

บทบาทและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน
ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น”
: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย*

ธันนี ปิยะธำรงชัย
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย ประเทศญี่ปุ่น
มหาวิทยาลัยศรีวิทิว

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นพบในบริษัทญี่ปุ่นภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ที่อยู่ในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นในภาคธุรกิจของไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 90 คน ที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย

ผลการศึกษาพบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย มีรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการแปลภายในบริษัทเป็นหลัก ทำหน้าที่แปลการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อกลุ่มพนักงานชาวไทย 2 -10 คน มากที่สุด โดยสัดส่วนของผู้ใช้ล่ามที่เป็นพนักงานชาวญี่ปุ่นเป็นเพศชายสูงถึงร้อยละ 97.2 หรือ 411 คน จากจำนวนพนักงานชาวญี่ปุ่นทั้งหมด 423 คน ในด้านของลักษณะเนื้อหางานแปลที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นประจำ พบว่า การแปลการทักทาย แปลประชุมเข้า และแปลในงานตีพิมพ์สร้างสรรค์ หลังเลิกงานของหัวหน้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในด้านบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย พบว่า ล่ามฯ มีบทบาทผู้แปล โดยทำหน้าที่แปลตรง แปลจับใจความ แปลเอกสาร

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทและการปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบทกระบวนการกลายเป็นญี่ปุ่น (กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมประเทศไทย)” หลักสูตรปริญญาเอก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีวิทิว ประเทศญี่ปุ่น

และมีบทบาทเป็นคนกลางที่ใช้ทักษะทางภาษาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย ทำให้ต้องรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย นอกจากนั้นแล้วยังพบบทบาทอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแปล เช่น เลขาธุรการ ผู้ติดตามงาน ผู้ต้อนรับแขกบริษัท เป็นต้น จากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการแปลที่มีสัดส่วนพนักงานชาวญี่ปุ่นผู้ใช้ล่ามเป็นเพศชายสูง และเนื้อหางานแปลที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น สะท้อนให้เห็นถึงบริบทวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย และจากการที่ล่ามฯ ทำบทบาทที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายนี้ชี้ให้เห็นว่าล่ามฯ มีการปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น นอกจากนี้ ในการทำงานระหว่างสองวัฒนธรรมนั้น ล่ามฯ ยังพบประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมถึง 14 ประเด็น โดยแนวคิดเรื่อง “โฮ-เรน-โซ” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา) แนวคิดเรื่อง “การตรงต่อเวลา” “วิธีการปฏิบัติงาน” “การว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าพนักงานคนอื่นๆ” และ “ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบในการทำงาน” เป็นประเด็นที่มีร้อยละของคำตอบสูงเป็น 5 อันดับแรก

คำสำคัญ: ความเป็นญี่ปุ่น, วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น, บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่น, ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

Thai Interpreters' Roles and Problems in Cultural Differences in the Context of Japanization : A Case Study of Japanese Enterprises in the Industrial Estate of Thailand

Ratchanee Piyathamrongchai
Graduate School
University of the Ryukyus, Japan

Abstract

This research paper aims to study the roles of Japanese Interpreters and explore the problems in cultural differences that they have encountered in the context of Japanization, which is the form of organizational culture applied in Japanese companies located in the Industrial Estate of Thailand. Questionnaires are the main tool to collect data from the sampling group of 90 Thai-Japanese interpreters who are working in Japanese enterprises located in Industrial Estate of Thailand.

The result reveals that Japanese interpreters are mostly involved in the interaction between 1 Japanese staff and 2-10 Thai staff. 97.2 % or 411 from 423 of Japanese interpreter's users are male staff. Concerning contents of interpretation, it is found that "Greeting", "Morning Meeting" and "After-Work Casual Conversation" are the most common contents that Thai-Japanese interpreters are requested to translate respectively. In the context of Japanization, Thai-Japanese interpreters' roles are diverse. Their roles consist of interpreting conversations, translating documents, being a cultural mediator, being a dispute conciliator and other works not really related to interpreter's main duties such as secretary, facilitator, company's liaison officer, etc. The interaction mainly involved with Japanese male staff, and the contents of

interpreting reflect the fact that Japanization has been transferred and made presence in Japanese Enterprises in the Industrial Estate of Thailand. Moreover, the fact that Thai-Japanese interpreters have to perform diverse roles in work shows that the interpreters have preoccupied themselves completely into the Japanese organizational culture. Bridging between the two different cultures, the interpreters experience 14 cultural differences. “Ho-ren-so”, “Punctuality”, “Operational Strategies”, “Public Reprimand” and “Enthusiasm and Responsibility” are among the top 5 of the most commonly found problems caused by cultural differences.

Keywords; Japanization, Japanese organizational culture, Roles of Japanese interpreters, Cultural differences

ที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ทำให้เกิดบริบทการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น
ที่สะท้อนปรากฏการณ์ “ความเป็นญี่ปุ่น” หรือ “Japanization”³ ในสังคมไทยขึ้น

Noriyuki & Peeriya (2009: 156-168) ถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้วิจัยกลุ่มแรก ๆ
ที่ได้ศึกษาปรากฏการณ์ “Japanization” ในสังคมไทย และวิเคราะห์ผ่านมุมมองทาง
สังคมวิทยา ในช่วงทศวรรษ 1960 ถึงช่วงทศวรรษ 2000 กลุ่มผู้วิจัยเก็บข้อมูลทุติยภูมิ
และข้อมูลภาคสนามโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ผลการวิจัยพบว่า ปรากฏการณ์
“Japanization” เป็นผลมาจาก “กระแสโลกาภิวัตน์” ที่เชื่อมโยงทำให้เกิดความสัมพันธ์
ด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรมระหว่างประเทศญี่ปุ่นและไทยขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
ในด้านความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจนั้น เริ่มขึ้นในช่วงทศวรรษ 1960 ที่ซึ่งบริษัทญี่ปุ่น
จำนวนมาก⁴ ได้ย้ายฐานการผลิตเข้ามาผลิตสินค้าญี่ปุ่นในประเทศไทย เกิดกระแส
ความนิยมสินค้าญี่ปุ่นในหมู่ชาวไทยอย่างมาก ประกอบกับการไหลบ่าเข้ามาลงทุน
ในประเทศไทยของบริษัทญี่ปุ่น⁵ ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการจ้างแรงงานชาวไทย
จำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจไทย ในด้านความสัมพันธ์ด้านวัฒนธรรมนั้น ได้ปรากฏขึ้น
ในช่วงครึ่งหลังทศวรรษ 1980 วัยรุ่นชาวไทยซึมซับและรับวัฒนธรรมญี่ปุ่นผ่านสื่อต่าง ๆ
มากขึ้น เกิดความนิยมเพลงญี่ปุ่น J-Pop และ J-Rock ขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามมา
ด้วยกระแสความนิยมในการ์ตูน อนิเมะชั้น ละคร แฟชั่น การเรียนภาษาญี่ปุ่น การบริโภค
อาหารญี่ปุ่น และเครื่องดื่มชาเขียว ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ทางด้านเศรษฐกิจ
และวัฒนธรรมข้างต้นทำให้เกิดการถ่ายโอนและซึมซับ “ความเป็นญี่ปุ่น” ในสังคมไทย
อย่างต่อเนื่อง

³Iwabushi Koichi (2001) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Japanization ขึ้น หมายถึง ปรากฏการณ์ที่บริษัทญี่ปุ่น
จำนวนมากได้ย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศต่าง ๆ ในเอเชีย โดยยกเอาระบบการทำงานแบบญี่ปุ่นไปใช้
ในประเทศต่าง ๆ ที่เป็นฐานการผลิต Robin Cohen & Paul Kennedy (2003: 98-100) กล่าวเสริมว่า
Japanization เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 โดยบริษัทยักษ์ใหญ่ทางเศรษฐกิจของญี่ปุ่น เช่น โตโยต้า
ได้ยกเอาระบบการผลิตและบริหารแบบญี่ปุ่นไปใช้ในโรงงานที่เป็นฐานการผลิตในต่างประเทศ

⁴เช่น โตโยต้า ฮอนด้า โซนี่ อายิโนะโมะโตะ และอื่น ๆ

⁵เช่น กูมิโกะ คาโอ อิซุซุ นิสสัน และอื่น ๆ

แม้ความนิยม “ความเป็นญี่ปุ่น” ได้แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วทั่วทุกมุมโลก แต่อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนและซึมซับ “ความเป็นญี่ปุ่น” ยังพบอุปสรรคที่ทำให้ “ความเป็นญี่ปุ่น” ตามแบบต้นฉบับประเทศญี่ปุ่นเกิดขึ้นอย่างไม่สมบูรณ์ Noriyuki & Peeriya (2009: 156-168) ตั้งข้อสังเกตว่า การถ่ายโอนและซึมซับความเป็นญี่ปุ่นในด้านวัฒนธรรมนั้น ยังเกิดขึ้นอย่างไม่สมบูรณ์แบบ อันเนื่องมาจากอุปสรรคด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม เห็นได้จากกรณีของสินค้าญี่ปุ่นที่จำหน่ายในประเทศไทยนั้น สินค้าจะถูกลดทอนวัฒนธรรมญี่ปุ่นออกบางส่วนเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมและสังคมไทย ทำให้เกิดสินค้าไร้กลิ่นทางวัฒนธรรมขึ้น⁶ สอดคล้องกับคำกล่าวของ โรบิน & พอร์ล (2003: 98) ที่ว่า การถ่ายโอนหรือกระจายระบบการผลิตสินค้าและแนวคิดวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นไปยังประเทศที่เป็นฐานการผลิตต่าง ๆ นั้น ไม่ใช่ว่าจะประสบความสำเร็จเสมอไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในการถ่ายโอนและซึมซับ “ความเป็นญี่ปุ่น” ผ่านทางแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นในด้านเศรษฐกิจนั้น ยังพบอุปสรรคที่ทำให้การถ่ายโอนและซึมซับ “ความเป็นญี่ปุ่น” ไม่ราบรื่นนัก

ปัจจัยด้านภาษาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นอุปสรรคเบื้องต้นของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารกับพนักงานชาวไทยได้ ทำให้การสื่อสารวัฒนธรรมองค์กร หรือแนวคิดภายในองค์กรของบริษัทญี่ปุ่นนั้น เกิดขึ้นอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (สุนันทา, 2558: 11) “ล่ามภาษาญี่ปุ่น” จึงเป็นอีกตำแหน่งหนึ่งที่บริษัทญี่ปุ่นให้ความสำคัญ โดยคาดหวังให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นเป็นผู้แปลการสื่อสารเนื้อหา และแนวคิดการทำงานแบบวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานชาวไทยเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามกฎและระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ถือได้ว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่ส่งผลทำให้การทำงานร่วมกันของพนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

