความสัมพันธ์ระหว่างล่ามและผู้ใช้ล่ามทั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างการแปลคำตำหนิของล่ามมือใหม่

ล่าม A1 กล่าวว่า “เน้นการแปลโดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้ใช้ล่าม หากล่ามสนิทและคุ้นเคยกับพนักงานชาวไทยก็จะเน้นการแปลตรง แต่ถ้าหากไม่สนิทก็จะเน้นการแปลแบบอ้อม ซึ่งจะเน้นการแปลโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างล่ามและฝ่ายตรงข้ามที่เป็นชาวไทย”

小学生でもできるよ！	“เรื่องแบบนี้เด็กก็ยังสามารถทำได้เลยนะคะ” (แปลทั้งคนสนิทและไม่สนิท)
もっと頭を使え！	“พี่เขาอยากให้เราคิดมากกว่านี้หน่อยค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท) “เขาอยากให้เราพิจารณาให้รอบคอบมากกว่านี้ค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนที่ไม่สนิท)
まだ間違ったら、くびするぞ！	“ถ้ารอบหน้ายังผิดพลาดอยู่ เขาเอาพี่ตายแน่ ๆ ค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท) “ถ้าคราวหน้ายังมีปัญหาแบบเดียวกันนี้เกิดขึ้นอีก จะมีปัญหาที่ใหญ่กว่านี้ตามมาแน่ค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนที่ไม่สนิท)
給料泥棒	“ทำงานไม่คุ้มกับเงินเดือนเลยคะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท) “ทางบริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้คุณขนาดนี้ ก็ยากให้ช่วยพิจารณาวิธีการทำงานของตัวเองด้วยค่ะ” (ไม่สนิท)

กลุ่มA2 กล่าวว่า “อันดับแรกบอกให้พนักงานชาวไทยก่อนว่า ตอนนี้นายกกำลัง ตักเตือนพี่อยู่ จะให้লামแปลให้ฟังหรือไม่ ซึ่งจะเน้นการแปลที่ไม่ใช้น้ำเสียงดูดน แปลโดยเป็น กันเองและไม่ใสอารมณ์ร่วมในบทสนทนา”

小学生でもできるよ！	“โหยเรื่องแค่นี้ได้กัยงพอทำได้เลยนะ”
もっと頭を使え！	“ก่อนที่พี่จะลงมือทำ อยากให้พี่ช่วยคิดนิดหนึ่ง เนะ”
まだ間違ったら、くびするぞ！	“ถ้าพี่ทำพลาด เดี่ยวเขาจะไล่ออกนะ”
給料泥棒	“พี่ทำงานไม่คุ้มเงินเดือนที่บริษัทจ้างเลยนะคะ”

ในทางตรงกันข้าม กลุ่มลามมีอาชีพทั้งสองระดับ มักจะเน้นการอ่านบรรยากาศใน สถานการณ์การลามเป็นอันดับแรก รวมทั้งคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการของหัวหน้างาน ชาวญี่ปุ่นเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการศึกษาเรียนรู้บุคลิกและนิสัยของฝ่ายตรงข้าม ที่ลามต้องถ่ายทอดให้ฟัง และปรับลักษณะวิธีการแปลให้เข้ากับฝ่ายตรงข้ามเพื่อรักษาบรรยากาศใน การทำงานของทั้งสองฝ่ายให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

ตัวอย่างการแปลคำตำหนิของลามมีอาชีพที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10ปี

กลุ่มB5 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวจะแปลตรงแต่ไม่เน้นใช้อารมณ์ร่วม สิ่งสำคัญต้องอ่าน บรรยากาศและเข้าใจลักษณะนิสัยของฝ่ายตรงข้าม หากเป็นความผิดร้ายแรง บางครั้งก็อาจจะ ต้องแปลไปตามตรง เพื่อให้ผู้รับสารนั้นพิจารณาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น แต่ในทาง ตรงกันข้าม หากกรณีที่ผู้รับสารเป็นบุคคลที่ฟังแล้วรับกับคำพูดแรง ๆ ไม่ได้ เราก็จะหลีกเลี่ยงที่จะ ไม่แปลโดยตรง เราก็จะเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ แต่ให้แปลโดยเป็น กลางมากที่สุด”

小学生でもできるよ！	“เรื่องแบบนี้ได้กัยงยังทำได้เลยนะพี่”
もっと頭を使え！	“พี่ลองพิจารณาให้มากกว่านี้ดีไหมคะ”
まだ間違ったら、くびするぞ！	“ถ้าหากพี่ทำผิดพลาดอีก นายเขาต้องใช้มาตรการ ขึ้นรุนแรงนะ”
給料泥棒	“พี่คะ เราควรรับผิดชอบงานตามสัดส่วนที่นาย มอบหมายให้เต็มที่ดีกว่านะ”

ตัวอย่างการแปลคำคำหิของล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป

ล่ามC3 กล่าวว่า “ต้องคำนึงว่าวัตถุประสงค์ของการแปลในครั้งนั้นคืออะไร ซึ่งถ้าหากล่ามแปลไปตรง ๆ โดยที่ไม่กลั่นกรองคำพูดให้ดี ก็อาจจะส่งผลเสียต่อการทำงานได้ อาจทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงานหรือเกิดความไม่พอใจ ซึ่งคนไทยมักทำงานตามแรงจูงใจเป็นพื้นฐาน หากเรายังแปลคำสบลเหล่านี้ออกไปตรง ๆ ก็อาจจะทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ล่ามต้องใช้คำพูดในการแปลให้เหมาะสมกับบุคลิกหรือลักษณะนิสัยของคนไทย และใช้ให้ถูกต้องตามสถานการณ์”

小学生でもできるよ！	“ง่าย ๆ เองเด็ก ๆ ยังทำได้เลยคะ”
もっと頭を使え！	“อยากให้พิจารณาหรือคิดให้ลึกซึ้งมากกว่านี้คะ”
まだ間違ったら、くびするぞ！	“อยากให้ที่ระวังมากกว่านี้หน่อยนะคะ เดี่ยวมันจะเกิดความเสียหายได้”
給料泥棒	“ถ้าพี่ทำงานแบบนี้ มันจะดูเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นนะคะ อยากให้พี่พยายามทำงานให้ดีกว่านะคะ”

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มล่ามมืออาชีพทั้งสองระดับพบว่า หากกรณีที่ต้องแปลการคำหิ มักจะหลีกเลี่ยงการแปลตรง แต่เป็นการแปลโดยเกลาภาษาแต่ให้ความหมายคงเดิม และล่ามจำเป็นจะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในภาษาปลายทางให้มากที่สุด เพราะหากแปลตรงมากเกินไป อาจจะทำให้สถานการณ์ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกันได้ นอกจากนี้ ในกรณีที่ต้องแปลการคำหิ ล่ามควรอธิบายให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจว่าวัฒนธรรมของชาวไทยไม่ชอบการคำหิต่อหน้าผู้อื่น ซึ่งถ้าเป็นไปได้หากคนญี่ปุ่นต้องการคำหิ ควรเรียกคุยเป็นการส่วนบุคคล ดังนั้น ล่ามจึงควรศึกษาวัฒนธรรมของภาษาปลายทางให้มากที่สุด โดยเฉพาะวัฒนธรรมของผู้รับสารซึ่งเป็นพนักงานชาวไทย

ตัวอย่างการแปลคำคำหิของล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป-10ปี

ล่ามB1 ให้ความเห็นว่า “ล่ามต้องแปลโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมภาษาปลายทาง และควรอธิบายให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจว่าวัฒนธรรมของชาวไทยไม่ชอบการคำหิต่อหน้าผู้อื่น ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ หากชาวญี่ปุ่นต้องการคำหิ ก็ควรเรียกคุยเป็นการส่วนบุคคล ซึ่งการคุยกันเป็นการส่วนบุคคล บางครั้งอาจทำให้ชาวไทยกล้าพูดความจริงและยังทำให้เกิดการประนีประนอมกันได้”

小学生でもできるよ！	“พีคะ มันก็เป็นเรื่องที่ไม่ได้ยากนะ ทำไมยังทำไม่ได้ อยากให้พี่ลองทำใหม่ดูอีกครั้งนะคะ”
もっと頭を使え！	“อาจจะต้องพิจารณาให้มากกว่านี้ค่ะ”
まだ間違ったら、くびするぞ！	หากเป็นในกรณีที่ร้ายแรงจริง ๆ ล่ามก็ไม่สามารถ แปลอ้อมได้ จึงจำเป็นที่จะต้องแปลออกไปโดยตรง เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นโดยให้ทำเสียงนิ่ง ๆ และพูดกับพนักงานชาวไทยว่า “มันเป็นเรื่อง ร้ายแรงนะคะ ผิดพลาดซ้ำอีกไม่ได้แล้ว”
給料泥棒	“สัดส่วนที่พี่รับผิดชอบในตอนนี้ยังไม่เท่าคนอื่นนะ นายอยากให้พี่ตั้งใจทำงานให้คุ้มกับเงินเดือน มากกว่านี้ค่ะ”

ตัวอย่างการแปลคำตำหนิของล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป

ล่ามC2 กล่าวว่า “จรรยาบรรณของล่ามคือ ต้องแปลสารให้ตรง ไม่บิดเบือน แต่ในกรณีนี้ เราควรแปลโดยคำนึงถึงฝ่ายตรงข้ามที่เป็นผู้ฟังและต้องเข้าใจวัฒนธรรมในภาษาปลายทาง ว่าควรแปลอย่างไรให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้ เพราะบางครั้งเมื่อล่ามตรงมากเกินไป ก็อาจจะทำให้คนไทยไม่พอใจในตัวล่าม และคิดว่าล่ามแปลใส่ความ หรือบิดเบือนคำพูด จึงทำให้ล่ามได้รับความเครียดและกดดันที่จะต้องแปลการตำหนิ”

小学生でもできるよ！	“แบบนี้ เด็ก ๆ ก็ทำได้ค่ะ”
もっと頭を使え！	“พี่ลองพิจารณาดูอีกครั้งได้ไหมคะ”
まだ間違ったら、くびするぞ！	“ถ้าหากยังผิดพลาดอีก ต้องพิจารณามากกว่านี้นะคะ”
給料泥棒	“คนญี่ปุ่นเขาแค่ตกเดือนว่า ทำงานไม่คุ้มเงินเดือน เลยนะคะ ดังนั้นตั้งใจทำงานให้ดีกว่านี้นะคะ”

ตารางที่ 4.28

วิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทย

คำถามที่ 4.2 จากผลการตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม ล่ามโดยส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ คนไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวม หรือตอบไม่ตรงคำถาม ซึ่งคุณเคยมีปัญหาในกรณีแบบนี้มาก่อนเพียงใด และมีวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

คำถามที่ 2.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
พบปัญหามากถึงมากที่สุด	-ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง -ตัดบทสนทนา	-ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง -สรุปประเด็นที่เข้าใจให้คนไทยฟังอีกครั้ง	-ฟังคนไทยพูดให้จบประโยค -สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง	-ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง	-สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
พบปัญหามากถึงมากที่สุด	-ฟังคนไทยพูดให้จบประโยค -สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง	-ฟังคนไทยพูดให้จบประโยค -สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง	-ฟังคนไทยพูดให้จบประโยค -สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง	-ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง -การตั้งคำถามให้พนักงาน ชาวไทยเลือกตอบ	-ทวนคำถามกับคนไทย อีกครั้ง -การตั้งคำถามให้พนักงาน ชาวไทยเลือกตอบ

ตารางที่ 4.28

วิธีการแก้ไข้ปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทย (ต่อ)

คำถามที่ 4.2 จากผลการตอบแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม ล่ามโดยส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ คนไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวม หรือตอบไม่ตรงคำถาม ซึ่งคุณเคยมีปัญหาในกรณีแบบนี้มากน้อยเพียงใด และมีวิธีการแก้ไข้ปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

คำถามที่ 4.1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ทำความเข้าใจในสิ่งที่คนไทยจะสื่อสาร -ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้ง -หากยังไม่เข้าใจ ให้คนไทยวาดภาพประกอบ	-สรุปประเด็นสำคัญ -ทำความเข้าใจในสิ่งที่คนไทยจะสื่อสาร -ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้ง	-พยายามคุมสถานการณ์การล่าม ไม่ให้ออกนอกบทสนทนาที่คนญี่ปุ่นต้องการทราบ	-สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้ง	-สรุปประเด็นสำคัญ -ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้ง

จากตารางที่ 4.28 ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย พบว่า กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม ประสบปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มล่ามมือใหม่ ให้ความเห็นว่า “โดยส่วนใหญ่มักจะแปลทุกอย่างที่ได้ยินมาจากผู้ส่งสารที่เป็นพนักงานชาวไทย เนื่องจากตนเป็นล่ามมือใหม่จะไม่กล้าพูดแทรก และเกรงใจพนักงานชาวไทยจึงอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นการแปลไปเรื่อย ๆ ทำให้เสียเวลา ส่งผลให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเกิดความไม่พอใจและไม่เข้าใจในสิ่งที่ล่ามแปล”

ขอยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยของล่ามมือใหม่ ดังนี้ ล่าม A2 กล่าวว่า “ถ้าหากต้องพูดคุยกับพนักงานชาวไทยที่ตอบไม่ตรงคำถาม ก็จะต้องคอยทวนคำถาม และสรุปประเด็นให้คนไทยฟังว่า ที่เราเข้าใจถูกต้องหรือไม่ เพื่อเป็นการย้ำคำตอบของพนักงานชาวไทยอีกครั้ง เมื่อเข้าใจตรงกันก็จะค่อยแปลให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นฟังได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ระดับตำแหน่งงานของพนักงานก็มีวิธีการพูดแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น พนักงานในหน้าไลน์การผลิต ก็จะมีวิธีการพูดในแบบที่เขาเข้าใจ แต่ถ้าเป็นพนักงานชาวไทยที่อยู่ในระดับตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้จัดการก็จะมีวิธีการพูดที่เป็นระบบมากขึ้น สาเหตุสำคัญคือ เนื่องจากพนักงานในหน้างานมักไม่ค่อยมีโอกาสได้พูดอธิบายและไม่ได้มีประสบการณ์ในการพูดหรือนำเสนอที่ถูกต้อง ทำให้การสื่อสารของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในหน้าไลน์การผลิตเข้าใจยาก”

ล่าม A5 กล่าวว่า “ทวนคำถามกับพนักงานชาวไทยจนกว่าจะเข้าใจ ตัวอย่างเช่น หากเราพูดไปครั้งแรก แล้วคำตอบที่ได้ยังไม่ใช้ในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบ ก็พยายามถามซ้ำกับพนักงานชาวไทยอีกครั้ง ในการถามคำถามย้ำให้พนักงานชาวไทยฟังอีกรอบเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ล่ามโดนตำหนิว่าแปลไม่เข้าใจจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ดังนั้นจึงต้องพยายามคาดคั้นคำตอบให้ได้”

ในทางตรงกันข้าม กลุ่มล่ามมืออาชีพทั้ง 2 ช่วงระดับให้ความเห็นว่า “พนักงานชาวไทยมักจะพูดในสิ่งที่ตัวเองอยากจะพูด โดยไม่ได้คำนึงถึงผู้ฟังที่เป็นล่าม หรือบางครั้งก็เป็นการพูดเพื่อหลีกเลี่ยงการโดนตำหนิ จึงเป็นการพูดที่ไม่ได้มีเนื้อหาสำคัญตามที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบ และวัฒนธรรมการตอบคำถามระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทยที่แตกต่างกันจึงทำให้การสื่อสารเกิดการคลาดเคลื่อนและไม่ตรงตามเป้าหมายที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการคำตอบ ทำให้ล่ามซึ่งเป็นตัวกลางต้องรับมือกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานชาวไทย”

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยของล่ามมืออาชีพทั้ง 2 ระดับ มีดังนี้