⁶สินค้าไร้กลิ่นทางวัฒนธรรม (Culturally Odorless Product) คือ สินค้าที่นำเอาภาพลักษณ์วัฒนธรรมญี่ปุ่นมาเป็นจุดขาย แต่มีการตัดทอนบางส่วนของวัฒนธรรมออกเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในท้องถิ่นนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น เครื่องดื่มชาเขียวที่มีรสหวาน เป็นต้น

โดยทั่วไป บทบาท (Role) คือ การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ⁷ (Status) นั้น ๆ นอกจากบทบาทที่บุคคลจะแสดงออกมาให้เหมาะสมแล้ว ยังมีบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) ที่ซึ่งบุคคลถูกคาดหวังจากกลุ่มคนหรือสังคมว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรอีกด้วย (งามพิศ, 2537: 70-73)

鳥飼 (2007: 46-49) กล่าวว่า ตามหลักจรรยาบรรณการแปลแล้ว บทบาทของล่ามเปรียบเหมือน “คนในชุดดำ” ทำหน้าที่แปลเนื้อความด้วยความซื่อสัตย์ โดยแปลตรงตัวไม่ตัดทอน หรือเพิ่มความคิดเห็นของตน มีสถานะไร้อำนาจแต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันที่กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ผู้คนจากทุกมุมโลกติดต่อกันได้อย่างเสรี ประกอบกับข้อจำกัดของความไม่เท่าเทียมของโครงสร้างทางภาษาและวัฒนธรรม ทำให้ล่ามไม่สามารถแปลตรงตัวได้ทุกครั้ง จำเป็นต้องแปลแบบขัดเกลา โดยสรุปใจความสำคัญเพื่อสื่อความหมายให้ตรงกับเนื้อความมากที่สุด ทั้งนี้ ทำให้เกิดบทบาทการเป็น “สื่อกลางทางวัฒนธรรม” (Cultural Mediator) ที่ทำหน้าที่เสมือนสะพานเชื่อมให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีภูมิหลังวัฒนธรรมแตกต่างกันได้เข้าใจซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม บทบาทการเป็นสื่อกลางทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะสื่อกลางวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้านนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย

西田 (2008: 294-299) ทำวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปรับใช้วัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของบริษัทญี่ปุ่นที่เข้าไปลงทุนในประเทศมาเลเซีย จีน และ อเมริกา ผลการวิจัย ระบุว่า แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ หรือบริบทเดียวกัน พฤติกรรมและแนวคิดของพนักงานของแต่ละประเทศ จะแสดงออกมาต่างกัน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานของทั้งสามประเทศต่างมีความลำบากใจในการทำงานร่วมกันในประเด็นต่าง ๆ เช่น การใช้เวลาในการพิจารณาและตัดสินใจที่ไม่เท่ากัน แนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลาที่แตกต่างกัน การไม่เข้าใจรูปแบบคำสั่งแบบอ้อมของพนักงานชาวญี่ปุ่น หรือ ลักษณะการว่ากล่าวตักเตือนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดของพนักงานชาวญี่ปุ่น เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ 珂 (2012: 66-79) ที่ทำการสัมภาษณ์พนักงาน

⁷สถานภาพ (Status) แบ่งออกเป็น สถานภาพโดยชาติกำเนิด (Ascribed Status) และโดยความสามารถ (Achieved Status)

ชาวฮ่องกงในบริษัทญี่ปุ่น จำนวน 25 คน พบว่า วิธีการทำงานและการสื่อสารของพนักงาน ทั้งสองฝ่ายแตกต่างกัน โดยพนักงานชาวญี่ปุ่นใช้เวลาในการพิจารณาและตัดสินใจนานกว่าพนักงานชาวฮ่องกง และมีลักษณะการพูดแบบคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานชาวฮ่องกงเกิดความเข้าใจผิด จำเป็นต้องถามซ้ำบ่อย ๆ

ในส่วนของงานวิจัยในประเทศไทยนั้น สุพิชฌาย์ และคณะ (2556: 67-83) ได้ทำวิจัยเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและอเมริกาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและอเมริกามีรูปแบบการบริหารแตกต่างกันมาก สอดคล้องและตรงกับทฤษฎีของ Ouchi (1981) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบการบริหารแบบญี่ปุ่น (Type J) และอเมริกา (Type A) ไว้ โดยงานวิจัยนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรบริษัทญี่ปุ่นที่ถูกนำมาปรับใช้กับพนักงานชาวไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรมในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการบริหารที่เน้นการจ้างตลอดชีวิตงาน การตัดสินใจโดยกลุ่ม การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเปลี่ยนสายงานได้ และอื่น ๆ เป็นต้น

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบการบริหารแบบญี่ปุ่นและอเมริกา อ้างอิงจาก สุพิชฌาย์ แสงทอง, จีระศักดิ์ รัตนวงษ์, กฤษณา โพธิสารัตนะ และ อีริตม์ พิริยะพลิน (2556: 75)

ประเด็นค่านิยมเชิงวัฒนธรรมองค์กร	การบริหารแบบญี่ปุ่น (Type J)	การบริหารแบบอเมริกา (Type A)
1. ความผูกพันต่อพนักงาน	จ้างตลอดชีวิตงาน	จ้างระยะสั้น
2. การประเมินผลในการปฏิบัติงาน	ช้าและเชิงคุณภาพ	เร็วและเชิงปริมาณ
3. เส้นทางอาชีพ	กว้างมาก	แคบเฉพาะด้าน
4. ลักษณะและขอบเขตการควบคุม	ไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ	ชัดเจนและเป็นทางการ
5. ขอบเขตของการตัดสินใจ	โดยกลุ่มและฉันทามติเสียงส่วนใหญ่	โดยบุคคล
6. ความรับผิดชอบ	โดยกลุ่มร่วมกัน	โดยบุคคล
7. การดูแลพนักงาน	ครอบคลุมกว้างทุกด้าน	ครอบคลุมเฉพาะด้าน

นอกจากนั้นแล้ว สุนันทา (2558: 1-16) ระบุว่า จากการเก็บข้อมูลผู้จัดการชาวญี่ปุ่นและชาวไทย พบว่าถึงแม้ว่าชาวญี่ปุ่นและชาวไทยจะมีความคล้ายคลึงกัน แต่วัฒนธรรมองค์กรของทั้งสองประเทศนั้นมีความแตกต่างกันมาก โดยวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นมีลักษณะทำงานเป็นทีม เน้นปฏิสัมพันธ์แบบกลุ่ม พนักงานชาวญี่ปุ่นจึงติดต่อปรึกษาหารือ และเสนอความคิดเห็นต่อกันภายในกลุ่มเสมอ ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรไทยนั้น เน้นปฏิสัมพันธ์ในเชิงลำดับชั้น ไม่เน้นการปรึกษาหารือในระดับกลุ่ม ลูกน้องจะรอรับคำสั่งจากเจ้านายแล้ว จึงลงมือทำ ความแตกต่างดังกล่าวนี้ นำมาซึ่งความไม่เข้าใจและความขัดแย้งในใจระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย โดยพนักงานชาวญี่ปุ่นมองว่าพนักงานชาวไทยไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และรับผิดชอบเฉพาะงานของตน สอดคล้องกับงาน วิจัยเรื่อง “การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง: ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น” ของนันทชญา (2556: 1-6) ที่ทำการสัมภาษณ์พนักงานชาวญี่ปุ่น โดยระบุว่า วิธีการทำงานแบบญี่ปุ่นและไทยนั้น มีความแตกต่างกันถึง 11 ประเด็นด้วยกัน ดังนี้ คือ 1. การรักษาเวลา 2. การสอนงานให้ลูกน้อง 3. ความจริงจังในการทำงาน 4. การตอบคำถามให้ตรงประเด็น 5. ความทุ่มเทเพื่อองค์กร 6. ความรอบคอบเอาใจใส่ 7. ความกระตือรือร้นในการส่งงาน 8. การแสดงความรับผิดชอบด้วยการกล่าวขอโทษแม้ไม่ใช่ความผิดของตน 9. การเปลี่ยนงาน 10. รักษาความลับของบริษัท และ 11. ความรับผิดชอบเมื่อตำแหน่งงานสูงขึ้น

จากปัญหาความแตกต่างในการบริหารและแนวความคิดการทำงานระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทยที่พบในการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น กล่าวได้ว่า บริษัทญี่ปุ่นได้นำเอาวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นมาใช้ในบริษัทลูกในที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ทำให้เกิดบริบทการทำงานตามแบบญี่ปุ่นขึ้นในวงกว้าง ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจึงเป็นอีกตำแหน่งที่บริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมแทบทุกแห่งให้ความสำคัญ เนื่องจากล่ามฯ เป็นสื่อกลางระหว่างสองวัฒนธรรมที่จะช่วยทำให้การสื่อสารภายในบริษัทเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกับพนักงานชาวญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทยนั้น พบว่า บทบาทของล่ามกลุ่มนี้ไม่ได้มีเพียงแค่ “ผู้แปลการสื่อสาร” หรือ “สื่อกลางทางวัฒนธรรม” ดังที่กล่าวข้างต้น หากแต่ล่ามกลุ่มนี้ยังได้รับมอบหมายให้ทำบทบาทอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแปล เช่น เลขานุการจดรายงานการประชุม ผู้ต้อนรับแขกของบริษัทในงานเลี้ยงต่าง ๆ ผู้ดูแลพนักงานชาวญี่ปุ่นในเรื่องชีวิตประจำวันในเรื่องต่าง ๆ เช่น จองตัวเครื่องบิน สนามกอล์ฟ ผู้ติดตามและรายงานความคืบหน้าของงานตามหลักแนวคิด “โฮ-เรน-โซ” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา) และอื่น ๆ เป็นต้น บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่เพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายนั้น อาจทำให้เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ของตน หรือ ทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทแต่ละหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยพบว่า จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่าง ปีการศึกษา 2551 ถึง 2557 ซึ่งมีทั้งสิ้น 230 คนนั้น มีผู้ที่ทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยในปีพ.ศ. 2559 จำนวน 152 คน หรือคิดเป็น 66.1% ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง และมีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้ง เป็นอาชีพที่ยังขาดแคลนบุคลากรในตลาดแรงงานอย่างมาก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับล่ามภาษาญี่ปุ่นนั้น ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยศึกษาจากมุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น แม้จะมีงานวิจัยที่สะท้อนปัญหาในการทำงานผ่านมุมมองของล่ามภาษาญี่ปุ่น แต่งานวิจัยเหล่านั้นเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มักลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนจำกัด งานวิจัยชิ้นนี้ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสถิติภาพรวม และนำเสนอรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้คือ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยผ่านล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ลักษณะเนื้องานที่ล่ามฯได้รับมอบหมาย บทบาทและปัญหาในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ทั้งนี้ ยังเป็นกรณีศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงบริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ที่ซึ่งอยู่ในรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นว่าได้ส่งผลกระทบต่อบทบาทการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยอย่างไร โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์

สำหรับผู้สนใจทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่น ผู้ที่ทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย รวมไปถึง ภาควิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันการศึกษาต่างๆ ในการจัดการเรียน การสอนและการอบรมเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่น นอกจากนั้นแล้ว จะเป็นการสะท้อน ให้ผู้ใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่น ซึ่งได้แก่ พนักงานชาวญี่ปุ่น พนักงานชาวไทย และบริษัทญี่ปุ่นได้ ตระหนักและทราบถึงปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่น ชาวไทยพบในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทย และลักษณะงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ที่อยู่ในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร
2. เพื่อศึกษาบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ตามบริบทการทำงานแบบญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยพบในขณะที่ทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Selection) มีขั้นตอน ดังนี้ คือ ผู้วิจัยได้จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้สำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วงปีการศึกษา 2551 ถึง ปีการศึกษา 2557 และทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ในปีพ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยได้ส่งอีเมลขอความร่วมมือจากสมาชิกในกลุ่ม มีสมาชิกตอบตกลงเข้ากลุ่มจำนวน 152 คน และได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 90 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามที่มีคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด เนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย 2) รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและลักษณะงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย 3) บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย และ 4) ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยพบในขณะที่ทำงาน ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาและข้อคำถามอย่างละเอียดจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยก่อนที่จะเริ่มทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2559 ข้อมูลที่ได้จะนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง บทบาทและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย 2) รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและลักษณะงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย 3) บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย และ 4) ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมไทยพบในขณะที่ทำงาน

1. ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรม

จากกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 90 คน พบว่า ล่ามเพศหญิงมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 ล่ามเพศชายมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 อายุน้อยที่สุดคือ 22 ปีและมากที่สุดคือ 40 ปี ล่ามฯ กลุ่มนี้ทำงานในบริษัทขนาดใหญ่มากที่สุดจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 โดยทำงานในบริษัทที่อยู่ในภาคตะวันออก สูงถึง 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ทำงานในพื้นที่มอตะนคร จังหวัดชลบุรี ในสัดส่วนสูงที่สุด จำนวน 17 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.9 และล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยส่วนใหญ่มีผลการสอบวัดระดับความสามารถภาษาญี่ปุ่น⁸ ระดับ N2 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือระดับ N3 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ในขณะที่ N1 มีเพียง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ในส่วนของชื่อตำแหน่งงานนั้น กลุ่มตัวอย่างระบุว่า สมัครเข้าทำงานครั้งแรกในตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่น (Japanese Interpreter) หรือ ตำแหน่งแปลเอกสาร (Translator) ต่อมา เมื่อเริ่มทำงานและได้รับมอบหมายให้แปลในหลายแผนก จึงเกิดการเรียนรู้งานหลายด้าน ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวนหนึ่งได้เลื่อนตำแหน่งจากล่ามภาษาญี่ปุ่น มาทำในตำแหน่งงานอื่นๆ โดยใช้ทักษะความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน หรือ “Japanese Speaking Job” ทำให้ชื่อตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันมีความหลากหลาย ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ อันได้แก่ ตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่น (Japanese Interpreter) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานที่ใช้ทักษะความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (Japanese Speaking Job) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 เช่น ฝ่ายเซลล์ (Sale) ฝ่ายจัดซื้อ (Purchase) ฝ่ายวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้จัดการโรงงาน (Factory Manager) เป็นต้น และตำแหน่งผู้แปลเอกสาร (Translator) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 1)

⁸ การสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น (JLPT) เป็นการวัดและรับรองความรู้ความสามารถโดยรวมในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสารของผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาแม่ แบ่งออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน คือ N1 (สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ในวงกว้างได้) N2 (สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในสถานการณ์ชีวิตประจำวันได้ และเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ในวงกว้างได้ในระดับหนึ่ง) N3 (สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวันได้ในระดับหนึ่ง) N4 (สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นระดับพื้นฐาน) และ N5 (สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานได้ในระดับหนึ่ง) <http://www.jlpt.jp/about/>

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	17	18.9
	หญิง	73	81.1
	รวม	90	100.0
2. อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	34	37.8
	26 - 30 ปี	43	47.8
	31 - 35 ปี	10	11.1
	36 ปีขึ้นไป	3	3.3
	รวม	90	100.0
Mean = 27 ปี SD. = 3.568 Min = 22 ปี Max = 40 ปี			
3. ขนาดบริษัท	ขนาดใหญ่	39	43.3
	ขนาดกลาง	34	37.7
	ขนาดเล็ก	17	18.9
	รวม	90	100.0

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
4. ที่ตั้งของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม		
ภาคตะวันออก ⁹	45	50.0
ภาคกลาง ¹⁰	12	13.3
กรุงเทพมหานคร	7	7.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ¹¹	6	6.7
อื่น ๆ	20	22.2
5. ชื่อตำแหน่งงาน		
ล่ามภาษาญี่ปุ่น (Japanese Interpreter)	60	66.7
ผู้แปลเอกสาร (Translator)	6	6.7
ฝ่ายเซลล์ Sale (Japanese Speaking)	6	6.7
ฝ่ายบุคคล Human Resource (Japanese Speaking)	5	5.6
เลขานุการ Secretary (Japanese Speaking)	3	3.3
ผู้จัดการ Manager (Japanese Speaking)	3	3.3
ฝ่ายจัดซื้อ Purchase (Japanese Speaking)	2	2.2
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา Research and Development (Japanese Speaking)	2	2.2

⁹ได้แก่ อมตะนคร ชลบุรี 17 คน (18.9 %) 304 ปราจีนบุรี 9 คน (10.0 %) อมตะซิตี้ ระยอง 4 คน (4.4 %) อีสเทิร์นซีบอร์ด 4 คน (4.4 %) เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด ระยอง 4 คน (4.4 %) ระยองปิ่นทอง ชลบุรี 3 คน (3.3 %) กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี 1 คน (1.1 %) และเวลโกรว์ ฉะเชิงเทรา 3 คน (3.3 %)

¹⁰ได้แก่ นวนคร ปทุมธานี 5 คน (5.6 %) บางพลี สมุทรปราการ 4 คน (4.4 %) และโรจนะ ออยุธยา 3 คน (3.3 %)

¹¹ได้แก่ น้ำพอง ขอนแก่น 3 คน (3.3 %) และ นวนคร 2 นครราชสีมา 3 คน (3.3 %)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายเซลล์และจัดซื้อ Sale and Purchase (Japanese Speaking)	1	1.1
ฝ่ายจัดส่งสินค้า Logistic (Japanese Speaking)	1	1.1
ฝ่ายดูแลลูกค้า Customer Service (Japanese Speaking)	1	1.1
รวม	90	100.0
6. ผลการสอบวัดระดับความสามารถภาษาญี่ปุ่น		
ระดับ N1	13	14.4
ระดับ N2	48	53.4
ระดับ N3	27	30.0
ระดับ N4	1	1.1
ยังไม่เคยเข้าสอบวัดระดับ	1	1.1
รวม	90	100.0

**2. รูปแบบปฏิสัมพันธ์การทำงานและลักษณะงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย**

เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยนั้น จะพบว่าล่ามภาษาญี่ปุ่นเป็นตำแหน่งที่ทำงานร่วมกับพนักงานชาวญี่ปุ่นเป็นหลัก โดยมีหน้าที่ติดตามไปแปลให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่นในตำแหน่งต่างๆ เช่น วิศวกรช่างเทคนิค ผู้เชี่ยวชาญที่มาฝึกอบรม หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่ายคณะกรรมการผู้บริหาร รองประธาน ประธานบริษัท เป็นต้น ในด้านสัดส่วนการแปลภาษา พบว่า สัดส่วนการแปลที่พบมากที่สุด คือ การแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย 50% และการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น 50% โดยคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ การแปลจากภาษาญี่ปุ่น

เป็นภาษาไทย 60% และการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น 40% โดยร้อยละ 41.1 กล่าวได้ว่า มากกว่าร้อยละ 90 ของล่ามภาษาญี่ปุ่นกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายให้เน้นการแปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 สัดส่วนการแปลภาษา

สัดส่วนการแปลภาษา	จำนวนล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย- 80 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 20%	1	1.1
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 70 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 30%	2	2.2
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 60 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 40%	37	41.1
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 55 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 45%	1	1.1
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 50 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 50%	45	50.0
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 40 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 60%	3	3.4
ภาษาญี่ปุ่น → ภาษาไทย 30 % และ ภาษาไทย → ภาษาญี่ปุ่น 70%	1	1.1
รวม	90	100.0

ชนิดของการแปลพูดของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ที่พบในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรม แบ่งออกได้เป็น ล่ามพูดตาม (Consecutive interpreting)¹² และล่ามพูดพร้อม (Simultaneous Interpreting)¹³ ซึ่งจะแปลแบบพูดตามเป็นหลักถึง ร้อยละ 83.3 ทั้งนี้ มีสัดส่วนผู้ใช้ล่ามที่เป็นพนักงานชาวญี่ปุ่นเพศชายสูงอย่างเห็นได้ชัด คือ ร้อยละ 97.2 หรือ 411 คน จากจำนวนพนักงานชาวญี่ปุ่นทั้งหมด 423 คน (ตารางที่ 4)

¹² ล่ามแปลพูดตาม จะได้ฟังสารที่มีความยาวระดับหนึ่งจากผู้ส่งสารแล้วจึงแปล ทำให้สามารถแบ่งเนื้อความ และแปลตามลำดับที่ได้ยินมาได้ (Torikai Kumiko, 2007)

¹³ ล่ามแปลพร้อม จะเป็นล่ามที่ประชุมนานาชาติ งานสัมมนาต่างๆ หรือผ่านสโก๊ป โดยจะฟังสารและเริ่มแปลไปพร้อมๆ กับผู้ส่งสาร (Torikai Kumiko, 2007)

ตารางที่ 4 ชนิดของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย และจำนวนพนักงานชาวญี่ปุ่นผู้ใช้ล่าม

ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย		จำนวน	ร้อยละ
1. ชนิดของล่าม	แปลพูดตาม	75	83.3
	แปลพูดตามและ	15	16.7
	แปลพูดพร้อม		
	รวม	90	100.0
2. เพศของพนักงานชาวญี่ปุ่น (ผู้ใช้ล่าม)	พนักงานเพศชาย	411	97.2
	พนักงานเพศหญิง	12	2.8
N=423 คน	รวม	423	100.0