ล่าม B5 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหาคือ เราต้องตั้งคำถามให้ตรงประเด็นเพื่อให้สามารถรู้คำตอบที่ชัดเจนได้ หรือในกรณีที่เรากลามแล้วยังไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน ก็จะต้องเปลี่ยนคำถามไปเรื่อย ๆ หรือเปลี่ยนลักษณะการพูด และเมื่อเรากลามผู้ใช้ล่ามที่เป็นพนักงานชาวไทยและยังตอบไม่ตรงประเด็น เราจะจำกัดขอบเขตของคำถามให้แคบลง เพื่อที่จะให้พนักงานชาวไทยตอบคำถามให้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น หรือเราอาจจะเน้นประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวญี่ปุ่นอยากทราบไปเลย ตัวอย่างเช่น อยากรู้เกี่ยวกับจำนวน ซึ่งเราจะถามเป็นจำนวนตัวเลขไปเลย โดยที่ไม่ต้องให้พนักงานชาวไทยอธิบายรายละเอียด และบางครั้งล่ามจำเป็นที่จะต้องคุมสถานการณ์ให้การสื่อสารนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างสมบูรณ์”

ล่าม C5 กล่าวว่า “ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น เมื่อชาวญี่ปุ่นถามชาวญี่ปุ่นด้วยกัน ทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจกันทันที แต่ถ้าชาวญี่ปุ่นใช้คำถามเดียวกันที่ถามชาวญี่ปุ่น และมาถามกับชาวไทย เขามักจะไม่ได้คำตอบที่คนญี่ปุ่นคาดหวังเพราะวัฒนธรรมแนวคิดนั้นแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น นายญี่ปุ่นบอก “คุณรู้หรือคุณไม่รู้” ถ้าชาวญี่ปุ่นตอบ ก็จะตอบตรง ๆ ว่า “ผมไม่รู้ครับ” เพราะแนวคิดของชาวญี่ปุ่นถือว่า “ถ้าไม่เข้าใจ แล้วตอบว่ารู้” ปัญหาจะเกิดขึ้นตามมาส่งผลเสียในภายหลัง แต่ถ้าคำถามเดียวกันไปถามชาวไทย ซึ่งหากชาวไทยตอบ “ไม่รู้” ในแนวคิดสำหรับชาวไทยคือ การตอบว่า “ไม่รู้” จะถูกมองว่าตัวเองไม่เก่งหรือกลัวว่าตัวเองจะไม่ใช่ที่ยอมรับ ซึ่งแนวคิดวิธีการตอบคำถามระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทยนั้นมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม ดังนั้นล่ามจึงต้องมีวิธีการแปลคำถามโดยการตั้งคำถามใหม่เพื่อให้ได้คำตอบตามที่ชาวญี่ปุ่นต้องการ”

ดังนั้น กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มจึงมีวิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐานการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยที่คล้ายคลึงกัน อาจสรุปได้ดังนี้ 1) ฟังให้จบ และสรุปประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสาร 2) ทวนคำถามอีกครั้ง เพื่อยืนยันในสิ่งที่เราเข้าใจ 3) เมื่อทวนคำถาม และหากยังไม่เข้าใจตรงกันจะพยายามเปลี่ยนคำถามให้ตรงกับสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบ 4) เมื่อล่ามเข้าใจตรงกันกับพนักงานชาวไทยแล้ว ก็จะแปล ถ่ายทอดให้ผู้รับสารหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจ

4.2.2 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ

ตารางที่ 4.29

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ

คำถามที่ 5: คุณอยากให้นักศึกษาที่กำลังเรียนภาษาญี่ปุ่นในตอนนี้และอยากที่จะเป็นล่ามในอนาคต ควรเตรียมพร้อมอย่างไร

คำถามที่ 1.3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น -ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน	-ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน -ฝึกทักษะการพูดและการฟัง	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น -ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น -ศึกษาแนวคิดและวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น
กลุ่มล่าม 3ปี-10ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น -ศึกษาแนวคิดและวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น	-การเตรียมตัวเตรียมใจ -ฝึกความอดทน	-ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน -ฝึกทักษะการพูดและการฟัง -การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น	-ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น -ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน	-ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน	-ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างโรงงานญี่ปุ่น	-การเตรียมตัวเตรียมใจ -ฝึกความอดทน	-การเตรียมตัวเตรียมใจ -ศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับโรงงาน

4.2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา

ตารางที่ 4.30

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา

คำถามที่ 6: คุณอยากให้มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนวิชาการล่าม ปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามอย่างไรให้สามารถนำมาใช้ได้จริงในการทำงาน

คำถามที่ 1.3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5
กลุ่มล่าม 3 ปี	A1	A2	A3	A4	A5
	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เยี่ยมชมโรงงาน	-อยากให้เปิดสอนวิชาล่ามสายโรงงานมากขึ้น	-เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้ -เยี่ยมชมโรงงาน	-เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้
กลุ่มล่าม 3 ปี-10 ปี	B1	B2	B3	B4	B5
	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เยี่ยมชมโรงงาน	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง	-อยากให้เปิดสอนวิชาล่ามสายโรงงานมากขึ้น -ให้ความรู้เกี่ยวกับล่ามโรงงาน	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เยี่ยมชมโรงงาน
กลุ่มล่าม 10 ปีขึ้นไป	C1	C2	C3	C4	C5
	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เยี่ยมชมโรงงาน	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เยี่ยมชมโรงงาน	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้	-เปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกล่ามในสถานการณ์จริง -เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้

จากตารางที่ 4.29 ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยส่วนใหญ่คาดหวังให้นักศึกษาที่กำลังเรียนภาษาญี่ปุ่นหรือผู้ที่สนใจเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่น เตรียมความพร้อมในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างของโรงงานอุตสาหกรรม เช่น กระบวนการผลิต วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ต้องการให้ผู้เรียนศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์พื้นฐานของโรงงาน และฝึกทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นให้มีความชำนาญทั้งการพูดและการฟัง รวมทั้งเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ และฝึกความอดทนเพื่อรับมือกับสถานการณ์ความกดดันต่าง ๆ ในการเป็นล่าม และการเป็นล่ามควรมีใจรักบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จากตารางที่ 4.30 ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับการขอเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา พบว่า ล่ามทั้ง 3 กลุ่มคาดหวังให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการล่ามในสถานการณ์จริงมากที่สุด โดยการจำลองสถานการณ์สมมติเพื่อให้ล่ามได้เตรียมความพร้อม และสามารถรับมือกับสถานการณ์การล่ามได้เบื้องต้น รองลงมาคืออยากให้เชิญวิทยากรหรือรุ่นพี่ล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานล่ามในโรงงานมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับล่ามในโรงงาน เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจถึงประสบการณ์จริง และเตรียมพร้อมสู่การประกอบอาชีพล่ามในอนาคต หรือการจัดกิจกรรมworkshop ที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีโอกาสใช้ภาษาญี่ปุ่นและสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาให้มากขึ้น นอกจากนี้ ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เยี่ยมชมโรงงาน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับโรงงานญี่ปุ่นมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่กับล่ามมืออาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับบทบาทการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย และปัญหาที่ล่ามมักพบในการทำงาน รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ อันน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการเป็นล่าม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

งานวิจัยในครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่ งานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 138 คน และงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน โดยจำแนกกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1)กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี 2)กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี และ 3)กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาสามารถนำมาสรุปและอภิปรายผลได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

จากผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณสามารถสรุปผลออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 2) ประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 3) รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น 4) คุณสมบัตินี้ล่ามพึงมี 5) สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น และ 6) ปัญหาที่มักพบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทยจำนวนทั้งหมด 138 คน (ตารางที่ 4.1, ตารางที่4.2, ตารางที่4.3) พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมากกว่าร้อยละ 84.1 เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี มากถึงร้อยละ 83.3 โดยสาขาวิชาที่จบมากที่สุดคือ ภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 74.6 และในด้านผลสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (ตารางที่ 4.4) พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่น

ชาวไทยมีผลสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 มากถึงร้อยละ 51.4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนรินุช พบว่า ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการรับบัณฑิตที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 ขึ้นไป รองลงมาคือระดับ N1 โดยมองว่าทักษะการใช้ภาษาเป็นทักษะพื้นฐานที่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านนี้ทุกคนต้องมี (นรินุช, 2555, น.80) และโดยส่วนใหญ่กลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักดำรงตำแหน่งในฐานะล่ามประจำ ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 71 (ตารางที่ 4.5)

จากผลการศึกษาในการแบ่งประสบการณ์การทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทย (ตารางที่ 4.6) พบว่า ร้อยละ 50 เป็นล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มล่ามมือใหม่ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และ 3) ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 โดยในงานวิจัยนี้ จัดให้ล่ามสองกลุ่มหลังอยู่ในกลุ่มล่ามมืออาชีพ

5.1.2 ผลการศึกษาประเภทของงานล่ามและลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากผลการตอบแบบสอบถามในด้านประเภทของงานล่าม (ตารางที่ 4.7) พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักปฏิบัติงานในลักษณะประเภทล่ามพูดสลับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.2 และเมื่อจำแนกประเภทของงานล่ามตามกลุ่มล่ามทั้ง 3 ช่วงระดับพบว่า ล่ามมือใหม่มักปฏิบัติงานประเภทล่ามพูดสลับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.6 และล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี มักปฏิบัติงานประเภททั้งล่ามพูดสลับและล่ามพูดพร้อมในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 และลำดับสุดท้ายล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มักปฏิบัติงานประเภทล่ามพูดพร้อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักได้รับมอบหมายหน้าที่ให้แปลในที่ประชุมหรือการนำเสนอผลงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นการแปลที่มักใช้รูปแบบการแปลสลับและใช้ล่ามเพียงคนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับหนังสือ 『通訳の仕事始め方・稼ぐ方』 ได้อธิบายเกี่ยวกับ “ล่ามธุรกิจ” ไว้ว่า ในการประชุม การเจรจาธุรกิจหรือการนำเสนอผลงาน มักจะนิยมใช้งานล่ามในรูปแบบการแปลสลับมากที่สุด แต่หากในกรณีที่เป็นการประชุมภายในบริษัทที่มีผู้คนจำนวนมากมักจะใช้ล่ามพูดพร้อมหรือล่ามกระซิบเพื่อลดเวลาการแปลให้กระชับมากขึ้น (Okazaki Tomoko, 2553, น.30)

ประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (ตารางที่ 4.8) ดังนี้ **1)งานล่ามแบ่งตามสถานที่** มากกว่าร้อยละ 86.2 มักได้รับมอบหมายให้เป็นล่ามในที่ประชุมมากที่สุด มี รองลงมาคือ ล่ามในไลน์การผลิต คิดเป็นร้อยละ 71.7 ตามลำดับ และ **2)งานล่ามแบ่งตามเนื้อหางาน** พบว่า มากกว่าร้อยละ 82.6 มักได้รับมอบหมายให้เป็นล่ามประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนรินุช (2555) พบว่า ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นจะมอบหมายหน้าที่ให้ล่ามรับผิดชอบการแปลในที่ประชุมเป็นหลักไปพร้อมกับการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานภายในบริษัท

และเป็นผู้ติดตามหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยสามารถสื่อสารกันได้เข้าใจ (นรินุช, 2555, น.68)

ด้านภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า มากกว่าร้อยละ 99.3 (ตารางที่ 4.9) มักจะได้จะได้รับการมอบหมายการแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย เนื่องจากล่ามภาษาญี่ปุ่นจะคอยติดตามหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นไปปฏิบัติงานในหน่วยงานและมักจะมอบหมายงานให้กับพนักงานชาวไทย ดังนั้นล่ามจึงเป็นตัวกลางในการรับสารจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและนำมาถ่ายทอดให้กับพนักงานชาวไทยจึงทำให้ล่ามต้องแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านลักษณะการทำงานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุด คือ **การแปลเอกสารต่าง ๆ ,การแปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในการทำงาน และการแปลประชุมตอนเช้า ตามลำดับ** (ตารางที่ 4.10) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าจะแปลล่ามมือใหม่หรือล่ามมืออาชีพ การทำหน้าที่ล่ามนั้นไม่ได้มีเพียงแค่แปลเพื่อถ่ายทอดภาษาจากผู้พูดไปยังผู้ฟังเพียงเท่านั้น แต่ล่ามจำเป็นต้องมีทักษะในการแปลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย และการแปลเกี่ยวกับปัญหาหรือสาเหตุข้อผิดพลาดในการทำงานก็เป็นหนึ่งในลักษณะงานล่ามที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากการทำงานในโรงงาน มักจะเกิดปัญหาในฝ่ายผลิตหรือวิธีการทำงานที่เกิดข้อผิดพลาด ซึ่งล่ามมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการแปลปัญหาให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างลุล่วง

ในส่วนการประชุมเช้า โดยปกติบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่น ก่อนจะเริ่มงาน มักจะมีการประชุมตอนเช้าเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือการรายงานปัญหาและการทำงานในแต่ละวัน เพื่อให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้รับทราบ และเป็นกระบวนการที่ทำให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการประชุมในตอนเช้ายังให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและร่วมมือกันแก้ปัญหาอีกด้วย

จากการศึกษาของอิมานิ อิโรชิ เกี่ยวกับ “การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น” (2554) พบว่า โดยปกติการทำงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นกับพนักงานชาวไทยนั้นมีความแตกต่างกันมาก โดยทัศนคติการทำงานโดยทั่วไปของพนักงานชาวไทยมักมีความคุ้นเคยกับการทำงานแบบอเมริกันมากกว่า กล่าวคือ การทำงานแบบอเมริกันมักเป็นการบริหารแบบ Top Down คือทำงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากเบื้องบน แต่การทำงานแบบญี่ปุ่นโดยใช้หลักการโฮ เรน โซ นี้เป็นการบริหารงานที่เป็นแบบแนวราบ และ Bottom up ซึ่งเป็นการทำงานที่จะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานในรูปแบบของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักให้ความสำคัญกับระดับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (อิมานิ, 2554, น.98) ดังนั้น ความสำเร็จในการประชุมตอนเช้า จึงมิได้เป็นเพียงแค่การรายงานปัญหาหรือการแจ้งข่าวสารเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการฝึกให้พนักงานชาวไทยรู้จักการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และฝึกการเป็นผู้นำในการที่จะกล้าแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อีกทั้งยังฝึกให้รู้จักการทำงานอย่างเป็น

ระบบเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทันทั่วทั้งที่ จากแนวความคิดการทำงานของพนักงานชาวญี่ปุ่นนี้จึงทำให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานแบบบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นอยู่เสมอ

5.1.3 ผลการศึกษาแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

จากผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่น สามารถสรุปแบ่งเป็นสองด้านดังนี้ 1) รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายในองค์กร (ตารางที่ 4.11) พบว่า โดยส่วนใหญ่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมักจะปฏิบัติงานในรูปแบบ **ระดับบุคคลต่อกลุ่มมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 77.5 เนื่องจากล่ามมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการแปลสื่อสารระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและลูกน้องที่เป็นพนักงานชาวไทย บางครั้งในการแปลในที่ประชุมหรือในไลน์การผลิตจะมีผู้เข้าร่วมฟังเป็นจำนวนมาก จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นระดับบุคคลต่อกลุ่มมากกว่าระดับบุคคลต่อบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของรัชณี พบว่า รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยผ่านล่ามภาษาญี่ปุ่นนั้นจะเป็นระดับบุคคลเป็นหลัก โดยในการแปลแต่ละครั้งนั้น ล่ามจะทำหน้าที่แปลให้พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คนโดยถ่ายทอดเนื้อความให้กับพนักงานชาวไทยทั้งแบบกลุ่มและแบบบุคคล (รัชณี, 2561, น.69) และ 2) รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายนอกองค์กร (ตารางที่ 4.12) มักจะปฏิบัติงานในรูปแบบ **ระดับบุคคลต่อบุคคลมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 66.7 โดยส่วนใหญ่เมื่อล่ามต้องตามหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นไปปฏิบัติหน้าที่ภายนอกองค์กร มักจะเป็นการประชุมหรือเจรจาทางธุรกิจกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์เป็นการส่วนบุคคล จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารภายนอกองค์กรเป็นระดับบุคคลต่อบุคคลเป็นส่วนใหญ่