ในส่วนของรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานแปลให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย พบว่า มีรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน 4 แบบ ด้วยกัน คือ แปลภายในบริษัท ซึ่งแบ่งออกเป็น ระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่ม ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม และแปลภายนอกบริษัทที่เป็นระดับกลุ่มต่อกลุ่ม ล่ามๆ จะทำหน้าที่แปลภายในบริษัทเป็นหลัก โดยร้อยละ 98.9 ของล่ามๆ ทำหน้าที่แปลให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อกลุ่มพนักงานชาวไทย จำนวน 2 -10 คน และ ร้อยละ 97.8 ของล่ามๆ จะทำหน้าที่แปลให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อ พนักงานชาวไทย 1 คน กล่าวได้ว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยผ่านล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยนั้นจะเป็นระดับบุคคลเป็นหลัก โดยในการแปลแต่ละครั้งนั้น ล่ามๆ จะทำหน้าที่แปลให้พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน โดยถ่ายทอดเนื้อความให้กับพนักงานชาวไทยทั้งแบบกลุ่มและแบบบุคคล ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย (N=90)		ร้อยละของล่ามที่ ได้รับมอบหมาย ให้แปล	ร้อยละของล่ามที่ ไม่ได้รับมอบ หมายให้แปล
<u>แปลภายในบริษัท</u> ระดับบุคคลต่อบุคคล	พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อ พนักงานชาวไทย 1 คน	97.8 (88 คน)	2.2 (2 คน)
ระดับบุคคลต่อกลุ่ม	พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อ กลุ่มพนักงานชาวไทย จำนวน 2-10 คน	98.9 (89 คน)	1.1 (1 คน)
ระดับกลุ่มต่อกลุ่ม	กลุ่มพนักงานชาวญี่ปุ่นมากกว่า 1 คน ต่อ กลุ่มพนักงานชาวไทยมากกว่า 10 คน	78.9 (71 คน)	21.1 (19 คน)
<u>แปลภายนอกบริษัท</u> ระดับบุคคลต่อกลุ่ม	พนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ต่อ กลุ่มพนักงานชาวไทยบริษัทอื่น จำนวน 2-10 คน	75.6 (68 คน)	24.4 (22 คน)

ในด้านของลักษณะเนื้อหาของงานแปลที่ได้รับมอบหมายนั้น คำถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)¹⁴ พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ได้รับมอบหมายให้แปลการทักทายในบริษัท แปลประชุมเข้า¹⁵ และแปลในงานตีพิมพ์หลังเลิกงานของหัวหน้า อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.57 (S.D. = 0.54), 3.11 (S.D. = 0.69) และ 3.10 (S.D. = 0.86) ตามลำดับ (ตารางที่ 6) ลักษณะเนื้อหาของงานแปลที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงบริบทวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

¹⁴ คำถามเกี่ยวกับลักษณะเนื้อหาของงานที่ได้รับมอบหมายเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนออกเป็น 4 ระดับ อันได้แก่ “เห็นด้วยมาก” เท่ากับ 4 คะแนน “เห็นด้วย” เท่ากับ 3 คะแนน “ไม่ค่อยเห็นด้วย” เท่ากับ 2 และ “ไม่เห็นด้วย” เท่ากับ 1 หลังจากนั้น นำมาคำนวณหาค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น และนำมาจัดระดับความสำคัญได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ 1.00 - 2.00 หมายความว่า น้อย 2.00 - 3.00 หมายความว่า ปานกลาง และ 3.00 - 4.00 หมายถึง มาก

¹⁵ การประชุมตอนเช้า 「朝礼」 (ไซเร) คือ การประชุมรวมตัวกันภายในบริษัท หรือ โรงงานในตอนเช้า เพื่อแจ้งข่าวสารสำคัญ และแจ้งเตือนกำหนดการต่างๆ ให้พนักงานทุกคนรับทราบ

กล่าวคือ การทักทายในบริษัท ส่วนใหญ่จะเป็นการทักทายในตอนเช้างาน และตอนกลับบ้าน ถือได้ว่าเป็นธรรมเนียมที่พนักงานทุกคนควรปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความเป็นสมาชิกของกลุ่ม (บัณฑิต, 2547: 108-109) ส่วนการประชุมเข้า เป็นการประชุมโดยร่วมมือกันจากทุกแผนกของบริษัท เพื่อการทำงานเป็นทีม (Teamwork) โดยจะแจ้งกำหนดการทำงานในแต่ละวันให้สมาชิกในกลุ่มรับทราบผ่านการประชุมเข้า นอกจากนั้นแล้วยังพบวัฒนธรรมการตีมสังสรรค์เพื่อกระชับความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของพนักงานอีกด้วย

ตารางที่ 6 ลักษณะงานแปลที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานแปลที่ได้รับมอบหมาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	แปลผล
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1) แปลทักทายในบริษัท	3.57	0.54	มาก
2) แปลการกล่าวเปิดหรือปิดงานที่เป็นพิธีการ	2.29	0.69	ปานกลาง
3) แปลประชุมเข้า	3.11	0.69	มาก
4) แปลกฎ ระเบียบ หรือ นโยบาย	2.38	0.73	ปานกลาง
5) แปลเกี่ยวกับชิ้นงานใหม่	2.59	0.79	ปานกลาง
6) แปลหาสาเหตุข้อผิดพลาดอย่างละเอียดก่อนที่จะ แก้ปัญหา	2.74	0.79	ปานกลาง
7) แปลว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าพนักงานที่เกี่ยวข้อง อย่างจริงจัง	2.68	0.81	ปานกลาง
8) แปลสัมภาษณ์งาน	2.90	0.84	ปานกลาง
9) แปลตรวจสอบกระบวนการ	2.79	0.74	ปานกลาง
10) แปลงานเลี้ยงบริษัท	2.82	0.82	ปานกลาง
11) แปลงานรับรองแขกบริษัท	2.38	0.83	ปานกลาง
12) แปลในงานตีมสังสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้า	3.10	0.86	มาก

3. บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย

ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมนั้นมีแบบลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)¹⁶ โดยถามถึงระดับความถี่และความถนัดในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย พบว่า บทบาทที่ล่ามในกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายนั้นมี 12 บทบาท สามารถพิจารณาเป็น 2 ประเด็นด้วยกัน คือ ด้านความหลากหลายของบทบาท และด้านความถี่และความถนัดในการทำบทบาท

ในด้านความหลากหลายของบทบาทนั้น พบว่า ล่ามฯ กลุ่มนี้มีชุดของบทบาท (Role set) ถึง 12 บทบาทที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเมื่อนำมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาการแปลแล้ว แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ คือ 1. **บทบาทหลักในการแปล** อันได้แก่ บทบาท ผู้แปลตรง ผู้แปลจับใจความ และ ผู้แปลเอกสาร 2. **บทบาทคนกลางระหว่างสองฝ่าย** อันได้แก่ บทบาท คนกลางรับแรงกดดัน และคนกลางไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกัน 3. **บทบาทสื่อกลางทางวัฒนธรรม** อันได้แก่ บทบาท ผู้สื่อแนวคิดชาวญี่ปุ่นหรือชาวไทย และครูสอนภาษาไทย และ 4. **บทบาทผู้ช่วยพนักงานชาวญี่ปุ่น** อันได้แก่ บทบาท เลขานุการ ผู้ติดตามงานให้สำเร็จ ผู้ดูแลพนักงานชาวญี่ปุ่น และผู้ต้อนรับแขก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชยา (2560:172-178) ที่ระบุว่า ในระยะแรกของการทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่นนั้น ล่ามฯ จะมีหน้าที่เป็นล่ามสื่อสารและแปลเอกสารเป็นหลัก ต่อมา เมื่อล่ามฯ มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น พนักงานชาวญี่ปุ่นจะมอบหมายงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประสานงาน หรือ การบริหารจัดการ

¹⁶ประเด็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมนั้น เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 6 ระดับด้วยกัน โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้ คือ “ทำเป็นประจำและมีความถนัด” เท่ากับ 6 คะแนน “ทำเป็นประจำแต่ไม่ค่อยถนัด” เท่ากับ 5 คะแนน “ทำเป็นประจำแต่ไม่ถนัด” เท่ากับ 4 คะแนน “ไม่ได้ทำประจำแต่ถนัด” เท่ากับ 3 คะแนน “ไม่ได้ทำประจำและไม่ค่อยถนัด” เท่ากับ 2 คะแนน และ “ไม่ได้ทำประจำและไม่ถนัด” เท่ากับ 1 คะแนน หลังจากนั้น นำมาคำนวณหาค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น และนำมาจัดระดับความสำคัญได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ 1.00 - 2.66 หมายความว่า น้อย 2.67 - 4.32 หมายความว่า ปานกลาง และ 4.33 - 6.00 หมายถึง มาก

ตารางที่ 7 บทบาทที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมาย

บทบาทที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
1) ล่ามแปลพูด โดยเน้นจับใจความสำคัญ และเกลาเนื้อหา	5.27	1.07	มาก
2) ล่ามแปลพูด โดยเน้นแปลตรง	5.04	1.22	มาก
3) ผู้แปลเอกสารในบริษัท	4.92	1.30	มาก
4) คนกลางใช้ทักษะทางภาษาไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกัน	4.68	1.27	มาก
5) คนกลางรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย	4.54	1.31	มาก
6) ผู้ติดตามการทำงานให้สำเร็จลุล่วงทุกขั้นตอน	4.32	1.53	ปานกลาง
7) ผู้ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของชาวญี่ปุ่น (เช่น จองสนามกอล์ฟ เรียวเท็กซ์ อื่น ๆ เป็นต้น)	4.08	1.65	ปานกลาง
8) ผู้สื่อแนวคิดและวิธีการทำงานชาวญี่ปุ่น	4.03	1.60	ปานกลาง
9) เลขานุการหัวหน้าชาวญี่ปุ่น	3.87	1.81	ปานกลาง
10) ผู้สื่อแนวคิดและวิธีการทำงานชาวไทย	3.80	1.64	ปานกลาง
11) ผู้ดูแลต้อนรับแขกชาวญี่ปุ่น หรือ ไปตี๋ม สัมผัสกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่นหลังเลิกงาน	3.72	1.77	ปานกลาง
12) ครูสอนภาษาไทยชาวญี่ปุ่น	3.02	1.59	ปานกลาง

4. ปัญหควมแตกต่งทงวฒนธรรมนที่ล่ำภษณษณฐปุ่นชอไทยในเขต นคณอตุลทกรรณขงไทยพบ

ในส่วนขงปัญหควมแตกต่งทงวฒนธรรมนนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งค้ำถมปลยเปิดเพื่อสอบถมถึงปัญหที่เกดขึ้นจกควมแตกต่งทงวฒนธรรมนฐปุ่นและไทยที่ล่ำภษณษณฐปุ่นชอไทยพบใกรทงนและให้กลุ่มตัวอย่างเขียนค้ำถบ ผลกรศกษพบว มีประเด้นควมแตกต่งทงวฒนธรรมนแบ่งออกเป็น 14 ประเด้น ด้วยกัน โดยประเด้นที่มีร้อยลขงค้ำถบสูงเป็น 5 อันดับแรก ได้แก่ 1. แนวคดเรื่อง “โฮ-เรน-โซ” (รยงน-ติดตอ-ปรกษ) คดเป็นร้อยลข 42.70 2. แนวคดเรื่อง “กรตรงต่อเวล” คดเป็นร้อยลข 12.36 3. “วิธีกรปฏิบัติงนรอบคอบ ละเอียดเป็นชั้นเป็นตอน” คดเป็นร้อยลข 11.24 4. “กรวักล่ำตักเตือนตอหน้าพนักงานคนอื่น ๆ” คดเป็นร้อยลข 8.99 และ 5. “ควมกระตือรือร้นและควมรับผิตชอใกรทงน” คดเป็นร้อยลข 6.74 (ตารงที่ 8)

ล่ำภษณษณฐปุ่นในบริษัทฐปุ่นเขตนคณอตุลทกรรณ พบว แนวคดเรื่อง “โฮ-เรน-โซ” ที่มีลักษณะเฉพาะขงวฒนธรรมนอ์กรฐปุ่น และเป็นประเด้นปัญหทงวฒนธรรมนมกที่สุด ถึงร้อยลข 42.70 แนวคด เรื่อง “โฮ-เรน-โซ” นี้มำจกค้ำศัพท์ภษณษณฐปุ่น 3 ค้ำอันได้แก่ 「報告」 (โฮโคะคุ) ที่แปลว “รยงน” 「連絡」 (เร็นระคุ) ที่แปลว “ติดตอ” และ 「相談」 (โซตัน) ที่แปลว “ปรกษ” โดยเอาค้ำแรกขงศัพท์ทั้ง 3 ตัวนี้ มารวมกัน และเรียกแบบยอวว่า 「報・連・相」 (โฮ-เรน-โซ) หรือ “รยงน-ติดตอ-ปรกษ” ซึ่งเน้นกรรยงนควมก้ำวหน้ำขงงนเน้น ๆ ติดตอประสณงนกับผู้ที่เกี่ยวข้องตลอด และปรกษเมื่อเกดปัญหทกครั้ง ทั้งนี้เพื่อที่จะสมรถทงนงนแก้ไขได้ทันเวล มีล่ำภษณษณฐปุ่นชอไทย จำนวน 16 คน ได้เขียนอธิบายร้อยลขเอียดขงปัญหที่เกดจกแนวคดนี้ ซึ่งล่ำม ๆ พบว ในวฒนธรรมนกรทงนแบบฐปุ่นนั้น กรรยงนควมก้ำวหน้ำขงงนให้หัวหน้าทรบพันที่เป็นเรื่อง ที่พนักงานชวฐปุ่นทกคนปฏิบัติอย่งสม่ำเสมอและจรงจ้ง ในขณะที่พนักงานชวไทยส่วนใหญ่มกจะไม่ปฏิบัติตมหลักกรขง “โฮ-เรน-โซ” และยังมีพฤติกรมกรทงนที่มกจะไม่รยงนควมคืบหน้ำขงงนในพันที่ จำนวนครั้งใกรรยงนมีน้อย แม้เกดปัญหชอผิตพลดขึ้น จะไม่รยงนปัญหในพันที่ แต่จะพยายามแก้ไขปัญห

ด้วยตนเอง ทำให้การแก้ปัญหายากขึ้น และเมื่อหัวหน้าชาวญี่ปุ่นทราบ ก็ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลา (ตารางที่ 9) ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของบัณฑิต (2547: 235, 263) ที่กล่าวว่า เมื่อเทียบชาวไทยกับชาวญี่ปุ่นแล้ว ชาวไทยไม่ค่อยชอบปรึกษา หรือรายงานความก้าวหน้าให้หัวหน้างานทราบ มักจะรายงานความก้าวหน้าของงานเมื่อจวนเวลาจะรายงานข่าวดี และไม่รายงานข่าวไม่ดีในทันที สะท้อนให้เห็นถึง การไม่ประสานงานกันต่างคนต่างทำ กล่าวได้ว่า พนักงานชาวไทยมีแนวโน้มที่ไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการรายงานแต่เนิ่น ๆ ในขณะที่พนักงานชาวญี่ปุ่นต้องการให้เกิดการทำงานแบบประสานงาน ติดต่อกัน และปรึกษากันกันตลอดเวลา ด้วยพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกันโดยสิ้นเชิงนี้ ส่งผลกระทบต่อล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการทำงานของทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดบทบาท “การติดตามงานกับพนักงานชาวไทย” เพิ่มขึ้น กล่าวคือ เมื่อหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นไม่ได้รับรายงานความคืบหน้าจากพนักงานชาวไทย จึงให้ล่ามภาษาญี่ปุ่น 3 คน ไปสอบถามพนักงานชาวไทยเพื่อติดตามความคืบหน้า และกลับมารายงานให้กับหัวหน้าชาวญี่ปุ่น (ตารางที่ 9 คำตอบของล่ามฯ คนที่ 3 คนที่ 7 และคนที่ 12)

ตารางที่ 8 ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยพบในการทำงาน

ประเด็นปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยพบ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1. แนวคิดเรื่อง “โฮ-เรน-โซ” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา)	38	42.70
2. แนวคิดเรื่อง “การตรงต่อเวลา”	11	12.36
3. วิธีการปฏิบัติงานรอบคอบ ละเอียด เป็นขั้นเป็นตอน	10	11.24
4. การว่ากล่าวตักเตือนต่อหัวหน้าพนักงานคนอื่น ๆ	8	8.99
5. ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบในการทำงาน	6	6.74
6. พนักงานชาวญี่ปุ่นใช้เวลาในการตัดสินใจมากกว่าพนักงานชาวไทย	3	3.37
7. เมื่อพบข้อผิดพลาด พนักงานชาวญี่ปุ่นจะสืบหาสาเหตุก่อนแก้ไข ซึ่งพนักงานไทยจะแก้ไขก่อนที่จะสืบหาสาเหตุ	3	3.37
8. การพูดอ้อม ๆ ของพนักงานชาวญี่ปุ่น ไม่บอกตรง ๆ ตามคำถามให้คิด	2	2.25
9. พนักงานชาวญี่ปุ่นแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม ในขณะที่พนักงานชาวไทยไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น	2	2.25
10. พนักงานชาวไทยรักษาสัญญาน้อยกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่น	2	2.25
11. พนักงานชาวญี่ปุ่นไม่ใช้โทรศัพท์มือถือในระหว่างการทำงาน ในขณะที่พนักงานไทยใช้เพื่อค้นหาข้อมูล	1	1.12
12. พนักงานชาวญี่ปุ่นมักจะทักทายทั้งเช้าและก่อนกลับ พนักงานไทยมักไม่ทักทายก่อนกลับบ้าน	1	1.12
13. พนักงานชาวญี่ปุ่นถือว่าการทำงานล่วงเวลาเป็นเรื่องดี และชื่นชมพนักงานไทยที่ทำงานล่วงเวลาว่าเป็นคนขยันกว่าพนักงานที่กลับบ้านตรงเวลา	1	1.12
14. การแสดงอารมณ์ของพนักงานชาวญี่ปุ่นค่อนข้างชัดเจนกว่าพนักงานชาวไทย เช่น โกรธ โมโห	1	1.12
รวม	89	100.00

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับปัญหาทางวัฒนธรรมที่เกิดจากแนวคิด “โฮ-เรน-โซ”

	ความคิดเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับปัญหาทางวัฒนธรรมอันเกิดจากแนวคิด “โฮ-เรน-โซ”
ล่ามคนที่ 1	“พนักงานชาวญี่ปุ่นชอบให้รายงานหรือ แจ่งข้อมูลให้ทราบทันที แต่พนักงานชาวไทยมักจะดำเนินการเองจนกระทั่งหมดหนทางแล้วจึงแจ่ง ซึ่งบางครั้งกลายเป็นปัญหาใหญ่แล้ว”
ล่ามคนที่ 2	“เรื่องการรายงาน เป็นเรื่องที่พนักงานชาวไทยทำได้ไม่ดี คือ รายงานน้อย โดยเฉพาะเวลาเกิดปัญหา จะพยายามแก้ไขเองก่อน จนกระทั่งเรื่องลาม ผู้จัดการชาวญี่ปุ่นบางครั้งจะรู้เข้าเกินไป ทำให้แก้ปัญหาไม่ทัน”
ล่ามคนที่ 3	“หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นจะติดตามงานสม่ำเสมอ ล่ามต้องไปสอบถามพนักงานชาวไทยแทน พนักงานชาวไทยมัก จะคิดว่า จุกจิกจู้จี้ และไม่ยอมให้คำตอบเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน”
ล่ามคนที่ 4	“การรายงานเวลาเกิดปัญหา พนักงานชาวไทยมักจะไม่รายงานผลในทันที แต่มักจะไปรายงานตอนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ปัญหาบานปลายไปแล้ว”
ล่ามคนที่ 5	“การไม่แจ่งว่าเกิดปัญหา ปกปิดปัญหา เนื่องจากกลัวจะถูกว่ากล่าวตักเตือน เช่น มึงงานเสียเกิดขึ้น แต่ไม่แจ่งให้หัวหน้าชาวญี่ปุ่นทราบ”
ล่ามคนที่ 6	“ปัญหาเรื่อง โฮ-เรน-โซ พนักงานชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญมาก ๆ พนักงานชาวไทยก็ทราบว่า สำคัญ แต่ทำไมได้ทำ โฮ-เรน-โซ อย่างจริงจัง ทำให้บางครั้งพนักงานชาวญี่ปุ่นไม่พอใจ”
ล่ามคนที่ 7	“การรายงานผล พนักงานชาวไทยไม่ค่อยรายงาน กลายเป็นล่ามต้องตามถาม เพื่อจะรายงานหัวหน้าชาวญี่ปุ่นที่รอฟังความคืบหน้า”
ล่ามคนที่ 8	“พบปัญหาเรื่อง โฮ-เรน-โซ บ่อย พนักงานชาวไทยบางคนไม่ค่อยรายงานผลการทำงานตามขั้นตอนที่ควรทำ ไม่ปรึกษาก่อนทำการแก้ไข จะรายงานรอบเดียวเท่านั้น ”
ล่ามคนที่ 9	“ปัญหาที่พบคือ การแจ่งปัญหาล่าช้า พนักงานคนไทยส่วนมากเมื่อเกิดปัญหาจะไม่แจ่งทันที เพราะกลัวความผิด จะพยายามหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อน ถ้าแก้ได้ก็ถือเป็นเรื่องที่ดีไป แต่กรณีที่เกิดด้วยตนเองไม่ได้ สุดท้ายต้องแจ่งพนักงานชาวญี่ปุ่น ด้วยความที่แจ่งกระชั้นชิด ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา”