5.1.4 คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี

จากผลการตอบสอบถามคำถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับ คุณสมบัติที่ล่ามพึงมี สามารถสรุปผลได้ 4 หัวข้อดังนี้

1. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ร้อยละ 32.6 โดยส่วนใหญ่ กล่าวว่า จรรยาบรรณของการเป็นล่ามที่ดีคือ **“ล่ามควรทำหน้าที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยขณะที่แปลไม่ควรใส่ความรู้สึกของตนเองลงไป ไม่บิดเบือนคำพูด”** ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุษบา (2549, น.16) กล่าวว่า ล่ามอาจดัดแปลงคำพูดให้เข้าใจง่ายได้ แต่ต้องแปลให้ตรงกับที่สิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อให้มากที่สุด ล่ามต้องไม่บิดเบือนสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ไม่ใส่ความคิดเห็นของตนเองลงไปในการแปล และล่ามต้องสำนึกอยู่เสมอว่าตนเป็นเพียงแค่ผู้ถ่ายทอดคำพูดให้แก่บุคคลสองฝ่ายที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยตนเองได้ และจรรยาบรรณของการเป็นล่ามที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ร้อยละ 21.7 **“ล่ามไม่ควรเปิดเผยข้อมูลและรักษาความลับของผู้ใช้ล่าม เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทและตัวล่ามในภายหลัง”** ซึ่งสอดคล้องกับบุษวารี (2553, น.10) กล่าวว่า ล่ามจะต้องเก็บความลับได้

เพราะล่ามนั้นจะต้องรับรู้ข้อมูลมากมาย ซึ่งล่ามไม่ควรจะเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้อื่นและไม่ควรใช้ข้อมูลนั้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ กับผู้ใช้ล่าม

2. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ร้อยละ 21.7 กล่าวว่า **“ล่ามควรมีความสามารถ ทั้งทักษะการพูดและการฟังและเข้าใจในภาษาต้นทางและภาษาปลายทางได้เป็นอย่างดี”** ซึ่งสอดคล้องกับ อี โอดิเยมบู อบูยา (E Odhiambo-Aboya, อ้างถึงใน นุชวีรี, 2553, น.11) กล่าวว่า คุณสมบัติของล่ามที่ดีคือ การที่ล่ามถ่ายทอดคำพูดของผู้พูดไปสู่ผู้ฟังเป็นภาษาปลายทางได้ชัดเจน และอย่างที่สองคือ การที่ล่ามถ่ายทอดข้อความที่พูดต้องการจะสื่อสารไปยังผู้ฟังได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องโดยที่ข้อความนั้นไม่บิดเบือนและยังคงเจตนาารมณ์ของผู้พูดไว้ชัดเจน

3. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ร้อยละ 16.6 กล่าวว่า **“ล่ามควรมั่นใจใน ทบทุน ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน”** ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาหลักจรรยาบรรณวิชาชีพล่ามในที่ประชุมของสมาคมล่ามการประชุมนานาชาติ (AIIIC, 2009, อ้างถึงในพรพรรษา, 2553, น.11) กล่าวว่า ล่ามต้องเป็นผู้ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองตลอดชีวิต เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมออันเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงคุณภาพของการเป็นล่าม

4. ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ร้อยละ 13 กล่าวว่า **“ล่ามควรมีความรู้ความเข้าใจ ในวัฒนธรรมภาษาปลายทางด้วย เพราะถ้าหากล่ามไม่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างภาษาที่ จะต้องแปลอาจทำให้การแปลไม่มีความเป็นธรรมชาติ และส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดในภาษาที่ แปลได้”** ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุชบา (2549, น.16) ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ถ้า วัฒนธรรมของภาษาที่แปลมีความต่างกัน ภาษาที่ใช้ก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย และแบบแผนวิธีการ ของแต่ละภาษาอาจแตกต่างกันตั้งแต่ลำดับการพูด การใช้สำนวน หรือแนวคิดของวัฒนธรรมชาตินั้น ๆ เป็นต้น ดังนั้น หากล่ามมีความเข้าใจในความคิดและวัฒนธรรมของภาษานั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ก็จะทำให้ล่ามสามารถถ่ายทอดความหมายของภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

5.1.5 สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

จากผลการตอบแบบสอบถามคำถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับ สิ่งที่ล่ามควรเข้าใจ ในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น (ตารางที่ 4.13) พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงาน อุตสาหกรรมคาดหวังอยากให้บุคคลที่จะทำงานล่ามในอนาคตมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น มากที่สุดคือ **1) การตรงต่อเวลา** คิดเป็นร้อยละ 31.1 จากการตอบคำถามชนิดปลายเปิดของล่าม ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยให้ความเห็นว่า **“ โดยส่วนใหญ่พนักงานชาวไทยมักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับ เรื่องการตรงต่อเวลา ในทางตรงกันข้ามสำหรับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น เรื่องการตรงต่อเวลาถือเป็น พื้นฐานสำคัญของการทำงาน หากบุคคลไม่ให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาจะทำให้ความน่า เชื่อในการร่วมงานลดลง”** ดังนั้น นักศึกษาหรือบุคคลที่สนใจจะเป็นล่ามจึงควรตระหนักและ

ให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลาเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันท์ชญาเกี่ยวกับลักษณะนิสัยของชาวญี่ปุ่น พบว่า การตรงต่อเวลาถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างยิ่งของชาวญี่ปุ่น คนที่ไม่ตรงต่อเวลาจะถือว่าเป็นคนที่ขาดคุณสมบัติเบื้องต้นในการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม การไม่ตรงต่อเวลาถือเป็นการเสียมารยาทอย่างร้ายแรง ซึ่งการเป็นคนตรงต่อเวลาเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งที่ส่งเสริมให้ชาวญี่ปุ่นพัฒนามาได้ตราบทุกวันนี้ (นันท์ชญา, 2554, น.40) 2)แนวคิดเรื่องหลักโฮเรนโซ คิดเป็นร้อยละ 29.7จากการตอบคำถามชนิดปลายเปิดของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยให้ความเห็นว่า “พนักงานชาวไทยมักไม่ปฏิบัติตามหลักการของโฮเรนโซ จึงทำให้ล่ามได้รับมอบหมายในการช่วยติดตามงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหากเป็นไปได้จึงอยากให้ล่ามมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักโฮเรนโซ เพื่อให้ล่ามเข้าใจแนวคิดและวิธีการทำงานของชาวญี่ปุ่น อีกทั้งยังช่วยในการติดตามความคืบหน้าให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นได้มากขึ้น” และ3)การเข้าใจลักษณะนิสัยและแนวคิดแบบชาวญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 26 จากการตอบคำถามชนิดปลายเปิดของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยให้ความเห็นว่า “คาดหวังให้ล่ามมีความเข้าใจลักษณะนิสัยแนวคิดของชาวญี่ปุ่น เนื่องจากชาวญี่ปุ่นมีลักษณะการทำงานที่กระตือรือร้นและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างมาก หรือเมื่อกระทำผิดชาวญี่ปุ่นจะมีวัฒนธรรมการทบทวนตัวเอง หรือเรียกว่า “Hansei (反省)” เมื่อหลังจากเสร็จสิ้นงาน บางครั้งชาวญี่ปุ่นจะมีการรวมตัวกันเพื่อการปรึกษาและพิจารณาในงานของตนเอง ซึ่งถือว่าช่วงเวลาแห่งการทบทวนสิ่งต่าง ๆ ที่ดำเนินงานมาก่อนหน้านี้และนำสิ่งที่ผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น” ซึ่งหากล่ามภาษาญี่ปุ่นเข้าใจในแนวคิดและลักษณะนิสัยของชาวญี่ปุ่นก็จะช่วยให้การทำงานของล่ามสื่อสารได้เป็นธรรมชาติมากขึ้น อีกทั้งล่ามยังสามารถนำแนวคิดต่าง ๆ ของชาวญี่ปุ่นมาปรับใช้และพัฒนาในการเป็นล่ามให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อีกด้วย

5.1.6 ผลการศึกษาปัญหาที่มักพบในทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยชี้ให้เห็นว่า ล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพจะประสบปัญหาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา พบว่า ล่ามมือใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี และล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี จะพบปัญหาด้านทักษะภาษาและการสื่อสารมากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาในด้านนี้มากที่สุดคือ ปัญหาทางด้านคำศัพท์เฉพาะทาง เนื่องจากล่ามไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทางและปริมาณคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้การส่งสารไปยังผู้ใช้ล่ามไม่มีประสิทธิภาพ และรองลงมาคือปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากสำเนียงและลักษณะการพูดของชาวญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือบางคนใช้สำเนียงภาษาท้องถิ่นหรือพูดเร็วจนฟังไม่ทัน พูดในลำคอ ทำให้ล่ามไม่สามารถแปลได้

2. ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน ล่ามมือใหม่จะพบปัญหาการไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น เนื้อหากระบวนการผลิต, ระบบ ISO, การคำนวณตัวเลข เป็นต้น มากกว่าล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10ปี และ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งล่ามมือใหม่มักประสบปัญหาความไม่เข้าใจคำศัพท์ในโรงงาน เนื่องจากสิ่งที่เรียนในมหาวิทยาลัยไม่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับ คำศัพท์เฉพาะทางหรือทางเทคนิค อีกทั้งล่ามมือใหม่ยังไม่มีความรู้เฉพาะทางหรือยังไม่มีประสบการณ์ในเนื้อหาของงานที่มากพอ เช่น เนื้อหากระบวนการในไลน์การผลิต เป็นต้น จึงทำให้เกิดปัญหาในการแปลและไม่สามารถถ่ายทอดภาษาไปยังผู้ฟังได้อย่างถูกต้อง และอีกประเด็นปัญหาที่ล่ามมือใหม่และมืออาชีพมักพบในด้านเนื้อหาการทำงานคือ ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ล่าม ล่ามสดกะทันหันหรือ ไม่มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ล่ามได้ศึกษาก่อน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการแปลของล่ามลดลง

3. ปัญหาทางด้านจิตใจ จากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นด้านเนื้อหาการทำงาน ส่งผลให้ล่ามมือใหม่ขาดความมั่นใจในการล่าม จนทำให้เกิดความกดดัน ดึงเครียด เนื่องจากล่ามมือใหม่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน อีกทั้งความไม่เข้าใจในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาคำศัพท์เฉพาะทาง ปัญหาการสื่อสารหรือสำเนียงภาษาของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น หรือปัญหาความไม่เข้าใจวิธีการทำงานระหว่างหัวหน้าชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย เป็นต้น ทำให้ล่ามมือใหม่มักเกิดความกดดันและดึงเครียดมากกว่าล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการวิจัยของล่ามมืออาชีพจะพบปัญหาทางด้านจิตใจน้อยกว่าล่ามมือใหม่ แต่ยังพบว่า ล่ามมืออาชีพยังประสบปัญหาทางด้านจิตใจเช่นเดียวกัน จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจที่พบมากในล่ามมืออาชีพ โดยเฉพาะล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไปพบว่า เมื่อล่ามมืออาชีพกลายเป็นล่ามอาวุโส มักจะถูกคาดหวังให้รับผิดชอบในสายงานด้านอื่น ๆ จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นโดยมักจะมอบหมายงานให้ล่ามรับผิดชอบที่นอกเหนือจากงานล่าม ตัวอย่างเช่น ล่ามทำหน้าที่ในฐานะเป็นล่ามของแผนกการตลาด แต่เมื่อทำล่ามเป็นระยะเวลาจนเกิดความชำนาญในแผนกนั้นระดับหนึ่ง และหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเล็งเห็นความสามารถ จึงมอบตำแหน่งให้ล่ามรับผิดชอบงานแผนกการตลาด ทำให้ภาระหน้าที่การทำงานที่นอกเหนือจากงานล่ามเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งหากล่ามบางคนมิได้ต้องการรับผิดชอบในตำแหน่งอื่นหรือกังวลว่าตนจะไม่มีความสามารถในงานนั้นที่มากพอ และเกรงว่าจะไม่สามารถทำงานดังกล่าวได้ตามเป้าหมายของบริษัท จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้ล่ามมืออาชีพมักกดดันและเกิดความดึงเครียดที่มีไม่มาจากงานล่ามเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การล่ามคือ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย ในปัญหาดังกล่าวทำให้ล่ามซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางต้องรับแรงกดดันและความเครียดจากทั้งสองฝ่าย บางครั้งจึงส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดตามมา

4. **ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม** พบว่า ทั้งล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพล้วนประสบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด โดยจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า พนักงานชาวไทยมักเป็นช่างเทคนิคในหน้างาน หรือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าล่าม จึงเกิดความคุ้นเคยกับเนื้อหางานมากและส่งผลให้บางครั้งสื่อสารโดยไม่คำนึงถึงล่ามซึ่งมีความรู้ที่น้อยกว่า โดยมักคิดว่า ล่ามต้องเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดทุกอย่าง หากเปรียบเทียบวิธีการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นและชาวไทย พบว่า ชาวไทยมักมีรูปแบบการสื่อสารที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งเป้าหมายของการพูดเป็นหลัก กล่าวคือ หากชาวไทยต้องการจะสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ชาวไทยมักจะเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการจะมุ่งเน้นใช้คำพูดเพื่อถ่ายทอดความคิดเห็นของตนเป็นหลัก ในทางตรงกันข้าม ชาวญี่ปุ่นมักมีรูปแบบการสื่อสารที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาความสัมพันธ์เพื่อให้ได้เห็นพ้องต้องกัน กล่าวคือ จะจับใจความของอีกฝ่ายและสังเกตความรู้สึกของคู่สนทนา มีการปรับความรู้สึกของตนให้เข้ากับคู่สนทนา ซึ่งชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่มักเน้นการเจรจาหรือการปรองดองเป็นหมู่คณะ การประชุมหรือการตัดสินใจต่าง ๆ จึงมักเป็นไปตามเสียงส่วนใหญ่ ซึ่งการได้ข้อสรุปที่เห็นด้วยส่วนใหญ่จะต้องมาจากสมาชิกในทีมเท่านั้น (พร้อมพรรณ, 2550, น.109) นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบวิธีการสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ยังพบว่า ชาวญี่ปุ่นมักจะมีการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอนโดยใช้หลักการโฮเรนโซ คือ การรายงาน ติดต่о ปรึกษา เป็นหลักในการทำงาน และเป็นหัวใจที่ทำให้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานชาวไทย ผลการวิจัยดังกล่าว น่าจะช่วยอธิบายได้ว่า เหตุใดล่ามจึงประสบปัญหาในการสื่อสารกับกับพนักงานชาวไทยด้วยกันเอง นอกจากนี้ พนักงานชาวไทยบางส่วนอาจไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการรายงานปัญหาอย่างทันที่ทั้งที่ และหลีกเลี่ยงการตอบคำถามเพราะเกรงว่าจะโดนหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นตำหนิ จึงทำให้พนักงานชาวไทยมักตอบไม่ตรงคำถาม ส่งผลให้ล่ามเกิดความสับสนและลำบากใจในการแปล และล่ามอาจจำเป็นต้องรับหน้าที่ติดตามงานและคอยสอบถามงานจากพนักงานชาวไทยเพื่อไปรายงานให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น การทำหน้าที่เป็นตัวกลางเช่นนี้จึงทำให้บางครั้งล่ามได้รับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้เป็นปัญหาการสื่อสารของพนักงานชาวไทย (รัชณี, 2561, 86-87)