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับปัญหาทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นจากแนวคิด “โฮ-เรน-โซ” (ต่อ)

	ความคิดเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับปัญหาทางวัฒนธรรมอันเกิดจากแนวคิด “โฮ-เรน-โซ”
ล่ามคนที่ 10	“การรายงานผลการทำงาน คือ มีรายงานผลบ้าง แต่มักบิดเบือนข้อมูล กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่จะได้รับคำชม มักจะรายงานเร็ว แต่ข้อมูลปัญหา หรือความผิดพลาด มักจะปกปิดไว้ หัวหน้าชาวญี่ปุ่นจะทราบเมื่อลูกค้าแจ้ง หรือแผนกที่ได้รับผลกระทบ แจ้งมา”
ล่ามคนที่ 11	“พนักงานชาวไทยมักมองข้ามปัญหา ใจเย็นจะรองจนกว่าจะเกิดปัญหา (แม้จะมีเค้กลงแล้วว่าจะเกิดปัญหา) ในขณะที่พนักงานชาวญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานชาวไทย ตระหนักว่า นั่นคือ ปัญหา และอยากให้แจ้งก่อนที่จะเกิดปัญหา เพื่อหาทางแก้ไข”
ล่ามคนที่ 12	“พนักงานชาวไทยมักจะไม่มีรายงานปัญหาในทันที และมักจะไม่มีรายงานผล ทำให้ล่ามจะต้องไปตามผลด้วยตนเอง”
ล่ามคนที่ 13	“พนักงานชาวไทยขาดการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และไม่คอยแจ้งข้อมูลสำคัญในทันที แต่จะรองจนกว่าจะมีการประชุมรายงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการ”
ล่ามคนที่ 14	“ความแตกต่างในการรายงานปัญหา หรือ สถานการณ์ พนักงานชาวญี่ปุ่นต้องการทราบว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เกิดผลอย่างไร สาเหตุคืออะไร และจะแก้ไขอย่างไร แต่พนักงานชาวไทยมักจะไม่ทำความเข้าใจก่อนมารายงาน โดยจะรายงานแค่ ว่า เกิดอะไรขึ้น แต่ไม่บอกสาเหตุ หรือรายละเอียดให้ครบถ้วน ทำให้รายงานได้ไม่ดี พนักงานชาวญี่ปุ่นโมโห”
ล่ามคนที่ 15	“บางอย่างพนักงานชาวไทยคิดว่าไม่ต้องบอกก็ได้ ทำให้เข้าใจผิดและไม่ทราบข้อมูลการทำงานของคนและกัน ทำให้บริษัทเน้นย้ำมากสำหรับเรื่องโฮ-เรน-โซ”
ล่ามคนที่ 16	“เวลามีปัญหา พนักงานชาวไทยมักจะเก็บเงียบและไม่รายงานผล”

ในส่วนของแนวคิดเรื่อง “การตรงต่อเวลา” ที่เป็นปัญหารองลงมาในอันดับที่ 2 มีค่าร้อยละอยู่ที่ 12.36 นั้น ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยพบว่า พนักงานชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญเรื่องตรงต่อเวลา โดยเข้าประชุมตรงเวลา ในขณะที่พนักงานชาวไทยนั้น

บางครั้งมาสาย เข้าทำงานสาย ไม่ตรงเวลา และมีการขอเลื่อนเวลาส่งงาน ทำให้ส่งผลต่อ กำหนดการอื่น ๆ บัณฑิต (2547: 35) เสริมว่า ชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญน้อยกว่า เรื่องการตรงต่อเวลา และการส่งงานตามกำหนดเวลา

ร้อยละ 11.24 ของคำตอบจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างใน “วิธีการปฏิบัติงาน” ของพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทยที่เป็นปัญหา ในอันดับ 3 ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยระบุว่า พนักงานชาวญี่ปุ่นทำงานเป็นขั้นตอนตามที่ระบุไว้ในคู่มือ และมีความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอนการทำงาน ในขณะที่พนักงานชาวไทยมักจะเชื่อในประสบการณ์ของตน ไม่ให้ความสำคัญในการตามลำดับขั้นตอน ทำให้เกิดความไม่ละเอียดในการทำงาน ล่ามภาษาญี่ปุ่น 3 คน ระบุว่า หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมักจะถามคำถามซ้ำ ๆ กับพนักงานชาวไทยด้วยคำว่า 「確認しましたか」。¹⁷ ซึ่งแปลว่า “ตรวจสอบให้แน่ชัดแล้วใช่ไหม” เนื่องจาก พนักงานชาวไทยมักจะไม่ตรวจสอบแบบลงรายละเอียดเท่ากับที่พนักงานชาวญี่ปุ่นต้องการ โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจหาสาเหตุของการเกิดงานเสีย ทำให้ล่ามภาษาญี่ปุ่นต้องถามคำถามนี้กับพนักงานชาวไทยหลายครั้ง

ปัญหาด้านวัฒนธรรมอันดับที่ 4 คือ “การว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง” ถือได้ว่า เป็นแนวคิดและวิธีการที่มีลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น และมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมองค์กรของไทยอย่างชัดเจน Onishi (2006: 125-131) กล่าวว่า การว่ากล่าวตักเตือนอย่างจริงจังต่อหน้าผู้อื่น (Public Scolding) เป็นแนวคิดและวิธีการในการสอนผู้ที่ไม่มีความประสพการณ์ หรือ ทำผิดพลาดในสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) แบบญี่ปุ่น โดยใช้แนวคิดนี้ในการตักเตือนเด็ก นักศึกษาใหม่ และผู้ที่ทำงานใหม่ เป็นต้น โดยบริษัทญี่ปุ่นเชื่อว่า การตักเตือนอย่างจริงจังต่อหน้าผู้เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาด และไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก ถือได้ว่าเป็นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลดความเสี่ยงในการทำงานได้มาก จึงมีค่านิยมในการว่ากล่าวตักเตือนอย่างจริงจัง แต่อย่างไรก็ตาม

¹⁷ 「確認しましたか。」 (คะคุนิชิมิชิตะกะ?)

Onishi กล่าวเสริมว่า ในสังคมไทยนั้น ไม่มีค่านิยมการว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าผู้อื่น ในลักษณะเช่นนี้ ผู้จัดการชาวไทยจะพยายามหลีกเลี่ยงการว่ากล่าวตักเตือนพนักงานต่อหน้าผู้อื่น ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดการเสียหน้า หรืออับอายต่อหน้าผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียน “สิ่งที่ต้องห้ามในสังคมไทย” ที่ระบุในหนังสือ “รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น” โดยผู้เขียนแนะนำว่า แม้แนวคิดนี้จะเป็นแนวคิดในวัฒนธรรมญี่ปุ่นก็ตาม หากชาวญี่ปุ่นมาทำงานในประเทศไทย ควรหลีกเลี่ยงการว่ากล่าวตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าผู้คนที่อื่น หากมีความจำเป็นในการตักเตือน ควรเรียกมาพบเป็นรายบุคคลจะดีกว่า (บันทึก: 2547, 270-271)

แต่อย่างไรก็ตาม จากลักษณะเนื้องานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายให้แปล (ตารางที่ 6) ชี้ให้เห็นว่า พนักงานชาวญี่ปุ่นได้นำเอาแนวคิดแบบวัฒนธรรมญี่ปุ่นในการว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าผู้อื่นมาใช้ในบริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย โดยมีล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทำหน้าที่แปล ซึ่งระดับของบทบาทอยู่ในระดับ “ปานกลาง” นอกจากนั้นแล้ว ในส่วนของคำถามปลายเปิด พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย 8 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการแปลสำนวนการว่ากล่าวตักเตือน ที่ซึ่งหากแปลตรงอาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิด และนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างกันขึ้นได้ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ตัวอย่างสำนวนการว่ากล่าวตักเตือนการทำงานของพนักงานชาวไทย

ล่ามคนที่ 1	「頭にいらしてください。」 ¹⁸ (อะตะมะะ นิ อิระเตะะ คุดาไซ) หากแปลคำนี้ตรง ๆ จะเป็นคำที่ไม่สุภาพมากสำหรับคนไทย แต่สำหรับคนญี่ปุ่น ธรรมดา
ล่ามคนที่ 2	「頭にいらしてください。」 (อะตะมะะ นิ อิระเตะะ คุดาไซ) ถ้าแปลตรง ๆ ตัวคงมีการทะเลาะกัน แต่ความหมายที่แท้จริง คือ ให้ช่วยกันจดจำ ไว้จำไว้ไม่เสียหลาย ตอนแรกที่เพิ่งเริ่มทำงาน เจอประโยชน์ที่คนญี่ปุ่นพูด ถึงกับอึ้ง คิดอยู่สักพักกว่าจะแปลออกไป
ล่ามคนที่ 3	เจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่นว่ากล่าวพนักงานชาวไทยด้วยคำแรง ๆ เช่น 「頭がない」 ¹⁹ (อะตะมะะ ะ โน) ต้องเสียงใช้คำอื่น จนบางครั้งโดนเจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่นดูว่า ยึดเยื้อเกินไปบ้างค่ะ
ล่ามคนที่ 4	「頭を使って仕事をしてください。」 ²⁰ (อะตะมะะ โอะ ทสึคิตเตะะ ชิโงะโตะ โอะ ชิเตะะ คุดาไซ) เสียงการแปลตรง ๆ โดยแปลกลา เป็น “ขอให้ทำงานด้วยความละเอียด และรอบคอบ”
ล่ามคนที่ 5	「もつと頭を使え！」 ²¹ (โมตโตะ อะตะมะะ โอะ ทสึคะอะ!) คนไทยส่วนใหญ่เข้าใจทันทีว่ากำลังตำหนิ เพราะคนญี่ปุ่นแสดงออกทางสีหน้า ตอนแรกก็ตกใจ เพราะคนญี่ปุ่นเสียงดัง เหมือนเราโดนตำไปด้วย ก็แปลรวม ๆ ประมาณว่า กำลังตำหนิ คราวหน้าขอให้คิดให้รอบคอบก่อนปฏิบัติด้วย