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ของล่ามมืออาชีพที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไปรายหนึ่ง กล่าวว่า **“แม้ว่าพนักงานชาวไทยมักพูดเข้าใจยากหรือตอบไม่ตรงคำถาม แต่ในทางตรงกันข้าม หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นบางคนก็มักจะพูดอ้อมหรือไม่เน้นการอธิบายให้ชัดเจนทันที ทำให้ล่ามไม่เข้าใจในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการจะสื่อสารจนกลายเป็นอุปสรรคต่อการล่ามได้เช่นกัน”** ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพร้อมพรรณ (2550) พบว่า ชาวไทยมักพูดเท่าที่สมควรจะพูด และเน้นการสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการอธิบายความ ต้องมีรายละเอียดที่เข้าใจได้ กล่าวคือ ชาวไทยต้องการให้บอกรายละเอียดของงาน การดำเนินขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และกำหนดส่งงานที่แน่นอน เพื่อให้ตนทราบแน่ชัดและไม่ต้องอาศัยการคิดหรือการตีความเอง ในขณะที่ชาวญี่ปุ่น มักพูด

น้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นบางครั้งเลือกใช้วิธีการสื่อสารเป็นนัยโดยไม่ใช้คำพูด เนื่องจากชาวญี่ปุ่นเกรงว่าการสื่อสารด้วยคำพูดเป็นวิธีที่ตรงเกินไป ในขณะที่การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดหรือพูดโดยอ้อมจะเป็นวิธีการที่นุ่มนวลกว่า (พร้อมพรรณ, 2550, น.107) ซึ่งบางครั้งการพูดอ้อมหรือการนิ่งเจียบของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักทำให้ผู้ฟังที่เป็นล่ามไม่สามารถเข้าใจหรือสื่อความหมายในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นสื่อสารได้อย่างชัดเจน

5. ปัญหาด้านอื่น ๆ ล่ามทั้ง 3 กลุ่มต่างประสบปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง เช่น เสียงคนพูดคุยกัน เสียงเครื่องจักร หรือ ฝุ่น คิวิน สารเคมี เป็นต้น ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ล่ามไม่สามารถควบคุมได้

5.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลได้เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้ 5.2.1) ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม 5.2.2) การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ 5.2.3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา

5.2.1 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์การล่าม

5.2.1.1 สรุปเทคนิคการล่ามด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา

จากผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ คือ

1. เทคนิคการฟังจับใจความ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมีวิธีการฟังจับใจความที่คล้ายคลึงกัน โดยเริ่มจากการฟังให้จบประโยค เพื่อทำความเข้าใจและจับประเด็นในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการสื่อสาร เมื่อล่ามจับประเด็นสำคัญแล้ว ก็จะถ่ายทอดให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมในภาษาปลายทาง โดยส่วนใหญ่จะเน้นการฟังคำสำคัญ เช่น ตัวเลข ชื่อชิ้นงาน ชื่อลูกค้า เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับหนังสือ 通訳の技術 (เทคนิคการล่าม) (2015) ได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการล่ามซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้ **1) การทำความเข้าใจเนื้อหา** โดยล่ามจะต้องฟังเพื่อจับใจความสำคัญและจับคำสำคัญของประโยคจากผู้ส่งสาร และนำคำเหล่านั้นมาเชื่อมโยงเพื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับสารให้ครบถ้วน **2) ความจำในขณะล่าม** ล่ามไม่สามารถจดจำคำพูดของผู้ส่งสารได้ทั้งหมด ดังนั้นเพื่อให้ล่ามสามารถจำเนื้อหาได้นั้น สิ่งสำคัญคือการจดโน้ตไปพร้อมกับในขณะที่ฟังไปด้วย ซึ่งการจดโน้ตจะช่วยให้ล่ามไม่ลืมนสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อสารและสามารถถ่ายทอดข้อมูลนั้นได้อย่างครบถ้วนและ **3) การถ่ายทอดอารมณ์ในภาษาปลายทาง**

เป็นกระบวนการสุดท้ายของเทคนิคการล่าม ซึ่งการล่ามนั้นมิใช่เพียงแค่การแปลตรงตัวเพียงอย่างเดียว แต่ล่ามจำเป็นต้องถ่ายทอดให้ครบถ้วนทั้งอารมณ์ ความรู้สึก ฯลฯ โดยใช้สำนวนภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมชาติเหมาะสมกับบริบทในภาษาปลายทางให้มากที่สุด (Komatsu Tatsuta, 2015, น.26-27)

2. เทคนิคการจดโน้ต พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมีวิธีการจดโน้ตที่คล้ายคลึงกับวิธีการฟังเพื่อจับใจความ กล่าวคือ การจดโน้ตเฉพาะที่เป็นคำสำคัญ เช่น ตัวเลข ชื่อคน ชื่อชิ้นงาน เป็นต้น ซึ่งในการจดโน้ตมักจะนิยมใช้หลักการ 5W1H และใช้สัญลักษณ์เพื่อเชื่อมโยงเรื่องราวที่ได้ฟังจากผู้ใช้ล่าม และนำมาเรียบเรียง และถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางให้เข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับหนังสือ 通訳の技術 (เทคนิคการล่าม) (2015) ได้อธิบายเกี่ยวกับ “วิธีการจดโน้ต” ดังนี้ **1) การจดโน้ตโดยสรุปย่อความ** ซึ่งในกระบวนการจดโน้ต ล่ามมิได้จดทุกอย่างในสิ่งที่ฟัง แต่สิ่งสำคัญล่ามจะต้องจัดลำดับความเข้าใจในเนื้อหาและวิเคราะห์ในสิ่งที่ควรจดโน้ต **2) การจดโน้ตเฉพาะคีย์เวิร์ดสำคัญ** ซึ่งเทคนิคในการจดโน้ต ไม่ว่าจะป็นรูปประโยคที่ยาวมากเท่าไร ล่ามจะต้องจับประเด็นสำคัญไปพร้อมกับการจดโน้ตบางครั้งอาจใช้สัญลักษณ์หรือการจดข้อความสั้น ๆ ให้กระชับ ตัวอย่างเช่น การล่ามจากภาษาอังกฤษ “I think living in Japan is obviously very different from living in Australia.” ซึ่งคำสำคัญในรูปประโยคนี้คือ “Japan- different” ซึ่งในการจดโน้ตก็จะใช้เพียงแค่ตัวอักษร “J-Dif” เพื่อให้ล่ามสามารถเข้าใจและสรุปประเด็นสำคัญได้ และ **3) การนำคำสำคัญมาเชื่อมโยงกัน** เมื่อล่ามจดคำที่เป็นคำสำคัญก็จะนำคำเหล่านั้นมาเชื่อมโยงกัน โดยอาจใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ จากนั้นจึงเรียบเรียงเป็นถ้อยคำและแปลเป็นภาษาปลายทาง (Komatsu Tatsuta, 2015, น.51)

3. เทคนิคการจดจำคำศัพท์ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมีวิธีการจำคำศัพท์โดยการจดบันทึกคำศัพท์ที่มักได้ยิน หรือคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยในแต่ละวันลงสมุดโน้ต นอกจากนี้พบว่า ล่ามมีอาชีพจะมีวิธีการจำคำศัพท์โดยการจำแนกเป็นหมวดหมู่ คำศัพท์ของแต่ละแผนก และหมั่นทบทวนคำศัพท์ไปพร้อมกับการแปลอย่างสม่ำเสมอ หากมีคำศัพท์ที่ไม่เข้าใจ จะสอบถามผู้ล่ามให้ช่วยอธิบายเพื่อความเข้าใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสถาบัน ISS และ Simul Academy¹ (2017, น.70) พบว่า จากการศึกษาตารางกิจวัตรประจำวันก่อนและหลังการทำงานของล่ามมีอาชีพ พบว่า ล่ามมีอาชีพจะทำลิสต์คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหางานนั้น ๆ เตรียมไว้ก่อนปฏิบัติงานจริง และบันทึกคำศัพท์ที่พบระหว่างปฏิบัติงานไว้เพื่อศึกษาภายหลัง นี้แสดงให้เห็น

¹ ISS Institute Tokyo สถาบันฝึกอบรมล่ามและนักแปลมีอาชีพ และ Simul Academy Tokyo สถาบันการศึกษาวิชาชีพการแปลและการล่ามแห่งโตเกียว

ว่าการเตรียมคำศัพท์ล่วงหน้าและจัดบันทึกคำศัพท์ระหว่างปฏิบัติงานเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ล่ามมืออาชีพใช้เพื่อให้สามารถจดจำคำศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม มักประสบปัญหาการฟังสำเนียงหรือภาษาถิ่นที่ไม่คุ้นเคย และล่ามมือใหม่มักประสบปัญหาการไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาการเลือกใช้คำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันและบางคำมีความหมายซับซ้อน ทำให้ล่ามไม่อาจแปลได้อย่างถูกต้อง และในทางตรงกันข้าม **ปัญหาการแปลภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น** พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มมักประสบปัญหาทางด้านการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักพูดเข้าใจยาก ตอบคำถามไม่ตรงประเด็น ทำให้การสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาความแตกต่างกันระหว่างระบบไวยากรณ์ของภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นอาจมีส่วนทำให้ล่ามเกิดความสับสนและไม่อาจแปลได้อย่างถูกต้อง

5.2.1.2 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านเนื้อหาการทำงาน

(1) สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่เข้าใจเนื้อหาการทำงาน

พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม แก้ไขปัญหาโดย 1) ศึกษาเนื้อหาของงานจากเอกสารต่าง ๆ ของบริษัทก่อน 2) การสอบถามจากผู้ใช้ล่ามโดยตรง เพื่อให้ช่วยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานในระบบต่าง ๆ และ 3) หากต้องการทำความเข้าใจเนื้อหาของงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะศึกษาวิธีการทำงานจากหน้างานจริง เพื่อให้เข้าใจกระบวนการการทำงานในโรงงานมากขึ้น

(2) สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า

พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม มักแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการร้องขอให้ผู้ใช้ล่ามช่วยอธิบายเนื้อหาเบื้องต้นก่อนเริ่มการประชุมสักเล็กน้อย หรือทำการสอบถามหรือทำความเข้าใจกับผู้ล่ามล่วงหน้าก่อนเริ่มการประชุมจริง อันจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างล่ามกับผู้ใช้ล่าม ช่วยให้สื่อสารมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและช่วยลดแรงกดดันได้บางส่วน

5.2.1.3 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านจิตใจ

สรุปแนวทางการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันของล่าม

ผลการสัมภาษณ์ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มเกี่ยวกับ วิธีการแก้ไขปัญหาในการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันในสถานการณ์การล่าม พบว่า สิ่งสำคัญคือการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนเริ่มงานเสมอ เพื่อลดความประหม่าในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีความมั่นใจมากขึ้นและเข้าใจเรื่องราวที่จะแปลได้ โดยกรณีของล่ามมืออาชีพ แม้ว่า จะมีความชำนาญในการทำงานล่ามมาก แต่เมื่อล่ามมืออาชีพกลายเป็นล่ามอาวุโส มักถูกคาดหวังให้รับผิดชอบงานด้านอื่น ๆ จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การล่ามคือ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างาน

ชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย ทำให้ล่ามซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางต้องรับแรงกดดันและความเครียดจากทั้งสองฝ่าย บางครั้งจึงส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดตามมา ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุป สิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาทางด้านจิตใจคือ ล่ามจะต้องมีสติ คิดบวก ใจเย็นและควบคุมอารมณ์ให้ดำเนินงานต่อไปได้ อีกทั้งต้องหมั่นฝึกฝน ทบทวนเนื้อหาการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมในการแปลให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5.2.1.4 สรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม อาจแบ่งเป็น 2 หัวข้อดังนี้

(1) สรุปแนวทางการแปลคำคำหยาของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น

เมื่อพนักงานชาวไทยทำงานผิดพลาดหรือทำงานล่าช้า ไม่สามารถสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักตำหนิด้วยถ้อยคำที่รุนแรง และมีการใส่อารมณ์ขณะที่พูด จึงทำให้พนักงานชาวไทยบางคนไม่ชอบหรือเกิดความไม่พอใจเช่นกัน แม้ว่าชาวญี่ปุ่นจะเป็นชนชาติที่มักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งแต่การทำงานร่วมกับคนหมู่มาก เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งหรือเกิดความไม่พอใจ อาจทำให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นพลาดพลั้งกล่าวถ้อยคำที่ไม่สุภาพและรุนแรงเนื่องจากชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่จริงจังในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดความผิดพลาดในเรื่องงานหรือมีผลกระทบต่อองค์กรในวงกว้าง ก็จะตำหนิบุคคลที่ทำผิดพลาดอย่างรุนแรงได้เช่นกัน (พร้อมพรรณ, 2550, น.103)

ผลการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแปลคำคำหยาของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น อาจสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มล่ามมือใหม่ มักเน้นการแปลตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ล่าม แต่เน้นใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลและถ้อยคำภาษาที่ไม่รุนแรงจนเกินไป และเป็นการแปลที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์อันดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย

2. กลุ่มล่ามมืออาชีพทั้งสองช่วงระดับ มักเน้นการอ่านบรรยากาศในสถานการณ์การล่าม รวมทั้งคำนึงถึงจุดประสงค์หรือความต้องการของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเป็นสำคัญ โดยล่ามจะทำการเรียนรู้บุคลิกและนิสัยของฝ่ายตรงข้ามที่ล่ามต้องถ่ายทอดบทแปลให้ฟัง และปรับลักษณะวิธีการแปลให้เหมาะสม เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ในการแปลคำคำหยาในสถานการณ์ที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเกิดความไม่พอใจและใช้คำพูดที่รุนแรง กลุ่มล่ามมืออาชีพทั้งสองระดับมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการแปลตรง แต่เป็นการแปลโดยเกลาภาษาแต่ให้ความหมายคงเดิม และล่ามต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในภาษาปลายทางให้มากที่สุด เนื่องจากเกรงว่าหากแปลตรงมากเกินไป อาจทำให้สถานการณ์ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัชนี ปิยะธำรงค์ชัย (2561) เกี่ยวกับแนวคิดการตักเตือนต่อหน้าพนักงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น พบว่า สำนวนการตักเตือนบางสำนวนไม่สามารถ

แปลตรงตัวได้ จำเป็นต้องแปลแบบเกลาเนื้อความเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความขัดแย้ง ทำให้ล่ามต้องทำหน้าที่เสมือนคนกลางใช้ภาษาในการไกล่เกลี่ยสร้างความเข้าใจระหว่างหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย (รัชณี, 2561, น.87)

(2) สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย

จากผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย พบว่า กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม ประสบปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวิธีการแก้ไขปัญหามีสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ฟังให้จบและสรุปประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสาร
2. ทวนคำถามอีกครั้งเพื่อยืนยันในสิ่งที่ล่ามเข้าใจ
3. เมื่อทวนคำถาม และหากยังเข้าใจไม่ตรงกัน จะพยายามเปลี่ยนคำถามให้ตรงประเด็นกับสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบ
4. เมื่อล่ามเข้าใจตรงกันกับพนักงานชาวไทยแล้ว ก็จะแปลถ่ายทอดให้กับผู้รับสารที่เป็นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจ

ตารางที่ 5.1

สรุปภาพรวมความแตกต่างปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ

กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่น	1.ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี (ล่ามมือใหม่)	2.ล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปีขึ้นไป-10 ปี (ล่ามมืออาชีพ)	3.ล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ล่ามมืออาชีพ)
1)ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา	-ปัญหาด้านการฟัง โดยเฉพาะการฟังสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่นในภาษาญี่ปุ่น -การไม่เข้าใจคำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่นที่ยาก -ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง -ปัญหาไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	-ปัญหาด้านการฟัง โดยเฉพาะการฟังสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่นในภาษาญี่ปุ่น -ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง	-ปัญหาด้านการฟัง โดยเฉพาะการฟังสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่นในภาษาญี่ปุ่น -ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง
2)ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	-ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต, ระบบ ISO เป็นต้น -ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน -ปัญหาการใช้ล่ามไม่ตรงกับสายงานที่รับผิดชอบ	-ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต, ระบบ ISO เป็นต้น -ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน -ปัญหาการใช้ล่ามไม่ตรงกับสายงานที่รับผิดชอบ	-ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.1