¹⁸ 「頭にいらしてください。」 (อะตะมะะ นิ อิระเตะะ คุดาไซ) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [อะตะมะะ] จะแปลว่า “หัว” และคำว่า [นิ อิระเตะะ คุดาไซ] จะแปลว่า “กรุณาจำใส่ใจ”

¹⁹ 「頭がない」 (อะตะมะะ ะ โน) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [อะตะมะะ] จะแปลว่า “หัว” และคำว่า [ะ โน] จะแปลว่า “ไม่มี”

²⁰ 「頭を使って仕事をしてください。」 (อะตะมะะ โอะ ทสึคิตเตะะ ชิโงะโตะ โอะ ชิเตะะ คุดาไซ) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [อะตะมะะ] จะแปลว่า “หัว” คำว่า [โอะ ทสึคิตเตะะ] จะแปลว่า “ใช้” และคำว่า [ชิโงะโตะ โอะ ชิเตะะ คุดาไซ] จะแปลว่า “กรุณาทำงาน”

²¹ 「もつと頭を使え！」 (โมตโตะ อะตะมะะ โอะ ทสึคะอะ!) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [โมตโตะ] จะแปลว่า “อีก” “มากยิ่งขึ้น” [อะตะมะะ] จะแปลว่า “หัว” และคำว่า [ทสึคะอะ] จะแปลว่า “จงใช้” (รูปแบบความคำสั่ง)

ตารางที่ 10 ตัวอย่างสำนวนการวักล่าวตักเตือนการทำงานของพนักงานชาวไทย (ต่อ)

ลำนคนที่ 6	「もっと頑張ったほうがいいよ。」 ²² (ไมตโตะ กัมบัตตะ โสเง อี้ โยะ) โดยส่วนตัว ถ้าคนญี่ปุ่นพูดมาแบบนี้ จะแปลเป็นภาษาไทยว่า “ต้องพยายามให้มากกว่านี้” เพราะหากแปลตรง คนไทยอาจไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของคนญี่ปุ่น
ลำนคนที่ 7	「困ります。」 ²³ (โคเมริมีส) คำนี้ในภาษาญี่ปุ่น แปลตรง ๆ คือ ลำบาก แต่ในสถานการณ์ที่ก้ำกึ่งวักล่าวกัน ลำนจำเป็นต้องอธิบายเพิ่มเติมว่า ลำบากเพราะจะส่งผลแ่อย่างไร
ลำนคนที่ 8	「小学生でもできるよ。」 ²⁴ (โชกักเซ เดโมะ เดะคิริ โยะ) ตอนแรกที่ได้ยินคำนี้ คิดว่า ถ้าแปลตรง ๆ อารมณ์คงขุ่นมัวไปก่อน เลย แปลไปว่า “พี่คะ นายบอกว่าเรื่องแบบนี้ใครก็ทำได้ ขอให้ลองคิดใหม่อีกทีนะคะ”

ลำนภาษาญี่ปุ่นที่พบปัญหาในการแปลสำนวนการวักล่าวตักเตือนส่วนใหญ่ มักจะหลีกเลี่ยงการแปลตรง และแปลกลาแทน โดยเฉพาะสำนวนที่เกี่ยวข้องกับ 「頭」 (อะตะมะ) “ศีรษะ หรือ หัว” ในฐานะที่ลำนทราบความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างสองวัฒนธรรม ลำนจึงควรแปลกลาเนื้อความ โดยจับใจความสำคัญที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อเป็นสำคัญ (鳥飼, 2007: 46-49)

ประเด็นปัญหาอันดับที่ 5 ที่ลำนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยพบว่าเป็นปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรม คือ “ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบในการทำงาน” คิดเป็นร้อยละ 6.74 โดยลำนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย พบว่า พนักงานชาวญี่ปุ่นมีความกระตือรือร้น

²² 「もっと頑張ったほうがいいよ。」 (ไมตโตะ กัมบัตตะ โสเง อี้ โยะ) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [ไมตโตะ] จะแปลว่า “อีก” “มากยิ่งขึ้น” [กัมบัตตะ] จะแปลว่า “พยายาม” และคำว่า [โสเง อี้ โยะ] จะแปลว่า “จะดีกว่า”

²³ 「困ります。」 (โคเมริมีส) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [โคเมริมีส] จะแปลว่า “ลำบาก”

²⁴ 「小学生でもできるよ。」 (โชกักเซ เดโมะ เดะคิริ โยะ) ในกรณีที่แปลตรงตัวเป็นภาษาไทย คำว่า [โชกักเซ เดโมะ] จะแปลว่า “แม้แต่เด็กประถมศึกษา” และคำว่า [เดะคิริ โยะ] จะแปลว่า “ก็ยังสามารถทำได้”

และรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าพนักงานชาวไทย โดยพนักงานชาวญี่ปุ่นทุกคนจะทำงานอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว และหากทำงานไม่เสร็จก็จะทำงานล่วงเวลาจนงานเสร็จแล้วจึงกลับบ้าน ในขณะที่พนักงานชาวไทยส่วนใหญ่ทำงานแบบสบายสบาย ไม่รีบเร่งแม้งานไม่เสร็จตามกำหนดก็สามารถทำในวันถัดไปได้ ล่ามภาษาญี่ปุ่น 2 คน ได้รับความปัญหาในการแปลคำว่า 「チェックします。」 (เช็คคุ ซิมัส) และ 「確認しましたか。」 (คะคุนิง ซิมะชิตะกะ?) โดยล่ามภาษาญี่ปุ่นทั้งสองคน แปลคำว่า 「チェックします。」 (เช็คคุ ซิมัส) ด้วยคำว่า “จะเช็ค” หรือ “จะตรวจสอบ” และแปลคำว่า 「確認しましたか。」 (คะคุนิง ซิมะชิตะกะ?) ด้วยคำว่า “ตรวจสอบให้มั่นใจแล้วหรือยัง” ซึ่งถือว่า มีความหมายที่ถูกต้องแล้ว หากแต่ในบริบทการทำงานแบบญี่ปุ่น เมื่อพนักงานชาวไทยตอบว่า 「チェックします。」 (เช็คคุ ซิมัส) “จะเช็ค” หรือ “จะตรวจสอบ” พนักงานชาวญี่ปุ่นจะเข้าใจและคาดหวังว่า พนักงานชาวไทยจะเช็คหรือจะตรวจสอบทันที ณ ตอนนั้นที่คุยกัน แต่อย่างไรก็ตาม ล่ามภาษาญี่ปุ่นระบุว่า พนักงานชาวไทยส่วนใหญ่จะไม่ทำการตรวจสอบทันทีตามที่พนักงานชาวญี่ปุ่นคาดหวัง และเมื่อพนักงานชาวญี่ปุ่นสอบถามพนักงานชาวไทยว่า 「確認しましたか。」 (คะคุนิง ซิมะชิตะกะ?) “ตรวจสอบให้มั่นใจแล้วหรือยัง” พนักงานชาวญี่ปุ่นคาดหวังว่าพนักงานชาวไทยจะตรวจสอบอย่างละเอียดด้วยตนเอง ซึ่งล่ามฯ พบว่า พนักงานชาวไทยไม่ได้ลงไปตรวจสอบหน้างานด้วยตนเอง เป็นเพียงการสอบถามจากเจ้าหน้าที่อีกต่อหนึ่ง ทำให้เกิดช่องว่าง ความไม่เข้าใจ และบางครั้งพนักงานชาวญี่ปุ่นเกิดความไม่พอใจ ปัญหาจากการแปลคำศัพท์ 2 คำนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ John F. Embree (1950: 181-192) นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกันที่ได้เปรียบเทียบโครงสร้างสังคมของญี่ปุ่นที่เป็นสังคมแบบโครงสร้างกระชับ (Closely Woven Structured Social System) กับสังคมไทยที่เป็นสังคมแบบโครงสร้างหลวม (Loosely Structured Social System) และระบุว่า ทักษะคิดเรื่องการงานของชาวญี่ปุ่นและชาวไทยนั้นต่างกัน โดยชาวญี่ปุ่นจะมีภาพลักษณ์ในการทำงาน ที่กระตือรือร้นและจริงจังมากกว่าชาวไทย

สรุปผลการวิจัย

จากการที่บริษัทญี่ปุ่นจำนวนมากที่ได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนั้น ได้นำเอาวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นเข้ามากระจายในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย ทำให้เกิดบริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ในวงกว้าง การเข้าใจบริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” หรือ ระบบการผลิตแนวคิดในการทำงาน รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นนั้น จะทำให้การทำงานระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทยราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจากมุมมองความคิดเห็นของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทั้ง 90 คนที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมพบว่า ลักษณะของบริษัท “ความเป็นญี่ปุ่น” ที่พบในเขตนิคมอุตสาหกรรม มีดังนี้ คือ

1. พนักงานชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมไทยมากกว่าร้อยละ 90 เป็นเพศชาย (ตารางที่ 4) โดยมีตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ วิศวกรช่างเทคนิค ผู้เชี่ยวชาญที่มีฝีมืออบรม หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่ายคณะกรรมการผู้บริหาร รองประธาน และประธานบริษัท ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจะทำหน้าที่ติดตามและแปลให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่นเป็นหลัก โดยมีรูปแบบปฏิสัมพันธ์ คือ ถ่ายทอดเนื้อความจากพนักงานชาวญี่ปุ่น 1 คน ไปยังกลุ่มพนักงานชาวไทยจำนวน 2 - 10 คน (ตารางที่ 5) จำนวนพนักงานชาวญี่ปุ่นที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายนั้น สะท้อนให้เห็นถึงสังคมที่มุ่งผลสำเร็จในการทำงานเป็นหลักมากกว่าการเน้นความสัมพันธ์ เช่น การว่ากล่าวตักเตือนเมื่อพบข้อผิดพลาด ซึ่งเน้นการสืบหาสาเหตุอย่างละเอียด โดยไม่คำนึงว่าการว่ากล่าวต่อหน้าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ นั้นจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอึดอัด หรือเสียหน้าแต่อย่างใด แต่กลับมองว่าเป็นการสอนงานให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

2. ในด้านการแปลภาษาและเนื้องานที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายนั้น พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของล่ามฯ ได้รับมอบหมายให้แปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย (ตารางที่ 3) และลักษณะเนื้อหาของงานแปลที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยได้รับมอบหมายมากที่สุด คือ การตกทายในบริษัท แปลประชุมเข้า และแปลในงานตีพิมพ์สิ่งสร้างสรรค์หลังเลิกงานของหัวหน้า (ตารางที่ 6) และจากเนื้อหาดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

3. เนื่องจากล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานชาวญี่ปุ่นเป็นหลัก ทำให้เกิดกลุ่มของบทบาท (Role set) ถึง 12 บทบาทด้วยกัน เมื่อพิจารณาในด้านความหลากหลายของบทบาทนั้น สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ คือ 1. **บทบาทหลักในการแปล** อันได้แก่ บทบาท ผู้แปลตรง ผู้แปลจับใจความ และ ผู้แปลเอกสาร 2. **บทบาทคนกลางระหว่างสองฝ่าย** อันได้แก่ บทบาท คนกลางรับแรงกดดัน และคนกลางไกล่เกลี่ยให้เข้าใจกัน 3. **บทบาทสื่อกลางทางวัฒนธรรม** อันได้แก่ บทบาท ผู้สื่อแนวคิดชาวญี่ปุ่นหรือชาวไทย และครูสอนภาษาไทย และ 4. **บทบาทผู้ช่วยพนักงานชาวญี่ปุ่น** อันได้แก่ บทบาท เลขานุการ ผู้ติดตามงานให้สำเร็จ ผู้ดูแลพนักงานชาวญี่ปุ่น และผู้ต้อนรับแขก และเมื่อพิจารณาด้านระดับความถี่และความถนัดในการทำบทบาท พบว่า บทบาทที่ล่ามฯ กลุ่มนี้ทำเป็นประจำและมีความถนัดในระดับ “มาก” มี 5 บทบาทด้วยกัน คือ บทบาทล่ามแปลพูดแบบขัดเกลาเนื้อหา บทบาทล่ามแปลพูดโดยเน้นแปลตรง บทบาทผู้แปลเอกสารในบริษัท บทบาทคนกลางใช้ทักษะภาษาไกล่เกลี่ยให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจกัน และ บทบาทคนกลางรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย ตามลำดับ (ตารางที่ 7) โดย 3 อันดับแรกนั้น ตรงกับบทบาทของล่ามตามหลักจรรยาบรรณที่เปรียบบทบาทล่ามเสมือนเครื่องแปลภาษา ส่วนบทบาทคนกลางใช้ทักษะภาษาไกล่เกลี่ย และคนกลางรับแรงกดดันนั้น เป็นบทบาทที่เปรียบล่ามเป็นสะพานเชื่อมสร้างความเข้าใจให้ทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าบทบาทของล่ามเปรียบได้กับ “Filter” (ตัวกรอง) ซึ่งในฐานะที่เป็นคนกลาง (鳥飼, 2007: 46-49)

4. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากวัฒนธรรมองค์กรไทยได้ถูกนำมาปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการสื่อสารของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยสู่พนักงานชาวไทย แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยความแตกต่างนี้เองที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ดังนี้ คือ

4.1 แนวคิดเรื่อง “โฮ-เรน-โซ” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา) ที่ซึ่งเป็นประเด็นที่ล่ามฯพบว่า พนักงานของทั้งสองประเทศมีแนวคิดและหลักการแตกต่างกันมาก พนักงานชาวญี่ปุ่นใช้หลักการนี้ในการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยจะเน้นการรายงานทันทีที่ติดต่อแต่เนิ่น ๆ และปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ไม่ลงมือแก้ปัญหาเอง แต่อย่างไรก็ตามพบว่า พนักงานชาวไทยไม่ได้ปฏิบัติตามแนวคิดนี้ ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการรายงานทันที

และมักจะแก้ปัญหาเองโดยไม่ปรึกษา เป็นต้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อล่ามฯ คือ ทำให้ล่ามฯ มีบทบาทเพิ่มในการติดตามงาน โดยล่ามฯ มีหน้าที่ในการสอบถามและติดตามงานจากพนักงานชาวไทยเพื่อไปรายงานให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่น ซึ่งล่ามฯ หลายคนพบว่า ในขณะที่ติดตามงานและรายงานผลนั้น ตนกลับเป็นคนกลางที่ได้รับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย

4.2 แนวคิดเรื่องการว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าพนักงานคนอื่น ๆ ที่ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการในการสอนผู้ที่ไม่ม่มีประสบการณ์ หรือ ทำผิดพลาดในสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) แบบญี่ปุ่นนั้น ล่ามฯพบว่า ส่วนงานการตักเตือนบางส่วนไม่สามารถที่จะแปลตรงตัวได้ จำเป็นต้องแปลแบบเกลาเนื้อความเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความขัดแย้ง ทำให้ล่ามฯ ต้องทำหน้าที่เสมือนคนกลางใช้ภาษาในการไกล่เกลี่ยสร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย แต่อย่างไรก็ตาม ล่ามฯ จำนวนหนึ่งกล่าวว่า ด้วยสำนวนภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในการว่ากล่าวตักเตือนนั้น มีลักษณะจริงจังจนบางครั้งรู้สึกตกใจ แม้ล่ามฯ กลุ่มนี้จะมีประสบการณ์และความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นก็ตาม

4.3 แนวคิดเรื่องการเติบโตทางสายงานแบบกว้าง ๆ (Generalist) ทำให้การพัฒนาสายงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยมีความหลากหลาย แม้ว่าตำแหน่งล่ามจะเป็นตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) ที่ควรเน้นฝึกทักษะในการแปล แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 26.6 ของล่ามฯ กลุ่มนี้ทำงานในตำแหน่งที่ใช้ทักษะความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น (Japanese Speaking Job) โดยเมื่อล่ามฯ กลุ่มนี้เรียนรู้เนื้อหาผ่านการแปลงานในแผนกต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง จะถูกทาบทามให้เปลี่ยนมาทำในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ฝ่ายเซลล์ (Sale) ฝ่ายจัดซื้อ (Purchase) ฝ่ายวิจัยและพัฒนา (Research and Development) รวมไปถึงตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน (Factory Manager) เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะการหมุนเวียนเปลี่ยนงานให้เกิดการเรียนรู้งานทั้งหมดที่เป็นลักษณะพิเศษของวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

กล่าวได้ว่า บริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยได้สร้างบริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” ผ่านทางวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น โดยมีล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการถ่ายโอนและการซึมซับ “ความเป็นญี่ปุ่น” ตามแบบต้นฉบับจากประเทศญี่ปุ่นนั้น ยังเกิดขึ้นได้

อย่างไม่สมบูรณ์แบบ นอกจากนั้นแล้ว วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานชาวญี่ปุ่น ทำให้ล่ามฯ ต้องทำบทบาทหลากหลาย รวมไปถึงบทบาทที่ไม่เกี่ยวข้องการแปล เช่น การเป็นคนกลางรับแรงกดดันจากทั้งสองฝ่าย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยพบว่า บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทยภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น” นั้น มีความหลากหลาย ซึ่งในบทบาทหลากหลายบทบาทเหล่านั้น มีบทบาทที่ขัดแย้งกัน หรือบทบาทที่ไม่สอดคล้องกัน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของล่ามกลุ่มนี้ ผู้วิจัยเสนอประเด็นเรื่อง “บทบาทขัดแย้ง” ให้เป็นอีกหนึ่งหัวข้อหนึ่งที่ควรศึกษาต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ชูชุกิ โนริยุกิ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวิวกิว ประเทศญี่ปุ่น ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาตลอดจนคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

[หนังสือ]

งามพิศ สัตย์สงวน. (2537). **สังคมและวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิต โรจน์อารยานนท์. (2547). **รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม

อิชิอิ โยเนะโอะ & โยชิกาวะ โทชิฮารุ. (2542). **ความสัมพันธ์ไทย-ญี่ปุ่น ๖๐๐ ปี**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Jun Onishi. (2006). **Working Japanese: Conflict, Culture Difference, and the Japanese Multinational in Southeast Asia**. Philippines: Inkwell Publishing Co., Inc. *[In English]*

岩淵 功一. (2008). **トランスナショナル・ジャパン**. 日本: 理想社.
[In Japanese]

鳥飼 玖美子. (2007). **よくわかる翻訳通訳学**. 東京: ミネルヴァ書房.
[In Japanese]

西田ひろ子. (2008). **グローバル社会における異文化間コミュニケーション**. 東京: 太平印刷社. *[In Japanese]*

ロビン コーエン& ポール ケネディ. (2003). **グローバル・ソシオロジー I: 格差と亀裂**. 東京: 平凡社 *[In Japanese]*

[งานวิจัย]

นนทณี ศรีนนท์ประเสริฐ. (2559). **งานวิจัยเรื่องคุณลักษณะของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยที่หัวหน้าชาวญี่ปุ่นของธุรกิจการผลิตที่อยู่ในอีสเทิร์นซีบอร์ดประสงค์ให้มี**. มหาวิทยาลัยบูรพา.

[บทความ]

นันท์ชญา มหาขันธ. (2556). **การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง: ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น**. เอกสารหลังการประชุมวิชาการระดับชาติญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย. 6, 1-6.

พัชยา ไสภณลธิพิงศ์. (2560). **การเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน**. วารสารสมาคมญี่ปุ่นศึกษาแห่งประเทศไทย ฉบับพิเศษ 2017, 172-185.

สุนันทา เสียงไทย. (2558). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นในเมืองไทย. วารสารญี่ปุ่นศึกษา . 32(2), 1-17.

สุพิชฌาย์ แสงทอง, จีระศักดิ์ รัตนวงษ์, กฤษณา โปธิสารัตนะ และ อีริตม์ พิริยะพลิน. (2556). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 8(2), 67-85.

John F. Embree. (1950). Thailand – A Loosely Structured Social System. **American Anthropologist, New Series.** 32(2), 181-193.

何 志明. (2012). 香港の日系企業における異文化コミュニケーションの問題—香港人社員に対する調査から— Intercultural Communication Problems in Hong Kong Japanese Companies: An Analysis of Survey of Hong Kong Employees. **Society of Japanese Language Education Hong Kong.** 15, 66-79. [In Japanese]

Noriyuki Suzuki & Peeriya Wangpokakul. (2009). Japanization in the Globalized Age of Thailand. **Journal of Communication Arts.** 27(3), 156-170.

[เว็บไซต์]

เจแปนฟาวน์เดชั่น (JF). (2560). การสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561, จาก http://www.jfbkk.or.th/three-fields/japanese-language-education/jpl_proficiency-test/?lang=th

สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนประจำประเทศไทย (BOI). (2560). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2560 (มกราคม-ธันวาคม). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561, จาก http://www.boi.go.th/upload/FDI2017edited_51756.pdf

องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (JETRO). (2558). ผลการสำรวจแนวโน้มการลงทุนของบริษัทร่วมทุนในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561, จาก https://www.jetro.go.jp/ext_images/thailand/thai/t_survey/pdf/sme_survey_2014_tha.pdf