สรุปภาพรวมความแตกต่างปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ (ต่อ)

กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่น	1.ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี (ล่ามมือใหม่)	2.ล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปีขึ้นไป-10 ปี (ล่ามมืออาชีพ)	3.ล่ามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ล่ามมืออาชีพ)
3)ปัญหาด้านจิตใจ	-ปัญหาขาดความมั่นใจในการล่ามเช่น ประหม่า เกรงจะแปลผิด	-ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานล่าม จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ทำให้ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิด ความเครียดและความกดดัน	-ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่นอกเหนือจากงาน ล่าม จากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ทำให้ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียดและความกดดัน -ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้แปลการประชุม ระดับผู้บริหารขึ้นไป
4)ปัญหาด้านการสื่อสาร เกี่ยวกับวัฒนธรรม	-ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ ชาว ไทยพูดเข้าใจยาก ตอบไม่ตรงคำถาม -ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม เช่น การ พูดไม่หยุดโดยไม่เว้นช่วงให้แปล การแย่งกัน พูดหรือพูดแทรกและการที่ใช้ล่ามแปลเป็น ระยะเวลานานเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้า	-ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ ชาว ไทยพูดเข้าใจยาก ตอบไม่ตรงคำถาม -ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม เช่น การ พูดไม่หยุดโดยไม่เว้นช่วงให้แปล การแย่งกันพูด หรือพูดแทรกและการที่ใช้ล่ามแปลเป็นระยะ เวลานานเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้า -ปัญหาการแปลในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การแปลสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะกัน	-ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ ชาว ไทยพูดเข้าใจยาก ตอบไม่ตรงคำถาม

ตารางที่ 5.2

สรุปภาพรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม

แนวทางการแก้ไขสถานการณ์ของล่าม	วิธีการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม
1) เทคนิคการล่ามด้านทักษะภาษา	
1.1) เทคนิคการฟังจับใจความ	1) เริ่มจากการฟังให้จับประโยคเพื่อทำความเข้าใจและจับประเด็นในสิ่งที่ผู้ใช้ล่ามต้องการสื่อสารพร้อมกับการจดโน้ต 2) เมื่อจับประเด็นสำคัญแล้วก็ถ่ายทอดให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมในภาษาปลายทาง 3) เน้นการฟังคำสำคัญ เช่น ตัวเลข ชื่อชิ้นงาน ชื่อลูกค้า เป็นต้น
1.2) เทคนิคการจดโน้ต	1) การจดโน้ตเฉพาะที่เป็นคำสำคัญ เช่น ตัวเลข ชื่อคน ชื่อชิ้นงาน เป็นต้น 2) การจดโน้ตมักจะนิยมใช้หลักการ 5W1H โดยใช้สัญลักษณ์เพื่อเชื่อมโยง 3) นำมาเรียบเรียง ถ่ายทอดเป็นภาษาปลายทางให้เข้าใจ
1.3) เทคนิคการจดจำคำศัพท์	1) การจดบันทึกคำศัพท์ที่มักได้ยิน หรือที่ไม่คุ้นเคย ลงสมุดโน้ต 2) วิธีการจำคำศัพท์โดยการจำแนกเป็นหมวดหมู่ คำศัพท์ของแต่ละแผนก 3) หากมีคำศัพท์ที่ไม่เข้าใจ จะสอบถามกับผู้ใช้ล่ามให้ช่วยอธิบายเพิ่มเติม
2) ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน	
2.1) แนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่เข้าใจเนื้อหาการทำงาน	1) ศึกษาเนื้อหาจากเอกสารต่าง ๆ ของบริษัทก่อน 2) การสอบถามจากผู้ใช้ล่ามโดยตรงเพื่อให้ช่วยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานในระบบต่าง ๆ 3) หากในกรณีที่ต้องการทำความเข้าใจเนื้อหาของงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะศึกษาวิธีการทำงานจากหน้างานจริงเพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานในโรงงานมากขึ้น
2.2) แนวทางการแก้ไขปัญหากรณีไม่มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า	1) การร้องขอให้ผู้ใช้ล่ามช่วยอธิบายเนื้อหาเบื้องต้นก่อนเริ่มการประชุมสักเล็กน้อย 2) การสอบถามหรือทำความเข้าใจกับผู้ใช้ล่ามล่วงหน้าก่อนเริ่มการประชุมจริง ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างล่ามกับผู้ใช้ล่ามได้

ตารางที่ 5.2

สรุปภาพรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม (ต่อ)

แนวทางการแก้ไขสถานการณ์ของล่าม	วิธีการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การล่าม
3) ปัญหาด้านจิตใจ	
3.1) แนวทางการแก้ไขปัญหาล่ามในการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันในสถานการณ์การล่าม	1)การเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนเริ่มงานเสมอ เพื่อลดความประหม่าในการแปลในการทำงานจริงได้ 2)ล่ามจะต้องมีสติ คิดบวก มีสมาธิ ใจเย็นและควบคุมอารมณ์ให้สามารถดำเนินงานต่อได้ 3)หมั่นฝึกฝน ทบทวนเนื้อหาการทำงานอยู่เสมอ
4) ปัญหาทางด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม	
4.1) วิธีการแปลคำคำหยาของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น	1)กลุ่มล่ามมือใหม่ -มักจะเน้นการแปลตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ล่าม -เน้นใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลและถ้อยคำภาษาที่ไม่รุนแรงจนเกินไป -การแปลที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์อันดีในการทำงานของทั้งสองฝ่าย 2)กลุ่มล่ามมืออาชีพที่ทั้งสองช่วงระดับ -เน้นการอ่านบรรยากาศในสถานการณ์การล่าม -คำนึงถึงจุดประสงค์หรือความต้องการของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น -ล่ามจะต้องเรียนรู้บุคลิกและนิสัยของฝ่ายตรงข้ามที่เราจะต้องไปแปล และปรับลักษณะวิธีการแปลให้เข้ากับฝ่ายตรงข้าม -ล่ามต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในภาษาปลายทางให้มากที่สุด
4.2) วิธีการแก้ไขปัญหการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย	1) ฟังให้จบและสรุปประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสาร 2) ทวนคำถามอีกครั้งเพื่อยืนยันในสิ่งที่เราเข้าใจเนื้อหา นั้น ๆ 3) เมื่อทวนคำถามและหากยังไม่เข้าใจตรงกันจะพยายามเปลี่ยนคำถามให้ตรงประเด็นกับสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการจะทราบ 4) เมื่อล่ามเข้าใจตรงกันกับพนักงานชาวไทยแล้วก็จะแปลถ่ายทอดภาษาปลายทางให้กับผู้รับสารที่เป็นชาวญี่ปุ่นให้เข้าใจ

5.2.2 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ

จากผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับสิ่งที่ควรเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ สามารถสรุปได้ 3 ประเด็นดังนี้

(1) การเตรียมความพร้อมทักษะทางภาษาและการสื่อสาร

1. ควรศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างของโรงงานญี่ปุ่น เช่น โครงสร้างของโรงงานมีลักษณะเป็นอย่างไร และเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตว่า มีกระบวนการผลิตตั้งแต่นำเข้าจนถึงส่งออกอย่างไร
2. ควรศึกษาคำศัพท์พื้นฐานเกี่ยวกับโรงงาน โดยเฉพาะคำศัพท์พื้นฐาน เช่น เครื่องจักร, การผลิต, การส่งออก เป็นต้น หรือคำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ ชิ้นส่วนต่าง ๆ วัสดุดิบ เป็นต้น
3. ควรฝึกทักษะการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นให้สม่ำเสมอ เพราะเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับสายงานล่าม ซึ่งล่ามจะต้องมีทักษะการฟังและการพูดที่ดี

(2) การเตรียมความพร้อมทักษะการสื่อสารและวัฒนธรรม

1. ล่ามควรศึกษาแนวคิดหลักการทำงานในบริษัทหรือองค์กรของญี่ปุ่น เช่น แนวคิดหลักโฮเรนโซ, 5ส, PDCA เป็นต้น
2. ล่ามควรศึกษาแนวคิดและมารยาททางสังคมของคนญี่ปุ่น เช่น การตรงต่อเวลา, ความรับผิดชอบ, การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

(3) การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

1. การเตรียมตัวเตรียมใจ ฝึกความอดทนและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่กดดันได้ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในที่มาจากตัวเองและจากภายนอก หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ล่ามต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างล่ามและผู้ใช้ล่าม ต้องเป็นคนที่มีใจรักบริการ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพล่าม

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับข้อเสนอในการปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสรุปแนวทางและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. **จำลองการล่ามในสถานการณ์จริง** โดยนำความรู้เกี่ยวกับสายงานล่ามโรงงานมาเป็นหัวข้อในการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง เช่น

การพูดเรียงลำดับความสำคัญ การจับใจความ การจดโน้ต หรือ เรียนรู้คำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนและได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าในการฝึกซ้อม

2. การจัดกิจกรรม Workshop เกี่ยวกับสายงานล่ามโรงงาน โดยอาจเป็นการจัดงานสัมมนาหรือการบรรยายและเรียนเชิงวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านล่ามโรงงาน หรือ การเชิญรุ่นพี่ที่เป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์การเป็นล่ามให้นักศึกษาหรือรุ่นน้องได้เข้าใจอาชีพล่ามมากขึ้น

3. การเยี่ยมชมโรงงานอุตสาหกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ไปเรียนรู้ในสถานที่จริง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทยมากขึ้น

4. การเสริมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม เช่น กระบวนการผลิต, โครงสร้างของบริษัทญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาได้ทำความเข้าใจในภาพรวมและองค์ประกอบของโรงงาน นอกจากนี้ยังอยากให้เสริมความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เช่น กิจกรรมการ Kaizen, การทำ 5 ส, แนวคิดโฮเรนโซ เป็นต้น

5. การเพิ่มหลักสูตรเรียนการสอนวิชาการล่ามในโรงงาน สถาบันการศึกษาอาจเปิดสอนวิชาการล่ามในโรงงานให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศไทย

5.3 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการล่าม

บทบาทหน้าที่ของล่ามภาษาญี่ปุ่นและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย มีความหลากหลาย และปัญหาที่พบในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพก็มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน โดยเฉพาะล่ามมือใหม่ยังประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ปัญหาทางด้านคำศัพท์เฉพาะทาง คำศัพท์ในโรงงาน การไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 พัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามที่เน้นการปฏิบัติจริง จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการล่ามพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย คาดหวังให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาเห็นความสำคัญกับการล่ามสายงานโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันพบว่า การเรียนการสอนวิชาการล่ามในสายงานโรงงานนั้นยังมีน้อยมาก ในขณะที่ล่ามในโรงงานยังมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มสูงขึ้น และควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับการเป็นล่ามโดยการปฏิบัติจริง หรือ OJT (On the Job Training) เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเป็นล่ามได้อย่างมีคุณภาพและมีความรู้

ครอบคลุมในหลากหลายด้าน โดยเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารให้กระชับเข้าใจง่าย และความเข้าใจในวัฒนธรรมญี่ปุ่น

5.3.2 พัฒนาการเรียนการสอนโดยเพิ่มหลักสูตรวิชาการล่ามโรงงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบหรือโครงสร้างของบริษัทหรือโรงงานญี่ปุ่น มีการสอนเกี่ยวกับคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในโรงงานและวัฒนธรรมองค์กรหรือแนวคิดของชาวญี่ปุ่น เพื่อให้ล่ามมีความรู้พื้นฐาน และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น

5.3.3 การจัดอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับล่ามโรงงาน โดยอาจเชิญวิทยากรหรือบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์การเป็นล่ามในโรงงานมาให้ความรู้และบรรยายให้กับผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้และเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพต่อไปได้ในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.4.1 จากผลการศึกษาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ประสบ “ปัญหาการสื่อสารกับพนักงานชาวไทย” มากที่สุด ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังไม่ค่อยมีการกล่าวถึงในงานวิจัยอื่น และยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการล่ามในด้านการสื่อสารของพนักงานชาวไทยอย่างละเอียดว่า เพราะเหตุใดวิธีการทำงานหรือการสื่อสารของพนักงานชาวไทยจึงเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับล่ามภาษาญี่ปุ่น

5.4.2 งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นในโรงงานอุตสาหกรรมเพียงสายงานเดียว ซึ่งงานล่ามนั้นมีหลากหลายสายงาน โดยผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ในปัจจุบัน สายงานล่ามในสำนักงานก็มีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการล่ามในสำนักงาน หรือสายงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างล่ามในโรงงานอุตสาหกรรม และล่ามในสำนักงานได้ชัดเจนมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกอาชีพของบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นในอนาคต

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ทิม คีลี, สุนันทา เสียงใส. (2552). *วัฒนธรรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิต โรจน์อารยานนท์. (2559). *รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.
- บุษบา บรรจงมณี. (2549). *ทางลัดสู่ลุ่ม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม.
- มาซาเอกิ อีโม. (2521). *ไคเซ็น กฎแห่งความสำเร็จแบบญี่ปุ่น*. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมเกียรติ เขวงกิจวงษ์. (2561). *แนวคิดและเทคนิคการแปลภาษาญี่ปุ่น-ไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิมามิ ฮิโรชิ. (2554). *การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น*. แปลโดย ดร.รังสรรค์ เลิศในสัตย์. กรุงเทพฯ: บริษัท โปสต์พับลิชชิง จำกัด(มหาชน).
- 岡崎智子 (Okazaki Tomoko). (2553). *通訳の仕事始め方・稼ぐ方*. 図書印刷株式会社. 東京: イカロス出版株式会社.
- 小松達也 (Komatsu Tatsuta). (2558). *通訳の技術*. 研究者印刷株式会社. 東京: 株式会社研究者.
- 塩谷茂代 (Shioya Shigeyoshi). (2018). *通訳・翻訳ムック. 通訳者・翻訳者になる本 2018*. 東京都: イカロス出版株式会社.

บทความวิชาการ

- ธารทิพย์ แก้วทิพย์. (2545). *การแปลแบบล่าม: แนวคิดเชิงทฤษฎีและวิธีปฏิบัติ*. *วารสารศิลปศาสตร์*. 2(1), 26-42
- บุษบา บรรจงมณี. (2457). *รายงานการศึกษาความต้องการใช้งานล่ามภาษาญี่ปุ่น-ไทยและแนวทางพัฒนาการสอนวิชาการแปลแบบล่าม*. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 12, 12-26

- พัชรภา เอื้ออมรวินิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 25(47), 1-18
- รัชณี ปิยะธำรงค์ชัย. (2561). บทบาทและปัญหาความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น”:กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม*, 7(2), 51-90
- สาสินี มณีรัตน์. (2559). ความสำคัญของการล่ามทางทหารและบทบาทของนายทหารล่ามที่มีต่อภารกิจของกองบัญชาการกองทัพไทย. *วารสารการแปลและการล่าม*, 1(1), 78-106
- สุนันtha เสียงใส. (2557). การเปลี่ยนแปลงในระบบการจ้างงานในประเทศญี่ปุ่น. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา*, 31(1), 41-54
- สุพิชฌาย์ แสงทอง, จีระศักดิ์ รัตนวงษ์, กฤษณา โปธิสารัตนะ, ชีรัตม์ พิริยะพลิน. (2556). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 8(2), 67-85
- 井上泉(Inoue Izumi). (2008). 「英日翻訳者が直面する問題点 翻訳学習者とプロ翻訳者にみる差異を中心に」. 『翻訳研究への招待2』, 2, 159-174
- 前野文康(Maeno Fumiyasu), 勝田千絵(Katsuta Chie). (2013). 「在タイ日系企業が求める日本語人材—アンケート調査より—」, 10, 67-76

วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

- จิตติสรณ์ แสงอุไร. (2556). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, ภาควิชาตะวันออก, สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่างประเทศ.
- นรินทร์ คำรงค์ชัย. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์สนับสนุนทุนวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะภาษาและการสื่อสาร.
- นุชวีรี มาโกมล. (2553). สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาการแปลและการล่าม(สายการล่าม).

- พรพรรณษา ฟ้ากระจ่าง. (2553). *ความคาดหวังด้านคุณภาพและบทบาทของล่ามในกระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาการแปลและการล่าม (สายการล่าม).
- พร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ. (2556). *ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง, สาขาวาทยวิทยา.
- เรืองอิสรา คล้ายจินดา. (2547). *บทบาทของล่ามภาษาต่างประเทศในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ศุภวรรณ ทองวัน. (2555). *กลวิธีการแปลชื่อภาพยนตร์ตลกอเมริกันเป็นภาษาไทย*. (สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, ภาควิชาภาษาตะวันตก, สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม.
- สุพรรณษา ดิสิงห์. (2556). *การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานระดับต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน*. (ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์, ภาควิชาภาษาตะวันออก, สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น.
- อัชฌา เปรมฤดีเลิศ. (2551). *ล่ามในการศึกษาการพัฒนาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กรณีศึกษา โครงการ Council on International Educational Exchange ประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, สาขาวิชาการแปลและการล่าม(สายการล่าม).

รายงานการวิจัย

- นันท์ชญา มหาจันทร์. (2554). *การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง: ปัญหาและความคาดหวังของ บริษัทญี่ปุ่น*. สืบค้นเว็บไซต์จากมหาวิทยาลัยบูรพา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ <http://sites.google.com/site/wijiafull/2554/karthanganphaytiwatnthrmthitaekta ngpayhalaekhwamkhadhwangkhngbrisathyipun>.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

โฆษิต ทิพย์เทียมพงษ์. (25 กรกฎาคม 2559). สะดุดคำ ญี่ปุ่นกับ “มรดกโลก.” สืบค้นจาก

<https://mgronline.com/japan/detail/9590000073438>

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI). รายงานสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือน 2561. (มกราคม-ธันวาคม 2561). สืบค้นจาก

https://www.boi.go.th/upload/content/Download%20File_5c611d0081156.

หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ (盤谷日本人商工会議所). สถิติสมาชิกและการเปลี่ยนแปลงสมาชิก

หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ. (มกราคม-ธันวาคม 2562). สืบค้นจาก

<http://www.jcc.or.th/th/about/index3>.

Greedisgoods. (12 สิงหาคม 2561). หลัก 3 Mu คืออะไร. สืบค้นจาก

<https://greedisgoods.com/%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81-3mu-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD-%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/>

Greedisgoods. (26 ตุลาคม 2562). 5ส คืออะไร? กิจกรรม 5ส มีอะไรบ้าง. สืบค้นจาก

<https://greedisgoods.com/5-%e0%b8%aa-%e0%b8%84%e0%b8%b7%e0%b8%ad/>

Japanese Job.com. (15 กันยายน 2560). วัฒนธรรมองค์กรของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่ควรรู้ในการทำงาน. สืบค้นจาก

<https://th.japanese-jobs.com/ja/articles/21>

Thai Display.com. (สิงหาคม 2560). ไคเซ็น(Kaizen)คืออะไร. สืบค้นจาก

<http://www.thaisplay.com/content-2.html>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างคำตอบการสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

คำถามที่1 ตัวอย่างการแปลคำตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น

คำถามที่2 คุณวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

คำถามที่1 ตัวอย่างการแปลคำตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น

คำถามเกี่ยวกับปัญหาทางการสื่อสารในมิติวัฒนธรรม
--

<p>คำถามที่1 ในการแปลคำพูดของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้พนักงานชาวไทยฟัง หากคุณจะต้องแปลการตำหนิของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ใช้คำสลับในภาษาญี่ปุ่น คุณจะมีวิธีการแปลอย่างไรให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ตัวอย่างคำสลับเช่น</p>
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 小学生でもできるよ！ ● もっと頭を使え！ ● まだ間違ったら、くびするぞ！ ● 給料泥棒 |
|--|

1) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี

คำถามที่1: ล่ามA1 กล่าวว่า “เน้นการแปลโดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้ใช้ล่าม หากล่ามสนิทและคุ้นเคยกับพนักงานชาวไทยก็จะเน้นการแปลตรง แต่ถ้าหากไม่สนิทก็จะเน้นการแปลแบบอ้อม ซึ่งจะเน้นการแปลโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างล่ามและฝ่ายตรงข้ามที่เป็นชาวไทย” ตัวอย่างเช่น

- 小学生でもできるよ！
“เรื่องแบบนี้เด็กก็ยังสามารถทำได้เลยนะคะ” (แปลทั้งคนสนิทและไม่สนิท)
- もっと頭を使え！
“พี่เขาอยากให้เราคิดมากกว่านี้หน่อยค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท)
“เขาอยากให้เราพิจารณาให้รอบคอบมากกว่านี้ค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนที่ไม่สนิท)
- まだ間違ったら、くびするぞ！
“ถ้ารอบหน้ายังผิดพลาดอยู่ เขาเอาพี่ตายแน่ ๆ ค่ะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท)
“ถ้าคราวหน้ายังมีปัญหาแบบเดียวกันนี้เกิดขึ้นอีก จะมีปัญหาที่ใหญ่กว่านี้ตามมานะคะ” (กรณีที่แปลให้คนที่ไม่สนิท)

- 給料泥棒
“ทำงานไม่คุ้มกับเงินเดือนเลยคะ” (กรณีที่แปลให้คนสนิท)
“ทางบริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้คุณขนาดนี้ ก็อยากให้ช่วยพิจารณาวิธีการทำงานของตัวเองด้วยคะ” (ไม่สนิท)

คำถามที่1: ล่ามA2 กล่าวว่า “อันดับแรกบอกให้พนักงานชาวไทยก่อนว่า ตอนนี้ นายกำลังตกเดือนพ็อยู่ จะให้ล่ามแปลให้ฟังหรือไม่ ซึ่งจะเน้นการแปลที่ไม่ใช้น้ำเสียงดูดัน แปลโดยเป็นกันเองและไม่ใส่อารมณ์ร่วมในบทสนทนา”

- 小学生でもできるよ！ “ไทยเรื่องแค่นี้เด็กยังพอทำได้เลยนะ”
- もっと頭を使え！ “ก่อนที่จะลงมือทำ อยากให้พี่ช่วยคิดนิดหนึ่งนะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าพี่ทำพลาด เดี่ยวเขาจะไล่ออกนะ”
- 給料泥棒 “พี่ทำงานไม่คุ้มเงินเดือนที่บริษัทจ้างเลยนะคะ”

คำถามที่1: ล่ามA3 กล่าวว่า “เน้นการแปลตรง แต่ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้ภาษาที่ไม่รุนแรง หลีกเลี่ยงการแปลที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งสองฝ่าย”

- 小学生でもできるよ！ “เนื้อหาการทำงานแบบนี้ เด็กประถมก็ยังสามารถทำได้”
- もっと頭を使え！ “ลองทบทวนความคิดอีกครั้งได้ไหม และพยายามใช้อธิบายเสริมความหรือใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล หรือใส่คำว่า “นะ” ให้นุ่มนวลขึ้น”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากยังทำผิดพลาดอยู่ ทางบริษัทก็มีความจำเป็นที่จะให้ออกนะคะ”
- 給料泥棒 “พี่ยังไม่สามารถทำงานได้ตามที่บริษัทจ้าง”

คำถามที่1: ล่ามA4 กล่าวว่า “แปลไปตามที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการจะให้สื่อสาร แต่ล่ามจะต้องมีสติและควรเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ”

- 小学生でもできるよ！ “ถ้าเป็นเด็กประถม ก็ยังทำได้นะคะ”
- もっと頭を使え！ “อยากให้ลองไปพิจารณาดูอีกครั้งคะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “แปลตรง ๆ เลยว่า หากผิดพลาดอีก จะดำเนินการไล่ออกแล้วนะคะ”
- 給料泥棒 “บริษัทจ่ายค่าแรงไปโดยเปล่าประโยชน์นะคะ”

คำถามที่1: ล่ามA5 กล่าวว่า “เราจะปรับบุคลิกการแปลให้เข้ากับคนญี่ปุ่น หากคนญี่ปุ่นเริ่มไม่พอใจ เราก็จะไม่ยืม ทำหน้าหนึ่ง ๆ แต่ไม่แปลโดยใช้อารมณ์ ดังนั้นขึ้นอยู่กับ การอ่านบรรยากาศและสังเกตสถานการณ์ในตอนนั้น”

- 小学生でもできるよ！ “ตรงนี้ไม่ยากเลยคะ เด็ก ๆ ก็ทำได้นะคะ”
- もっと頭を使え！ “ขอให้พิจารณามากกว่านี้ด้วยคะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าทำไม่ได้ เมาจะไล่พี่ออกนะคะ”
- 給料泥棒 “เขาหมายถึง คนที่ขโมยเงินเดือน หรือคนที่ไม่มี Output ในการทำงานคะ”

2) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี

คำถามที่1: ล่ามB1 กล่าวว่า “ล่ามต้องแปลโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมภาษาปลายทาง และควรอธิบายให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจว่าวัฒนธรรมของคนไทยไม่ชอบการตำหนิต่อหน้าผู้อื่น ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ หากคนญี่ปุ่นต้องการตำหนิ ก็ควรเรียกคุยเป็นการส่วนบุคคล ซึ่งการคุยกันเป็นการส่วนบุคคล บางครั้งอาจทำให้คนไทยกลัวพูดความจริงและยังทำให้เกิดการประนีประนอมกันได้”

- 小学生でもできるよ！ “พี่คะ มันก็เป็นเรื่องที่ไม่ได้ยากนะ ทำไมยังทำไม่ได้ อยากให้พี่ลองทำใหม่ดูอีกทีนะคะ”
- もっと頭を使え！ “อาจจะต้องพิจารณาให้มากกว่านี้คะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ หากเป็นในกรณีที่ร้ายแรงจริง ๆ ล่ามก็ไม่สามารถแปลอ้อมได้ จึงจำเป็นที่จะต้องแปลออกไปโดยตรงเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นโดยให้ทำเสียงนิ่ง ๆ และพูดกับพนักงานชาวไทยว่า “มันเป็นเรื่องร้ายแรงนะคะ ผิดพลาดซ้ำอีกไม่ได้แล้ว”
- 給料泥棒 “สัดส่วนที่พี่รับผิดชอบในตอนนี้นี้ยังไม่เท่าคนอื่นนะ นายอยากให้พี่ตั้งใจทำงานให้คุ้มกับเงินเดือนมากกว่านี้คะ”

คำถามที่1: ล่ามB2 กล่าวว่า “ถ้าหากเป็นการตักเตือนของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นก็จะใช้น้ำเสียงนุ่มนวล เน้นการชี้แนะเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดอีก แต่ถ้าเป็นสถานการณ์จริงจัง ที่มีความผิดพลาดร้ายแรง ก็จะเน้นใช้น้ำเสียงนิ่ง และอธิบายเหตุที่เป็นความจริงไป”

- 小学生でもできるよ！ “ขนาดเด็กก็ยังทำได้เลย ดังนั้น เราก็ต้องพยายามทำให้ได้นะคะ”
- もっと頭を使え！ “ต้องพยายามทบทวนนิดหนึ่งนะคะ”

- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากยังผิดพลาดอีก ทางบริษัทอาจจะไล่ออกได้นะคะ”
- 給料泥棒 “ต้องทำงานให้ดีกว่านี้นะคะ นายเขายากตักเตือนให้ปรับปรุงดีขึ้น”

คำถามที่1: ล่ามB3 กล่าวว่า “ในกรณีที่จะต้องแปลคำสบล ก็ให้พูดคุยกับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเบื้องต้นก่อนว่า จะให้แปลตรงตัวหรือไม่หรือแค่ตักเตือนเบื้องต้น สิ่งสำคัญคือไม่ควรใส่อารมณ์ร่วมไปกับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น เน้นเป็นการใช้คำพูดที่ขยายความ หรือเป็นการตักเตือนเพื่อให้พนักงานชาวไทยปรับปรุงให้ดีขึ้น”

- 小学生でもできるよ！ “พี่คะ เรื่องแค่นี้ เด็ก ๆ ก็ทำได้ ขึ้นอยู่กับการใช้น้ำเสียง”
- もっと頭を使え！ “คิดให้มากกว่านี้น้อยนะคะ หลีกเลี่ยงการแปลที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้ายังทำผิดอีก ก็จะทำให้ออกแล้วนะ แต่เน้นน้ำเสียงนุ่มนวลและเป็นกลาง”
- 給料泥棒 “อยากให้พี่ทำงานมากกว่านี้นะคะ”

คำถามที่1: ล่ามB4 กล่าวว่า “การแปลการตำหนิต้องขึ้นกับสถานการณ์ในตอนนั้นว่าสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการให้ล่ามสื่อสารคืออะไร และล่ามควรใช้คำพูดลักษณะใดในการอธิบายให้พนักงานชาวไทยเข้าใจ และขึ้นอยู่กับการแปลของล่ามในแต่ละคนว่าจะมีวิธีการแปลอย่างไรให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งลักษณะนิสัยล่ามแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือการอ่านบรรยากาศและคำนึงถึงผู้ใช้ล่ามทั้งสองฝ่าย”

- 小学生でもできるよ！ “ขนาดเด็ก ๆ ก็ยังทำได้เลยนะคะ”
- もっと頭を使え！ “ลองวิเคราะห์หรือพิจารณาให้มากขึ้นดีไหมคะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากในกรณีทำผิดพลาดอีก ก็อาจจะต้องดำเนินการในขั้นที่ร้ายแรงเลยนะคะ”
- 給料泥棒 “พี่คะ เราคงไม่ได้มาทำงานแล้วกินเงินเดือนไปวันๆ ใช่มั้ย”

คำถามที่1: ล่ามB5 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวจะแปลตรงแต่ไม่เน้นใช้อารมณ์ร่วม สิ่งสำคัญต้องอ่านบรรยากาศและเข้าใจลักษณะนิสัยของฝ่ายตรงข้าม หากเป็นความผิดร้ายแรง บางครั้งก็อาจจะต้องแปลไปตามตรง เพื่อให้ผู้รับสารนั้นพิจารณาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากกรณีที่ผู้รับสารเป็นบุคคลที่ฟังแล้วรับกับคำพูดแรง ๆ ไม่ได้ เราก็จะหลีกเลี่ยงที่จะไม่

แปลโดยตรง เราก็จะเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ แต่ให้แปลโดยเป็นกลางมากที่สุด”

- 小学生でもできるよ！ “เรื่องแบบนี้เด็กมันยังทำได้เลยนะพี่”
- もっと頭を使え！ “พี่ลองพิจารณาให้มากกว่านี้ดีไหมคะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากพี่ทำผิดพลาดอีก นายเขาต้องใช้มาตรการขั้นรุนแรงนะ”
- 給料泥棒 “พี่คะ เราควรรับผิดชอบงานตามสัดส่วนที่นายมอบหมายให้เต็มที่ดีกว่านะ”

3) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

คำถามที่1: ล่ามC1 กล่าวว่า “ถ้าหากต้องแปลการดำเนินจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น มักจะไม่แปลความหมายตรง เพราะหากแปลตรง ก็ยังทำให้สถานการณ์การล่ามทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกันซึ่งโดยส่วนใหญ่พนักงานชาวไทยมักไม่ค่อยชอบการฟังการดำเนินที่รุนแรง แต่ในความจริง พนักงานชาวไทยมักรู้อยู่แล้วว่า หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นเวลาล่ามแปลจะต้องใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล ไม่ใส่อารมณ์ร่วม และพยายามแปลให้ทั้งสองฝ่ายสามารถประนีประนอมกันได้”

- 小学生でもできるよ！ “เรื่องแบบนี้คนอายุน้อยยังทำได้ ก็น่าจะไม่น่ายากเกินความสามารถนะคะ”
- もっと頭を使え！ “ควรจะพิจารณาให้ถี่ถ้วนกว่านี้คะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากผิดพลาดอีกต้องระมัดระวังด้วยนะคะ”
- 給料泥棒 “ต้องตั้งใจทำงานมากกว่านี้นะคะ เอาให้คุ้มเงินเดือนที่คุณได้”

คำถามที่1: ล่ามC2 กล่าวว่า “จรรยาบรรณของล่ามคือ ต้องแปลสารให้ตรง ไม่บิดเบือน แต่ในกรณีนี้ เราควรแปลโดยคำนึงถึงฝ่ายตรงข้ามที่เป็นผู้ฟังและต้องเข้าใจวัฒนธรรมในภาษาปลายทาง ว่าควรแปลอย่างไรให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้ เพราะบางครั้งเมื่อล่ามตรงมากเกินไป ก็อาจจะทำให้คนไทยไม่พอใจในตัวล่าม และคิดว่าล่ามแปลใส่ความ หรือบิดเบือนคำพูด จึงทำให้ล่ามได้รับความเครียดและกดดันที่จะต้องแปลการดำเนิน”

- 小学生でもできるよ！ “แบบนี้ เด็ก ๆ ก็ทำได้ค่ะ”
- もっと頭を使え！ “พี่ลองพิจารณาดูอีกครั้งได้ไหมคะ”

- まだ間違ったら、くびするぞ！ “ถ้าหากยังผิดพลาดอีก ต้องพิจารณา มากกว่านี้นะคะ”
- 給料泥棒 “คนญี่ปุ่นเขาแค่ตกเดือนว่า ทำงานไม่คุ้มเงินเดือนเลยนะคะ ดังนั้น ตั้งใจทำงานให้ดีกว่านี้นะคะ”

คำถามที่1: ล่ามC3 กล่าวว่า “ต้องคำนึงว่าวัตถุประสงค์ของการแปลในครั้งนั้นคืออะไร ซึ่งถ้าหากล่ามแปลไปตรง ๆ โดยที่ไม่กลั่นกรองคำพูดให้ดี ก็อาจจะส่งผลเสียต่อการทำงานได้ อาจทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงานหรือเกิดความไม่พอใจ ซึ่งคนไทยมักทำงานตามแรงจูงใจเป็นพื้นฐาน หากเรายังแปลคำสบลเหล่านี้ออกไปตรง ๆ ก็อาจจะทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ล่ามต้องใช้คำพูดในการแปลให้เหมาะสมกับบุคลิกหรือลักษณะนิสัยของคนไทย และใช้ให้ถูกต้องตามสถานการณ์”

- 小学生でもできるよ！ “ง่าย ๆ เองเด็ก ๆ ยังทำได้เลยคะ”
- もっと頭を使え！ “อยากให้พิจารณาหรือคิดให้ลึกซึ้งมากกว่านี้นะคะ”
- まだ間違ったら、くびするぞ！ “อยากให้พี่ระวังมากกว่านี้หน่อยนะคะ เดี่ยวมันจะเกิดความเสียหายได้”
- 給料泥棒 “ถ้าพี่ทำงานแบบนี้ มันจะดูเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นนะคะ อยากให้พี่พยายามทำงานให้ดีกว่านะคะ”

คำถามที่1: ล่ามC4 กล่าวว่า ไม่ว่าจะแปลเป็นคำสบลในรูปแบบใด สิ่งหนึ่งที่จะพยายามทำคือ การรักษาบรรยากาศในการทำงานให้ราบรื่นที่สุด เราจะพยายามแปลโดยการคงความหมายเดิมและเน้นไปในการเลือกใช้คำให้เหมาะสมและไม่รุนแรง ซึ่งเราสามารถใช้อำนาจหรือแปลความหมายให้เบาลงได้ และสิ่งสำคัญ คือ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้ล่ามจำเป็นต้องคำนึงถึงความหมายในภาษาปลายทางที่จะสื่อออกไป”

คำถามที่1: ล่ามC5 กล่าวว่า “วัฒนธรรมญี่ปุ่นเมื่อเวลาพูดว่า 頭を入れて(あたまを入れて) ในความคิดของคนญี่ปุ่นเขามีเจตนาที่ดี แต่ในทางตรงกันข้ามในวัฒนธรรมไทยเนื่องจากคำว่า “ศีรษะ” “หัว” สำหรับคนไทยถือว่าเป็นของสูง ซึ่งความแตกต่างของวัฒนธรรมระหว่างภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นไม่เท่าเทียมกัน เพราะฉะนั้น ล่ามจำเป็นต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในภาษาปลายทางให้มากที่สุด ล่ามไม่สามารถแปลโดยไม่คำนึงถึงวัฒนธรรมภาษาปลายทางไม่ได้ ดังนั้นล่ามจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมภาษาปลายทางที่เราจะต้องแปลให้เข้าใจด้วย”

คำถามที่2 คุณมีวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

คำถามเกี่ยวกับปัญหาทางการสื่อสารในมิติวัฒนธรรม

คำถามที่2 จากผลการตอบแบบผลสอบข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาทางการสื่อสารและวัฒนธรรม ล่ามโดยส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการสื่อสารของพนักงานชาวไทยมากที่สุด กล่าวคือ คนไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวม หรือตอบไม่ตรงคำถาม **ซึ่งคุณเคยมี**
ปัญหาในกรณีแบบนี้มาก่อนน้อยเพียงใด และมีวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

1) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 3 ปี

คำถามที่2: ล่ามA1 กล่าวว่า “ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้ง หรือให้สังเกตคนญี่ปุ่นว่า ถ้าหากไม่ยากฟังประเด็นที่คนไทยอธิบายแล้ว จะพยายามตัดบทสนทนาให้ที่เขาพูดในประเด็นที่คนญี่ปุ่นต้องการคำตอบ ถ้าหากคนญี่ปุ่นอยากทราบละเอียดเพิ่มเติม เดี่ยวจะให้ที่อธิบายในภายหลังค่ะ”

คำถามที่2: ล่ามA2 กล่าวว่า “ถ้าหากต้องพูดคุยกับพนักงานชาวไทยที่ตอบไม่ตรงคำถามก็จะต้องคอยทวนคำถาม และสรุปประเด็นให้คนไทยฟังว่า ที่เราเข้าใจถูกต้องหรือไม่ เพื่อเป็นการย้ำคำตอบของพนักงานชาวไทยอีกครั้ง เมื่อเข้าใจตรงกันก็จะค่อยแปลให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นฟังได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ระดับตำแหน่งงานของพนักงานก็มีวิธีการพูดแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น พนักงานในหน้าไลน์การผลิต ก็จะมีวิธีการพูดในแบบที่เขาเข้าใจ แต่ถ้าเป็นพนักงานชาวไทยที่อยู่ในระดับตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้จัดการก็จะมีวิธีการพูดที่เป็นระบบมากขึ้น สาเหตุสำคัญคือ เนื่องจากพนักงานในหน้างานมักไม่ค่อยมีโอกาสได้พูดอธิบายและไม่ได้มีประสบการณ์ในการพูดหรือนำเสนอที่ถูกต้อง ทำให้การสื่อสารของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในหน้าไลน์การผลิตเข้าใจยาก”

คำถามที่2: ล่ามA3 กล่าวว่า “ถ้าหากเป็นในหน้าที่ล่ามมีความจำเป็นต้องแปลทันที เราก็จะไม่แปลทุกประโยคที่พนักงานชาวไทยพูดมาทั้งหมด เราก็จะรอให้เขาพูดให้จบประโยคหรือเนื้อหาทั้งหมดก่อน และค่อยสรุปประเด็นสำคัญว่าสิ่งที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสารคืออะไร แต่ถ้าหากในกรณีในที่ประชุมที่พนักงานชาวไทยคนไทยมักแย่งกันพูด ไม่ต้องแปลทุกประโยคแต่ให้เน้นสรุปจับใจความสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการสื่อและถ่ายทอดให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นเข้าใจ”

คำถามที่2: ล่ามA4 กล่าวว่า “พยายามทวนคำถามและคำตอบที่พนักงานชาวไทยสื่อสารและสรุปประเด็นสำคัญอีกครั้งให้พนักงานชาวไทยฟังเพื่อยืนยันในสิ่งที่เราเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่ หากเข้าใจถูกต้องแล้วก็ค่อยถ่ายทอดเป็นภาษาญี่ปุ่น”

คำถามที่2: ล่ามA5 กล่าวว่า “ทวนคำถามกับพนักงานชาวไทยจนกว่าจะเข้าใจ ตัวอย่างเช่น หากเราพูดไปครั้งแรก แล้วคำตอบที่ได้ยังไม่ใช้ในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบ

ก็จะพยายามถามซ้ำกับพนักงานชาวไทยอีกครั้ง ในการถามคำถามย้ำให้พนักงานชาวไทยฟังอีกรอบ เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ล่ามโดนตำหนิว่าแปลไม่เข้าใจจากหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ดังนั้นจึงต้องพยายาม คาดคั้นคำตอบให้ได้”

2) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี

จากการสัมภาษณ์กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป-10ปี จำนวนทั้ง 5คนพบว่า กลุ่มล่ามมีอาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า3 ปีขึ้นไป-10ปี ประสบปัญหาการ สื่อสารของพนักงานชาวไทยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ล่ามกลุ่มนี้จะเน้นการสอบถาม หรือทวนคำถามซ้ำโดยตรงและไม่เน้นแปลไปเรื่อย ๆ แต่จะเน้นการฟังจับประเด็นสำคัญและตีความ นำมาเรียบเรียงใหม่และถามกับพนักงานชาวไทยอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง ตัวอย่างการแก้ไข ปัญหาที่ดังนี้

คำถามที่2: ล่ามB1 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหาคือ ฟังพนักงานชาวไทยพูดอธิบาย ครั้งหนึ่งก่อนและพยายามจับใจความสำคัญ จากนั้นสรุปประเด็นสำคัญ และถามพนักงานชาวไทยอีกครั้งเพื่อทวนว่าสิ่งที่เราเข้าใจนั้นถูกต้องแล้วหรือไม่ หากเราต้องการคำตอบที่ชัดเจน อาจจะทำให้ เสียเวลา เราจึงควรอธิบายให้หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นฟังเบื้องต้นก่อนว่า คำตอบที่คนไทยอธิบายยังไม่ ชัดเจน ดังนั้นล่ามจะต้องจับประเด็นสำคัญและคำตอบจริง ๆ และแปลให้ฟังอย่างเข้าใจอีกครั้ง”

คำถามที่2: ล่ามB2 กล่าวว่า “ถ้าอยากได้คำตอบจากพนักงานคนไทย ก็ควรจะ สอบถามไปยังคนไทยตรง ๆ ไม่อ้อม พยายามเค้นให้คนไทยตอบคำถามในสิ่งที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่น ต้องการให้มากที่สุด ซึ่งถ้าหากพนักงานชาวไทยนอกประเด็น เราก็ต้องพยายามคุมสถานการณ์และ จับประเด็นให้คนไทยสามารถตอบให้ตรงประเด็นให้ได้”

คำถามที่2: ล่ามB3 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหาคือ ให้เราฟังที่พนักงานชาวไทยพูด ให้จับประโยค ในขณะที่ฟังก็จับใจความสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อออกไป เมื่อเราจับ ประเด็นของเนื้อหาได้ก็ให้ทวนคำถามกับคนไทยอีกครั้งหนึ่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และพยายาม ให้พนักงานชาวไทยอธิบายให้ตรงประเด็นตามที่คนญี่ปุ่นต้องการมากที่สุด”

คำถามที่2: ล่ามB4 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหาคือ การทวนคำถามย้ำกับพนักงาน ชาวไทยเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน หรือd เช่น คำถามที่ต้องตอบใช่หรือไม่ ก็จะพยายามให้คนไทยตอบ ได้ทันที”

คำถามที่2: ล่ามB5 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหาคือ เราต้องตั้งคำถามให้ตรงประเด็น เพื่อให้สามารถรู้คำตอบที่ชัดเจนได้ หรือในกรณีที่เรากล่าวแล้วยังไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน ก็จะต้องเปลี่ยน คำถามไปเรื่อย ๆ หรือเปลี่ยนลักษณะการพูด และเมื่อเราถามผู้ล่ามที่เป็นพนักงานชาวไทยและยัง ตอบไม่ตรงประเด็น เราจะจำกัดขอบเขตของคำถามให้แคบลง เพื่อที่จะให้พนักงานชาวไทยตอบ

คำถามให้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น หรือเราอาจจะเน้นประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวญี่ปุ่นอยากทราบไปเลย ตัวอย่างเช่น อยากรู้เกี่ยวกับจำนวน ซึ่งเราจะถามเป็นจำนวนตัวเลขไปเลย โดยที่ไม่ต้องให้พนักงานชาวไทยอธิบายรายละเอียด และบางครั้งถ้าจำเป็นที่จะต้องคุมสถานการณ์ให้การสื่อสารนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างสมบูรณ์”

3) กลุ่มล่ามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

คำถามที่2: ล่ามC1 กล่าวว่า “การแก้ไขปัญหาคือ ต้องทำความเข้าใจกับสิ่งที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อหรือถ่ายทอดออกไป พยายามถามย้ำหรือให้คนไทยสรุปเป็นหัวข้อเรียงลำดับความสำคัญ การสรุปประเด็นให้ตนเองเข้าใจ หรือ เอากระดาษให้คนไทยวาดภาพประกอบ เพื่อให้เข้าใจมากขึ้น”

คำถามที่2: ล่ามC2 กล่าวว่า “ถ้าหากพนักงานชาวไทยตอบไม่ตรงประเด็น จะแจ้งให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นว่า จะขอทำความเข้าใจและสรุปประเด็นในสิ่งที่พนักงานชาวไทยต้องการจะพูดก่อนค่ะ และการทวนคำถามให้พนักงานชาวไทยอธิบายย้ำ เพื่อให้ได้คำตอบที่พนักงานชาวญี่ปุ่นต้องการ”

คำถามที่2: ล่ามC3 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหา ล่ามต้องมีไหวพริบในการคุมสถานการณ์การแปลในหน้านั้น ๆ ให้ได้ ซึ่งล่ามจะต้องจัดการและคุมสถานการณ์ให้ได้ตามที่หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นต้องการมากที่สุด และแม้ว่าพนักงานชาวไทยจะพูดเินยื้อ เราก็จะพยายามที่ทำให้สถานการณ์การแปลนั้น ๆ ดำเนินต่อไปได้”

คำถามที่2: ล่ามC4 กล่าวว่า “วิธีการแก้ไขปัญหามีด้วยกัน 3 ประเด็นดังนี้ 1) สรุปประเด็นสำคัญที่พนักงานชาวไทยต้องการจะสื่อสาร 2) ทวนคำถามอีกครั้งเพื่อยืนยันในสิ่งที่เราเข้าใจเนื้อหา นั้น ๆ และ 3) ถ้าทวนคำถามและเข้าใจตรงกันกับพนักงานชาวไทยแล้วก็แปลออกไปให้กับฝ่ายผู้รับสารที่เป็นหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นให้เข้าใจ”

คำถามที่2: ล่ามC5 กล่าวว่า “ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น เมื่อคนญี่ปุ่นถามคนญี่ปุ่นด้วยกัน ทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจกันทันที แต่ถ้าคนญี่ปุ่นใช้คำถามเดียวกันที่ถามคนญี่ปุ่น และมาถามกับคนไทย เขามักจะไม่ได้คำตอบที่คนญี่ปุ่นคาดหวัง เพราะวัฒนธรรมแนวคิดนั้นแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น นายญี่ปุ่นบอก “คุณรู้หรือคุณไม่รู้” ถ้าคนญี่ปุ่นตอบ ก็จะตอบตรง ๆ ว่า “ผมไม่รู้ครับ” เพราะแนวคิดของคนญี่ปุ่นถือว่า “ถ้าไม่เข้าใจ แล้วตอบว่ารู้” ปัญหาจะเกิดขึ้นตามมาส่งผลเสียในภายหลัง แต่ถ้าคำถามเดียวกันไปถามคนไทย แต่ถ้าคนไทยตอบ “ไม่รู้” ในแนวคิดของคนไทยคือ การตอบว่า “ไม่รู้” จะถูกมองว่าตัวเองไม่เก่งหรือกลัวว่าตัวเองจะไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งแนวคิดวิธีการตอบคำถามระหว่างคนญี่ปุ่นและคนไทยนั้นมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม”

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

- A. แบบสอบถามการศึกษาปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
 B. คำถามการสัมภาษณ์ เรื่องปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม
 กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่ และ ล่ามมืออาชีพ

A.แบบสอบถามการศึกษาปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงบน _____ หรือทำเครื่องหมาย ตรงข้อที่เป็นคำตอบ

- 1.ชื่อ-สกุล _____
- 2.เพศ ชาย หญิง อายุ _____ ปี
- 3.วุฒิการศึกษา (โปรดทำเครื่องหมาย และระบุสาขาที่ท่านจบการศึกษา)
 - ม.ปลาย/ปวช. โปรดระบุสาขาที่จบ _____
 - ปวส./อนุปริญญา โปรดระบุสาขาที่จบ _____
 - ปริญญาตรี สาขาภาษาญี่ปุ่น สาขาอื่น ๆ โปรดระบุ _____
 - ปริญญาโท คณะ-สาขา _____
 - ปริญญาเอก คณะ-สาขา _____
- 4.ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ที่ท่านสอบได้ในปัจจุบัน
 - N1 N2 N3 N4 N5
 - กรณีที่ไม่มีผลสอบ คิดว่า ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของท่านเทียบเท่าระดับใด (โปรดระบุ) _____
- 5.ตำแหน่งงาน ล่ามประจำ ล่ามสัญญาจ้าง ล่ามอิสระ(ฟรีแลนซ์)
- 6.ประสบการณ์การทำงานล่ามในสายงานที่เกี่ยวข้อง _____ ปี _____ เดือน
- 7.ประเภทของงานล่ามที่ปฏิบัติงาน
 - ล่ามพูดสลับ (逐次通訳) ล่ามพูดพร้อม (同時通訳)
- 8.ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ภาษาญี่ปุ่น-ไทย ภาษาไทย-ญี่ปุ่น
 - ภาษาญี่ปุ่น-อังกฤษ ภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น อื่น ๆ _____

9.ประเภทงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ล่ามในไลน์การผลิต ล่ามในที่ประชุม ล่ามประสานงาน
 ล่ามเลขานุการ ล่ามออฟฟิศ อื่น ๆ _____

10.ลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แปลประชุมตอนเช้า
 แปลกล่าวเปิดต้อนรับหรือปิดงานที่เป็นพิธีการ
 แปลกฎระเบียบ นโยบายบริษัท
 แปลการสัมภาษณ์งาน
 แปลงานรับรองลูกค้า/แขกบริษัท
 แปลเกี่ยวกับชิ้นงานใหม่หรือกระบวนการผลิตและการตรวจสอบชิ้นงาน
 แปลเกี่ยวกับปัญหา/สาเหตุข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตหรือวิธีการทำงานของพนักงาน
 แปลการว่ากล่าวตักเตือน/ตำหนิต่อหน้าพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง
 แปลการประชุมสหภาพแรงงาน
 แปลการประชุมความลับของบริษัท
 แปลการประชุมโดยใช้วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ติดต่อกับชาวญี่ปุ่นที่อยู่ต่างประเทศให้พนักงานชาวไทยในบริษัท
 แปลในงานเลี้ยงบริษัทหรืองานสังสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่น
 แปลเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารการประชุม, คู่มือต่าง ๆ, แปลเอกสารISO, เอกสารสำคัญภายในบริษัท เป็นต้น
 อื่น ๆ _____

11.รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานล่ามภาษาญี่ปุ่นของท่านเป็นอย่างไร

11.1 ล่ามภายในบริษัท (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระดับบุคคลต่อบุคคล (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทย 1 คน)
 ระดับบุคคลต่อกลุ่ม (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)
 ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม (กลุ่มพนักงานชาวญี่ปุ่นมากกว่า 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)

11.2 ล่ามภายนอกบริษัท (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระดับบุคคลต่อบุคคล (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทย 1 คน)
 ระดับบุคคลต่อกลุ่ม (พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)
 ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม (กลุ่มพนักงานชาวญี่ปุ่นมากกว่า 1 คน : พนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน)

ตอนที่ 2 ท่านประสบปัญหาในการล่าม ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่น	ระดับปัญหาที่มักประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา					
1.1 ปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากผู้พูดพูดเร็ว หรือสำเนียงฟังยาก รวมทั้งไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ที่เป็นภาษาถิ่น					
1.2 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์ กรณีคำศัพท์ทั่วไป หรือไวยากรณ์ที่ยาก					
1.3 ปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทาง ชื่อเฉพาะ					
1.4 ปัญหาไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
2.ปัญหาด้านเนื้อหาการทำงาน					
2.1 ปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาของงาน เช่น กระบวนการผลิต,ระบบ ISO,ระบบFIFO,การคำนวณตัวเลข เป็นต้น					
2.2 ปัญหาไม่มีเวลาเตรียมตัวที่เพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การให้ล่าม ล่ามสดกะทันหันหรือ ไม่มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ล่ามได้ศึกษาก่อน					
2.3 ปัญหาการใช้ล่ามไม่ตรงกับสายงานที่รับผิดชอบ เช่น การให้ล่ามแปลในสายงานอื่นที่ไม่มีความชำนาญ					
3.ปัญหาทางด้านจิตใจ					
3.1 ปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม เช่น ประหม่า เกรงจะแปลผิด					
3.2 มีความกดดันหรือความเครียด เช่น เครียดจากการทำงานร่วมกับผู้ใช้ล่ามที่มักแสดงอารมณ์ในการทำงาน เช่น ดูถูก หรือไม่ฟังเหตุผลของผู้อื่น					
3.3 ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เช่น ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การถูกแย่งงานหรือถูกกลั่นแกล้ง การถูกลวนลาม การคุกคามทางเพศ ฯลฯ					
4. ปัญหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม					
4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่น กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นมักไม่พูดหรือแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา หรือการพูดอ้อม ๆ ทำให้ล่ามคาดเดาความหมายได้ยากว่าต้องการสื่ออะไร					

4.2 ปัญหาการสื่อสารของชาวไทย กล่าวคือ ชาวไทยพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ กำกวมหรือพูดห้วน ๆ ไม่จบประโยค รวมทั้งการตอบไม่ตรงคำถาม					
4.3 ปัญหาการแปลในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การแปลสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะกัน และทำให้ล่ามซึ่งเป็นคนกลางลำบากใจในการแปล					
4.4 ปัญหาอันส่งผลต่อการแปลของล่าม เช่น การพูดไม่หยุดโดยไม่เว้นช่วงให้แปล การแย่งกันพูดหรือพูดแทรก อันส่งผลให้ล่ามทำงานได้ยาก รวมทั้งการใช้ล่ามแปลเป็นระยะเวลานานเกินไปจนเกิดความเหนื่อยล้า					
4.5 ปัญหาล่ามไม่เข้าใจวัฒนธรรมทั่วไปของคนญี่ปุ่น เช่น ชาวญี่ปุ่นมักตรงต่อเวลา เข้มงวด จริงจัง มีระเบียบวินัยในการทำงาน การทักทายเมื่อพบกัน ฯลฯ					
4.6 ปัญหาความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรหรือบริษัทของชาวญี่ปุ่น เช่น แนวคิดโฮเรนโซ (รายงาน-แจ้งให้ทราบ-ปรึกษา), การวางแผน PDCA การทำ 5ส, ระบบการไคเซ็น (Kaizen) เป็นต้น					
5.ปัญหาด้านอื่น ๆ					
5.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม เช่น เสียงคนพูดคุย เสียงเครื่องจักร เสียงเครื่องยนต์ดัง ทำให้ได้ยินไม่ชัดเจนและเป็นอุปสรรคในการล่าม หรือมีฝุ่น ควัน กลิ่นจากสารเคมี อันส่งผลเสียต่อสุขภาพ					
5.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์ล่ามไม่พร้อม เช่น ไมโครโฟนเสีย, ลำโพงเสียงไม่ดัง					

ตอนที่ 3 กรุณาตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาการล่ามของท่าน ดังต่อไปนี้

1.ท่านคิดว่า “วัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น” ที่ล่ามควรรู้มีอะไรบ้าง

2.ท่านคิดว่า “การเป็นล่ามที่ดี” ต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

Department of Japanese

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10200

โทร. 0-2613-2694 โทรสาร 0-2623-5100

Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, Prachan Rd. Bangkok 10200 Tel. 0 2613-2694 Fax 02623-5100

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเข้าสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
เรียน บริษัท ไทยแอร์เวย์ จำกัด (บางพลี)

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาววรรณิตา ยืนยงค์ นักศึกษาระดับชั้นปริญญาโท สาขาวิชาญี่ปุ่นศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำลังดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย เพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม -กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่ และล่ามมืออาชีพ- โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและปัญหาของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของล่ามในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นล่ามมืออาชีพ อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนวิชาการล่ามในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากบริษัทไทยแอร์เวย์ จำกัด (บางพลี) เป็นหนึ่งในบริษัทที่ได้รับการยอมรับว่าล่ามในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง และน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ขอเข้าสัมภาษณ์ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยของบริษัทไทยแอร์เวย์ จำกัด (บางพลี) จำนวน 6 ท่าน ท่านละ 20-30 นาที โดยแบ่งเป็น

- | | |
|---|--------------|
| 1. ล่ามที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 3 ปี | จำนวน 2 ท่าน |
| 2. ล่ามที่มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป – 10 ปี | จำนวน 2 ท่าน |
| 3. ล่ามที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป | จำนวน 2 ท่าน |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน 6 ท่าน |

จึงเรียนมาเพื่อขออนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เขวงกิจวงนิช)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(นางสาววรรณิตา ยืนยงค์)

ผู้วิจัย

B. คำถามการสัมภาษณ์ เรื่องปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่ และ ล่ามมืออาชีพ

1. ข้อมูลทั่วไป

- เพศ
- อายุ
- ผลสอบ JLPT
- ตำแหน่งงาน (ล่ามประจำ, ล่ามฟรีแลนซ์, ล่ามสัญญาจ้าง) (แผนกที่ทำงาน)
- ประสบการณ์การทำงาน
- ประเภทงานล่ามที่ปฏิบัติงาน (ล่ามพูดสลับ, ล่ามพูดพร้อม, ทั้งสองแบบ)
- ประเภทงานที่ได้รับมอบหมาย ตัวอย่างเช่น (ล่ามในที่ประชุม, ล่ามในไลน์การผลิต, ล่ามในออฟฟิศ, ล่ามเลขา ฯลฯ)
- ลักษณะงานล่ามที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัญหาในการล่ามและเทคนิคการล่าม

2.1 ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับทักษะภาษา คุณมีเทคนิคหรือวิธีการล่ามอย่างไร เช่น เทคนิคการฟังจับใจความ, เทคนิคการจดโน้ต เทคนิคการจดจำคำศัพท์ เช่น คำศัพท์เฉพาะทาง

- ปัญหาการแปลภาษาญี่ปุ่น-ภาษาไทย คืออะไร
- ปัญหาการแปลภาษาไทย-ภาษาญี่ปุ่น คืออะไร

2.2 ด้านเนื้อหาการทำงาน

- เทคนิคการทำความเข้าใจในเนื้อหาในหน้างาน มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหากับความไม่เข้าใจด้านเนื้อหาการทำงาน
- ในกรณีที่ไม่มีความพร้อมตัวล่วงหน้า และได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ไปล่ามในแผนกอื่น ๆ ที่เราไม่มีความรู้หรือไม่มีความชำนาญ และต้องไปแปลโดยไม่มี การบอกรายละเอียดล่วงหน้า เช่น เรารับผิดชอบแปลในส่วนของแผนกเอ็นจิเนียร์ แต่ในวันนั้นล่ามแผนกบัญชีไม่มา และเราจำเป็นต้องไปล่ามให้กับหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นในแผนกบัญชี ซึ่งเราไม่เคยล่ามในแผนกนี้มาก่อน หากเกิดเหตุการณ์กรณีแบบนี้ คุณจะวิธีแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างไร

2.3 ด้านจิตใจ

- ในกรณีที่เกิดปัญหาขาดความมั่นใจในการล่าม เช่น รู้สึกประหม่า กัดดันไม่มั่นใจเพราะต้องแปลในสายงานที่เราไม่มีความรู้หรือไม่มีความชำนาญ หรือในสถานการณ์ที่เราสามารถแปลได้ แต่เกิดความกังวล เนื่องจากไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น ประธานบริษัทซึ่งมาจากบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ต้องพาท่านเยี่ยมชมโรงงาน และคุณได้รับมอบหมายหน้าที่ในการล่าม และต้องอธิบายรายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับโรงงาน หากเกิดในกรณีแบบนี้ คุณมีวิธีการรับมือกับความเครียดหรือความกดดันในการเป็นล่ามอย่างไร

2.4 ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม หากคุณจะแปลการดำเนินของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นที่ใช้คำสแลงในภาษาญี่ปุ่น คุณจะมีวิธีการแปลอย่างไร ตัวอย่างเช่น

- 小学生でもできるよ!
- もっと頭を使え!
- まだ間違ったら、くびするぞ!
- 給料泥棒

- จากผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมล่ามจำนวนหนึ่งให้คำตอบว่า ล่ามมักประสบปัญหาในการสื่อสารของพนักงานชาวไทยอยู่เป็นประจำ กล่าวคือ คนไทยมักพูดเข้าใจยาก เยิ่นเย้อ ก้าวกวม หรือตอบไม่ตรงคำถาม ซึ่งคุณเคยมีปัญหในกรณีแบบนี้มากน้อยเพียงใด และมีวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์การสื่อสารกับพนักงานชาวไทยอย่างไร

2. คุณอยากให้นักศึกษาที่กำลังเรียนภาษาญี่ปุ่นในตอนนี้อยากที่จะเป็นล่ามในอนาคต ควรเตรียมพร้อมอย่างไรบ้าง

3. คุณอยากให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนวิชาการล่าม ปรับปรุงหรือพัฒนาการสอนวิชาการล่ามอย่างไรให้สามารถนำมาใช้ได้จริงในการทำงาน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาววรรณิดา ยืนยงค์
วันเดือนปีเกิด 5 กุมภาพันธ์ 2535
วุฒิการศึกษา ปีการศึกษา 2557: ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาญี่ปุ่น)
มหาวิทยาลัยรังสิต

ผลงานทางวิชาการ

วรรณิดา ยืนยงค์, สมเกียรติ เศวงกิจวณิช. (2562). บทบาทหน้าที่ของล่ามและปัญหาการล่าม
ภาษาญี่ปุ่น ชาวไทยในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย กรณีศึกษาความแตกต่าง
ระหว่างล่ามมือใหม่และล่ามมืออาชีพ. *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ
สรรพศาสตร์ สรรพศิลป์*, (441-462). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสบการณ์ทำงาน ปี 2558-2560: ล่ามภาษาญี่ปุ่น ประจำแผนก
Production Engineer และ Quality Assurance (QA)
บริษัท นิสชินโบ เมคาโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด