

ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย



นางสาวพร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION PROBLEMS BETWEEN THAIS AND JAPANESES
IN JAPANESE COMPANIES IN THAILAND



Miss Prompan Prompithayayoot

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2007

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น
ในประเทศไทย

โดย

นางสาวพร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ

สาขาวิชา

วาทวิทยา


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

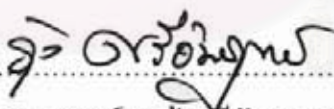
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอัษฎาพร


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

 คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)

 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอัษฎาพร)

 กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสานจิต)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สิริชัย พงษ์วิชัย)

พร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ : ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น
ในประเทศไทย. (COMMUNICATION PROBLEMS BETWEEN THAIS AND JAPANESES
IN JAPANESE COMPANIES IN THAILAND) อ. ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.รุ่ง ศรีอักษรภาพร, 126หน้า.

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของ
ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้ภาษาเชิงวัจนะและอวัจนะระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัท
ญี่ปุ่นในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth-interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 35 คน เป็นพนักงานชาวไทย 21 คน และพนักงานชาวญี่ปุ่น 14 คน ที่ทำงาน
อยู่ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 12 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. วัจนภาษา ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย
เกิดจากความแตกต่างของภาษาพูดและภาษาเขียนในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ในเรื่องการ
ใช้ไวยากรณ์ คำศัพท์ มารยาทในการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และ
รูปแบบการสื่อสาร
2. อวัจนภาษาที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารเกิดจากความเข้าใจและการตีความที่ต่างกันของคน
ไทยและคนญี่ปุ่นในเรื่องลักษณะท่าทาง การเคลื่อนไหว สายตา สีหน้า น้ำเสียง รูปลักษณ์
ภายนอก การสัมผัส และ ความแตกต่างในเรื่องเวลา
3. ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นมีทั้งระดับที่สร้างความไม่เข้าใจ หรือ เข้าใจผิด ไม่พอใจ และนำไปสู่
ความขัดแย้ง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา วาทยาศาสตร์และสื่อสารการแสดง
สาขาวิชา วาทยาศาสตร์
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *รุ่ง ศรีอักษรภาพร*

4985119028 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD: THAIS AND JAPANESES / COMMUNICATION PROBLEMS

PROMPAN PROMPITHAYAYOOT : COMMUNICATION PROBLEMS BETWEEN THAIS AND JAPANESES IN JAPANESE COMPANIES IN THAILAND. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. ROONG SRIASSADAPORN, Ph.D., 126 pp.

This study is a qualitative research. The purpose of study is to investigate characteristics of verbal and nonverbal behaviors causing communication problems between Thais and Japanese in Japanese companies in Thailand. Using in-depth interview technique, the researcher acquired qualitative data from 21 Thais and 14 Japanese who had been working in Japanese companies in Thailand.

Results of the study revealed that verbal behaviors which caused communication problems between Thai and Japanese employees were associated with differences between Thai and Japanese language usages, levels of their English competencies and their verbal communication styles. With respect to nonverbal behaviors, causes of the problems were related to differences between Thais' and Japanese' understanding and interpretability of their body movement, eye and facial expression, vocalic, physical appearance, touching and time orientation. Problems could lead from not being understandable, misunderstanding, resentful to conflicting situations.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department Speech Communication and Performing Arts Student's signature Prompan Prompithayayoot
Field of study Speech Communication Advisor's signature Roong Sriassadaporn
Academic year 2007

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งศรีรัชฎาพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำอันทรงคุณค่า คำปรึกษา และการดูแลเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและทำวิทยานิพนธ์นี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์านุกุล ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต และรองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงศ์วิชัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทความรู้อันประเมินค่ามิได้ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัย คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย และพี่สาว ที่คอยมอบความรัก กำลังใจ และการสนับสนุนเสมอมาทั้งในด้านการศึกษาและการใช้ชีวิต ทำให้ผู้วิจัยสามารถยืนหยัดและก้าวต่อไปข้างหน้าได้ นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคุณน้าของผู้วิจัย ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการเดินทางเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด ทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกลุ่มองค์กรและผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทุกท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนสาขาวิชาทุกคน วันเวลาแห่งการศึกษาที่เราได้ใช้ร่วมกันมาจะเป็นความทรงจำที่มีค่าต่อผู้วิจัยตลอดไป ขอขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือทุกอย่างตลอดระยะเวลา 2 ปีมานี้ ตลอดจนเพื่อนและน้องที่น่ารักของผู้วิจัยทุกคนที่เป็นกำลังใจและกำลังสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลืองานด้านเอกสารต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์หลัก	4
1.3 วัตถุประสงค์เฉพาะ.....	4
1.4 ปัญหานำวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเรื่องภาษา.....	8
2.2 แนวคิดเรื่องกระบวนการรับรู้และการตีความ.....	17
2.3 แนวคิดเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร	19
2.4 แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม.....	20
3 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 รูปแบบการวิจัย	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34

บทที่	หน้า
3	
3.4 การทดสอบเครื่องมือ.....	35
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
4	
ผลการวิจัย	39
4.1 ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร.....	39
4.2 ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร.....	66
5	
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผลการวิจัย	86
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	101
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ	115
รายการอ้างอิง.....	116
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก ข้อมูลแสดงปริมาณการลงทุนแบ่งตามประเภทธุรกิจของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2549.....	121
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย.....	122
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวญี่ปุ่น (ภาษาอังกฤษ).....	123
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวญี่ปุ่น (ภาษาญี่ปุ่น).....	124
ภาคผนวก จ จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ (ภาษาไทย).....	125
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	126

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรข้ามชาติมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการลงทุนในหลายประเทศทั่วโลก ในแต่ละองค์กรจึงมีความหลากหลายทั้งทางด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม ความแตกต่างเหล่านี้ย่อมนำมาสู่ปัญหาการสื่อสารในระหว่างการทำงานร่วมกันได้(บรรจง อมรชิวิน ,2547)ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ที่มีองค์กรจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนมากมาย นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 จนถึงปัจจุบัน โดยประเทศที่เข้ามาลงทุนมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ประเทศญี่ปุ่น รองลงมาคือ ประเทศสหรัฐอเมริกา และอันดับสามคือประเทศสิงคโปร์ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2548) มีการศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นในเรื่องการสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติเหล่านี้มากมาย เช่น การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการปัญหาด้านการสื่อสารทางธุรกิจ ระหว่างประเทศ กรณีศึกษาเฉพาะบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย (Sriussadaporn,2006) การศึกษาเรื่อง การสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ (Victor ,1992) และการศึกษาเรื่องการสื่อสารทางธุรกิจในเอเชียแปซิฟิก (James,1995) เป็นต้น การศึกษาเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรพบทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว เนื่องจากบุคคลต้องสื่อสารกันเพื่อให้การติดต่อเรื่องงานและทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเป็นที่เข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะในองค์กรที่มีพนักงานมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมย่อมส่งผลต่อการสื่อสารและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารและการทำงานได้ ดังนั้น การสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทข้ามชาติ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการสื่อสารและการทำงานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ และความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของไทยกับต่างประเทศได้

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2549 พบว่า ประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ด้วยเงินลงทุน 115,200 ล้านบาท อันดับสอง คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ด้วยเงินลงทุน 71,407 ล้านบาท และอันดับสาม คือ ประเทศสิงคโปร์ ด้วยเงินลงทุน 18,750 ล้านบาท จึงนับได้ว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีบทบาทสำคัญต่อการลงทุนและเศรษฐกิจของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การศึกษาและงานวิจัยส่วนใหญ่

มุ่งเน้นไปที่การสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติ ระหว่างชาวไทยและชาวอเมริกัน หรือระหว่างชาวไทยและชาวยุโรป ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของกัลยิมา โตกะคุณะ(2541) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร บรรยายภาคการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย และงานวิจัยของสมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก ทั้งที่ในปัจจุบันบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจภายในประเทศไทยอย่างยิ่ง

การศึกษาเรื่อง ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยนั้น ในการติดต่อสื่อสารภาษาถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารใดๆ ก็ตามสัมฤทธิ์ผล ดังที่ เสนาะ ตีเยวาร์ (2541) ได้ให้ทัศนะว่า ภาษาเป็นสื่อที่จะนำความคิดของคนในการรับรู้และทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนทำหน้าที่ในการเข้ารหัสและถอดรหัสของข่าวสารต่างๆ ให้มีความหมายที่ต้องการ ภาษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการสื่อสารที่ช่วยให้มนุษย์มีความเข้าใจกันและเรียนรู้สภาพการณ์ต่างๆ ได้ ภาษาเป็นสิ่งที่มาคู่กับวัฒนธรรม ดังนั้น ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เห็นได้ชัดเจนและส่งผลให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมากที่สุดก็คือภาษานั้นเอง (สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ , 2547)

ทั้งประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นต่างก็มีภาษาประจำชาติเป็นของตนเอง นั่นคือประเทศไทยก็ใช้ภาษาไทยและประเทศญี่ปุ่นก็ใช้ภาษาญี่ปุ่น ภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยนั้น ภาษาที่คนไทยและคนญี่ปุ่นใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มีทั้งภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาแม่ ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นก็ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยเป็นภาษาแม่เช่นเดียวกัน ระดับภาษาต่างประเทศที่แต่ละคนเรียนรู้มาและใช้ได้จึงต่างกัน เมื่อระดับภาษาต่างกันย่อมส่งผลต่อการสื่อสารและอาจทำให้เกิดความปัญหาทางการสื่อสารได้ (สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ , 2547)

แนวคิดเรื่องวจนภาษา (Verbal) และ อวจนภาษา (Nonverbal) มีส่วนสำคัญในการทำความเข้าใจเรื่องการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีสัมพันธภาพทางภาษาศาสตร์ (Theory of Linguistic Relativity) กล่าวว่า การเข้าใจถึงลักษณะและโครงสร้างของภาษาใดๆ ก็ตาม รวมถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น การใช้เสียง ไวยากรณ์ การสร้างประโยค การเรียงคำ รูปแบบการใช้ภาษาที่ดีและเหมาะสม (Berko et al.,1998 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) จะทำให้เข้าถึงระดับของ

ภาษา ความคิด และการรับรู้ทางภาษานั้นๆ ได้อย่างถ่องแท้ ซึ่งเมื่อเข้าใจแล้วก็จะสามารถเข้าใจภาษานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การเรียนรู้และทำความเข้าใจเรื่องอวัจนภาษา ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนไหว (Body Movement) สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior) น้ำเสียง (Vocalics) รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) สัมผัส (Touch) และช่วงเวลา (Time) ตามทฤษฎีอวัจนภาษา (Nonverbal Message Code) สามารถนำมาส่งเสริมการใช้วัจนภาษาและทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Infante , Rancer and Womack, 2003) ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นจะต้องให้ความสนใจในภาษาที่แต่ละคนได้นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งในแง่ของวัจนภาษาได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียน รวมทั้งอวัจนภาษา สัญลักษณ์และคำศัพท์เฉพาะต่างๆ ในบริบทต่างๆ กันของบริษัทญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างกัน อันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

วัฒนธรรมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การใช้ภาษาของชาวไทย และชาวญี่ปุ่นแตกต่างกัน เพราะภาษาและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ Berko และคณะ (1998 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล ,2548) กล่าวว่าภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ เมื่อเราต้องการสื่อสารในอีกภาษาหนึ่ง สิ่งสำคัญที่เราต้องทราบจึงไม่ใช่แต่เพียงคำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้นๆ เท่านั้น แต่ต้องเข้าใจถึงกฎเกณฑ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และทางสังคม ซึ่งก็คือเรื่องของวัฒนธรรมนั่นเอง นอกจากนี้ เมื่อบุคคลมีการสื่อสารกัน ย่อมจะเกิดการเลือกรับสาร (selection) การเรียบเรียงสาร(organization) และการตีความสาร (interpretation) ที่แตกต่างกัน ซึ่งวัฒนธรรมมีส่วนอย่างมากในการทำให้บุคคลต่างวัฒนธรรม ที่รับสารเดียวกันตีความต่างกัน (เมตตา วิวัฒนานุกูล,2548) ซึ่งบ่อยครั้งได้นำไปสู่ปัญหา ความไม่เข้าใจ ตลอดจนความไม่พอใจระหว่างกัน ดังนั้น การศึกษาเรื่องภาษาและวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กัน จึงจะสามารถเข้าใจปัญหาทางการสื่อสารตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้

ในงานวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นจะศึกษาถึงปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยจะศึกษาถึงวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่คนทั้งสองชาติใช้แล้วทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างกัน อันเนื่องมาจากวัฒนธรรม ความคิด และการตีความภาษาที่แตกต่างกัน เนื่องจากเรื่องนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาอย่างจริงจัง ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของชาลิน นานา (2539) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและ

อเมริกัน ส่วนงานวิจัยของพิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) ได้ศึกษาถึงการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น และงานวิจัยของสุชาติา สุขเสถียรพาณิชย์ (2545) ก็เป็นการศึกษาถึงความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติญี่ปุ่น ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ล้วนมุ่งเน้นในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรข้ามชาติและปัญหาทางการสื่อสารโดยทั่วไป โดยยังไม่มีการศึกษาที่เน้นหนักไปยังปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสารโดยเฉพาะ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้ จึงอาจจะช่วยขยายองค์ความรู้เรื่องการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการจริงในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากการใช้ภาษา ในเชิงของวัฒนธรรมและอวัจนภาษาที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหานำวิจัย

1. ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง
2. ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย” นี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งจดทะเบียนเป็นสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่นในประเทศไทย พ.ศ. 2550 โดยเลือกจากการแบ่งตามประเภทธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 15 ประเภท โดยเลือกจากประเภทธุรกิจที่มีการลงทุนสูงสุด 5 อันดับแรกในปี 2549 ได้แก่ (1)กลุ่มเคมี (2)กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (3)กลุ่มเหล็กและอลูมิเนียม (4)กลุ่มรถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง และ(5)กลุ่มการค้าและการบริการ *

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บริษัทญี่ปุ่น	หมายถึง	บริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนและเปิดบริษัทในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนเป็นสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่นประเทศไทย ปี พ.ศ. 2550 ที่ระบุไว้ในขอบเขตการวิจัยข้างต้น โดยอาจเป็นบริษัทที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นแล้วเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย หรือเป็นบริษัทที่ชาวญี่ปุ่นเพิ่งเข้ามาเปิดในประเทศไทยก็ได้ โดยแบ่งเป็นขนาดต่างๆตามเกณฑ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
องค์กรขนาดเล็ก	หมายถึง	องค์กรที่มีทรัพย์สินถาวรสุทธิ เป็นจำนวน 1-10 ล้านบาท หรือมีจำนวนพนักงานระหว่าง 10-49 คน
องค์กรขนาดกลาง	หมายถึง	องค์กรที่มีทรัพย์สินถาวรสุทธิ เป็นจำนวน 10-20 ล้านบาท หรือมีจำนวนพนักงานระหว่าง 50-199 คน
องค์กรขนาดใหญ่	หมายถึง	องค์กรที่มีทรัพย์สินถาวรสุทธิมากกว่า 20 ล้านบาท หรือมีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน

*ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก., หน้า 121

พนักงานชาวไทย	หมายถึง	คนสัญชาติไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย
พนักงานชาวญี่ปุ่น	หมายถึง	คนที่มีสัญชาติญี่ปุ่นที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย
ลักษณะของภาษา	หมายถึง	ลักษณะของวัจนภาษา อวัจนภาษา ที่พนักงานชาวไทย และชาวญี่ปุ่นใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน
วัจนภาษา	หมายถึง	การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน รวมทั้งจำนวนตัวเลข
อวัจนภาษา	หมายถึง	การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ นอกเหนือไปจากคำหรือจำนวนเลข เป็นการใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว สายตาและสีหน้า น้ำเสียง ลักษณะที่เห็นทางภายนอก ระยะห่างและความใกล้ชิด สัมผัส และช่วงเวลา
ปัญหาในการสื่อสาร	หมายถึง	<p>ปัญหาที่เกิดจากการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่น สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกได้เป็น 3 ระดับ คือ</p> <p>ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน</p> <p>ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท</p> <p>ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ชื่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้</p>
การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	หมายถึง	การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ใช้ที่นี้หมายถึงวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ในเชิงวิชาการ เป็นการสร้างความรู้ทางการสื่อสารโดยเฉพาะในเรื่องการใช้ภาษา ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ในบริบทขององค์กรข้ามชาติ เป็นการขยายฐานองค์ความรู้ทางการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาในกรณีปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยอย่างจริงจัง
2. ในเชิงวิชาชีพ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ทำให้เกิดปัญหาระหว่างกัน การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนมีพื้นฐานความรู้ทางด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม อันจะเป็นฐานให้เกิดความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมแต่ต้องมาอยู่ร่วมองค์กรเดียวกัน และสามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไปในอนาคต



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยนี้ เป็นการศึกษาถึงการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาลักษณะต่าง ๆ ภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาถึงวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่น รวมทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องนี้เป็น

1. แนวคิดเรื่องภาษา
2. แนวคิดเรื่องกระบวนการรับรู้และการตีความ
3. แนวคิดเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร
4. แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

แนวคิดเรื่องภาษา

มนุษย์ได้ใช้ “ภาษา” เป็นเครื่องมือในการสื่อสารมาตั้งแต่โบราณ ภาษาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความคิดออกมา ทั้งในรูปแบบของวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน และรูปแบบของอวัจนภาษา ได้แก่ สีหน้า แววตา น้ำเสียง กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ต่าง ๆ ฯลฯ นอกจากนี้ภาษายังมีบทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดวัฒนธรรมสืบต่อกันมา (พิณทิพย์ ทวยเจริญ , 2546) ในการจะศึกษาเรื่องปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น จะต้องมีการพิจารณาทั้งในส่วนของวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนทั้งสองประเทศ ซึ่งลักษณะของภาษาที่แตกต่างกันนั้นมีทั้งความแตกต่างที่ไม่เป็นปัญหาและความแตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้

ความแตกต่างทางวัจนภาษาของคนไทยกับคนญี่ปุ่น

วัจนภาษา คือ การสื่อความหมายซึ่งกันและกันของมนุษย์ ในรูปแบบของภาษาพูด และภาษาเขียน ซึ่งมนุษย์แต่ละสังคมวัฒนธรรมได้ร่วมกันกำหนดลักษณะ รูปแบบ เสียง และ

ความหมายที่เป็นที่รับรู้ร่วมกัน เพื่อใช้สื่อถึงความรู้สึกนึกคิด และแทนสิ่งต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม (ชิตาภา สุขพหล้า , 2548) ดังนั้น วจนภาษาจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม วัฒนธรรม ซึ่งรวมไปถึงวจนภาษาของคนไทยกับคนญี่ปุ่นด้วย

ความรู้ทางภาษาเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารด้วย วจนภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ซึ่งนำมาแบ่งเป็นประเด็นหลักในการพิจารณาความแตกต่างทางวจนภาษาของคนไทยกับคนญี่ปุ่น ได้แก่ เรื่องกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษาที่มีผลต่อการใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน และเรื่องสไตล์หรือรูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษา

ในเรื่องกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษานั้น ภาษาแต่ละภาษาจะมีกฎเกณฑ์และโครงสร้างที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงและนั่นเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าความคิดของคนแต่ละเชื้อชาติมีความแตกต่างกัน (Infante, Rancer and Womack, 2003) ดังนั้นภาษา ความคิด และวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญในการที่จะเข้าถึงธรรมชาติของ ภาษาต่าง ๆ ในโลก กฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษา คือ ไวยากรณ์ที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงระหว่างภาษาไทย กับภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วย ภาษาอังกฤษ และรูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษาที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น (Berko et al.,1998 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อการใช้ วจนภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนของคนไทยกับคนญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาไทย ในการสื่อสารกันก็ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ บ่อยครั้งที่ความเคยชิน ต่อกฎเกณฑ์และโครงสร้างทางภาษาของตนในคนแต่ละชนชาติ รวมทั้งการขาดความรู้ความ เข้าใจในเรื่องกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษาของชาติอื่น ได้นำไปสู่ความยากลำบากเมื่อจะต้อง เรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในกรณีนี้อาจจะต้องใช้ภาษาใดๆ ก็ตาม ที่ไม่ใช่ภาษาของประเทศตนใน การติดต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นได้กับทุกประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล หรือองค์กร

ความแตกต่างทางวจนภาษาสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นหลักๆ ดังนี้

ไวยากรณ์

ศรีวิไล พลมณี (2545) ได้เปรียบเทียบโครงสร้างทางความคิด ที่สะท้อนออกมาทาง โครงสร้างภาษาของคนชาติต่างๆว่าไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญต่อการที่จะใช้

วจนภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนในภาษาใดๆก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะดูได้จากการเปรียบเทียบภาษาไทย อังกฤษและญี่ปุ่น ดังตารางข้างล่าง

ภาษาไทย	ฉัน	กำลัง	ไป		โรงเรียน
ภาษาอังกฤษ (แปลไทย)	I ฉัน	Am เป็น	Going กำลังไป	To ที่	School โรงเรียน
ภาษาญี่ปุ่น (แปลไทย)	วาตาชิ ฉัน	วะ นะ (แสดงว่า ฉันเป็น ประธาน)	กักโก โรงเรียน	เอ๊ะ ที่	อิคิมัส กำลังไป

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระบบความคิดที่แตกต่างกันของชาวไทย อังกฤษและญี่ปุ่น ซึ่งส่งผลต่อการเรียงคำในประโยค อันเป็นหนึ่งในเรื่องของกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษา จะเห็นได้ว่าภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีการเรียงประโยคจากประธาน กริยา และกรรม ซึ่งใจความสำคัญของประโยคจะอยู่ที่ส่วนต้น คือเมื่อดูจากประธาน และกริยาของประโยคก็พอจะทราบได้ว่าต้องการสื่อถึงอะไร ในขณะที่ภาษาญี่ปุ่นจะมีการเรียงประโยคจาก ประธาน กรรม กริยา ซึ่งใจความสำคัญจะอยู่ที่คำกริยาที่อยู่ท้ายประโยค กล่าวได้ว่าภาษาญี่ปุ่นต้องดูจนจบประโยคจึงจะทราบได้ว่าต้องการสื่อถึงอะไร เมื่อคนไทยและคนญี่ปุ่นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่มีโครงสร้างแตกต่างไปจากภาษาตน จึงอาจสับสนในความหมายที่แท้จริงของการสื่อสารได้ ทั้งนี้ ภาษาเขียนมักจะเคร่งครัดในเรื่องของกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษามากกว่าภาษาพูด อย่างไรก็ตาม วจนภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน เมื่อใช้ในสถานการณ์จริง บางครั้งอาจไม่ถูกต้องตามหลักภาษาหรือไวยากรณ์เสมอไป แต่ก็เป็นที่เข้าใจกันได้ เช่น ในภาษาอังกฤษ ถ้าถามว่าคุณจะไปไหนตามหลักไวยากรณ์ต้องเป็น Where are you going ? แต่ในสถานการณ์จริง แค่ Go where ? ก็ใช้ได้และเข้าใจกัน (ชิตาภา สุขพลำ, 2548) ความสำคัญในข้อนี้ เพียงต้องการจะเปรียบเทียบให้เห็นว่าถึงแม้ว่าชาวไทยกับชาวญี่ปุ่นอาจจะมีความรู้ในเรื่องของกฎเกณฑ์และโครงสร้างภาษาไม่เท่ากันหรือแตกต่างกัน แต่ถ้าสื่อสารกันได้อย่างเป็นที่รับรู้และเข้าใจกัน ก็อาจจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างกันเสมอไป

คำศัพท์

คำศัพท์ หมายถึง คำต่างๆที่มีใช้ในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งสะท้อนลักษณะและวิถีชีวิตที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ที่แสดงให้เห็นว่าคำศัพท์เดียวกันนั้น คนไทย

กับคนญี่ปุ่นใช้ในความหมาย ความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการตีความที่ต่างกันไปตามค่านิยม และการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในวัฒนธรรมไทยกับญี่ปุ่น

ปรัชญาชีวิตของคนไทย คือ ชอบใช้ชีวิตง่าย ๆ อยู่กันอย่างสบาย จะทำอะไรก็เอาความสนุกเป็นที่ตั้ง ไม่ค่อยเอาจริงจังต่อชีวิตมากนัก ซึ่งคำศัพท์ คำว่า "แล้วแต่" "เกรงใจ" "สบาย ๆ" "สนุก" "ไม่เป็นไร" "ไม่มีปัญหา" เป็นคำสำคัญที่จะทำให้เข้าใจคนไทยมากขึ้น (บัณฑิต โรจน์อารายนนท์ และคณะ, 2547) สะท้อนให้เห็นถึงความคิดและวัฒนธรรมของคนไทยได้ว่า ไม่ถือสากับความผิดพลาด อยู่กันอย่างสบาย ๆ ไม่จริงจังกับชีวิตมากนัก อีกทั้งยังมีวัฒนธรรมของความเกรงใจและเคารพผู้อาวุโสอีกด้วย แต่คนญี่ปุ่นเป็นคนที่เอาจริงจังกับชีวิตต่อการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่เข้มงวด จนดูเหมือนว่าชาวญี่ปุ่นยึดถือคติชีวิตว่างงานคือเป้าหมายของชีวิต

มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีข้อกำหนดเกี่ยวกับสิ่งที่ควรพูดและไม่ควรพูดแตกต่างกัน นั่นคือ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการพูดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามกาลเทศะที่แตกต่างกัน เช่น การพูดในเรื่องทั่วไป การชมเชย การตำหนิ เป็นต้น ในวัฒนธรรมไทย มารยาทและการให้เกียรติเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งรวมไปถึงการรักษามารยาทในการพูด คนไทยจะเน้นในเรื่องของการกล่าววาจาที่สุภาพต่อกัน ในขณะที่คนญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าจะเป็นชนชาติที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (ขุนทอง อินทร์ไทย , 2533) แต่การทำงานร่วมกันกับคนหมู่มากแล้ว เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจหรือการกระทบกระทั่งกัน ก็อาจมีการกล่าวถ้อยคำที่ไม่สุภาพต่อกันได้ เนื่องจากคนญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่จริงจังในเรื่องของงาน เมื่อเกิดความผิดพลาดในเรื่องงานหรือมีผลกระทบต่อดังกล่าว ก็จะทำหุนหันพลุกพล่านที่ทำความผิดพลาดอย่างรุนแรงได้เช่นกัน (บัณฑิต โรจน์อารายนนท์ และคณะ, 2547)

ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีภาษาประจำชาติเป็นของตนเอง กล่าวคือ ประเทศไทยมีภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติ ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นก็มีภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาประจำชาติตน ในการทำงานร่วมกันภายในบริษัทข้ามชาติ ซึ่งในที่นี้ก็คือบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนั้น ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มีได้ทั้งภาษาญี่ปุ่นภาษาอังกฤษ และภาษาไทย แต่ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้นว่า ภาษาแต่ละภาษามีโครงสร้างและหลักการใช้ที่แตกต่างกัน ดังนั้น กรณีที่ชาวไทยหรือชาวญี่ปุ่นแต่ละคน อาจมีระดับความรู้ทางภาษาต่างประเทศแตกต่างกัน ก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารได้ (สมสุตา

ศรีวิวัฒนานนท์ , 2547) ซึ่งในที่นี้ภาษาต่างประเทศสำหรับคนไทย ก็คือ ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่น ในขณะที่ภาษาต่างประเทศสำหรับคนญี่ปุ่น ก็คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย นั่นเอง

รูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษา

การสื่อสารกันด้วยวจนภาษาของคนต่างวัฒนธรรมจะมีความแตกต่างกันในลักษณะของตัวภาษาดังที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น และความแตกต่างในเรื่องของสไตล์หรือรูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษา ซึ่งมีทั้งหมด 4 รูปแบบ (Gudykunts and Ting-Toomey, 1984: 99-115 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548 ; Gudykunts, 2003)

1. Direct-Indirect style
2. Elaborate-Succinct style
3. Personal-Contextual style
4. Instrumental-Affective style

Direct-Indirect style

Direct style เป็นการสื่อสารถึงสิ่งที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ในขณะที่ Indirect style เป็นการสื่อสารออกไปโดยอ้อม มีการคำนึงถึงบริบทและสิ่งแวดล้อม

คนไทยจะมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาหรือ Direct style ดังที่ ชุนทอง อินทร์ไทย (2533) ได้ให้ทัศนะว่า คนไทยโดยส่วนใหญ่เน้นคิดสิ่งใดได้ก็จะกระทำหรือพูดออกไปเลยอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน เช่น เมื่อต้องการจะให้ทำอะไรสักอย่าง ก็จะไปพูดเลยว่า “ผมต้องการให้คุณทำสิ่งนี้ให้ผม” สำหรับการ ปฏิเสธ หรือตอบรับ ก็จะไปพูดอย่างชัดเจนว่า “ได้” หรือ “ไม่ได้”

คนญี่ปุ่นมักจะมีการสื่อสารแบบโดยอ้อม หรือ Indirect style ดังที่ บรรจง อมรชีวิน (2547) ตั้งข้อสังเกตว่า หากเจ้านายญี่ปุ่นต้องการจะให้ลูกน้องทำความสะอาดสำนักงาน เขาจะไม่พูดว่า “ทำความสะอาดสำนักงานหน่อย” แต่จะพูดว่า “ดังที่เราจะมีแขกสำคัญมาเยือนตอน 12.00 น. และเราอยากให้เขาได้รับความประทับใจที่สุดกับบริษัทของเรา ดังนั้น บางทีเราคงต้องจัดระเบียบรอบๆ นี้ให้ดี” อีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมีสไตล์การสื่อสารแบบ Indirect ก็คือ ชาวญี่ปุ่นมีวิธีพูดมากมายเพื่อลดการกระทบกระทั่งจากคำถามหรือคำพูดแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดว่า “ขอคิดดูก่อน” ในการที่จะปฏิเสธข้อคิดเห็นในที่ประชุม แทนที่จะพูดออกไปตรงๆ ว่า “ผมไม่เห็นด้วย” (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

Elaborate-succinct style

สามารถแบ่งได้เป็น สามรูปแบบคือ

1. Elaborate style คือ การใช้สำนวนอันลึกซึ้ง หรือการพูดที่มีการขยายความมาก
2. Exacting style คือ การไม่พูดมากหรือน้อยกว่าความจำเป็น
3. Succinct style คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ

คนไทยแม้จะเป็นประเทศในแถบเอเชียที่มักมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) แต่คนไทยรับอิทธิพลจากวัฒนธรรมตะวันตก ที่มีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style เข้ามามากขึ้น ดังนั้น ในปัจจุบันคนไทยจึงมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style มากกว่ารูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style กล่าวคือ คนไทยเน้นการสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ ต้องมีการอธิบายรายละเอียดของการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจได้ทันทีโดยไม่ต้องอาศัยการตีความ

คนญี่ปุ่นมีการสื่อสารในลักษณะของ Succinct style ซึ่งก็คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ กล่าวคือ คนญี่ปุ่น บางครั้งก็เลือกจะใช้วิธีการสื่อสารเป็นนัยๆ โดยไม่ใช้คำพูด เนื่องจากเขาคิดว่า การสื่อสารด้วยคำพูดเป็นวิธีที่ตรงจนเกินไป ในขณะที่การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดหรือการเจียบ จะเป็นวิธีที่นุ่มนวลกว่า การนิ่งเจียบและการหลบตาของคนญี่ปุ่นในขณะการประชุมหรือเจรจา อาจแสดงถึงปฏิกริยาต้านลบที่มีต่อคำพูดหรือพฤติกรรมของคู่สนทนา หรืออาจหมายถึงการที่คนญี่ปุ่นกำลังให้ความสนใจในการฟังอย่างเต็มที่ก็ได้ “ (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542 ; บรรจง อมรชีวิน, 2547)

Personal-Contextual style

Personal style เป็นรูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล แต่ Contextual style เป็นรูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style ซึ่งเป็นรูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล ดังจะเห็นได้จากการแนะนำตัวที่เริ่มจากชื่อนามสกุล แฉก บริษัทที่สังกัด คือเรียงลำดับจากตัวบุคคลเรื่อยไปจนถึงกลุ่มที่ตนสังกัด เป็นการให้ความสำคัญกับตัวตนของบุคคลก่อน อันมีลักษณะที่สอดคล้องกับการแนะนำตัวเองตามแบบตะวันตกหรืออเมริกันที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญของปัจเจกบุคคลโดยการแนะนำชื่อตัวก่อน (บรรจง อมรชีวิน , 2547)

คนญี่ปุ่นมีการสื่อสารในลักษณะของ Contextual style ซึ่งเป็นรูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม ดังจะเห็นได้จาก ญี่ปุ่นจะทำการใดก็จะทำในนามบริษัท เมื่อจะแนะนำตัวก็จะ

ทำโดยการเน้นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เช่น แนะนำว่า “ ส่วนบริหารทั่วไปของบริษัทมิติซูบิชิ เป็นผู้ช่วยผู้จัดการ ยามาโมโต้คือชื่อของผม ” (บรรจง อมรชิวิน, 2547)

Instrumental-Affective style

Instrumental style เป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งที่เป้าหมายของการพูด ส่วน Affective style เป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกัน

คนไทยมีสไตล์การสื่อสารแบบ Instrumental style คือเป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งที่เป้าหมายของการพูด กล่าวคือ ถ้าต้องการจะสื่อสารเรื่องใดสักเรื่องคนไทยมักจะเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการและมุ่งใช้การพูดเพื่อถ่ายทอดความคิดของตนเป็นหลัก (บัณฑิต โรจน์อารยานนท์, 2547)

คนญี่ปุ่นมีสไตล์การสื่อสารแบบ Affective คือ เป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกัน กล่าวคือ จะจับใจความของอีกฝ่ายและสังเกตความรู้สึกของคู่สนทนา มีการปรับความรู้สึกของตนให้เข้ากับคู่สนทนา (Ramsey, 1984 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) นอกจากนี้ ในส่วนของการเจรจาที่มุ่งสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกันนั้น คนญี่ปุ่นจะเน้นความปรองดองกันในหมู่คณะ การประชุมหรือการตัดสินใจต่างๆ จะต้องเป็นไปตามเสียงส่วนใหญ่ ข้อสรุปจะได้มาก็ตอเมื่อสมาชิกในที่เห็นด้วยเท่านั้น แม้ต้องเสียเวลาอยู่บ้างก็ตาม (ขุนทอง อินทร์ไทย, 2533)

ความแตกต่างทางอวัจนภาษาของคนไทยกับคนญี่ปุ่น

อวัจนภาษา คือ การสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นการสื่อสารด้วยกิริยาอาการและท่าทางต่างๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการใช้ถ้อยคำของผู้สื่อสาร (ชิตาภา สุขพลำ, 2548)

การสื่อสารด้วยอวัจนภาษานั้นมีหลายรูปแบบ (Infante, Rancer and Womack, 2003 ; เมตตา วิวัฒนานุกูล , 2548) และลักษณะของการสื่อสารทางอวัจนระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ได้แก่

ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement)

ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement) คือ แสดงออกด้วยกิริยาท่าทางต่างๆ ลักษณะการยืน เดิน นั่ง การทักทาย ซึ่งบัณฑิต โรจน์อารยานนท์และคณะ(2547) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องท่าทางและการเคลื่อนไหวของคนไทย และคนญี่ปุ่น ดังนี้

คนไทยมีการแสดงออกทางท่าทางและการเคลื่อนไหว เช่น การใช้นิ้วชี้สิ่งของถือว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสม แต่จะไม่มีการใช้เท้าในการชี้ หรือเขี่ยสิ่งของให้ผู้อื่นเนื่องจากวัฒนธรรมไทยถือว่าเป็นสิ่งที่หยาบคายเพราะทำเป็นของต่ำ ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะไม่มีกรือสาในเรื่องการใช้เท้า การชี้หรือเขี่ยสิ่งของ การใช้เท้านั้นอาจไม่สุภาพแต่ไม่ถึงกับหยาบคาย คนไทยจะมีการใช้มือประกอบการพูดตามความเหมาะสม แต่คนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการใช้มือประกอบการพูด และเมื่อมีอาการโกรธคนไทยจะไม่ค่อยมีการแสดงท่าทาง โดยเฉพาะจะไม่ระบายอารมณ์กับสิ่งของหรือทูปโต๊ะเนื่องจากไม่สุภาพและไม่เหมาะสม ส่วนคนญี่ปุ่นเมื่อมีอาการโกรธจะมีทั้งที่เก็บความรู้สึกไว้ได้กับเก็บเอาไว้ไม่ได้แล้วแสดงออกมาด้วยการทูปโต๊ะซึ่งดูรุนแรงสำหรับคนไทย

สายตา และสีหน้า (Eye & Facial Behavior)

สายตา และสีหน้า (Eye & Facial Behavior) การแสดงออกทางสีหน้า ได้แก่ การยิ้ม หัวเราะ ร้องไห้ และการแสดงออกทางสายตา การสื่อสารผ่านทางตา รวมทั้งแสดงออกผ่านทาง การเคลื่อนไหวของคิ้ว ซึ่งสามารถสื่ออารมณ์และความหมายของคู่สนทนาหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร เช่น ดีใจ เสียใจ เห็นด้วย หรือไม่สนใจ

คนไทยมีการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าตามปกติในอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ดีใจ เสียใจ วิตกกังวลสงสัย ฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้แจ่มกว่าคนญี่ปุ่นที่มักเก็บอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ไว้ภายใน ไม่แสดงออกมาทำให้สายตาและสีหน้าราบเรียบ นิ่งเฉย อย่างไรก็ตาม คนญี่ปุ่นจะมีสีหน้าที่จริงจังในการทำงานรวมทั้งอาการขมวดคิ้วเมื่อครุ่นคิดและการแสดงอารมณ์โกรธเมื่อไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ที่เห็นได้ชัดกว่าคนไทย (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

น้ำเสียง (Vocalics)

น้ำเสียง (Vocalics) ได้แก่ ความดังของเสียง การเน้นเสียง (accent) การออกเสียง และสำเนียง

คนไทยนิยมการพูดเสียงค่อย และนุ่มนวล ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะพูดคุยกันเสียงสุภาพและนุ่มนวลในการสนทนากันแบบปกติและเรื่องงาน แต่เฉพาะเมื่อแสดงอารมณ์โกรธจะใช้ น้ำเสียงอันดัง (ขนิษฐา พงศ์ศุภสมิทธิ์, 2546) สำหรับเรื่องการเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง ศรีวิไล พลมณี (2545) ได้ให้ทัศนะว่า คนไทยจะไม่ค่อยมีการเน้นเสียงภาษาอังกฤษและออกเสียงภาษาอังกฤษแบบชัดถ้อยชัดคำ เหมือนออกเสียงภาษาไทย รวมทั้งจะไม่มี การแตกเสียงที่มีในภาษาอังกฤษ เช่น เสียง “S” “Z” “T” ที่เป็นไปตามหลักการออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษ ส่วนคนญี่ปุ่นนั้นเวลาออกเสียงภาษาอังกฤษ ไม่มี accent เสียงจะราบเรียบในระดับเดียวกัน หรือที่เรียกว่า monotone และจะไม่มี การแตกเสียงท้ายคำตัวสะกด เมื่อออกเสียงภาษาอังกฤษจะต้อง

เปล่งเสียงออกมาอีกเสียงหนึ่งเพิ่มเติมท้ายคำ เช่นคำว่า Hotel คนญี่ปุ่นจะออกเสียงเป็น โฮ-เท-รุ (ศรัวิไล พลมณี,2545 : องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance)

รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) ในที่นี้จะเน้นเรื่องการแต่งกาย ซึ่งสุภา ปัทมานันท์ (2543) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าคนไทยแต่งกายด้วยเครื่องแบบขององค์กร เนื่องจากเป็นกฎระเบียบที่ตั้งเอาไว้ แต่คนญี่ปุ่นภูมิใจในเครื่องแบบขององค์กรที่ตนสังกัดอยู่ด้วยความสำนึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

การสัมผัส (Touch)

การสัมผัส (Touch)

คนไทยมีวัฒนธรรมในการสัมผัสใกล้ชิด โดยเฉพาะคนที่สนิทสนมกันก็จะยิ่งมีการสัมผัสกันมาก เช่น การสัมผัสมือ การตบไหล่ การสะกิด นอกจากนี้ คนไทยจะถือในเรื่องของการลูบศีรษะว่าเป็นการลบหลู่ เพราะในวัฒนธรรมไทยแล้วถือศีรษะเป็นของสูง รวมทั้งเรื่องการแตะเนื้อต้องตัว โดยเฉพาะระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายนับว่าไม่เหมาะสม ในขณะที่คนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการสัมผัส แต่ถ้ามีความสนิทสนมกันมากๆ ก็จะมีการสัมผัสกันบ้าง เช่น การแตะมือให้กำลังใจ การตบไหล่เบาๆ การลูบศีรษะ ซึ่งคนญี่ปุ่นจะถือว่าเป็นเรื่องปกติ และในวัฒนธรรมญี่ปุ่นไม่ได้มีความเชื่อว่าศีรษะเป็นของสูง (บัณฑิต โรจน์อารยานนท์และคณะ,2547)

ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics)

ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) ในที่นี้จะเน้นในเรื่องของระยะห่างในการยืนสนทนา และการจัดที่นั่งในการประชุม

คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการเว้นระยะห่างในการนั่งหรือยืนสนทนาอย่างเหมาะสม เช่นเดียวกัน แต่สำหรับเรื่องการจัดที่นั่งในการประชุม ของคนไทยประธานจะนั่งหัวโต๊ะ และคนที่มีความสำคัญจะนั่งเรียงลำดับกันไปทั้งสองข้างของโต๊ะประชุม สำหรับของคนญี่ปุ่นประธานจะนั่งตำแหน่งกลางของโต๊ะประชุมข้างใดข้างหนึ่ง ส่วนคนอื่นจะนั่งไล่เรียงลำดับกันไปทั้งสองข้างของประธาน และคนที่มีความสำคัญที่สุดจะนั่งอยู่ติดประตู (สุภา ปัทมานันท์ ,2543)

เวลา (Time)

คนไทยมีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลา กล่าวคือ ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลามากนัก และมีแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาแบบ polychronic time (P-time) คือสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เช่น ในระหว่างเวลาทำงานยังมีการทำกิจกรรมอย่างอื่นไปด้วย เช่น การกินขนม การคุยโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่คนญี่ปุ่นนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลามาก และมีแนวคิดในเรื่องของเวลาแบบ Monochronic time (M-Time) คือ มีการตั้งเป้าหมายแน่นอนว่า ทำสิ่งใดในเวลาใดมีการจัดตารางเวลาและทำตามนั้นอย่างแน่นอน รวมถึงทำงานอย่างเดียวในเวลาที่กำหนด ในช่วงเวลาหนึ่งก็จะให้ความสนใจกับงานที่กำลังทำอยู่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น (เมตตา วิวัฒน์านุกูล , 2548)

แนวคิดเรื่องกระบวนการรับรู้และการตีความ

มนุษย์ใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และในกระบวนการสื่อสารนั้น บุคคลจะมีการรับรู้ข้อมูลรวมทั้งการตีความหมายเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกในการสื่อสารระหว่างกัน วัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการรับรู้ต่างกัน และเมื่อมีการรับรู้ต่างกัน ก็ย่อมจะทำให้เกิดการตีความภาษาในการสื่อสารระหว่างกันที่แตกต่างกันไปด้วย (บุษบา สุธีธร, ชิตาภา สุขพล้ำ, 2548)

ตามทฤษฎีการจัดการความเชื่อมโยงความหมาย (Coordinated Management of Meaning Theory) ได้ให้ทัศนะว่า เมื่อมนุษย์ติดต่อสื่อสารกัน ก็จะมีการรับรู้สารที่ฝ่ายตรงข้ามสื่อออกมารวมทั้งให้ความหมายต่อสารที่ได้รับรู้นั้น ตลอดจนตัดสินใจแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เพื่อสนองตอบต่อการสื่อสารตามการตีความของแต่ละบุคคล (Infante, Rancer and Womack, 2003 ; Miller, 2005) กล่าวได้ว่า ในกระบวนการรับรู้และการตีความภาษาในการสื่อสารประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. เริ่มต้นการสื่อสารระหว่างกัน
2. การรับรู้และการให้ความหมายหรือการตีความสารที่ได้รับ
3. การแสดงออกหรือการตอบสนองต่อการสื่อสาร

ตัวอย่างของการรับรู้และการตีความภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น เช่น คำว่า “ไฮ” ของคนญี่ปุ่นมีหลายความหมาย เมื่อคนไทยติดต่อธุรกิจกับคนญี่ปุ่นแล้วถามญี่ปุ่นว่าเห็นด้วยกับข้อเสนอหรือไม่ หากเขาตอบว่า “ไฮ” เมื่อตีความโดยอิงจากพื้นฐาน

ของวัฒนธรรมไทย คำว่า “ไฮ” ก็จะหมายถึงการเห็นด้วยหรือการตอบตกลง แต่สำหรับชาวญี่ปุ่นแล้ว คำว่า “ไฮ” อาจหมายถึงคำว่า “ตกลง” หรืออาจจะหมายถึง “ใช่” แต่เราจะพิจารณาเรื่องนี้ในภายหลังอีกครั้งหนึ่ง” ซึ่งมีนัยของการปฏิเสธ ก็เป็นไปได้ อีกตัวอย่างหนึ่งของการรับรู้และการตีความที่ต่างกัน เช่น ญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ให้ความสำคัญต่อการนั่งเงียบ ถึงขนาดมีสุภาษิตที่กล่าวว่า “ความเงียบคือทอง” อากการนั่งเงียบของชาวญี่ปุ่นสามารถตีความได้หลายความหมายเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น การแสดงความสนใจต่อเรื่องที่เขากำลังฟัง การครุ่นคิด หรือการไม่เห็นด้วย ในกรณีของการแสดงถึงความสนใจในเรื่องที่ฟังนั้น หากคนญี่ปุ่นแสดงความสนใจด้วยการนั่งเงียบ ในขณะที่คนไทยคาดหวังถึงการแสดงความสนใจตามแบบของวัฒนธรรมไทย ซึ่งก็คือ การแสดงอาการกระตือรือร้นสนอกสนใจ ก็อาจจะตีรับรู้และตีความว่าคนญี่ปุ่นเสียมารยาทไม่ตั้งใจฟัง ส่วนคนญี่ปุ่นก็อาจมองว่าการแสดงอาการสนอกสนใจมากเกินไปคือการเสแสร้งได้ (Chaney & Martin, 2000)

ภาษา ความคิด และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน โดยวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญต่อความคิด ซึ่งจะส่งผลต่อการตีความภาษาในการสื่อสารระหว่างกันของคนแต่ละชนชาติ คนที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ย่อมมีการรับรู้ต่างกัน ดังนั้น การกระทำหนึ่งๆ อาจเป็นที่ยอมรับในวัฒนธรรมหนึ่ง แต่ไม่เป็นที่ยอมรับในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง การทำงานร่วมกันระหว่างคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างในเรื่องการรับรู้และการตีความ เพื่อทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาทั้งทางวจนภาษาและอวจนภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) ดังนั้น คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกันอยู่ในองค์กรเดียวกัน ย่อมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง การมีภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน เมื่อสื่อสารในเรื่องเดียวกัน ก็อาจมีการรับรู้และความเข้าใจไปคนละทางได้

การสื่อสารที่มีบริบททางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งในที่นี้ก็คือ วัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น จะต้องมีการเรียนรู้ ทำความเข้าใจวัฒนธรรมและความคิดของอีกฝ่าย จึงจะสามารถลดปัญหาในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้

แนวคิดเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพราะองค์กรย่อมมีระบบการบริหารและการจัดการที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้นก็มีกฎเกณฑ์อยู่ในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในประเทศ องค์กรข้ามชาติ หรือองค์กรประเภทใด ๆ ก็ตาม ชาลินี นานา (2539) ได้ให้คำจำกัดความของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ว่าเป็นลักษณะและโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา วิธีการถ่ายทอดข่าวสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งงานโดยใช้วาจาหรือใช้ลายลักษณ์อักษร ความเข้มงวดเกี่ยวกับเวลาทำงานและการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร โอกาสในการได้แสดงความคิดเห็น การประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาของกริช สืบสนธิ (2538) พบว่า รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรมีหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการพิจารณาลักษณะใด ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 4 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร จำแนกตามช่องทางทางการสื่อสาร จำแนกตามประเภทของการใช้ และจำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจะนำมาพิจารณาในที่นี้ ก็คือรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำและจำนวนเลขไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน เพื่อให้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับสารได้รับข้อมูลตรงตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

ตัวอย่างของการสื่อสารด้วยการพูด ได้แก่ การสนทนาต่อหน้า การคุยทางโทรศัพท์ การสั่งงาน การเรียกมาพบปะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม การประชุม

ตัวอย่างของการสื่อสารด้วยการเขียน ได้แก่ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน วารสาร ประกาศ การเขียนบันทึก รายงาน E-mail

การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำหรือจำนวนเลข แต่ใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว สายตาและสีหน้า น้ำเสียง ลักษณะที่เห็นทางภายนอก ระยะห่างและความใกล้ชิด สัมผัส และช่วงเวลา ซึ่งทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าผู้ส่งสารต้องการสื่ออะไร วจนภาษาที่ผู้ส่งสารแสดงออกเป็นทั้งในรูปแบบสากลซึ่งคนทั่วไป

สามารถเข้าใจได้ และการแสดงออกส่วนตัวซึ่งมีความหมายเฉพาะของตนเองหรือเป็นไปตามบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

แนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

กรีท สืบสนธิ์ (2538) ได้ให้ทัศนะว่า การสื่อสารระดับองค์กรเป็นระดับของการสื่อสารที่ใหญ่และกว้าง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้เข้ามามีบทบาทหลายอย่าง ในองค์กรที่มีพนักงานมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน พนักงานจะประสบปัญหาในการสื่อสาร นอกจากปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรเองแล้วนั้น ยังมีปัญหาจากการสื่อสารระหว่างองค์กรที่มีวัฒนธรรมต่างกันอีกด้วย เรื่องของภาษาและวัฒนธรรมคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารเนื่องจากคนแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีความคิดและค่านิยมที่ต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงลักษณะของการใช้ภาษาและการสื่อสารของคนในวัฒนธรรมนั้นๆ ดังนั้น การจะทำความเข้าใจถึงเรื่องของภาษาเพื่อลดปัญหาทางการสื่อสารต่างวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้น จะต้องศึกษาถึงเรื่องวัฒนธรรมและวัฒนธรรมทางธุรกิจที่แตกต่างของสังคมวัฒนธรรมที่ต้องการศึกษาควบคู่ไปด้วย วัฒนธรรมและวัฒนธรรมธุรกิจของญี่ปุ่นแตกต่างจากของชาติอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศไทย ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมทางธุรกิจ

คนไทยกับคนญี่ปุ่นทำงานร่วมกันมักจะเกิดปัญหาในด้านที่ตึงเกินไปและหย่อนเกินไป จนอาจเกิดความเข้าใจผิดต่อกันอย่างร้ายแรง เช่น คนไทยอาจมองว่าการผ่อนคลายสบายๆ เป็นกระบวนการพักผ่อนซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของชีวิต ทำให้มีแรงทำงานต่อไปได้ ในขณะที่คนญี่ปุ่นอาจมองท่าทีแบบนี้ว่าเป็นความเกียจคร้าน เป็นต้น (ขุนทอง อินทร์ไทย, 2533)

ลักษณะนิสัยของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น มีความแตกต่างกันหลายประการ ดังต่อไปนี้

ความตรงและความยืดหยุ่น

คนญี่ปุ่นเป็นคนที่มีความระเบียบวินัย เขาจริงจังต่อชีวิต จะทำอะไรก็ต้องวางแผนเสียก่อน ลักษณะเช่นนี้เองทำให้คนญี่ปุ่นเป็นคนตรง ทำอะไรไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น ยึดมั่นอยู่กับวิธีการเก่า ๆ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันมาก่อนได้ยากมาก คนที่ทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นมักจะมีปัญหา เกิดความขัดแย้งในด้านความคิดและวิธีการอันเนื่องมาจากความเป็นคนตรงของคนญี่ปุ่น

ในขณะที่เดียวกันคนญี่ปุ่นก็วิจารณ์คนไทยว่าเป็นคนที่ไม่มีความกล้าหาญ จะทำอะไรขึ้นอยู่ด้วยความพอใจหรืออารมณ์ของตนเป็นหลัก นวัตกรรมไม่ค่อยเป็นนวัตกรรม ถึงแม้ตกลงกันดีแล้วอาจเปลี่ยนใจเมื่อไรก็ได้ คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบเป็นอย่างสูง ในขณะที่คนไทยบางคนอาจจะไม่ค่อยให้ความสำคัญนัก (หมอดู,2546)

การแสดงออกที่เปิดเผยและซ่อนเร้น

ชาวญี่ปุ่นเป็นคนเก็บตัว ไม่ค่อยพูดจา ไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา กล่าวคือจะแสดงแต่ลักษณะภายนอกที่เรียกว่า “ตะเตมาเอะ” มากกว่าลักษณะภายในที่เป็นความรู้สึกที่แท้จริง คือ “ฮองเน” ทำให้ชาวญี่ปุ่นสามารถปิดจุดอ่อนของตนไว้ได้

ในทางตรงกันข้าม คนไทยชอบแสดงออกอย่างเปิดเผย เน้นความจริงใจเป็นสำคัญ จะกล่าวอะไรอย่างแน่ชัด ชอบบอกกว่าชอบ ไม่ชอบก็ว่าไม่ชอบและถ้าเป็นไปได้คือต้องการทราบผลการเจรจาเร็ว ๆ ถ้าเป็นไปได้ก็ลงมือทำกันเลย

คนไทยจึงอาจไม่ชอบท่าทีซ่อนเร้นของชาวญี่ปุ่น ไม่แน่ใจว่าชาวญี่ปุ่นคิดอย่างไร เขาจะกล่าวอะไรมาคำหนึ่งหรือแสดงท่าทีอย่างใดอย่างหนึ่งจะแปลความหมายกันอย่างไร การประวิงเวลาในการตัดสินใจอาจจะทำให้ฝ่ายไทยเกิดอารมณ์จนอาจจะเพื่องพลาต่อฝ่ายญี่ปุ่นที่ใช้ความเยือกเย็นเป็นอาวุธได้

ดังนั้นการเจรจากับฝ่ายญี่ปุ่นจึงต้องอาศัยความอดทนมากพิเศษ รู้ว่าคนญี่ปุ่นต้องการอะไรจริง ๆ (ฮองเน) ตลอดจนเข้าใจขบวนการในการตัดสินใจของเขาโดยถ่องแท้ (ชินสุรา พงศ์ศุภสมิทธิ,2546)

การทำงานเป็นทีมกับการทำงานคนเดียว

พลังอันมหาศาลของระบบการทำงานของญี่ปุ่นก็คือ การทำงานเป็นทีม สามารถผนึกกำลังจากคนทุกคนในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ การที่จะทำเช่นนี้ได้ทุกคนที่เกี่ยวข้องจะต้องเข้าใจและยอมรับหลักการการทำงานเป็นทีม ตลอดจนมีท่าทีที่เหมาะสมในการทำงานลักษณะนี้

ในทางตรงข้าม ระบบการทำงานของไทยรวมทั้งผู้ที่คุ้นเคยกับระบบตะวันตก มักจะเน้นในด้านความสามารถของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงหรือคนที่มีพรสวรรค์ในด้านใดด้านหนึ่งมักจะคิดว่าตนเป็นคนเก่งจนอาจจะมองข้ามคนอื่น บางคนถึงกับแสดงออกจนเป็นที่ไม่พอใจของคนอื่นที่พบเห็น เมื่อต่างคนต่างคิดและแสดงออกเช่นนี้จึงไม่สามารถร่วมมือกันทำงานในระยะยาวได้ (อารตี อภิวงค์งาม , 2542)

ถ้าหากว่าสังคมโลกเหมือนสมัยก่อนที่ต่างคนต่างอยู่ เป็นเศรษฐกิจที่ปิด ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาติย่อมจะไม่ใช่ปัญหาสำคัญ แต่เศรษฐกิจในโลกปัจจุบันเป็นเศรษฐกิจเปิดที่ชาติต่าง ๆ มีการติดต่อกันในเชิงการค้า การลงทุน การเงิน การแลกเปลี่ยนวิชาการ ตลอดจนความสัมพันธ์อื่น ๆ ในทางการเมือง และทางสังคม ความแตกต่างกันดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ปัญหาที่สำคัญก็คือเมื่อรู้ว่ามี ความแตกต่างกันในทางวัฒนธรรมแล้วปรับตัวเข้าหากันอย่างไร คงจะเป็นการไม่ถูกที่จะไปหวังให้อีกฝ่ายหนึ่งปรับตัวเข้าหาฝ่ายตนเสมอไป ประเทศใหญ่ ๆ มักจะมีทัศนคติเช่นนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสวงหาความร่วมมือระหว่างไทยกับญี่ปุ่นนั้น ทั้งสองฝ่ายน่าจะหันหน้าเข้าหากัน เนื่องจากก็เป็นคนเอเชียด้วยกัน มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมจากพุทธศาสนาด้วยกัน

คนญี่ปุ่นควรเข้าใจว่าวัฒนธรรมของตนนั้นแตกต่างจากของชาติอื่นในโลกมากรวมทั้งของไทยด้วย ควรสำรวจแล้วปรับตนเอง แม้ว่าจะไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนจุดยืนของตนเองแต่การเรียนรู้ให้เข้าใจวัฒนธรรมไทยก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่นความรู้สึกนึกคิดของคนไทยเกี่ยวกับพุทธศาสนา หลักความคิดในด้านความดีความชั่วของไทย และภาษาไทยเป็นต้น ยิ่งคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในเมืองไทย ความจำเป็นที่ต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทยยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้น

สำหรับคนไทยก็ควรที่จะเข้าใจวัฒนธรรมที่สลับซับซ้อนของญี่ปุ่นให้แจ่มแจ้ง รู้จักตนเองว่าวัฒนธรรมไทยมีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร สงวนรักษาจุดแข็งไว้ แต่ถ้าพบว่าสิ่งใดเป็นจุดอ่อน ก็ควรปรับปรุงแก้ไขเสีย และควรที่จะเข้าใจว่าการที่เศรษฐกิจญี่ปุ่นก้าวเข้ามาได้เร็วส่วนหนึ่งคงเป็นเพราะวัฒนธรรมที่เข้มแข็งของชาวญี่ปุ่นนั่นเอง ดังนั้น เพื่อที่จะก้าวไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น คนไทยควรจะได้เอาจริงเอาจังกับการพัฒนาวัฒนธรรมทางธุรกิจของไทยด้วย

นอกจากนี้ ความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมทางธุรกิจระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ยังสามารถนำมาปรับใช้ในระดับองค์กรข้ามชาติที่พนักงานจากทั้งสองประเทศทำงานร่วมกันได้อีกด้วย โดยเฉพาะภายในบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนั้น ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้ จะเป็นปัจจัยในการศึกษาอย่างถ่องแท้อีกทางหนึ่ง ถึงสาเหตุของปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการใช้ภาษาระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่น

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติของ ซาลิน นานา (2539) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน

จากการศึกษาวิจัยนี้ ทำให้พบว่า ถึงแม้ว่าบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันต่างก็เป็นองค์กรข้ามชาติเหมือนกัน แต่พนักงานชาวไทยที่ทำงานอยู่ในองค์กรทั้งสองก็ยังพบปัญหาทางการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปอีก ดังนั้น องค์กรข้ามชาติที่มีประเทศที่เข้ามาลงทุนเป็นคนละประเทศหรือคนละเชื้อชาติกัน ย่อมน่าจะมีลักษณะทางการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ต่างกันด้วย อาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาและการติดต่อสื่อสารของคนในชาตินั้นๆ

พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่มในส่วนของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ได้รับความสนใจและให้ความน่าเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และหัวหน้างาน

งานวิจัยนี้ ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นในมุมมองที่ลึกซึ้งขึ้น อันถือเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจในเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของชาวญี่ปุ่นว่าแตกต่างจากของไทย และนำไปสู่ปัญหาเมื่อมีการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

จากการศึกษาของศิริพรรณ เลหาวัฒนิกัญญา (2540) เรื่องการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรไทย ญี่ปุ่น ทำให้ทราบว่าวัฒนธรรมส่งผลกระทบต่อการจัดการภายในองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาวิจัยนี้ พบข้อสังเกตว่า วัฒนธรรมองค์กรนี้ครอบคลุมไปถึงเรื่องของการทำงานและการสื่อสารด้วย ซึ่งการไม่เรี่ยรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน ย่อมนำไปสู่ความไม่

เข้าใจกันระหว่างคนจากต่างวัฒนธรรมที่มาทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกันได้ ทั้งนี้ รวมไปถึงกรณีของคนไทยและคนญี่ปุ่นด้วย

สุวรรณณี เตชะวิรัชชน (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของคนไทยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

งานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นว่าคนญี่ปุ่นเมื่อเข้ามาทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยไม่ค่อยมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและการทำงานของคนไทย ถึงแม้ว่ารูปแบบการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้นถือได้ว่ามีประสิทธิภาพ แต่การนำรูปแบบการทำงานของตนมาใช้โดยไม่มีการประยุกต์ให้เข้ากับสภาพสังคมการทำงานของประเทศที่ตนเข้าไปลงทุนและทำงานด้วย ก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาทั้งทางด้านการทำงานและการสื่อสาร

จากการศึกษาของสุชาติดา สุขเสถียรพานิชย์ (2545) เรื่องความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติญี่ปุ่น ก็ทำให้ทราบถึงปัญหาทางการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่นและผู้ใต้บังคับบัญชาชาวไทย รวมถึงความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันเนื่องจากภูมิหลังและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของทั้งสองเชื้อชาติ

จากการศึกษาวิจัยนี้ พบว่า ภูมิหลังและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบภายในบุคคลที่อาจเป็นสาเหตุของการใช้ภาษาที่ทำให้เกิดปัญหาหระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยได้

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างไทยกับญี่ปุ่น รวมทั้งการรับรู้และการตีความทางภาษาที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารและการทำงาน รวมทั้งปัญหาเรื่องสื่อสารต่างวัฒนธรรมในองค์กรข้ามชาติ อย่างไรก็ตาม ปัญหาเรื่องของภาษายังเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากภาษาเป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและเป็นปัจจัยที่สามารถทำให้การสื่อสารนั้น ๆ สำเร็จ หรือล้มเหลวได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ มาเป็นแนวทางในการวางกรอบความคิดสำหรับงานวิจัย ซึ่งจะมุ่งเน้นในเรื่องของปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยโดยเฉพาะ ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้วิจัยคิดว่างานวิจัยชิ้นจะเป็นองค์ความรู้สำคัญที่จะช่วยลดปัญหาทางการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพทางการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมทั้งการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาลักษณะต่าง ๆ ภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย อันเป็นปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรข้ามชาติที่มีบริบททางวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งในที่นี้ก็คือวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนไทยและคนญี่ปุ่น ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอน 2 ระยะ คือ (1) การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างในด้านองค์กร และ (2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์กรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนและเปิดบริษัทในประเทศไทย ที่มีรายชื่อในทะเบียนของหอการค้าญี่ปุ่นประเทศไทย ปี พ.ศ. 2550 ทั้ง 1,278 บริษัท สามารถแยกตามประเภทธุรกิจได้ ดังต่อไปนี้ คือ

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงประเภทธุรกิจและจำนวนบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนและเปิดบริษัทในประเทศไทย ที่มีรายชื่อในทะเบียนของหอการค้าญี่ปุ่นประเทศไทย ปี พ.ศ. 2550

ประเภทธุรกิจ	จำนวนบริษัท (แห่ง)
1. เหล็กและอลูมิเนียม	89
2. เครื่องจักรทั่วไป	84
3. เสื้อผ้าและสิ่งทอ	49
4. เกษตรกรรมและการประมง	62
5. การเงิน ประกันภัยและหลักทรัพย์	58
6. การขนส่ง	71
7. บริษัทการค้า	50
8. รถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง	211
9. การท่องเที่ยวและการโรงแรม	121
10. การก่อสร้างและงานวิศวกรรม	95
11. เคมี	102
12. เครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	163
13. การสื่อสาร	37
14. การค้าปลีก	29
15. การนำเข้าและส่งออก	57
รวม	1,278

ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบใช้เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ เลือกบริษัทจากประเภทธุรกิจที่มีปริมาณการลงทุนสูงสุด ปี 2549 5 อันดับแรก ได้แก่ (1)กลุ่มเคมี (2)กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (3)กลุ่มเหล็กและอลูมิเนียม (4)กลุ่มรถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง และ(5)กลุ่มการค้าและการบริการ โดยเลือกบริษัทญี่ปุ่นขนาดใหญ่ของแต่ละประเภทธุรกิจ ประเภทละ 3 แห่ง รวมทั้งสิ้น 15 บริษัท ซึ่งในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงนั้น ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรได้จำนวนทั้งสิ้น 12 แห่ง เนื่องจากองค์กรบางแห่งไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ดังที่แสดงข้อมูลตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์กร

ประเภทธุรกิจและองค์กรกลุ่มตัวอย่าง	ทรัพย์สินสุทธิถาวร (ล้านบาท)	จำนวนพนักงาน (คน)	ปริมาณการลงทุน (ล้านบาท)
1.กลุ่มเคมี 1. องค์กรนำเข้า ผลิต และ จำหน่ายปุ๋ยเคมีเกษตร ยา เคมีเกษตร 2. องค์กรผลิต และจำหน่ายเรซินเคลือบ เรซิน สำหรับขึ้นรูปต่างๆ	5,499.66 2,358.56	663 350	100,696
2.กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 1. องค์กรผลิต และจำหน่ายเตาไมโครเวฟ เครื่องโทรสาร 2. องค์กรผลิต และจำหน่ายเครื่องปรับอากาศ เพื่อที่อยู่อาศัย เครื่องปรับอากาศเชิงพาณิชย์	5090.71 4,394.32	2,450 1,000	57,938
3.กลุ่มเหล็กและโลหะ 1. องค์กรผลิต และจำหน่ายเหล็กแผ่นรีดเย็น 2. องค์กรผลิตและจำหน่ายเหล็กแผ่นรีดเย็นม้วน 3. องค์กรผลิตแผ่นเหล็กเคลือบตีบุก และแผ่นเหล็กเคลือบ	21,012.84 19,182.72 6,517.72	930 824 767	54,239
4.กลุ่มรถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง 1. องค์กรผลิตชุดสายไฟสำหรับรถยนต์ และ เครื่องวัดความเร็ว 2. องค์กรผลิตเครื่องยนต์ดีเซลชิ้นส่วนเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถยนต์	11,099.25 8,605.08	1,200 685	54,239
5.กลุ่มบริษัทการค้าและการบริการ 1. องค์กรส่งออก นำเข้า ซื้อมา และขายสินค้าเหล็ก พลาสติก เคมีภัณฑ์ 2. องค์กรขายส่งสินค้าประเภทสิ่งทอ และพลาสติก 3. องค์กรนำเข้า และขายสินค้าประเภทสารเคมี และ เครื่องจักร	4,200.88 4,451.51 7,241.23	222 220 202	30,773

หมายเหตุ ปริมาณการลงทุนที่แสดงในตารางคือปริมาณการลงทุนโดยภาพรวมของกลุ่มธุรกิจ

จากตารางที่ 3.2 องค์กรกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มเคมี ประกอบด้วยบริษัทที่ผลิตปุ๋ยเคมี เรซินสำหรับเคลือบและขึ้นรูป องค์กรในกลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยบริษัทที่ผลิตเตาไมโครเวฟ เครื่องโทรสาร เครื่องปรับอากาศเพื่อที่อยู่อาศัย และเครื่องปรับอากาศเชิงพาณิชย์ องค์กรในกลุ่มเหล็กและโลหะ ประกอบด้วยบริษัทที่ผลิตเหล็กแผ่นรีดเย็น เหล็กแผ่นรีดเย็นชนิดม้วน แผ่นเหล็กเคลือบ และแผ่นเหล็กเคลือบตีบุก กลุ่ม

รถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง ประกอบด้วยบริษัทที่ผลิตชุดสายไฟสำหรับรถยนต์ เครื่องวัดความเร็ว เครื่องยนต์ดีเซล ชิ้นส่วนเครื่องยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ และองค์กรในกลุ่มบริษัทการค้าและการบริการ ประกอบด้วยบริษัทการค้าที่นำเข้า ส่งออก และจำหน่ายสินค้าประเภทเหล็ก พลาสติก เคมีภัณฑ์ และเครื่องจักร ประเภทธุรกิจที่มีปริมาณการลงทุนมากที่สุดคือ กลุ่มเคมี รองลงมาคือ กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยองค์กรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 องค์กร เป็นองค์กรขนาดใหญ่ทั้งสิ้นตามขอบเขตการวิจัย มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 200 ถึง 2,000 คนขึ้นไป และมีทรัพย์สินสุทธิถาวรตั้งแต่ 2,000 ถึง 20,000 ล้านบาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) คนไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 30 คน และ (2) คนญี่ปุ่นที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 30 คน จากองค์กร 15 แห่งที่ได้แบ่งประเภทไว้แล้วในข้างต้น ซึ่งต้องเป็นส่วนของการทำงานที่มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างคนญี่ปุ่นกับคนไทย โดยจะทำการสัมภาษณ์องค์กร ละ 4 คน แบ่งเป็นคนไทย 2 คน และคนญี่ปุ่น 2 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 60 คน แต่ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงนั้น ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 35 คน โดยเป็นคนไทยจำนวน 21 คน และคนญี่ปุ่นจำนวน 14 คน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ขององค์กรบางแห่งไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงลักษณะประชากรในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สัญชาติ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ลักษณะประชากร	จำนวน		คิดเป็นร้อยละ
	คนไทย	คนญี่ปุ่น	
1. เพศ			
● ชาย	11	9	57.14
● หญิง	10	5	42.86
รวม 35	21	14	100.00
2. ระดับการศึกษา			
● ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3	14.29
● ปริญญาตรี	9	11	57.14
● สูงกว่าปริญญาตรี	10	-	28.57
รวม 35	21	14	100.00

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ตารางแสดงลักษณะประชากรในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สัญชาติ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ลักษณะประชากร	จำนวน		คิดเป็นร้อยละ
	คนไทย	คนญี่ปุ่น	
3. ตำแหน่งงาน			
● ผู้จัดการทั่วไป	-	2	5.71
● ผู้จัดการอาวุโส	2	-	5.71
● ผู้จัดการฝ่าย	8	2	28.57
● ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	2	3	14.29
● หัวหน้าฝ่าย	3	2	14.29
● เลขานุการ	2	1	8.57
● ล่าม	4	-	11.43
● ที่ปรึกษาฝ่าย	-	4	11.43
รวม 35	21	14	100.00
4. ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น			
● 0-5 ปี			
● มากกว่า 5-10 ปี	4	8	34.29
● มากกว่า 10-15 ปี	2	1	8.57
● มากกว่า 15 ปี	6	-	17.14
รวม 35	9	5	40.00
	21	14	100.00

จากตารางที่ 3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชายร้อยละ 57.14 และเพศหญิง ร้อยละ 42.86 สัญชาติไทยร้อยละ 60 และสัญชาติญี่ปุ่นร้อยละ 40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 57.14 และ 28.57 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายคิดเป็นร้อยละ 28.57 ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นอยู่ในช่วงระยะเวลามากกว่า 15 ปี มากที่สุด

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงนั้น ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรได้จำนวนทั้งสิ้น 12 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์จำนวนทั้งสิ้น 35 คน โดยเป็นคนไทยจำนวน 21 คน และคนญี่ปุ่นจำนวน 14 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในด้านองค์กร และกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ลักษณะองค์กรกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างคนไทย			กลุ่มตัวอย่างคนญี่ปุ่น		
	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร
กลุ่มเคมี						
1 องค์กรนำเข้า ผลิต และจำหน่ายปุ๋ยเคมีเกษตร ยาเคมีเกษตร	เลขานุการ	1	อังกฤษ	-		
2 องค์กรผลิต และจำหน่ายเรซินเคลือบเรซินสำหรับขึ้นรูปต่างๆ	หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ	1	อังกฤษ	-		
กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์						
1 องค์กรผลิตและจำหน่าย เต้าไมโครเวฟ เครื่องโทรสาร	ผู้จัดการฝ่ายเทคนิค	1	อังกฤษ	ผู้จัดการทั่วไป	1	อังกฤษ / ญี่ปุ่น
	ล่าม	1	ญี่ปุ่น	ผู้จัดการฝ่าย	1	ญี่ปุ่น / ไทย
2 องค์กรผลิตและจำหน่ายเครื่องปรับอากาศเพื่อที่อยู่อาศัย	ผู้ช่วยผู้จัดการ					
เครื่องปรับอากาศเชิงพาณิชย์	ฝ่ายบุคคล	1	ญี่ปุ่น	-		
	ล่าม	1	ญี่ปุ่น			

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) ตารางแสดงรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในด้านองค์กร และกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ลักษณะองค์กรกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างคนไทย			กลุ่มตัวอย่างคนญี่ปุ่น		
	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร
กลุ่มเหล็กและอลูมิเนียม						
1 องค์กรผลิตและจำหน่ายเหล็กแผ่นรีดเย็น	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	1	อังกฤษ	-		
2 องค์กรผลิตและจำหน่ายเหล็กแผ่นรีดเย็นชนิดม้วน	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายบุคคล	1	อังกฤษ	หัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง	2	อังกฤษ / ญี่ปุ่น
3 องค์กรผลิตแผ่นเหล็กเคลือบตีบุก และแผ่นเหล็กเคลือบ	ผู้จัดการฝ่ายเทคนิค ผู้จัดการฝ่ายผลิต	1	อังกฤษ ญี่ปุ่น/ไทย	ที่ปรึกษาทางเทคนิค	2	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
กลุ่มรถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง						
1 องค์กรผลิตชุดสายไฟสำหรับรถยนต์ และเครื่องวัดความเร็ว	ช่าง	2	ญี่ปุ่น	ที่ปรึกษาทางเทคนิค	2	ญี่ปุ่น/ ไทย
2 องค์กรผลิตเครื่องยนต์ดีเซล ชิ้นส่วนเครื่องยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	1	อังกฤษ ญี่ปุ่น	-		
	เลขานุการ	1	ญี่ปุ่น			

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) ตารางแสดงรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในด้านองค์กร และกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ลักษณะองค์กรกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างคนไทย			กลุ่มตัวอย่างคนญี่ปุ่น		
	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาษาที่ใช้สื่อสารในองค์กร
กลุ่มการค้าและการบริการ						
1 องค์กรส่งออก นำเข้า ซื้อ และขายสินค้าเหล็ก พลาสติก เคมีภัณฑ์	ผู้จัดการ ฝ่าย บุคคล	2	อังกฤษ	ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล	1	อังกฤษ อังกฤษ/ ญี่ปุ่น ไทย
2 องค์กรขายส่งสินค้า ประเภทสิ่งทอ และ พลาสติก	หัวหน้า แผนกสิ่ง ทอ	1	อังกฤษ ญี่ปุ่น	ผู้ช่วย ผู้จัดการ แผนกสิ่งทอ	1	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
3 องค์กรนำเข้าและขาย สินค้าประเภทสารเคมี และเครื่องจักร	ผู้ช่วย ผู้จัดการ แผนก พลาสติก	1	อังกฤษ ญี่ปุ่น	ผู้ช่วย ผู้จัดการ แผนก พลาสติก	1	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
	ผู้จัดการ อาวุโส	2	ญี่ปุ่น	ผู้จัดการ ทั่วไป ผู้ช่วย ผู้จัดการ ฝ่าย	1	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย” นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเตรียมคำถามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการเรียบเรียง คำถามเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาคำถามวิจัย เนื้อหาของคำถามสามารถปรับได้ตามลักษณะเฉพาะสถานการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยคำถามแต่ละข้อนำไปสู่การตอบปัญหาคำถามวิจัย ดังนี้

ปัญหาคำถามวิจัยข้อที่ 1 “ลักษณะของการใช้วัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง” มีแนวคำถามดังนี้

แนวคำถามสำหรับคนไทย

- วัจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียน ของคนญี่ปุ่นลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่ามีความแตกต่างกับคนไทย
- ตัวอย่างของวัจนภาษาเหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- ท่านตีความวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียน ของคนญี่ปุ่นที่แตกต่างจากคนไทยว่าอย่างไร
- ความแตกต่างทางวัจนภาษาในลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่น
- ปัญหาในการสื่อสารเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

แนวคำถามสำหรับคนญี่ปุ่น

- What kinds of your Thai colleagues' verbal communicative behaviors that you think are different from yours?
- What are examples?
- How do you interpret the different verbal communicative behaviors of your Thai colleagues?
- What kinds of different verbal communicative behaviors that cause the problems in communicative between you and your Thai colleagues?
- What are these problems?

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 “ลักษณะของการใช้อวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริบทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง”

แนวคำถามสำหรับคนไทย

- อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร ของคนญี่ปุ่นลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่ามีความแตกต่างกับคนไทย
- ตัวอย่างของอวัจนภาษาเหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- ท่านตีความอวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร ของคนญี่ปุ่นที่แตกต่างจากคนไทยว่าอย่างไร
- ความแตกต่างทางอวัจนภาษาในลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่น
- ปัญหาในการสื่อสารเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

แนวคำถามสำหรับคนญี่ปุ่น

- What kinds of your Thai colleagues' nonverbal communicative behaviors that you think it's different from yours?
- What are examples?
- How do you interpret the different nonverbal communicative behaviors of your Thai colleagues?
- What kinds of different nonverbal communicative behaviors that cause the problems in communicative between you and your Thai colleagues?
- What are these problems?

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณา และนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์คนไทย 10 คน กับคนญี่ปุ่น 10 คนที่ทำงานอยู่ในบริบทญี่ปุ่น 5 องค์การ ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างจริง รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยเริ่มจากการออกแบบแบบสัมภาษณ์ภาษาไทยแล้วไปทดลองสัมภาษณ์คนไทยเพื่อเป็นการทดสอบนำร่อง (Pilot test) เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสัมภาษณ์สามารถสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน และวัดสิ่งที่ต้องการตามประเด็นได้อย่างสม่ำเสมอ จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษแปลแบบสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ และให้ผู้เชี่ยวชาญด้าน

ภาษาญี่ปุ่นแปลแบบสัมผัสภาษณ์เป็นภาษาญี่ปุ่น ขั้นตอนต่อมาให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นอีกชุดหนึ่งแปลแบบสัมผัสภาษณ์เหล่านั้นกลับมาเป็นภาษาไทยอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำมาเปรียบเทียบว่าแบบสัมผัสภาษณ์ยังคงความหมายตรงกันในสิ่งที่ต้องการสัมผัสภาษณ์หรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และปัญหำการวิจัยมากขึ้น ก่อนดำเนินการสัมผัสภาษณ์จริง

ผู้วิจัยนำแบบสัมผัสภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการสัมผัสภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ตอบรับให้ความร่วมมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมผัสภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากชาวไทยจำนวน 21 คน และชาวญี่ปุ่นจำนวน 14 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 12 องค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัย เพื่อขอเข้าไปดำเนินการสัมผัสภาษณ์ โดยติดต่อผ่านทางฝ่ายบุคคลของบริษัทนั้น
2. ผู้วิจัยทำจดหมายจากภาควิชาเพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย ซึ่งได้มีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมให้รายละเอียดต่างๆกับองค์กรนั้นๆอย่างชัดเจน โดยได้รับการตอบรับมาจำนวน 12 องค์กร และเป็นองค์กรขนาดใหญ่ตรงตามขอบเขตของการวิจัย สำหรับบุคคลที่จะทำการสัมผัสภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือและการแนะนำผ่านทางฝ่ายบุคคลขององค์กรนั้น ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ตามจำนวนต่อไปนี้ คือ คนไทย 21 คน และคนญี่ปุ่น 14 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 35 คน
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้การสัมผัสภาษณ์แบบเปิดกว้างซึ่งเป็นการสัมผัสภาษณ์แบบเจาะลึก การสัมผัสภาษณ์แบบเปิดกว้างก็เพื่อความยืดหยุ่นและให้อิสระแก่ผู้ให้สัมผัสภาษณ์ในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก การสัมผัสภาษณ์แบบเจาะลึกจะช่วยในการค้นหาข้อเท็จจริง ในการสัมผัสภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาในการสื่อสาร ผู้ให้สัมผัสภาษณ์อาจไม่ต้องการกล่าวถึงปัญหา ซึ่งในกรณีนี้สามารถใช้วิธีการถามโดยอ้อมไม่ถามผู้ให้สัมผัสภาษณ์โดยตรง สำหรับภาษาที่ใช้ในการสัมผัสภาษณ์ ผู้วิจัยสัมผัสภาษณ์คนไทยโดยใช้ภาษาไทยตามปกติ ส่วนคนญี่ปุ่นนั้นได้ใช้ภาษากลางคือภาษาอังกฤษในการสัมผัสภาษณ์ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เตรียมล่ามสำหรับแปลภาษาญี่ปุ่นเอาไว้ด้วย หากมีกรณีที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อความสมบูรณ์ของการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการสอบถามข้อมูลและจัดระบบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการแบ่งหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้นจึงหาข้อสรุปโดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ดังต่อไปนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 “ลักษณะของการใช้วัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง”

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 “ลักษณะของการใช้อวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง”

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเรื่องภาษา การสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริบทขององค์กรข้ามชาติ ในประเด็นของวัจนภาษา ผู้วิจัยแยกลักษณะวัจนภาษาซึ่งได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียนที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และรูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

ประเด็นของอวัจนภาษา ผู้วิจัยแยกลักษณะอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement) สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior) น้ำเสียง (Vocalics) รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) การสัมผัส (Touch) ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) และเรื่องของเวลา (Time) รวมทั้งใช้กรอบแนวคิดเรื่องกระบวนการรับรู้และการตีความเป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์การรับรู้และการตีความภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ต่างกัน ที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งสามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1 : เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2 : เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3 : เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ชุนเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

ข้อมูลที่ได้จากปัญหานำวิจัยทั้งสองข้อนั้น ผู้วิจัยใช้การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) จนสามารถนำมาแบ่งประเภทและจัดหมวดหมู่ ลักษณะของการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ต่างกัันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย รวมทั้งลักษณะของการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ต่างกัันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยมีตัวอย่างของภาษาประกอบด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาลักษณะต่าง ๆ ภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย เพื่อให้สามารถตอบปัญหานำวิจัยดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากชาวไทยจำนวน 21 คน และชาวญี่ปุ่นจำนวน 14 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 12 แห่ง จากข้อมูลต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (เรียงลำดับตามปัญหานำวิจัย)

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร
2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง

จากปัญหานำวิจัยในข้อนี้ สามารถแยกลักษณะวัจนภาษาซึ่งได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียนที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และรูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหาในการสื่อสารด้วยวัจนภาษา	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1. ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น	คนไทย	✓			11	
	คนญี่ปุ่น	✓				7
2. คำศัพท์	คนไทย	✓			12	
	คนญี่ปุ่น	✓				9
				✓		
3. มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด	คนไทย		✓		17	
				✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
4. ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น					
5. รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น	คนไทย	✓				
	คนญี่ปุ่น		✓			

หมายเหตุ รายละเอียดของรูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาทั้ง 4 รูปแบบและค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่างได้อธิบายอยู่ในส่วนของเนื้อหา

จากตารางที่ 4.5 ปัญหาในการสื่อสารด้วยวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ได้แก่ เรื่องไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เรื่องคำศัพท์ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เรื่องมารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความขัดแย้งทางการสื่อสาร เรื่องความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร และเรื่องรูปแบบการสื่อสารด้วย วัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดความไม่

เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร สรุปได้ว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น

ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
การเรียงเรียงประโยคที่แตกต่างกันในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น	คนไทย	✓			11	
	คนญี่ปุ่น	✓				7

การเรียงเรียงประโยคที่ต่างกันภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น นั่นคือ ภาษาไทยจะมีการเรียงประโยคจาก ประธาน กริยา กรรม ซึ่งเมื่อฟังเพียงส่วนต้นของประโยคก็สามารถจับใจความหลักได้ ในขณะที่ภาษาญี่ปุ่นจะเรียงประโยคจาก ประธาน กรรม และกริยา ทำให้ต้องฟังจนจบประโยคจึงจะสามารถจับใจความสำคัญได้ ความต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและสับสนในการสื่อสาร

ตัวอย่าง

คนญี่ปุ่นพูดว่า : วาตาชิ วะ / โคโตะชิ โนะ 2551 โนะ เซคาคุ โนะ เคคาคุ ะ ไทจิ เดสคาระ , / โคะ โนะ เคคาคุ โอะ ฮายาคุ ชูรุ ะ ชันเซ ชิโน้ย.

คำแปล ; ฉันทน์ / โครงการในส่วนของการผลิตที่มีการวางแผนว่าจะดำเนินการในปี 2551 นี้
เป็นงานใหญ่ ต้องใช้งบประมาณหลายล้าน และใช้ทรัพยากรบุคคลหลายร้อยคน /
ยังไม่เห็นด้วยที่จะริบผลักต้นโครงการนี้

คนญี่ปุ่นหมายความว่า : โครงการนี้เป็นโครงการที่ใหญ่ ต้องใช้งบประมาณหลายส่วนและยังไม่
พร้อมที่จะผลักต้นโครงการในตอนนี ซึ่งคนญี่ปุ่นจะไม่ดำเนินการตาม
โครงการนี้

คนไทยเข้าใจว่า : คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับโครงการ และต้องการสนับสนุนโครงการนี้

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยเข้าใจว่าคนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับโครงการ และต้องการสนับสนุนโครงการนี้
ในขณะที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อสารว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่ใหญ่ ต้องใช้งบประมาณหลายส่วน
และยังไม่พร้อมที่จะผลักต้นโครงการในตอนนี ซึ่งคนญี่ปุ่นจะไม่ดำเนินการตามโครงการนี้

คนญี่ปุ่นพูดว่า : วาตาชิ วะ / โตะคุอิง โนะ เคียวอิกุ ะ จิคัง ไตะ โยะตัน ไอะ ชินะเคเรวะ นาริมา
เซนคาระ, / โคโนะ โคโตะ ะ โทะเทะโหมะ อี้ ไอะ ชิมัน.

คำแปล ; ฉันทน์ / การฝึกอบรมพนักงาน เป็นสิ่งที่ต้องใช้ทั้งเวลาและงบประมาณ / ขอให้
ดำเนินงานในเรื่องนี้อย่างดีที่สุด

คนญี่ปุ่นหมายความว่า : ต้องการให้จัดการในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานอย่างดีที่สุด ถึงแม้ว่า
จะต้องทั้งใช้เวลาและงบประมาณของบริษัทก็ตาม และคนญี่ปุ่นจะจัดให้
มีการฝึกอบรมพนักงานโดยทันที

คนไทยเข้าใจว่า : คนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยกับการฝึกอบรมพนักงานเนื่องจากสิ้นเปลือง
งบประมาณและเวลา

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยเข้าใจว่าคนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยกับการฝึกอบรมพนักงานเนื่องจากสิ้นเปลือง
งบประมาณและเวลา ในขณะที่คนญี่ปุ่นต้องการให้จัดการในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานอย่าง
ดีที่สุด ถึงแม้ว่าจะต้องทั้งใช้เวลาและงบประมาณของบริษัทก็ตาม และคนญี่ปุ่นจะจัดให้มีการ
ฝึกอบรมพนักงานโดยทันที

คนญี่ปุ่นพูดว่า : วาตาชิ วะ / โตะคุอิง โนะ เก็คคยูว ไอะ ฟุยาสุ ะ ฮิทสึโยว เดส. / เดะโหมะ, จิคัง
นิ ชิไนย ไตะ โอโมยมัส.

คำแปล ; ฉันทน์ / ในการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานเป็นเรื่องจำเป็น / คิดว่ายังไม่ถึงเวลาที่
เหมาะสม

คนญี่ปุ่นหมายความว่า : ถึงแม้การขึ้นเงินเดือนพนักงานจะเป็นเรื่องจำเป็น แต่ในตอนนี้นี้ยังไม่ใช่
เวลาอันเหมาะสมที่จะทำเช่นนั้น นั่นคือ คนญี่ปุ่นจะไม่ให้มีการขึ้น
เงินเดือนพนักงาน

คนไทยเข้าใจว่า : คนญี่ปุ่นต้องการให้มีการขึ้นเงินเดือนพนักงาน

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยเข้าใจว่าคนญี่ปุ่นต้องการให้มีการขึ้นเงินเดือนพนักงาน ในขณะที่คนญี่ปุ่นต้องการ
สื่อสารว่าถึงแม้การขึ้นเงินเดือนพนักงานจะเป็นเรื่องจำเป็น แต่ในตอนนี้นี้ยังไม่ใช่วิธี
เหมาะสมที่จะทำเช่นนั้น นั่นคือ คนญี่ปุ่นจะไม่ให้มีการขึ้นเงินเดือนพนักงาน

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของไวยากรณ์ระหว่างภาษาไทยกับ
ภาษาญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ซึ่ง
มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการ
ประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ซึ่งคนที่ทำหน้าที่ล่ามหรือคนที่มีความรู้ทางภาษาญี่ปุ่นและ
ต้องทำหน้าที่ในการแปลภาษาญี่ปุ่นกลับเป็นภาษาไทยให้คนไทยเข้าใจในการสนทนาต่อหน้าหรือ
การประชุมที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือมีกรณีที่ไม่
สามารถทำความเข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารได้อย่างครบถ้วนหรือตรงประเด็น เนื่องจากคำกริยา
ของคนญี่ปุ่นจะอยู่เป็นคำสุดท้ายของประโยค เมื่อฟังในตอนต้นคนไทยคิดว่ามีความหมายอย่าง
หนึ่ง แต่เมื่อฟังมาถึงคำกริยาในตอนท้ายซึ่งเป็นส่วนสรุป จึงจะเข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อสาร
ซึ่งก็อาจจะเป็นคนละความหมายกับที่เคยคิดและได้แปลให้คนไทยฟังในตอนต้น เมื่อคนญี่ปุ่น
ต้องการให้สรุปประเด็นที่พูดอีกครั้ง ผู้ทำหน้าที่แปลก็ต้องกล่าวสรุปประเด็นที่ได้ทำความเข้าใจ
ใหม่อีกครั้งกับทั้งทางฝั่งคนไทยและคนญี่ปุ่น ซึ่งหากตรงตามสิ่งที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อความหมาย
ก็ถือได้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร แต่ถ้าหากยังเข้าใจผิดและสับสนอยู่ ก็จะต้องถามคน
ญี่ปุ่นจนกว่าจะเข้าใจในประเด็นที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อสาร ทั้งนี้จะทำให้การสนทนาหรือการ
ประชุมล่าช้าลง

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านความแตกต่างระหว่างไวยากรณ์ของภาษาไทย
และภาษาญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็น
จำนวนทั้งสิ้น 11 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 ในขณะที่

ที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 7 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. คำศัพท์

คำศัพท์	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1.ไฮ	คนไทย	✓			12	
	คนญี่ปุ่น					
2.แล้วแต่	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น	✓				9
3.เกรงใจ	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น	✓				9
4.สบายๆ	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			10
5.สนุก	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			10
6.ไม่เป็นไร	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			10
7.ไม่มีปัญหา	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			10

คำศัพท์ หมายถึง คำต่างๆที่มีใช้ในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งในที่นี้จะเน้นถึงคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิถีชีวิตที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ที่แสดงให้เห็นว่าคำศัพท์

เดียวกันนั้น คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ในความหมาย ความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการตีความที่แตกต่างกันไปตามค่านิยม และการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในวัฒนธรรมไทยกับญี่ปุ่น ซึ่งระดับความรู้สึกที่มีต่อคำศัพท์เดียวกันต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่แตกต่างกันได้ ทั้งความไม่เข้าใจทางการสื่อสารและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ตัวอย่าง

ภาษาญี่ปุ่น : คำว่า ไฮ เป็นคำตอบรับ มีหลายความหมายตั้งแต่ รับทราบแล้ว เข้าใจแล้ว ไซ ไปจนถึงคำว่าตกลง

ภาษาไทย ; การตอบรับในแต่ละเรื่องจะใช้คำศัพท์แตกต่างกัน เช่น คำว่า รับทราบแล้ว เข้าใจแล้ว ไซ ตกลง จะแยกใช้แต่ละคำในบริบทต่างๆกัน

จากคำในข้างต้น

คนไทยมักเข้าใจว่า คำว่า “ไฮ” ของคนญี่ปุ่นมีความหมายถึงการตอบรับว่า “ตกลง” หรือ “ใช่” เพียงอย่างเดียว ในขณะที่คนญี่ปุ่นอาจจะหมายถึง รับทราบแล้ว เข้าใจแล้ว ไซ หรือตกลงก็ได้ ซึ่งคนไทยจะเกิดความเข้าใจผิดว่าคนญี่ปุ่นตอบรับหรือเห็นด้วยกับเรื่องที่คนไทยเสนอแล้ว ทั้งที่ความเป็นจริงอาจแค่แสดงอาการรับรู้เท่านั้น แต่ไม่ได้เห็นด้วยหรือจะผลักดันเรื่องที่เสนอแต่อย่างใด

ภาษาญี่ปุ่น : “ไม่มีคำว่า”แล้วแต่” แต่สามารถเทียบเคียงด้วยคำว่า”สุกนิะ โยวนิ”ซึ่งหมายถึงตามใจชอบ ซึ่งจะใช้ในสถานการณ์ที่ต้องมอบหมายให้บุคคลหนึ่งที่มีความเหมาะสมเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว จะไม่ใช้กับการแสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้

ภาษาไทย ; แล้วแต่ ไซได้ทั้งกับสถานการณ์ที่ต้องมอบหมายให้บุคคลหนึ่งที่มีความเหมาะสมเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว และการแสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้

ประโยคและบทสนทนา

คนญี่ปุ่น : คุณมีอะไรจะเสนอเพิ่มเติมหรือไม่

คนไทย : แล้วแต่คุณก็แล้วกันนะครับ สำหรับตัวผมไม่มีอะไรจะเพิ่มเติมหรอกครับ

คนญี่ปุ่น : แล้วแต่ผม แสดงว่าคุณไม่มีความคิดอะไรใหม่ๆเลยหรือครับ ผมคิดว่าถ้ามีมุมมองที่หลากหลายกว่านี้น่าจะส่งผลดีกับงานมากกว่าไม่ใช่หรือ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คำว่า “แล้วแต่” ของคนไทยมีนัยของการเห็นด้วยกับความคิดที่บุคคลหนึ่งนำเสนอ การทำเช่นนี้เป็นการลื่นไหลไปตามสถานการณ์และไม่ต้องกังวลที่จะขัดผู้พูดคนนั้น ในขณะที่คนญี่ปุ่น มองว่าสถานการณ์แสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ เช่น การประชุม พนักงานควรจะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ จึงไม่เข้าใจว่าทำไมคนไทยจึงไม่แสดงความคิดเห็น แต่กลับปล่อยให้ผู้อื่นตัดสินใจแทน โดยการกล่าวว่า “แล้วแต่คุณ”

ภาษาญี่ปุ่น : เ็นเรียะ สุรุ

ภาษาไทย ; เรงใจ

ประโยคและบทสนทนา

คนญี่ปุ่น : คุณได้รายงานเรื่องปัญหาเกี่ยวกับเครื่องจักรให้ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคของคุณรับทราบหรือยัง

คนไทย : ยังเลยครับ

คนญี่ปุ่น : ทำไมล่ะ

คนไทย : คือผมเกรงใจผู้จัดการนะครับ เห็นช่วงนี้ท่านกำลังวุ่นกับหลายๆเรื่อง

คนญี่ปุ่น : แล้วถ้าเครื่องจักรเกิดมีปัญหาจะทำยังไง คนงานจะไม่ได้รับอันตรายหรือ แล้วงานของบริษัทจะไม่ได้ได้รับความเสียหายหรือ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมักกล่าวคำว่าเกรงใจ และแสดงความเกรงใจออกมาในการที่จะกล่าวถึงความผิดพลาดของผู้อื่นหรือรายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชา ในการประชุมที่ต้องเสนอความคิดเห็นก็มักเกรงใจหากจะต้องเสนอความคิดเห็นที่จะขัดกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เพราะคนไทยถือว่า คำว่า “เกรงใจ” เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความดีงามและการให้เกียรติผู้อื่น แต่สำหรับคนญี่ปุ่นนั้นคิดว่า คำว่า “เกรงใจ” ไม่ควรจะนำมาใช้กับสถานการณ์ที่อาจจะทำให้เกิดความเสียหายกับบริษัท ส่วนในสถานการณ์ที่ต้องมีการแสดงความคิดเห็น การเกรงใจก็จะทำให้ไม่ได้ข้อเสนอใหม่ๆที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ซึ่งคนญี่ปุ่นไม่เข้าใจว่าทำไมคนไทยจะต้องนำความเกรงใจมาใช้กับเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็นผลบวกหรือลบก็ตาม

ภาษาญี่ปุ่น : ไคเทคิ หรือ ระคุ

ภาษาไทย ; สบายๆ

ประโยคและบทสนทนา

คนไทย : ทำอะไรอยู่นะครับ ทำทางเคียดเคี้ยว

คนญี่ปุ่น : ตรวจสอบใบเสนอราคาของสินค้า A อยู่ครับ แล้วคุณล่ะครับตรวจสอบใบเสนอราคา
ของสินค้า B ได้ว่าอย่างไรบ้าง

คนไทย : ก็สบายๆ นะครับ อีกสักครู่ก็คงจะเสร็จแล้ว

คนญี่ปุ่น : สบายๆ หรือครับ แต่ผมคิดว่างานเป็นสิ่งที่ควรจริงจังกับมันไม่ใช่หรือครับ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมักกล่าวคำว่า “สบายๆ”ติดปาก แม้ในเวลาที่กำลังทำงานที่ต้องทำอะไรจริงจังก็ตาม คนไทยถือว่าการกล่าวคำนี้ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานอย่างจริงจัง ก็ไม่ได้หมายความว่าไม่ตั้งใจทำงาน แต่คนญี่ปุ่นจะมองว่าคนไทยไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องงาน เพราะเรื่องงานเป็นสิ่งที่สำคัญกับคนญี่ปุ่นมาก ไม่ใช่สิ่งที่จะทำอย่างสบายๆ หรือเล่นๆ ซึ่งคนญี่ปุ่นไม่พึงพอใจต่อคนที่ไม่รับผิดชอบและไม่จริงจังต่อการทำงาน เมื่อคนญี่ปุ่นมองว่าสบาย ๆ ของคนไทย คือ การไม่เอาใจใส่ต่อการทำงาน จึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและนำไปสู่การตำหนิคนไทยในเรื่องนี้

ภาษาญี่ปุ่น : โอโมชิไร้ย หรือ ทาโนชี

ภาษาไทย ; สนุก

ประโยคและบทสนทนา

คนญี่ปุ่น : คุณคิดว่าโครงการที่บริษัทของเราจะเริ่มดำเนินการกลางปี 2551 นี้เป็นอย่างไรบ้างครับ

คนไทย : เป็นโครงการที่ดูยิ่งใหญ่ดีนะครับ ทั้งน่าสนใจและก็น่าสนุก

คนญี่ปุ่น : สนุกหรือครับ ผมคิดว่าคุณจะทุ่มเทกับงานมากกว่านี้ซะอีก

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมักจะใช้คำว่าสนุกกับทุกเรื่องที่สนุกสนาน เพลิดเพลินใจ หรือน่าสนใจ และเมื่อใช้กับเรื่องงานจะหมายถึง ตื่นเต้น ทำท่าย ชวนให้อยากทำ ส่วนคนญี่ปุ่นนั้นคำว่า สนุก จะใช้กับเรื่องเล่นๆ ผ่อนคลาย ไม่จริงจัง เท่านั้น จะไม่นำมาใช้กับเรื่องงาน คนญี่ปุ่นมองว่าสนุกของคนไทย คือ การไม่ทุ่มเทกับการทำงาน จึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจคนไทย

ภาษาญี่ปุ่น : นันเดโมะนัย เทียบเท่ากับคำว่าไม่เป็นไรในความหมายที่ ไม่เป็นไรไม่มีปัญหาอะไร

ซะเมน เทียบเท่ากับคำว่าไม่เป็นไรในความหมายที่ ไม่เป็นไรยกโทษให้

ภาษาไทย ; ไม่เป็นไร สามารถใช้ได้กับในความหมายของไม่เป็นไรไม่มีปัญหาอะไร และไม่เป็นไร ยกโทษให้

ประโยคและบทสนทนา

คนไทย1 : งานของคุณที่จะนำมาส่งผมในวันนี้เป็นอย่างไรบ้าง

คนไทย2 : งานของผมยังไม่เรียบร้อยดีเลยครับ

คนไทย1 : ไม่เป็นไร ทำต่อไปจนกว่าจะเสร็จแล้วมาส่งที่โต๊ะผมภายในเย็นนี้ก็แล้วกัน

คนญี่ปุ่น : (ถามคนไทย1) การทำงานของเขา(คนไทย2)ยังไม่เรียบร้อย แล้วทำไมถึงไม่เป็นไรล่ะครับ

คนไทย1 : เพราะผมคิดว่าเขาจะทำทันเวลาได้ และไม่อยากจะถือสาในเรื่องนี้

และ

คนญี่ปุ่น : ผมคิดว่างานของคุณมีส่วนที่ต้องเพิ่มเติมอยู่หลายจุดเลยนะครับ

คนไทย : ไม่เป็นไรหรอกครับ ผมคิดว่าส่วนนี้ไม่ยากเลย

คนญี่ปุ่น : งานของคุณยังมีส่วนที่ต้องเพิ่มเติมอย่างนี้ แล้วมันจะไม่เป็นไร ได้อย่างไร

จากตัวอย่างในข้างต้น

เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือความล่าช้าในการทำงานซึ่งสามารถยอมรับได้ ผู้บังคับบัญชาชาวไทยจะกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไร” เพื่อแสดงถึงการปลอบใจและให้อภัย ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็มักจะกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไร เดี่ยวผม/ดิฉัน จะไปทำมาใหม่” เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดของสถานการณ์ ส่วนคนญี่ปุ่นนั้นคิดว่าเมื่อเกิดความผิดพลาดย่อมต้องมีผลกระทบต่อบริษัทซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องดูแลเอาใจใส่ และเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือใครก็ตามควรจะกล่าวคำว่า “ขอโทษ” มากกว่า จึงมองคำว่า “ไม่เป็นไร” ของคนไทยว่าแสดงถึงความไม่รับผิดชอบและการปล่อยปละละเลยต่อความผิดพลาด จึงเกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องนี้

ภาษาญี่ปุ่น : มนไดนัย

ภาษาไทย ; ไม่มีปัญหา

ประโยคและบทสนทนา

คนญี่ปุ่น : เรื่องด่วนที่ผมให้คุณติดตามไปถึงไหนแล้วครับ ได้ยินว่ามีปัญหาด้านการ

ประชาสัมพันธ์อยู่นี่นา

คนไทย : ไม่มีปัญหาครับ ผมกำลังจัดการอยู่

คนญี่ปุ่น : ไม่มีปัญหาหรือ ในเมื่อปัญหาเกิดขึ้นมาแล้ว ทำไมถึงว่ายังไม่มีปัญหาอีกล่ะ นี่คุณคิดจะมองข้ามและไม่จัดการแก้ไขใช่ไหม

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยกล่าวว่า “ไม่มีปัญหา” ในกรณีที่ต้องการให้ผู้สนทนาไม่ต้องเป็นกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะอย่างไรเสียก็จะมีติดตามและแก้ไขปัญหานี้อย่างแน่นอน ในกรณีของคนญี่ปุ่นการกล่าวคำว่า “ไม่มีปัญหา” นั้นต้องหมายถึงว่าไม่มีปัญหาเกิดขึ้นจริงๆ เพราะถ้าหากเกิดปัญหาก็ต้องมีการรายงานเพื่อหาทางแก้ไขก่อนที่จะสายเกินไปจนเกิดความเสียหายต่อบริษัท ดังนั้นการที่คนไทยกล่าวว่า “ไม่มีปัญหา” ทั้งที่ความเป็นจริงแล้วมีปัญหาจึงสร้างความไม่พอใจให้กับคนญี่ปุ่น

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิธีคิดที่ต่างกันอย่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ได้แก่ คำว่า “ไฮ” คำว่า “แล้วแต่” และคำว่า “เกรงใจ” และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ได้แก่ คำว่า “สบายๆ” “สนุก” “ไม่เป็นไร” “ไม่มีปัญหา” ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การรายงานผลการดำเนินงานและการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิธีคิดที่ต่างกันอย่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

3. มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด

มารยาทและข้อห้าม เกี่ยวกับการพูด	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการ สื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
1.เรื่องของคำพูด-การ กล่าวคำไม่สุภาพ						
1.1 บากะ (แปลว่า บ้า)	คนไทย			✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
1.2 อะโฮ้ (แปลว่า โง่งเง่า)	คนไทย			✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
1.3 อาตามะ นิ อิเรนาไซ (แปลว่า จำใส่ กะโหลกเอาไว้)	คนไทย			✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
1.4 ดาเมะ (แปลว่า ไม่ได้ ใช้ ไม่ได้)	คนไทย			✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
1.5 อูรุซัย (แปลว่า หุบปาก)	คนไทย			✓	15	
	คนญี่ปุ่น					
2.บริบทในการพูด						
2.1 การตำหนิต่อหน้า ผู้คนในบริษัท	คนไทย		✓		17	
	คนญี่ปุ่น					

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีข้อกำหนดเกี่ยวกับสิ่งที่ควรพูดและไม่ควรพูดแตกต่างกัน ข้อกำหนดนั้นสามารถนำมาพิจารณาได้ในเรื่องของคำพูด การแสดงอารมณ์ขณะที่พูด และบริบทในการพูด ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวก็คือ เรื่องของมารยาทเกี่ยวกับการพูดที่แตกต่างกันของวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น สิ่งที่ห้ามพูดในวัฒนธรรมหนึ่งแต่ไม่ได้ห้ามพูดในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง สามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและความขัดแย้งทางการสื่อสารได้

เมื่อคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นไม่พอใจ เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่สามารถให้ข้อสรุปในเรื่องงานที่ทำให้คนญี่ปุ่นพึงพอใจได้ คนญี่ปุ่นก็จะต่อว่าคนไทยตรงๆ ด้วยถ้อยคำที่คนไทยไม่ชอบและมีการใส่อารมณ์โกรธและเกรี้ยวกราดขณะพูดด้วย ซึ่งสถานการณ์นี้มักพบในส่วนของการทำงานในโรงงาน โดยเฉพาะระดับของการปฏิบัติการ

เรื่องของคำพูด

ตัวอย่าง

ภาษาญี่ปุ่น : บากะ

ภาษาไทย ; บ้า

ภาษาญี่ปุ่น : อะโฮ

ภาษาไทย ; โง่งเง่า

ภาษาญี่ปุ่น : อาตามะ นิ อิเรนาไซ

ภาษาไทย ; จำใส่สมองไว้ด้วย จำใส่กะโหลกเอาไว้

ภาษาญี่ปุ่น : ดาเมะ

ภาษาไทย ; ไม่ได้ ใช้ไม่ได้

ภาษาญี่ปุ่น : อูรุซัย

ภาษาไทย ; หุบปาก หนวกหู (คนญี่ปุ่นใช้ตอนที่ไม่ได้คำตอบ ไม่ได้คำอธิบายจากคนไทยที่น่า

พอใจสักที จนเขารำคาญ ไม่พอใจแล้ว เขาก็จะตัดบทให้คนไทยหยุดพูด)

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยที่รู้ความหมายของคำเหล่านี้มองว่าคนญี่ปุ่นที่กล่าวถ้อยคำเหล่านี้และใส่อารมณ์ในการพูดอย่างรุนแรงนั้นเป็นการไม่ให้เกียรติตนและหยาบคายมาก ถึงแม้ว่าจะมีการผิดพลาดใน

การทำงาน ก็ควรจะกล่าวตักเตือนด้วยความสุภาพนุ่มนวลมากกว่า ในขณะที่คนญี่ปุ่นมองว่าการต่อว่าในลักษณะนี้เป็นเรื่องปกติ เนื่องจากเขาก็ต่อว่าคนญี่ปุ่นในระดับเดียวกัน และต่ำกว่าด้วย ถ้อยคำเช่นนี้เสมอ นอกจากนี้เขาก็ไม่รู้ที่คนไทยไม่ชอบ ส่งผลให้คนไทยยอมรับไม่ได้ และนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งกับคนญี่ปุ่น

บริบทในการพูด

กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำงานแล้วต้องมีการตักเตือน

คนไทย : ต้องตักเตือนหรือตำหนิในที่ลับ หรือที่ๆ เป็นส่วนตัว

คนญี่ปุ่น : ต้องตักเตือนหรือตำหนิคนที่ทำผิดพลาดนั้นด้วยเสียงอันดัง ต่อหน้าผู้คนในบริษัท

จากตัวอย่างในข้างต้น

กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำงานสำหรับคนไทย เมื่อต้องมีการตำหนิหรือชี้แจงให้เห็นข้อผิดพลาด คนไทยต้องการให้ตำหนิในที่ลับ หรือที่ๆ เป็นส่วนตัว เพื่อเป็นการให้เกียรติและรักษาหน้า แม้ว่าผู้นั้นจะทำผิดพลาดไปบ้างก็ตาม แต่สำหรับคนญี่ปุ่นกรณีที่เกิดการผิดพลาดในการทำงานและมีผลกระทบต่อบริษัท คนญี่ปุ่นจะตำหนิคนที่ทำผิดพลาดนั้นด้วยเสียงอันดัง ต่อหน้าผู้คนในบริษัท ทั้งนี้เพราะคนญี่ปุ่นมีธรรมเนียมที่ว่าต้องทำให้อับอาย จดจำ และไม่ทำผิดพลาดซ้ำอีก ซึ่งคนไทยมองว่าการตำหนิตรง ๆ ต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก คือ การไม่ให้หน้า และการไม่ให้เกียรติ จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของมารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในเรื่องของการตำหนิต่อหน้าด้วยเสียงอันดังของคนญี่ปุ่น และปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในเรื่องของการกล่าวถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมและการใส่อารมณ์ขณะพูดของคนญี่ปุ่น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านมารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็น

คนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นไม่ได้ให้ความสำคัญในประเด็นนี้เนื่องจากคนญี่ปุ่นถือว่าเป็นเรื่องปกติที่จะสื่อสารเช่นนี้

4. ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่เพียงพอทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
การใช้รูปประโยคภาษาอังกฤษที่สั้นและง่าย แต่ทำให้ดูไม่สุภาพ	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น					

คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ภาษากลาง คือ ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในกรณีที่ไม่สามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาไทยในการสื่อสารกันได้ ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของคนไทยและคนญี่ปุ่นแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญ

คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ซับซ้อนได้

2. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้

คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ ภาษาอังกฤษที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีรูปประโยคง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เน้นแค่พอสื่อสารกันได้เข้าใจ

3. ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ซึ่งการสื่อสารในระดับของกลุ่มที่ 3 นี้ จะสื่อสารกันด้วยการวาดรูป การใช้รูปภาพ ภาพถ่าย หรือการนำไปดูของจริง สถานที่จริง

การที่คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษคนละระดับมาสื่อสารกัน มีทั้งกรณีที่สื่อสารกันจนสามารถรับรู้ เข้าใจกัน และไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร และกรณีที่เกิดความรู้สึกไม่เพียงพอเนื่องจากอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่า การใช้ภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม

ปัญหาในการสื่อสารนี้เกิดขึ้นจากการที่คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี และสามารถใช้อังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญแล้วต้องสื่อสารกับคนญี่ปุ่นที่มีความรู้ทาง

ภาษาอังกฤษในระดับที่จำกัดและสามารถใช้ภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้ ซึ่งคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับนี้ มักจะใช้รูปประโยคภาษาอังกฤษ ดังมีลักษณะต่อไปนี้

ตัวอย่าง

I want you to do this job.

I want you to write the report for me.

I want you to contact the general manager.

I want you to go to that department.

I want the project script now.

Come tomorrow 9 am.

Come to the meeting on time.

Why you come so late?

Do this job for me.

You can do it or not?

คนญี่ปุ่นที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้คิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษให้สั้นง่าย และกระชับน่าจะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ง่ายกว่าว่าตนต้องการสื่อสารในเรื่องใด เนื่องจากไม่มีความชำนาญที่จะใช้ประโยคยาวๆ และซับซ้อนได้ การใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะนี้ของคนญี่ปุ่นนั้น คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้หรือคนไทยที่เข้าใจว่าคนญี่ปุ่นที่สื่อสารออกมาแบบนี้ เนื่องจากเขามีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ก็จะได้ตีความการใช้ภาษาอังกฤษลักษณะนี้ในทางลบ ในขณะที่คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี จะตีความว่าการใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะนี้ สั้นและห้วน มีนัยของการสั่ง ซึ่งคนไทยรู้สึกว่าจะไม่สุภาพ เมื่อคนไทยรู้สึกว่าการสั่งเป็นการไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการปฏิบัติตามที่คนญี่ปุ่นต้องการ

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมภาษาในเรื่องความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการเขียนบันทึกข้อความสั้นๆ หรือที่เรียกว่าการเขียน memo

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.19

5. รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกัน

รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

Direct- Indirect style

Direct style คือ การสื่อสารที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

Indirect style คือ การสื่อสารออกไปโดยอ้อม มีการคำนึงถึงบริบทและสิ่งแวดล้อม

Elaborate-Succinct style

สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. **Elaborate style** คือ การใช้สำนวนอันลึกซึ้ง หรือการพูดที่มีการขยายความมาก
2. **Exacting style** คือ การไม่พูดมากหรือน้อยกว่าความจำเป็น
3. **Succinct style** คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ

Personal-Contextual style

Personal style คือ รูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัว และเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

Contextual style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม

Instrumental-Affective style

Instrumental style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งที่เป้าหมายของการพูด

Affective style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาถึงความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกัน

5.1 Direct- Indirect style

รูปแบบการสื่อสารแบบ Direct- Indirect style	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการสื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
รูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style ของคนไทย	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			12
รูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style ของคน ญี่ปุ่น	คนไทย	✓			15	
	คนญี่ปุ่น					

คนไทยคนไทยมักมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style คือ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style คือ สื่อสารออกไปโดยอ้อม ผู้ฟังต้องมีการตีความและขยายความเอง ส่งผลให้เมื่อสื่อสารกันแล้วเกิดความเข้าใจผิดและความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

ตัวอย่าง

ประโยคที่ใช้เมื่อต้องการขอให้ทำงานหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้

คนไทย : ผม/ดิฉันขอให้คุณช่วยทำงานนี้หน่อย

คนญี่ปุ่น : คุณพอมีเวลาว่างที่จะทำงานชิ้นนี้หรือไม่ครับ/ค่ะ

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะเข้าใจทันทีว่าการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบของคนไทย คือ การขอให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ แต่จะคิดว่ารูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นนั้นไม่ได้เป็นการขอหรือคาดหวังว่าคนไทยจะต้องทำงานชิ้นนี้ ในขณะที่คนญี่ปุ่นมองว่าการที่ตนสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการขอให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แล้ว และคาดหวังว่าคนไทยจะตอบสนองด้วยการทำงานชิ้นนี้

ประโยคที่ใช้เมื่อต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขงาน

คนไทย : ผม/ดิฉันคิดว่า งานนี้มีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คุณตรวจแก้ไขในจุดนี้นะ

คนญี่ปุ่น : ที่จริงแล้วนี้ การทำงานโดยทั่วไปจะต้องทำตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนที่ต้อง.....
ขั้นตอนที่2..... และขั้นตอนที่3ก็ต้อง..... จุดนี้ควรจะทำแบบนี้ ส่วนจุดนั้นก็ควรจะทำ
ดำเนินงานในลักษณะนี้เพื่อควมามีประสิทธิภาพ

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะเข้าใจทันทีว่าการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบของคนไทย คือ การขอให้ปรับปรุง
แก้ไขงาน แต่จะคิดว่ารูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่นเป็นการอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน
โดยทั่วไป ไม่ได้เป็นการขอให้ปรับปรุงแก้ไขงานแต่อย่างใด ในขณะที่คนญี่ปุ่นเข้าใจว่าตนได้บอก
ให้คนไทยปรับปรุงแก้ไขงานแล้ว และคาดหวังว่าจะได้เห็นผลงานที่ดีขึ้น

ประโยคที่ใช้เมื่อต้องการให้ปฏิบัติตามกฎของบริษัท

คนไทย : พวกคุณทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎของบริษัท เพื่อความมีระเบียบเรียบร้อยเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกัน

คนญี่ปุ่น : จริงๆแล้วนี้ กฎบริษัทของเราก็มีอยู่ แต่คนเราไม่ค่อยปฏิบัติตามกันเลย

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะรู้ทันทีว่า การใช้รูปแบบการสื่อสารแบบของคนไทย คือ การขอให้ปฏิบัติตามกฎ
ของบริษัท แล้วจะคิดว่าประโยคของคนญี่ปุ่นเป็นเพียงการพูดขึ้นมาลอยๆ แต่สำหรับคนญี่ปุ่นแล้ว
นี่คือการพูดขอให้ปฏิบัติตามกฎของบริษัท

การตอบรับหรือปฏิเสธ

คนไทย : จะตอบรับว่า"ได้" และปฏิเสธว่า"ไม่ได้" "ไม่เห็นด้วย"หรือ "ทำไม่ได้" อย่างชัดเจน
ตรงไปตรงมา

คนญี่ปุ่น : จะตอบรับว่า"ได้" และจะไม่มีมีการปฏิเสธออกไปตรงๆ แต่จะกล่าวว่า "ขอคิดดูก่อน"
หรือ "ฉันอาจจะทำไม่ได้"

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะเข้าใจการตอบรับหรือปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมามากกว่า และคิดว่าการที่คน
ญี่ปุ่นกล่าวว่า"ขอคิดดูก่อน" หรือ "ฉันอาจจะทำไม่ได้" นั้นไม่ได้หมายถึงการปฏิเสธ ยังมีความหวัง

ว่าคนญี่ปุ่นอาจจะรับเรื่องไว้พิจารณาและตอบรับหรือเห็นด้วยในภายหลัง แต่สำหรับคนญี่ปุ่นการกล่าวเช่นนี้ย่อมหมายถึงว่าได้ปฏิเสธไปแล้วอย่างสุภาพและนุ่มนวล

การชมเชยหรือการให้กำลังใจ

คนไทย ; “ดีมาก” “ทำได้ดีแล้วนะ”

คนญี่ปุ่น ; “พยายามเข้านะ” “พยายามต่อไปนะ”

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยคุ้นเคยกับการชมอย่างตรงไปตรงมาคือจะชอบให้ชมตรงๆมากกว่า และจะคิดว่าการบอกให้พยายามต่อไปของคนญี่ปุ่น คือการแสดงว่าคนไทย ยังทำงานได้ไม่ดีพอถึงต้องมีการพยายามต่อไป ในขณะที่คนญี่ปุ่นหมายถึง ให้ตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น และนำสิ่งที่ของงานชิ้นนี้ไปใช้กับงานชิ้นอื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งในข้อนี้คนไทยที่ไม่เข้าใจถึงความหมายที่แท้จริงของชาวญี่ปุ่นจะเกิดความท้อใจในการทำงาน

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 17 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 28 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของรูปแบบการสื่อสาร Direct-Indirect style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร คนไทยจะตีความการสื่อสารโดยอ้อมของคนญี่ปุ่นว่าเป็นเพียงประโยคบอกเล่าธรรมดา ไม่มีนัยของคำสั่งหรือการขอร้อง และไม่เข้าใจว่าสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารออกมา โดยแท้จริงแล้วนั้นเขาต้องการสื่อสารอะไร ทำให้คนไทยไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างตรงประเด็น ส่วนคนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เนื่องจากคนญี่ปุ่นคิดว่าตัวเองได้บอกอย่างชัดเจนแล้ว แต่คนไทยไม่ปฏิบัติตามที่เขาต้องการ ทำให้คนญี่ปุ่นโกรธคนไทยว่าเป็นพวกที่บอกแล้วก็ไม่ยอมทำ ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของ

การสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านรูปแบบการสื่อสาร Direct- Indirect style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

5.2 Elaborate-succinct style

รูปแบบการสื่อสารแบบ Elaborate-succinct style	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการสื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
รูปแบบการสื่อสารแบบ exacting style ของคน ไทย	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น		✓			10
รูปแบบการสื่อสารแบบ succinct style ของคน ญี่ปุ่น	คนไทย	✓			15	
	คนญี่ปุ่น					

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style คือ พูดเท่าที่สมควรจะพูด ซึ่งในบริบทของการทำงาน คนไทยจะเน้นการสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการอธิบายความ ต้องมีรายละเอียดพอเป็นที่เข้าใจได้ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน คนไทยต้องการให้บอกรายละเอียดของงานขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน และกำหนดวันส่งที่แน่นอน เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างโดยไม่ต้องอาศัยการคิดหรือตีความเอาเอง ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style คือ การพูดน้อยกว่าที่ควร หรือเงียบ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน แม้ไม่ได้ใช้คำพูดในการอธิบายความมาก แต่คนญี่ปุ่นก็จะสามารถคิดต่อได้ว่าเขาควรทำงานชิ้นนั้นอย่างไร และควรส่งเมื่อไหร่ นอกจากนี้ คนญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญกับความนิ่งเงียบ

เงียบของคนญี่ปุ่นนั้นสามารถพบเห็นได้ใน 2 กรณีคือ การนิ่งเงียบเพื่อหยุดคิดว่าเขาควรจะพูดอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ และการนิ่งเงียบเมื่อไม่สามารถตัดสินใจ หรือให้คำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ณ ขณะนั้นได้ ในขณะเดียวกัน การนิ่งเงียบในกรณีนี้อาจหมายถึง คนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยหรือปฏิเสธในข้อเสนออื่นๆ ก็ได้ ความแตกต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ตัวอย่าง

คนไทย : คุณเช็คตารางงานของคุณให้เรียบร้อยอีกครั้งหนึ่งว่าว่างในวันนั้นอย่างแน่นอน แล้วผมจะส่งกำหนดการในการทำงานของวันนั้นไปให้ เพื่อให้คุณเตรียมความพร้อมสำหรับงานชิ้นนี้

คนญี่ปุ่น : วันนั้นคุณว่างหรือเปล่า ช่วยเช็คตารางการทำงานของคุณหน่อยได้ไหม

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะสามารถทำงานได้อย่างครบทุกขั้นตอนเมื่อมีการบอกรายละเอียดอย่างครบถ้วนให้เป็นที่เข้าใจได้ ดังในตัวอย่างนี้หากมีการบอกด้วยรูปแบบการสื่อสารของคนไทย เขาก็จะทำงานได้อย่างครบถ้วน ตั้งแต่เช็คตารางงาน การดูกำหนดการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไปจนถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงาน แต่ถ้าหากเป็นรูปแบบการสื่อสารของคนญี่ปุ่น คนไทยก็จะทำตามเฉพาะคำพูดที่ได้ยินเท่านั้น ซึ่งในที่นี้ก็คือ การเช็คตารางงานเพียงอย่างเดียว แต่สำหรับคนญี่ปุ่นถึงแม้จะมีเพียงถ้อยคำว่าให้เช็คตารางงานก่อน แต่เขาก็จะรู้ได้เองว่า อย่างไรก็ตามเขาต้องรับผิดชอบงานชิ้นนี้ แล้วจะคิดต่อได้ว่า เขาควรทำงานชิ้นนี้อย่างไร และควรเตรียมความพร้อมอย่างไร

คนไทย : งานชิ้นนี้จะต้องดำเนินงานจาก หนึ่ง... สอง... สาม... ขอให้ปฏิบัติไปที่ละขั้นตอนจนครบถ้วน แล้วนำงานมาเสนอที่ผม/ดิฉัน ในสัปดาห์หน้า

คนญี่ปุ่น : ผม/ดิฉัน ขอให้คุณเริ่มต้นทำงานชิ้นนี้ได้เลย

จากประโยคในข้างต้น

เมื่อคนไทยได้รับฟังคำสั่งให้ปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการสื่อสารของคนไทย ดังตัวอย่างนั้น เขาก็จะดำเนินงานตามขั้นตอนที่ได้รับฟังจนกระทั่งสำเร็จแล้วนำมาเสนอตามวันเวลาที่กำหนด ในทางกลับกันถ้าฟังรูปประโยคที่เป็นรูปแบบของคนญี่ปุ่น คนไทยก็จะเริ่มต้นทำงานแต่จะไม่ได้

คิดถึงการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ไป ส่วนคนญี่ปุ่นจะเริ่มต้นทำงานและมีการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ไปจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วง

คนไทย : คุณช่วยนำงานชิ้นนี้ไปดำเนินการตามแผน แล้วนำมาส่งที่โต๊ะผม/ดิฉันในวันพรุ่งนี้ เวลา 9.00 น.

คนญี่ปุ่น : ผม/ดิฉัน ขอให้คุณช่วยนำงานชิ้นนี้ไปดูก่อน

จากประโยคในข้างต้น

เมื่อคนไทยได้รับฟังคำสั่งให้ปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการสื่อสารของคนไทย ดังตัวอย่างนั้น เขาก็จะดำเนินงานตามแผนการที่ได้กำหนดเอาไว้จนกระทั่งสำเร็จแล้วนำมาส่งตามวันเวลาที่กำหนด ในทางกลับกันถ้าฟังรูปประโยคที่เป็นรูปแบบของคนญี่ปุ่น คนไทยก็จะเพียงแต่นำงานชิ้นนี้ไปพิจารณาดูก่อนเท่านั้นแต่จะไม่ได้คิดถึงการทำต่อจนสำเร็จเป็นรูปเป็นร่าง ส่วนคนญี่ปุ่นจะพิจารณางานและลงมือทำจนกว่าจะสำเร็จ

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 28 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 18 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ succinct style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 16 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของรูปแบบการสื่อสาร Elaborate-Succinct style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เพราะการอธิบายความสั้น ๆ ของคนญี่ปุ่น คนไทยจะตีความตัวอักษรที่สื่อออกมาเท่าไหนก็เท่านั้น การตีความตามตัวอักษรที่สื่อออกมา ทำให้คนไทยทำงานเฉพาะในขั้นตอนตามถ้อยคำที่คนญี่ปุ่นสื่อสารเท่านั้น โดยไม่เข้าใจว่าคนญี่ปุ่นต้องการให้ทำงานชิ้นนี้ทุกขั้นตอนจนกว่าจะสำเร็จ นอกจากนี้ การนิ่งเฉยของคนญี่ปุ่นทำให้คนไทยไม่เข้าใจว่าคนญี่ปุ่นรู้สึกอย่างไรหรือมีความต้องการที่แท้จริงอย่างไร ทั้งนี้ คนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เนื่องจากการคนไทยทำงานเท่าที่มีอยู่ในคำสั่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารออกมา คนญี่ปุ่นจึงคิดว่าคนไทยทำงานได้ไม่ครบถ้วนและเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งมัก

เกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการสั่งงานทางวาจา

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านรูปแบบการสื่อสาร Elaborate-Succinct style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

5.3 Personal-contextual style

รูปแบบการสื่อสารแบบ Personal-contextual style	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการ สื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
คนไทยมีรูปแบบการ สื่อสารแบบ Personal style	คนไทย				20	
	คนญี่ปุ่น					10
คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการ สื่อสารแบบ Contextual style	คนไทย				17	
	คนญี่ปุ่น					14

หมายเหตุ ความแตกต่างในเรื่องรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal-Contextual style ของคนไทยกับคนญี่ปุ่นไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style คือ แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นเป็นปัจเจกบุคคล แต่สำหรับคนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Contextual style คือ ไม่แสดงความเป็นส่วนตัวและไม่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

ตัวอย่าง

คำแนะนำตัวเมื่อต้องไปติดต่องาน

คนไทย : “ผม/ดิฉัน ชื่อ.....มีตำแหน่งเป็น.....มาจากบริษัท.....”

คนญี่ปุ่น : “ผม/ดิฉันมาจากบริษัท....มีตำแหน่งเป็น.....ชื่อของผม/ดิฉันคือ.....”

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยจะแนะนำตัวโดยให้ความสำคัญกับตัวตนของผู้พูดก่อนจากนั้นจึงจะกล่าวถึงบทบาทหรือตำแหน่งที่มีในบริษัท แล้วจากนั้น จึงลงท้ายด้วยชื่อบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ ส่วนคนญี่ปุ่นจะแนะนำตัวโดยให้ความสำคัญกับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ก่อน จากนั้นจะกล่าวถึงบทบาทหรือตำแหน่งที่มีในบริษัท แล้วจึงลงท้ายด้วยชื่อตน

การเรียกชื่อบุคคล

คนไทย : สวัสดีครับ/ค่ะคุณทฤษฎี (ในที่นี้คุณทฤษฎีมีตำแหน่งเป็นประธานบริษัท)

คนญี่ปุ่น : สวัสดีครับ/ค่ะท่านประธานมินาโมโตะ

จากประโยคในข้างต้น

ในการทำงานในบริษัท เมื่อคนไทยจะต้องเรียกบุคคลคนหนึ่ง ก็จะเรียกชื่อของบุคคลนั้นโดยตรง เป็นการให้ความสำคัญกับตัวตนของบุคคลก่อน แต่สำหรับคนญี่ปุ่นนั้นจะต้องเรียกชื่อตำแหน่ง แล้วถึงตามด้วยชื่อตน เป็นการให้ความสำคัญกับบทบาทภายในกลุ่มก่อนตัวตนของบุคคล

การแสดงความคิดเห็น

คนไทย : “ผมคิดว่า.....”/ “ดิฉันเห็นว่า....”

คนญี่ปุ่น : “บริษัท/แผนกของพวกเรามีข้อสรุปว่า.” หรือ “ที่ผ่านมายุ่งยากแบบนี้ ระบบมันเป็นแบบนี้ แผนกนั้น แผนกนี้ ทำอย่างนี้ และที่บริษัทแม่อีกทำอย่างนี้ ดังนั้นเราก็ควรจะทำไปตามนั้น”

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยมองว่าการเสนอความคิดเห็นของตนโดยไม่ต้องอ้างอิงบุคคลหรือกลุ่มเป็นเรื่องปกติ และคิดว่าการนำเสนอที่อ้างอิงกลุ่มอยู่ตลอดของคนญี่ปุ่นทำให้ดูเหมือนไม่เป็นตัวของตัวเอง แต่ก็ยอมรับว่าการทำงานแบบนี้มีประสิทธิภาพ ในขณะที่คนญี่ปุ่นมองว่าการทำงานและนำเสนอ

ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นการแบ่งปันความเชี่ยวชาญของสมาชิกจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญกับองค์กรและบทบาทในบริษัทสำคัญกว่าตัวบุคคล

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 20 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Contextual style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 31 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 17 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น และจัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

5.4 Instrumental-affective style

รูปแบบการสื่อสารแบบ	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style	คนไทย				17	
	คนญี่ปุ่น					10
คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style	คนไทย				15	
	คนญี่ปุ่น					11

หมายเหตุ ความแตกต่างในเรื่องรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental-Affective style ของคนไทยกับคนญี่ปุ่นไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style คือ เน้นตัวผู้พูด และมุ่งเป้าหมายของการพูดเป็นหลัก แต่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style คือ เน้นตัวผู้ฟัง และมีลักษณะของการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ตัวอย่าง

คนไทย : “ผม/ดิฉันต้องการให้คุณรับผิดชอบงานชิ้นนี้ และขอให้ส่งภายในสัปดาห์นี้”

คนญี่ปุ่น : “เดี๋ยวนี้คุณทำงานอะไรอยู่ งานเป็นอย่างไร เหนื่อยไหม งานหนักหรือเบา งานนี้เกี่ยวกับแผนกนั้นใช่ไหม ผม/ดิฉันคิดว่าหัวหน้าแผนกนั้น เขาใจดีนะ ถ้าคุณพอมีเวลา ช่วยทำนี้ให้ผม/ดิฉันหน่อยได้ไหม”

จากประโยคในข้างต้น

เมื่อมีงานชิ้นหนึ่ง คนไทยมักจะเน้นไปที่การพูดเรื่องงานกับผู้สนทนาที่ต้องรับผิดชอบงานชิ้นนี้ ส่วนคนญี่ปุ่นจะเน้นไปที่ตัวของผู้ฟังก่อน จากนั้นจึงจะเข้าประเด็นของงาน

คนไทย : “ผม/ดิฉันขอให้คุณตั้งใจทำงานนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ด้วย”

คนญี่ปุ่น : “สำหรับงานชิ้นนี้ ถ้ายังทำไม่ได้ 100% เอาสัก 80% ก่อนก็ได้”

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยมองว่าถ้าต้องการขอให้ใครทำงานให้จนสำเร็จก็ควรสื่อสารออกไปตรงประเด็นเลย แต่คนญี่ปุ่นคิดว่าควรให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังก่อน เพราะการเร่งรัดให้ได้ 100% ตั้งแต่ต้นจะทำให้คนฟังรู้สึกไม่ดี เนื่องจากคนญี่ปุ่นต้องการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ฟังด้วย

คนไทย : “ผม/ดิฉันอยากให้คุณทำงานชิ้นนี้ให้หน่อย”

คนญี่ปุ่น : “ยุ่งหน่อยนะ ขอโทษด้วยนะ ถ้ามีเวลาช่วยทำนี้ให้หน่อยได้ไหม”

จากประโยคในข้างต้น

คนไทยคิดว่าถ้าต้องการสื่อสารอะไรออกไปก็ควรเข้าประเด็นเลย ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าควรให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังก่อนว่าสะดวกที่จะทำงานชิ้นนี้หรือไม่ จากนั้นจึงค่อยเข้าประเด็นเรื่องงาน

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 17 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น จัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร มีอะไรบ้าง

จากปัญหานำวิจัยในข้อนี้ สามารถแยกลักษณะอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement) สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior) น้ำเสียง (Vocalics) รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) การสัมผัส (Touch) ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) และเรื่องเป็นเวลา (Time)

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหาในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1.ท่าทางและการเคลื่อนไหว	คนไทย	✓			12	
			✓		16	
				✓	18	
	คนญี่ปุ่น					
2.สายตาและสีหน้า	คนไทย	✓			17	
			✓		15	
	คนญี่ปุ่น	✓				10
3.น้ำเสียง	คนไทย	✓			15	
			✓		16	
	คนญี่ปุ่น	✓				9
4.รูปลักษณ์ภายนอก	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น	✓				10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) ตารางแสดงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ปัญหาในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
5. การสัมผัส	คนไทย		✓		17	
				✓	18	
	คนญี่ปุ่น	✓				10
6. ระยะห่างและความใกล้ชิด	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น					
7. เวลา	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น		✓			14

หมายเหตุ ความแตกต่างทางอวัจนภาษาในข้อที่ 6 ไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

จากตารางที่ 4.6 ปัญหาในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ได้แก่ เรื่องท่าทางและการเคลื่อนไหว ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้งทางการสื่อสาร เรื่องสายตาและสีหน้า ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เรื่องน้ำเสียง ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เรื่องรูปลักษณ์ภายนอก ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เรื่องการสัมผัส ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เรื่องระยะห่าง และความใกล้ชิดไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร และเรื่องของเวลา ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร สรุปได้ว่า ความแตกต่างทางอวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement)

ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1. การแสดงท่าทางประกอบการพูด	คนไทย	✓			12	
	คนญี่ปุ่น					
2. การแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น					
3. การชี้สิ่งของ	คนไทย			✓	18	
	คนญี่ปุ่น					

ท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงท่าทางประกอบการพูด การแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ และการชี้สิ่งของ ซึ่งทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้งทางการสื่อสาร

ตัวอย่าง

การแสดงท่าทางประกอบการพูด

คนไทย : มีการแสดงท่าทางประกอบการพูดตามความเหมาะสม เช่น การใช้มือประกอบการพูดในการสนทนา และการนำเสนองานต่อหน้าที่ประชุม

คนญี่ปุ่น : ไม่ค่อยมีการแสดงท่าทางประกอบการพูด แต่จะสำรวมกิริยาและสงบนิ่ง

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยคิดว่าการแสดงท่าทางประกอบกรพุดจะทำให้การสนทนาและการนำเสนองานเกิดความน่าสนใจมากขึ้น รวมทั้งมองว่าการนำเสนอที่ไม่มีกรใช้มือประกอบหรือชี้จุดที่ควรเน้นเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก ทำให้บางครั้งต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับสิ่งที่คนญี่ปุ่นพูดหรือนำเสนอมากขึ้น ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าการรักษาท่าทีให้หนึ่งสงบเป็นสิ่งสำคัญ การแสดงออกทางท่าทางมากเกินไปจะดูไม่สุภาพ

การแสดงท่าทางเมื่อมีอาการโกรธ

คนไทย : ควบคุมอารมณ์ได้และไม่ค่อยมีการแสดงท่าทางมากนัก

คนญี่ปุ่น : การแสดงท่าทางแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ควบคุมอารมณ์ได้และไม่แสดงออกทางท่าทาง
2. ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้และแสดงออกโดยการทูปโต๊ะ ทิ้งปากกาลงบนโต๊ะ หรือระบายอารมณ์กับสิ่งของ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยจะไม่ค่อยแสดงออกทางท่าทางเมื่อมีอาการโกรธให้มากจนเกินไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะการระบายอารมณ์กับสิ่งของเป็นสิ่งที่ไม่สมควรอย่างยิ่ง ส่วนคนญี่ปุ่นโดยปกติแล้วเป็นชนชาติที่มีความสุภาพ แต่ก็มีกรณีที่คนญี่ปุ่นจะแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมเมื่อควบคุมอารมณ์โกรธเวลาที่ไม่พอใจคนไทยในเรื่องการทำงานซึ่งไม่เป็นไปตามที่คนญี่ปุ่นต้องการได้ เช่น การทูปโต๊ะ การทิ้งปากกาลงบนโต๊ะ หรือการระบายอารมณ์กับสิ่งของ การแสดงออกเช่นนี้เป็นกรแสดงออกซึ่งอารมณ์โกรธที่สามารถกระทำได้ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น แต่ในวัฒนธรรมไทยจะตีความว่าเป็นกรกระทำที่รุนแรงเกินไป ซึ่งทำให้คนไทยรู้สึกไม่พึงพอใจ

การชี้สิ่งของ

คนไทย : ใช้นิ้วชี้สิ่งของ

คนญี่ปุ่น : มีทั้งการใช้นิ้ว หรือเท้าชี้ของ หรือบางครั้งก็จะมีกรใช้เท้าชี้สิ่งของให้ด้วย

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยถือว่าการใช้นิ้วชี้สิ่งของเป็นสิ่งที่ไม่สมควร และในวัฒนธรรมไทยจะไม่มีกรใช้เท้าชี้หรือชี้สิ่งของเพราะถือว่าเท้าเป็นของต่ำ จึงมองว่าการใช้เท้าทำสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่องหยาบคาย แต่คนญี่ปุ่นไม่ถือในเรื่องของการใช้เท้า และมองว่าการใช้เท้าอาจดูไม่สุภาพแต่ไม่ถึงกับ

หยาบคาย เมื่อคนญี่ปุ่นใช้เท้าชี้สิ่งของหรือชี้สิ่งของให้กับคนไทย คนไทยจะตีความการกระทำนี้ของคนญี่ปุ่นว่าเป็นกริยาที่หยาบคายและไม่ให้เกียรติอย่างมาก ซึ่งคนไทยจะรู้สึกโกรธและไม่สามารถรับการกระทำดังกล่าวได้ จนกระทั่งนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งกับคนญี่ปุ่นในที่สุด

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการแสดงท่าทางประกอบการพูด ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในประเด็นของการชี้สิ่งของด้วยเท้าของคนญี่ปุ่น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการนำเสนองานในที่ประชุม

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ร้อยละ 76.19 และร้อยละ 85.71 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior)

สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1. การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป	คนไทย	✓			17	
	คนญี่ปุ่น					
2. การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ						
2.1 การครุ่นคิด	คนไทย	✓			17	
	คนญี่ปุ่น					
2.2 การโกรธ	คนไทย		✓		15	
	คนญี่ปุ่น	✓				10

การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป รวมทั้งการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ เช่น การครุ่นคิด การโกรธ

ตัวอย่าง

การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป

คนไทย : มีการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าตามปกติในอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ดีใจ ก็ยิ้มแย้ม และหัวเราะอย่างเปิดเผย มีการแสดงอารมณ์เสียใจ วิตกกังวลสงสัย ฯลฯ

คนญี่ปุ่น : ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ผ่านทางสายตาและสีหน้า นั่นคือจะเก็บอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ไว้ภายใน สายตาและสีหน้าจึงมักราบเรียบ นิ่งเฉย ไม่ว่าจะดีใจ เสียใจ วิตก

กังวลสงสัย ฯลฯ นอกจากนี้คนญี่ปุ่นจะไม่ค่อยยิ้ม แม้แต่ในอารมณ์ดีใจก็จะยิ้มแค่มุมปาก

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยคิดว่าการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าจะแสดงถึงความเปิดเผยและจริงใจ ในขณะที่เดียวกันก็มองว่าการเก็บอารมณ์และไม่แสดงออกของคนญี่ปุ่น ทำให้ดูซ่อนเร้นและมองไม่ออกถึงความต้องการที่แท้จริง แต่คนญี่ปุ่นคิดว่าการเก็บอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงเอาไว้ดีกว่าการเปิดเผยออกมาทั้งหมด การควบคุมอารมณ์ความรู้สึกได้จะทำให้ควบคุมสถานการณ์ต่างๆรวมทั้งการทำงานได้ดีกว่า การเก็บอารมณ์และไม่แสดงออกทางสายตาและสีหน้าของคนญี่ปุ่น ทำให้คนไทยไม่สามารถเข้าใจคนญี่ปุ่นและไม่แน่ใจว่าควรปฏิบัติตัวเช่นไร โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการให้คนญี่ปุ่นตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ

การครุ่นคิด

คนไทย : คิ้วจะขมวดเข้าหากัน

คนญี่ปุ่น : สีหน้าเคร่งเครียด แววตาจริงจัง คิ้วจะขมวดเข้าหากัน

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมองว่าการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์ครุ่นคิดของคนญี่ปุ่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ว่าดูจริงจังและเคร่งเครียดมากเกินไป จนดูเหมือนว่าคนญี่ปุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่เข้าใจว่าเรื่องที่กำลังคิดอยู่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอยู่ในระดับใด ซึ่งคนไทยจะรู้สึกอึดอัดและเครียดตามไปด้วย

การโกรธ

คนไทย : โดยส่วนใหญ่มักจะพยายามเก็บอาการไม่แสดงอารมณ์โกรธออกมาทางสายตาและสีหน้าในเรื่องที่ทำให้ไม่พอใจ รวมทั้งต่อบุคคลที่ทำงานผิดพลาดในระดับที่ไม่ร้ายแรง แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่พึงพอใจมากๆและเป็นความผิดพลาดที่ร้ายแรง ก็จะมีสีหน้าบูดบึ้ง ไม่พอใจได้เช่นกัน

คนญี่ปุ่น : หน้าแดง สายตาดูและจริงจังต่อบุคคลที่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือผิดพลาดในเรื่องงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เล็กน้อยหรือร้ายแรงมากก็ตาม

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยสามารถยอมรับได้กับความผิดพลาดเล็กน้อยและจะเก็บอารมณ์โกรธไม่แสดงออกทางสายตาและสีหน้าได้ เพื่อเป็นการให้เกียรติและให้โอกาสต่อบุคคลที่ทำผิดนั้นได้แก้ไขปรับปรุง ส่วนคนญี่ปุ่นจะแสดงอารมณ์โกรธผ่านทางสายตาและสีหน้าอย่างชัดเจนไม่ว่าความผิดนั้นจะร้ายแรงหรือไม่ก็ตาม ซึ่งในความรู้สึกของคนไทยนั้นคิดว่าการแสดงอารมณ์โกรธแม้ในเรื่องที่เล็กน้อยของคนญี่ปุ่นเป็นสิ่งที่เกินกว่าเหตุ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเพราะคิดว่าตนไม่ได้ทำงานผิดพลาดขนาดที่จะต้องมาโกรธกัน ในขณะที่คนญี่ปุ่นมักมองไม่ออกถึงความรู้สึกโกรธของคนไทยที่ไม่พึงพอใจตน เนื่องจากคนไทยไม่ได้แสดงออกทางสายตาและสีหน้าอย่างชัดเจน

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องของสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป รวมทั้งการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อื่นเฉพาะเจาะจงบางประการ คือ การครุ่นคิดของคนญี่ปุ่น และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในการแสดงอารมณ์โกรธของคนญี่ปุ่น ในขณะที่คนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในการแสดงอารมณ์โกรธของคนไทย ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการรายงานผลการดำเนินงาน

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

3. น้ำเสียง (Vocalics)

น้ำเสียง (Vocalics)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการ สื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
1. การเน้นเสียง (accent)	คนไทย	✓			15	
	คนญี่ปุ่น	✓				9
2. การออกเสียงและ สำเนียง	คนไทย	✓			15	
	คนญี่ปุ่น	✓				9
3. ความดังของเสียง	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น					

อวัจนภาษาในเรื่องของน้ำเสียงนั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ การเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง และความดังของเสียง คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการเน้นเสียง รวมถึงการออกเสียงและสำเนียงในภาษาประจำชาติตน คือ ภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน ส่งผลไปถึงการเน้นเสียง การออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่แตกต่างกันด้วย ตลอดจนเรื่องความดังของเสียงในการสนทนาที่แตกต่างกันตามวัฒนธรรม เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ตัวอย่าง

การเน้นเสียง (accent)

คนไทย : ภาษาไทยไม่มี accent เมื่อคนไทยออกเสียงภาษาอังกฤษก็จะออกแบบชัดถ้อยชัดคำ เหมือนออกเสียงภาษาไทย และไม่มี accent ด้วย

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นออกเสียงภาษาอังกฤษไม่มี accent เสียงจะราบเรียบในระดับเดียวกัน หรือที่เรียกว่า monotone

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมักไม่คุ้นชินกับการเน้นเสียง (accent) ภาษาอังกฤษของคนญี่ปุ่นโดยเฉพาะในการฟังครั้งแรกๆ ทำให้ตีความประโยคที่ได้ยินผิดพลาด และเข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารออกมาผิดพลาด ในขณะที่คนญี่ปุ่นฟังคนไทยสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจะรู้สึกว่่าภาษาอังกฤษของคนไทยเข้าใจยาก เนื่องจากคนไทยออกเสียงภาษาอังกฤษแบบไม่เน้นเสียง ซึ่งคนญี่ปุ่นก็ไม่คุ้นเคยเช่นเดียวกัน

การออกเสียงและสำเนียง

คนไทย : ภาษาไทยไม่มีการแตกเสียงท้ายคำตัวสะกด เมื่อออกเสียงภาษาอังกฤษก็ จะไม่มีการแตกเสียงที่มีในภาษาอังกฤษ เช่น เสียง “S” “Z” “T”

คนญี่ปุ่น : ภาษาญี่ปุ่นไม่มีการแตกเสียงท้ายคำตัวสะกด เมื่อออกเสียงภาษาอังกฤษก็ จะไม่มีการแตกเสียงที่มีในภาษาอังกฤษ เช่น เสียง “S” “Z” “T” แต่จะเพิ่มเสียงเป็นอีกพยางค์หนึ่งแทน

เปรียบเทียบการออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษของคนไทยกับคนญี่ปุ่น

size

คนไทย : ไซ้

คนญี่ปุ่น : ไซ-สุ

office

คนไทย : ออฟ ฟิศ

คนญี่ปุ่น : โอ-ฟิศ-สุ

note

คนไทย : โน้ต

คนญี่ปุ่น : โนต-ไตะ

book (ที่หมายถึง การจอง)

คนไทย : บู้ค

คนญี่ปุ่น : บู้ค-คุ

pump

คนไทย : บี้ม

คนญี่ปุ่น : บี้ม-ปุ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยจะตีความการออกเสียงและสำเนียงของคนญี่ปุ่นตามที่ได้ยิน เช่น เมื่อได้ยินคนญี่ปุ่นออกเสียงคำว่าไน้ต เป็นไน้ต-โตะ คนไทยจะคิดว่าเป็นคำศัพท์คำใหม่ที่ไม่ได้หมายถึงการเขียนไน้ตแต่อย่างใด ทำให้เข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารออกมาผิดพลาด ในขณะที่คนญี่ปุ่นก็คิดว่าภาษาอังกฤษสำเนียงแบบไทยเข้าใจยาก

ความดังของเสียง

คนไทย : จะพูดเสียงค่อย และนุ่มนวล ไม่นิยมการใช้เสียงดัง

คนญี่ปุ่น : พูดคุยกันด้วยเสียงที่สุภาพและนุ่มนวล แต่ในการตำหนิบุคคลจะใช้น้ำเสียงอันดัง

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยคิดว่าการพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลแสดงถึงมารยาทอันดีงาม และในการตำหนิไม่ควรใช้เสียงดัง เพื่อเป็นการรักษาหน้าของผู้ที่ถูกตำหนิ แต่สำหรับคนญี่ปุ่นแล้วจะใช้น้ำเสียงอันดังในการตำหนิ ซึ่งคนไทยไม่ชอบให้ใครมาตำหนิตนด้วยเสียงอันดัง โดยเฉพาะต่อหน้าสาธารณชน เพราะคนไทยคิดว่าเป็นการแสดงออกที่เกินความจำเป็น ส่งผลให้รู้สึกโกรธและอับอาย

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องของน้ำเสียงที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง อันเป็นปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับคนไทยและคนญี่ปุ่น และทำให้ปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของความดังของเสียง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การสั่งงาน การรายงานผลการดำเนินงาน และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของน้ำเสียงที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29

4. รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance)

รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการ สื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
1.แนวคิดเรื่องการแต่ง กายสำหรับการทำงาน ในองค์กร	คนไทย					
	คนญี่ปุ่น	✓				10

เรื่องของรูปลักษณ์ภายนอก ในที่นี้จะนำเสนอเพียงประเด็นของการแต่งกายในองค์กร ซึ่งคนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการรับรู้และตีความหมายต่ออวัจนภาษาประเภทนี้แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร

แนวคิดเรื่องการแต่งกายสำหรับการทำงานในองค์กร

คนไทย : คนไทยแต่งกายด้วยเครื่องแบบขององค์กร เนื่องจากเป็นกฎระเบียบที่ตั้งเอาไว้

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นภูมิใจในเครื่องแบบขององค์กรที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งสัญลักษณ์เตือนใจให้

คำนึงถึงหน้าที่ที่มีต่อองค์กร เช่น เข็มกลัดที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร หรือการรณรงค์ที่องค์กรกำหนด

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมีความคิดเรื่องการแต่งกายถูกระเบียบเนื่องจากเป็นกฎระเบียบและจำเป็นต้องทำ ในบางครั้งก็จะยืดหยุ่นและไม่แต่งกายตามที่องค์กรกำหนดเอาไว้ทั้งหมด ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะแต่งกายตามระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดด้วยความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น

เมื่อพบคนไทยที่แต่งกายไม่ถูกระเบียบจึงเกิดความสงสัยว่าคนไทยมีความรักและความรู้สึกรักตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องรูปลักษณะภายนอก ซึ่งในที่นี้จะเน้นเฉพาะเรื่องของการแต่งกาย ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนญี่ปุ่น มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการพบปะโดยทั่วไประหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในเรื่องรูปลักษณะภายนอก คือ เรื่องของการแต่งกาย ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

5.การสัมผัส (Touch)

การสัมผัส (Touch)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1.การสัมผัสมือ	คนไทย		✓		17	
	คนญี่ปุ่น					
2.การตบไหล่	คนไทย		✓		17	
	คนญี่ปุ่น					
3.การลูบศีรษะ	คนไทย		✓		17	
	คนญี่ปุ่น	✓				10
4.การสะกิด	คนไทย			✓	18	
	คนญี่ปุ่น					

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการสัมผัสที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับการสัมผัสใกล้ชิดไม่เท่ากัน กล่าวคือ คนไทยมีวัฒนธรรมในการสัมผัสใกล้ชิดมากกว่าคนญี่ปุ่น โดยเฉพาะคนที่สนิทสนมกันก็จะยังมีการสัมผัสกันมาก ส่วนคนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการสัมผัส แต่ในกรณีที่

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานกันมีความสนิทสนมกันมากๆ ก็จะมีการสัมผัสกันบ้าง นอกจากนี้ วัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นยังมีข้อห้ามเกี่ยวกับการสัมผัสที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้ง เนื่องจากการตีความทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ตัวอย่าง

การสัมผัสมือ

คนไทย : คนไทยมีการสัมผัสมือ เช่น การแตะมือให้กำลังใจ ทั้งในระดับบุคคลที่รู้จักกันหรือสนิทสนมกันแล้ว และผู้ชายจะไม่สัมผัสมือผู้หญิงเนื่องจากจะถือว่าเป็นการล่วงเกิน

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นมีการสัมผัสมือ เช่น การแตะมือให้กำลังใจ ในระดับบุคคลที่สนิทสนมกันมากแล้วเท่านั้น ซึ่งเมื่อสนิทสนมกันแล้วก็จะมีการแตะมือให้กำลังใจกันบ้างทั้งผู้ชายและผู้หญิง โดยไม่ถือว่าเป็นการล่วงเกิน

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยถือว่าการสัมผัสมือ เช่น การแตะมือให้กำลังใจ สามารถกระทำได้แม้จะไม่ได้สนิทสนมกันมาก เพียงแต่จะมีข้อห้ามในการแตะเนื้อต้องตัว คือ ชายไม่ควรแตะเนื้อต้องตัวหญิงเพราะถือว่าเป็นการล่วงเกินและไม่ให้เกียรติ ส่วนคนญี่ปุ่นจะไม่มี การสัมผัสมือกันหากไม่ได้สนิทสนมกัน หากชายหญิงแตะมือให้กำลังใจกันในกรณีที่สนิทสนมกันมากแล้วก็นับว่าเป็นเรื่องปกติ การที่คนญี่ปุ่นซึ่งไม่เข้าใจวัฒนธรรมในด้านนี้ของคนไทย นั่นคือ คนญี่ปุ่นที่เป็นผู้ชายสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานคนไทยที่เป็นผู้หญิง แล้วให้กำลังใจในการทำงานโดยการแตะมือเบาๆ ฝ่ายคนไทยที่เป็นผู้หญิงก็จะคิดว่าคนญี่ปุ่นไม่ให้เกียรติตนจนก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

การตบไหล่

คนไทย : การตบไหล่เป็นการสัมผัสอีกรูปแบบหนึ่งที่แสดงถึงการให้กำลังใจ ซึ่งกระทำในระดับบุคคลที่รู้จักกันหรือสนิทสนมกันแล้ว และผู้ชายจะไม่ตบไหล่ผู้หญิงเนื่องจากจะถือว่าเป็นการล่วงเกิน เช่นเดียวกับกรณีของการแตะมือให้กำลังใจ

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นตบไหล่ให้กำลังใจในระดับบุคคลที่สนิทสนมกันมากแล้วเท่านั้น ซึ่งเมื่อสนิทสนมกันแล้วก็จะมีการตบไหล่ให้กำลังใจกันบ้าง ซึ่งมักจะเป็นฝ่ายชายตบไหล่ให้กำลังใจทั้งชายและหญิงเบาๆ โดยไม่ถือว่าเป็นการล่วงเกิน

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยถือว่าการตบไหล่ให้กำลังใจ สามารถกระทำได้เลยแม้จะไม่ได้สนิทสนมกันมาก เพียงแต่จะมีข้อห้ามในการแตะเนื้อต้องตัว คือ ชายไม่ควรแตะเนื้อต้องตัวหญิงเพราะถือว่าเป็นการล่วงเกินและไม่ให้เกียรติ ส่วนคนญี่ปุ่นจะไม่มีการตบไหล่หากไม่ได้สนิทสนมกัน หากฝ่ายชายตบไหล่ให้กำลังใจผู้หญิงในกรณีที่สนิทสนมกันมากแล้วก็ไม่ได้ถือว่าเป็นการล่วงเกิน การที่คนญี่ปุ่นซึ่งไม่เข้าใจวัฒนธรรมในด้านนี้ของคนไทย นั่นคือ คนญี่ปุ่นที่เป็นผู้ชายสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานคนไทยที่เป็นผู้หญิง แล้วให้กำลังใจในการทำงานโดยการตบไหล่เบาๆ ฝ่ายคนไทยที่เป็นผู้หญิงก็จะคิดว่าคนญี่ปุ่นไม่ให้เกียรติตนจนก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกับกรณีของการแตะมือให้กำลังใจ

การลูบศีรษะ

คนไทย : คนไทยไม่มีการลูบหรือสัมผัสศีรษะ ในกรณีของคนที่เป็นผู้ใหญ่แล้ว

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นมีการลูบหรือสัมผัสศีรษะ ถึงแม้ว่าจะเป็นบุคคลที่เป็นผู้ใหญ่แล้วก็ตาม

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยตีความการลูบศีรษะว่าเป็นการหลบหลู่และไม่ให้เกียรติ เนื่องจากคนไทยถือว่าศีรษะเป็นของสูง ในขณะที่คนญี่ปุ่นมองว่าการลูบศีรษะเป็นการแสดงความรักถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ใหญ่แล้วก็ตาม นอกจากนี้ ในวัฒนธรรมญี่ปุ่นไม่มีการถือในเรื่องศีรษะว่าเป็นของสูง จึงไม่เข้าใจว่าทำไมคนไทยต้องรู้สึกโกรธเมื่อถูกลูบศีรษะ ส่วนคนไทยก็จะไม่พึงพอใจเนื่องจากรู้สึกว่าจะถูกลบหลู่

การสะกิด

คนไทย : ใช้มือหรือนิ้วเพื่อสะกิดเรียกบุคคล

คนญี่ปุ่น : ใช้มือหรือนิ้วเพื่อสะกิดเรียกบุคคล ในบางกรณีก็จะใช้เท้าในการสะกิดด้วย

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยถือว่าการใช้มือหรือนิ้วเพื่อสะกิดเรียกบุคคลเป็นสิ่งที่สมควร และในวัฒนธรรมไทยจะไม่มีการใช้เท้าเพื่อสะกิดเรียกบุคคลเพราะถือว่าเป็นของต่ำ จึงมองว่าการใช้เท้าทำสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่องหยาบคาย แต่คนญี่ปุ่นไม่ถือในเรื่องของการใช้เท้า และมองว่าการใช้เท้าอาจดูไม่สุภาพแต่ไม่ถึงกับหยาบคาย เมื่อคนญี่ปุ่นใช้เท้าสะกิดเรียกคนไทย คนไทยจะตีความการกระทำนี้ของคนญี่ปุ่นว่าเป็นกริยาที่หยาบคายและไม่ให้เกียรติอย่างมาก ซึ่งคนไทยจะรู้สึกโกรธและไม่

สามารถรับการกระทำดังกล่าวได้ จนกระทั่งนำไปสู่การทะเลาะเบาะวิวาทกับคนญี่ปุ่นในที่สุด เช่นเดียวกับกรณีของการใช้เท้าชี้สิ่งของหรือเขี่ยสิ่งของของคนญี่ปุ่น

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของการสัมผัส คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการสัมผัสมือ การตบไหล่ และการลูบศีรษะ และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในประเด็นของการสะกิดด้วยเท้าของคนญี่ปุ่น ส่วนคนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารในประเด็นของการลูบศีรษะ ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของการสัมผัส ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

6. ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics)

ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจทางการสื่อสาร	ไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร	ขัดแย้งทางการสื่อสาร	จากคนไทย 21 คน	จากคนญี่ปุ่น 14 คน
1.ระยะห่างในการการนั่ง การยืนสนทนา	คนไทย				15	
	คนญี่ปุ่น					10
2.การจัดที่นั่งในการประชุม	คนไทย				15	
	คนญี่ปุ่น					10

หมายเหตุ ความแตกต่างในเรื่องระยะห่างและความใกล้ชิดไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

ระยะห่างและความใกล้ชิดที่จะนำมากล่าวในที่นี้ ได้แก่ ระยะห่างในการการนั่ง การยืน สันทนาการ และการจัดที่นั่งในการประชุม

ตัวอย่าง

ระยะห่างในการการนั่ง การยืน สันทนาการ

คนไทย : มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสม คือ ไม่ใกล้ชิดกันเกินไป แต่ต้องไม่ห่างไกลจนไม่ได้ยินกันในลักษณะที่เป็นทางการ และจะลดระยะห่างลงเมื่อไม่เป็นทางการและสนิทสนมกัน

คนญี่ปุ่น : มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสม คือ ไม่ใกล้ชิดกันเกินไป แต่ต้องไม่ห่างไกลจนไม่ได้ยินกัน และจะมีลักษณะของความเป็นทางการเกือบตลอดเวลา

การจัดที่นั่งในการประชุม

คนไทย : ประธานจะนั่งหัวโต๊ะ และคนที่มีความสำคัญจะนั่งเรียงลำดับกันไปทั้งสองข้างของโต๊ะประชุม

คนญี่ปุ่น : ประธานจะนั่งตำแหน่งหัวโต๊ะหรือตำแหน่งกลางของโต๊ะประชุมข้างใดข้างหนึ่ง คนที่นั่งทางขวาจะมีตำแหน่งสำคัญรองจากประธาน คนที่นั่งทางซ้ายก็จะสำคัญรองจากคนทางขวา ส่วนคนอื่นจะนั่งไล่เรียงลำดับกันไป และคนที่มีความสำคัญน้อยที่สุดจะนั่งอยู่ติดประตู

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันในเรื่องระยะห่างและความใกล้ชิด ได้แก่ ระยะห่างในการการนั่ง การยืน สันทนาการ และการจัดที่นั่งในการประชุม โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 25 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น และจัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

7.เวลา (Time)

เวลา (Time)	ผู้ให้ข้อมูล	ระดับของปัญหา			ค่าความถี่ในการตอบของกลุ่มตัวอย่าง	
		ไม่เข้าใจ ทางการ สื่อสาร	ไม่พึงพอใจ ทางการ สื่อสาร	ขัดแย้ง ทางการ สื่อสาร	จากคน ไทย 21 คน	จากคน ญี่ปุ่น 14 คน
1.แนวคิดเรื่องการตรงต่อ เวลา	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น		✓			14
2.แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับ เวลา	คนไทย		✓		16	
	คนญี่ปุ่น		✓			14

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาต่างกัน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอึดอัดและความไม่พึงพอใจ

ตัวอย่าง

แนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา

คนไทย : คนไทยมีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลานัดหมาย ทั้งเวลาเริ่มทำงาน เวลาเริ่มการประชุม และการนัดหมายต่างๆคือ อาจมีการไปสายกว่าเวลาที่กำหนดได้ สำหรับในเรื่องของเวลาเลิกประชุมหรือเลิกงาน คนไทยจะนิยมการเลิกตามเวลาที่บริษัทกำหนด

คนญี่ปุ่น : คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาสูง คือ ต้องมาตรงตามเวลา ทั้งเวลาเริ่มทำงาน เวลาเริ่มการประชุม และการนัดหมายต่างๆ หรือมาก่อนเวลา 10-15 นาที ในการประชุมก็จะเริ่มและเลิกตรงเวลา ยกเว้นกรณีที่มีการประชุมยังไม่ได้ข้อสรุปตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ก็สามารถเลื่อนเวลาออกไปให้นานขึ้น สำหรับเวลาเลิกงานนั้น คนญี่ปุ่นจะไม่นิยมการกลับบ้านตรงตามเวลาที่บริษัทกำหนด แต่จะอยู่เพื่อทุ่มเททำงานให้กับบริษัทต่อ

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยคิดว่าคนญี่ปุ่นเคร่งครัดในเรื่องของการตรงต่อเวลามากเกินไป ทำให้รู้สึกอึดอัด นอกจากนี้คนไทยมองว่าการต้องเลิกงานช้าหรือเลิกประชุมช้าเพื่อทุ่มเทให้กับงานของบริษัทของคนญี่ปุ่นเป็นเรื่องที่เกินความจำเป็น ซึ่งคนไทยไม่พึงพอใจเนื่องจากรู้สึกว่าชีวิตขาดความสมดุล

เพราะคนไทยมองว่าควรให้ความสำคัญกับเรื่องอื่นในชีวิตด้วย เช่น การดูแลสุขภาพ การดูแลครอบครัว และการพักผ่อน ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าการไม่ตรงต่อเวลาของคนไทยทั้งในเรื่องของเวลาเริ่มงาน การประชุม และการนัดหมายแสดงถึงความไม่รับผิดชอบ โดยเฉพาะในเรื่องของการนัดหมาย คนญี่ปุ่นมองว่าการผิดเวลาเป็นการไม่ให้เกียรติต่อผู้ที่ได้ทำการนัดหมายด้วย และทำให้บุคคลผู้นั้นรู้สึกว่าเรื่องของเขาไม่น่าสนใจหรือไม่สำคัญพอ ส่วนในเรื่องการเลิกงานตรงเวลาของคนไทย นั่นคือ กลับบ้านทันทีเมื่อถึงเวลาเลิกงานของบริษัท คนญี่ปุ่นถือว่าการกระทำแบบนี้เป็นการไม่ทุ่มเทต่อบริษัท ซึ่งคนญี่ปุ่นไม่พึงพอใจเนื่องจากเวลาคือสิ่งที่มีคุณค่ามากและไม่ต้องการเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ในการรอคอยผู้ที่ไม่ตรงต่อเวลา รวมทั้งมองว่าบริษัทไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ หากพนักงานไม่ทุ่มเทในการทำงานให้กับทางบริษัท

แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลา

คนไทย : สามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ในระหว่างเวลาทำงานคนไทยอาจทำกิจกรรมอื่นเล็กๆ น้อยๆ ไปด้วย เช่น การกินขนม การเล่นเกมเอ็มเอสเอ็น หรือคุยโทรศัพท์มือถือทั้งในขณะที่ทำงานหรือสนทนาอยู่กับผู้อื่น โดยไม่ถือว่าเป็นเรื่องผิดปกติ

คนญี่ปุ่น : มีการตั้งเป้าหมายแน่นอนว่า ทำสิ่งใดในเวลาใด มีการจัดตารางเวลาและทำตามนั้นอย่างแน่นอน รวมถึงทำงานอย่างเดียวในเวลาที่กำหนด นั่นคือ ในระหว่างเวลาทำงานคนญี่ปุ่นจะเอาใจใส่และจดจ่ออยู่กับงานที่ตนเองทำในขณะนั้นเพียงอย่างเดียว โดยไม่ทำกิจกรรมอื่นแทรกระหว่างการทำงาน รวมทั้งเวลาที่สนทนาอยู่กับผู้อื่นก็จะให้ความสนใจกับคู่สนทนา

จากตัวอย่างในข้างต้น

คนไทยมองว่าการใช้เวลากับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียวในช่วงเวลาหนึ่งอย่างจริงจังของชาวญี่ปุ่นเป็นเรื่องที่เคร่งเครียด และมองว่าคนญี่ปุ่นไม่รู้จักระบายเครียด เพราะถึงแม้จะทำหลายสิ่งในเวลาเดียวกัน แต่ไม่มีผลกระทบต่อถึงงาน ก็ไม่น่าจะเป็นปัญหาแต่อย่างใด ซึ่งทำให้คนไทยรู้สึกอึดอัดและไม่พึงพอใจ ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าการทำหลายๆ สิ่งในเวลาเดียวกันของคนไทยโดยเฉพาะในเวลาทำงาน แสดงถึงความเหลวไหล ไม่รับผิดชอบ ซึ่งคนญี่ปุ่นก็รู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องนี้เช่นกัน

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของเวลา ทั้งแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการ

สื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การนัดหมาย และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา ทั้งแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเช่นเดียวกับคนไทย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 14 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาลักษณะต่าง ๆ ภายในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth – interview) มีแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย 21 คน และพนักงานชาวญี่ปุ่น 14 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยจำนวน 12 องค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร
2. ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

1. ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นของวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ มารยาทและข้อห้าม

เกี่ยวกับการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และรูปแบบการสื่อสารด้วย วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกเป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความ เข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิด ความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิด ความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น

การเรียงเรียงประโยคที่ต่างกันในประเทศไทยและภาษาญี่ปุ่น นั่นคือ ภาษาไทยจะมีการ เรียงประโยคจาก ประธาน กริยา กรรม ซึ่งเมื่อฟังเพียงส่วนต้นของประโยคก็สามารถจับใจความ หลักได้ ในขณะที่ภาษาญี่ปุ่นจะเรียงประโยคจาก ประธาน กรรม และกริยา ทำให้ต้องฟังจนจบ ประโยคจึงจะสามารถจับใจความสำคัญได้ ความต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและสับสน ในการสื่อสาร

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของไวยากรณ์ระหว่างภาษาไทยกับ ภาษาญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ซึ่ง มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการ ประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ซึ่งคนที่ทำหน้าที่ล่ามหรือคนที่มีความรู้ทางภาษาญี่ปุ่นและ ต้องทำหน้าที่ในการแปลภาษาญี่ปุ่นกลับเป็นภาษาไทยให้คนไทยเข้าใจในการสนทนาต่อหน้าหรือ การประชุมที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือมีกรณีที่ไม่ สามารถทำความเข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารได้อย่างครบถ้วนหรือตรงประเด็น เนื่องจากคำกริยา ของคนญี่ปุ่นจะอยู่เป็นคำสุดท้ายของประโยค เมื่อฟังในตอนต้นคนไทยคิดว่ามีความหมายอย่าง หนึ่ง แต่เมื่อฟังมาถึงคำกริยาในตอนท้ายซึ่งเป็นส่วนสรุป จึงจะเข้าใจสิ่งที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อสาร ซึ่งก็อาจจะเป็นคนละความหมายกับที่เคยคิดและได้แปลให้คนไทยฟังในตอนต้น เมื่อคนญี่ปุ่น ต้องการให้สรุปประเด็นที่พูดอีกครั้ง ผู้ทำหน้าที่แปลก็ต้องกล่าวสรุปประเด็นที่ได้ทำความเข้าใจ ใหม่อีกครั้งกับทั้งทางฝั่งคนไทยและคนญี่ปุ่น ซึ่งหากตรงตามสิ่งที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อความหมาย

ก็ถือได้ว่าบรรลุลักษณะของการสื่อสาร แต่ถ้าหากยังเข้าใจผิดและสับสนอยู่ ก็จะต้องถามคนญี่ปุ่นจนกว่าจะเข้าใจในประเด็นที่คนญี่ปุ่นต้องการสื่อสาร ทั้งนี้จะทำให้การสนทนาหรือการประชุมล่าช้าลง

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านความแตกต่างระหว่างไวยากรณ์ของภาษาไทย และภาษาญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 11 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 7 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. คำศัพท์

คำศัพท์ หมายถึง คำต่างๆที่มีใช้ในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งในที่นี้จะเน้นถึงคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิถีคิดที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ที่แสดงให้เห็นว่าคำศัพท์เดียวกันนั้น คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ในความหมาย ความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการตีความที่ต่างกันไปตามค่านิยม และการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในวัฒนธรรมไทยกับญี่ปุ่น ซึ่งระดับความรู้สึกที่มีต่อคำศัพท์เดียวกันต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่แตกต่างกันได้ ทั้งความไม่เข้าใจทางการสื่อสารและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิถีคิดที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ได้แก่ คำว่า “ไฮ” คำว่า “แล้วแต่” และคำว่า “เกรงใจ” และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ได้แก่ คำว่า “สบายๆ” “สนุก” “ไม่เป็นไร” “ไม่มีปัญหา” ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การรายงานผลการดำเนินงานและการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิถีคิดที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 คน จากจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

3. มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีข้อกำหนดเกี่ยวกับสิ่งที่ควรพูดและไม่ควรพูดแตกต่างกัน ข้อกำหนดนั้นสามารถนำมาพิจารณาได้ในเรื่องของคำพูด การแสดงอารมณ์ขณะที่พูด และบริบทในการพูด ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวก็คือ เรื่องของมารยาทเกี่ยวกับการพูดที่แตกต่างกันของวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น สิ่งที่ห้ามพูดในวัฒนธรรมหนึ่งแต่ไม่ได้ห้ามพูดในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง สามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและความขัดแย้งทางการสื่อสารได้

เมื่อคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นไม่พอใจ เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่สามารถให้ข้อสรุปในเรื่องงานที่ทำให้คนญี่ปุ่นพึงพอใจได้ คนญี่ปุ่นก็จะต่อว่าคนไทยตรงๆ ด้วยถ้อยคำที่คนไทยไม่ชอบและมีการใส่อารมณ์โกรธและเกรี้ยวกราดขณะพูดด้วย ซึ่งสถานการณ์นี้มักพบในส่วนของการทำงานในโรงงาน โดยเฉพาะระดับของการปฏิบัติการ

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของมารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในเรื่องของการตำหนิต่อหน้าด้วยเสียงอันดังของคนญี่ปุ่น และปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในเรื่องของการกล่าวถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมและการใส่อารมณ์ขณะพูดของคนญี่ปุ่น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านมารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นไม่ได้ให้ความสำคัญในประเด็นนี้เนื่องจากคนญี่ปุ่นถือว่าเป็นเรื่องปกติที่จะสื่อสารเช่นนี้

4. ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ภาษากลาง คือ ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในกรณีที่ไม่สามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาไทยในการสื่อสารกันได้ ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของคนไทยและคนญี่ปุ่นแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญ

คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ซับซ้อนได้

2. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้

คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ ภาษาอังกฤษที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีรูปประโยคง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เน้นแค่พอสื่อสารกันได้เข้าใจ

3. ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ซึ่งการสื่อสารในระดับของกลุ่มที่ 3 นี้ จะสื่อสารกันด้วยการวาดรูป การใช้รูปภาพ ภาพถ่าย หรือการนำไปดูของจริง สถานที่จริง

การที่คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษคนละระดับมาสื่อสารกัน มีทั้งกรณีที่สามารถกันจนสามารถรับรู้ เข้าใจกัน และไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร และกรณีที่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่า การใช้ภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม

ปัญหาในการสื่อสารนี้เกิดขึ้นจากการที่คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี และสามารถใช้อังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญแล้วต้องสื่อสารกับคนญี่ปุ่นที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่จำกัดและสามารถใช้อังกฤษแค่พอสื่อสารได้ ซึ่งคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้คิดว่า การใช้ภาษาอังกฤษให้สั้น ง่าย และกระชับ น่าจะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ง่ายกว่าว่าตนต้องการสื่อสารในเรื่องใด เนื่องจากไม่มีความชำนาญที่จะใช้ประโยคยาวๆ และซับซ้อนได้ ทำให้คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี มีความรู้สึกว่า การใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะนี้ สั้นและห้วน มีนัยของการสั่ง ซึ่งคนไทยรู้สึกว่าไม่สุภาพ เมื่อคนไทยรู้สึกว่า การสั่งเป็นการไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการปฏิบัติตามที่คนญี่ปุ่นต้องการ

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบท

ของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการเขียนบันทึกข้อความสั้นๆ หรือที่เรียกว่าการเขียน memo

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.19

5. รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกัน

รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

Direct- Indirect style

Direct style คือ การสื่อสารสิ่งที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

Indirect style คือ การสื่อสารออกไปโดยอ้อม มีการคำนึงถึงบริบทและสิ่งแวดล้อม

Elaborate-Succinct style

สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. **Elaborate style** คือ การใช้จำนวนอันลึกลับ หรือการพูดที่มีการขยายความมาก
2. **Exacting style** คือ การไม่พูดมากหรือน้อยกว่าความจำเป็น
3. **Succinct style** คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ

Personal-Contextual style

Personal style คือ รูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัว และเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

Contextual style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม

Instrumental-Affective style

Instrumental style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งที่เป้าหมายของการพูด

Affective style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาถึงความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกัน

5.1 Direct- Indirect style

คนไทยคนไทยมักมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style คือ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style คือ สื่อสารออกไปโดยอ้อม ผู้ฟังต้องมีการตีความและขยายความเอง ส่งผลให้เมื่อสื่อสารกันแล้วเกิดความเข้าใจผิดและความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 17 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 28 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของรูปแบบการสื่อสาร Direct-Indirect style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร คนไทยจะตีความการสื่อสารโดยอ้อมของคนญี่ปุ่นว่าเป็นเพียงประโยคบอกเล่าธรรมดา ไม่มีนัยของคำสั่งหรือการขอร้อง และไม่เข้าใจว่าสิ่งที่คนญี่ปุ่นสื่อสารออกมา โดยแท้จริงแล้วนั้นเขาต้องการสื่อสารอะไร ทำให้คนไทยไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างตรงประเด็น ส่วนคนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เนื่องจากคนญี่ปุ่นคิดว่าตัวเองได้บอกอย่างชัดเจนแล้ว แต่คนไทยไม่ปฏิบัติตามที่เขาต้องการ ทำให้คนญี่ปุ่นโกรธคนไทยว่าเป็นพวกที่บอกแล้วก็ไม่ยอมทำ ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านรูปแบบการสื่อสาร Direct- Indirect style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

5.2 Elaborate-Succinct style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style คือ พูดเท่าที่สมควรจะพูด ซึ่งในบริบทของการทำงาน คนไทยจะเน้นการสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการอธิบายความ ต้องมีรายละเอียดพอเป็นที่เข้าใจได้ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน คนไทยต้องการให้บอกรายละเอียดของงานขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน และกำหนดวันส่งที่แน่นอน เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างโดยไม่ต้องอาศัยการคิดหรือตีความเอาเอง ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style คือ การพูดน้อยกว่าที่ควร หรือเงียบ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน แม้ไม่ได้ใช้คำพูดในการอธิบายความมาก แต่คนญี่ปุ่นก็จะสามารถคิดต่อได้ว่าเขาควรทำงานชิ้นนั้นอย่างไร และควรส่งเมื่อไหร่ นอกจากนี้ คนญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญกับความนิ่งเงียบ ความนิ่งเงียบของคนญี่ปุ่นนั้นสามารถพบเห็นได้ใน 2 กรณีคือ การนิ่งเงียบเพื่อหยุดคิดว่าเขาควรจะทำอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ และการนิ่งเงียบเมื่อไม่สามารถตัดสินใจ หรือให้คำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ณ ขณะนั้นได้ ในขณะเดียวกัน การนิ่งเงียบในกรณีนี้อาจหมายถึง คนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยหรือปฏิเสธในข้อเสนอนั้นๆ ก็ได้ ความแตกต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 28 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 18 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 16 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของรูปแบบการสื่อสาร Elaborate-Succinct style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เพราะการอธิบายความสั้น ๆ ของคนญี่ปุ่น คนไทยจะตีความตัวอักษรที่สื่อออกมาเท่าไหนก็เท่านั้น การตีความตามตัวอักษรที่สื่อออกมา ทำให้คนไทยทำงานเฉพาะในขั้นตอนตามถ้อยคำที่คนญี่ปุ่นสื่อสารเท่านั้น โดยไม่เข้าใจว่าคนญี่ปุ่นต้องการให้ทำงานชิ้นนี้ทุกขั้นตอนจนกว่าจะสำเร็จ นอกจากนี้ การนิ่งเงียบของคนญี่ปุ่นทำให้คนไทยไม่เข้าใจว่าคนญี่ปุ่นรู้สึกอย่างไรหรือมีความต้องการที่แท้จริงอย่างไร ทั้งนี้ คนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เนื่องจากการคนไทยทำงานเท่าที่มีอยู่ในคำสั่งที่คนญี่ปุ่น

สื่อสารออกมา คนญี่ปุ่นจึงคิดว่าคนไทยทำงานได้ไม่ครบถ้วนและเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการสั่งงานทางวาจา

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านรูปแบบการสื่อสาร Elaborate-Succinct style ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

5.3 Personal-Contextual style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style คือ แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นเป็นปัจเจกบุคคล แต่สำหรับคนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Contextual style คือ ไม่แสดงความเป็นส่วนตัวและไม่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 20 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Contextual style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 31 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 17 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น และจัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

5.4 Instrumental-Affective style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style คือ เน้นตัวผู้พูด และมุ่งเป้าหมายของการพูดเป็นหลัก แต่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style คือ เน้นตัวผู้ฟัง และมีลักษณะของการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คนเป็นคนไทยจำนวน 17 คน และ

เป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น จัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

2. ลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นของอวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement) สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior) น้ำเสียง (Vocalics) รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) การสัมผัส (Touch) ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) และเรื่องเวลา (Time)

สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกเป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement)

ท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงท่าทางประกอบการพูด การแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ และการชี้สิ่งของ ซึ่งทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้งทางการสื่อสาร

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการแสดงท่าทางประกอบกรพูด ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในประเด็นของการชี้สิ่งของด้วยเท้าของคนญี่ปุ่น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการนำเสนอในงานในที่ประชุม

คนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทางด้านท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ร้อยละ 76.19 และร้อยละ 85.71 ตามลำดับ

2. สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior)

การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป รวมทั้งการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ เช่น การครุ่นคิด การโกรธ

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องของสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป รวมทั้งการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ คือ การครุ่นคิดของคนญี่ปุ่น และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในการแสดงอารมณ์โกรธของคนญี่ปุ่น ในขณะที่คนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในการแสดงอารมณ์โกรธของคนไทย ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการรายงานผลการดำเนินงาน

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

3. น้ำเสียง (Vocalics)

อวัจนภาษาในเรื่องของน้ำเสียงนั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ การเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง และความดังของเสียง คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการเน้นเสียง รวมถึงการออกเสียงและสำเนียงในภาษาประจำชาติตน คือ ภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน ส่งผลไปถึงการเน้นเสียง การออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่ต่างกันด้วย ตลอดจนเรื่องความดังของเสียงในการสนทนาที่ต่างกันตามวัฒนธรรม เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องของน้ำเสียงที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง อันเป็นปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับคนไทยและคนญี่ปุ่น และทำให้ปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของความดังของเสียง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทย มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การสั่งงาน การรายงานผลการดำเนินงาน และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของน้ำเสียงที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็น

เดียวกันนี้ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29

4. รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance)

เรื่องของรูปลักษณ์ภายนอก ในที่นี้จะนำเสนอเพียงประเด็นของการแต่งกายในองค์กร ซึ่งคนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการรับรู้และตีความหมายต่ออวัจนภาษาประเภทนี้แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร

คนไทยมีความคิดเรื่องการแต่งกายถูกระเบียบเนื่องจากเป็นกฎระเบียบและจำเป็นต้องทำในบางครั้งก็จะยึดหยุ่นและไม่แต่งกายตามที่องค์กรกำหนดเอาไว้ทั้งหมด ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะแต่งกายตามระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดด้วยความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นเมื่อพบคนไทยที่แต่งกายไม่ถูกระเบียบจึงเกิดความสงสัยว่าคนไทยมีความรักและความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องรูปลักษณ์ภายนอก ซึ่งในที่นี้จะเน้นเฉพาะเรื่องของการแต่งกาย ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนญี่ปุ่น มักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการพบปะโดยทั่วไประหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในเรื่องรูปลักษณ์ภายนอก คือ เรื่องของการแต่งกาย ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

5. การสัมผัส (Touch)

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการสัมผัสที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับการสัมผัสใกล้ชิดไม่เท่ากัน กล่าวคือ คนไทยมีวัฒนธรรมในการสัมผัสใกล้ชิดมากกว่าคนญี่ปุ่น โดยเฉพาะคนที่สนิทสนมกันก็จะยังมีการสัมผัสกันมาก ส่วนคนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการสัมผัส แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานกันมีความสนิทสนมกันมากๆ ก็จะมีการสัมผัสกันบ้าง นอกจากนี้ วัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นยังมีข้อห้ามเกี่ยวกับการสัมผัสที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้ง เนื่องจากการตีความทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอวัจนภาษาในเรื่องของการสัมผัส คนไทยจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ในประเด็นของการสัมผัสมือ การตบไหล่ และการลูบศีรษะ และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 3 คือ เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ในประเด็นของการสะกิดด้วยเท้าของคนญี่ปุ่น ส่วนคนญี่ปุ่นจัดระดับของปัญหานี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 1 คือ เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารในประเด็นของการลูบศีรษะ ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของการสัมผัส ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

6. ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics)

ระยะห่างและความใกล้ชิดที่จะนำมากล่าวในที่นี้ ได้แก่ ระยะห่างในการการนั่ง การยืน สนทนา และการจัดที่นั่งในการประชุม

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันในเรื่องระยะห่างและความใกล้ชิด ได้แก่ ระยะห่างในการการนั่ง การยืนสนทนา และการจัดที่นั่งในการประชุม โดยมีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 25 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 35 คน เป็นคนไทยจำนวน 15 คน และเป็นคนญี่ปุ่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ซึ่งพบในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น และจัดได้ว่าเป็นความแตกต่างที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

7. เวลา (Time)

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาต่างกัน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอึดอัดและความไม่พึงพอใจ

เรื่องการตรงต่อเวลา คนไทยคิดว่าคนญี่ปุ่นเคร่งครัดในเรื่องของการตรงต่อเวลามากเกินไป ทำให้รู้สึกอึดอัด นอกจากนี้คนไทยมองว่าการต้องเลิกงานช้าหรือเลิกประชุมช้าเพื่อทุ่มเทให้กับงานของบริษัทของคนญี่ปุ่นเป็นเรื่องที่เกินความจำเป็น ซึ่งคนไทยไม่พึงพอใจเนื่องจากรู้สึกว่าชีวิตขาดความสมดุล เพราะคนไทยมองว่าควรให้ความสำคัญกับเรื่องอื่นในชีวิตด้วย เช่น การดูแลสุขภาพ การดูแลครอบครัว และการพักผ่อน ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าการไม่ตรงต่อเวลาของคนไทยทั้งในเรื่องของเวลาเริ่มงาน การประชุม และการนัดหมายแสดงถึงความไม่รับผิดชอบ โดยเฉพาะในเรื่องของการนัดหมาย คนญี่ปุ่นมองว่าการผิดเวลาเป็นการไม่ให้เกิดติดต่อผู้ที่ได้ทำการนัดหมายด้วย และทำให้บุคคลผู้นั้นรู้สึกว่าเรื่องของเขาไม่น่าสนใจหรือไม่สำคัญพอ ส่วนในเรื่องการเลิกงานตรงเวลาของคนไทย นั่นคือ กลับบ้านทันทีเมื่อถึงเวลาเลิกงานของบริษัท คนญี่ปุ่นถือว่าการกระทำแบบนี้เป็นการไม่ทุ่มเทต่อบริษัท ซึ่งคนญี่ปุ่นไม่พึงพอใจเนื่องจากเวลาคือสิ่งที่มีคุณค่ามากและไม่ต้องการเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ในการรอคอยผู้ที่ไม่ตรงต่อเวลา รวมทั้งมองว่าบริษัทไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ หากพนักงานไม่ทุ่มเทในการทำงานให้กับทางบริษัท

เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับเวลา คนไทยมองว่าการใช้เวลาไปกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียวในช่วงเวลาหนึ่งอย่างจริงจังของชาวญี่ปุ่นเป็นเรื่องที่เคร่งเครียด และมองว่าคนญี่ปุ่นไม่รู้จักรักยืดหยุ่น เพราะถึงแม้จะทำหลายสิ่งในเวลาเดียวกัน แต่ไม่มีผลกระทบต่อผลงาน ก็ไม่น่าจะเป็นปัญหาแต่อย่างใด ซึ่งทำให้คนไทยรู้สึกอึดอัดและไม่พึงพอใจ ในขณะที่คนญี่ปุ่นคิดว่าการทำหลายสิ่งในเวลาเดียวกันของคนไทยโดยเฉพาะในเวลางาน แสดงถึงความเหลวไหล ไม่รับผิดชอบ ซึ่งคนญี่ปุ่นก็รู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องนี้เช่นกัน

ผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเรื่องของเวลา ทั้งแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่ 2 คือ เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร ซึ่งมักเกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรในลักษณะของการสนทนาต่อหน้า การนัดหมาย และการประชุมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา ทั้งแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 21 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในประเด็นเดียวกันนี้ว่าทำให้

เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสารเช่นเดียวกับคนไทย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 14 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนญี่ปุ่น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายประเด็นของวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้ คือ ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และรูปแบบการสื่อสารด้วย วัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกเป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น

การเรียบเรียงประโยคที่ต่างกันภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น นั่นคือ ภาษาไทยจะมีการเรียงประโยคจาก ประธาน กริยา กรรม ซึ่งเมื่อฟังเพียงส่วนต้นของประโยคก็สามารถจับใจความหลักได้ ในขณะที่ภาษาญี่ปุ่นจะเรียงประโยคจาก ประธาน กรรม และกริยา ทำให้ต้องฟังจนจบประโยคจึงจะสามารถจับใจความสำคัญได้ ความแตกต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและสับสนในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของศรีวิไล พลมณี (2545) ที่ได้เปรียบเทียบโครงสร้างทางความคิด ที่สะท้อนออกมาทางโครงสร้างภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งการศึกษานี้มุ่งเน้นถึงโครงสร้างทางความคิดที่ส่งผลต่อโครงสร้างทางภาษาไทย และญี่ปุ่น ในขณะที่ภาษาไทย เมื่อกล่าวถึงส่วน

ต้นของประโยคก็อาจจะทราบถึงประเด็นสำคัญที่ต้องการสื่อสาร แต่ภาษาญี่ปุ่นจะต้องฟังหรืออ่านไปถึงตอนท้ายจึงจะสามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้อย่างแจ่มชัด คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะรับรู้และคุ้นเคยกับภาษาของตนทั้งเรื่องไวยากรณ์และการเรียงประโยคแบบพื้นฐาน นั่นคือภาษาไทยที่เรียงจากประธาน กริยา กรรม และภาษาญี่ปุ่นที่เรียงจากประธาน กรรม กริยา เมื่อคนไทยและคนญี่ปุ่นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่มีไวยากรณ์แตกต่างไปจากภาษาตน จึงอาจสับสนในความหมายที่แท้จริงของการสื่อสารได้

2. คำศัพท์

คำศัพท์ หมายถึง คำต่างๆที่มีใช้ในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งในที่นี้จะเน้นถึงคำศัพท์ที่สะท้อนลักษณะ และวิถีคิดที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ที่แสดงให้เห็นว่าคำศัพท์เดียวกันนั้น คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ในความหมาย ความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการตีความที่แตกต่างกันไปตามค่านิยม และการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในวัฒนธรรมไทยกับญี่ปุ่น ซึ่งระดับความรู้สึกที่มีต่อคำศัพท์เดียวกันต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารในระดับที่แตกต่างกันได้ ทั้งความไม่เข้าใจทางการสื่อสารและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

ภาษาเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าความคิดของคนแต่ละเชื้อชาติมีความแตกต่างกัน ภาษา ความคิด และวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Infante, Rancer and Womack, 2003) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ภาษาไทยย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและวัฒนธรรมของคนไทยได้ กล่าวคือ คำศัพท์บางคำ เช่น คำว่า "แล้วแต่" "เกรงใจ" "สบาย ๆ" "สนุก" "ไม่เป็นไร" "ไม่มีปัญหา" ซึ่งคำศัพท์ คำว่า "แล้วแต่" "เกรงใจ" "สบาย ๆ" "สนุก" "ไม่เป็นไร" "ไม่มีปัญหา" เป็นคำสำคัญที่จะทำให้เข้าใจคนไทยมากขึ้น (บัณฑิต โรจน์อารายนนท์ และคณะ, 2547) สะท้อนให้เห็นถึงความคิดและวัฒนธรรมของคนไทยได้ว่า ไม่ถือสากับความผิดพลาด อยู่กันอย่างสบาย ๆ ไม่จริงจังกับชีวิตมากนัก อีกทั้งยังมีวัฒนธรรมของความเกรงใจ และเคารพผู้อาวุโสอีกด้วย เหล่านี้ล้วนสอดคล้องกับทัศนคติของ อินทร์ไทย (2533) ที่กล่าวถึงเรื่องของปรัชญาชีวิตและลักษณะนิสัยของคนไทยไว้ว่า คนไทยชอบใช้ชีวิตง่าย ๆ อยู่กันอย่างสบาย จะทำอะไรก็เอาความสนุกเป็นที่ตั้ง ไม่ค่อยเอาจริงจังต่อชีวิต และไม่จริงจังกับความผิดพลาดมากนัก แต่คนญี่ปุ่นเป็นคนที่เอาจริงจังกับชีวิต ต่อการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่เข้มงวด จนดูเหมือนว่าชาวญี่ปุ่นยึดถือคติชีวิตว่างงานคือเป้าหมายของชีวิต

ดังนั้น เมื่อคนไทยกล่าวคำว่า "แล้วแต่" "เกรงใจ" "สบาย ๆ" "สนุก" "ไม่เป็นไร" "ไม่มีปัญหา" ด้วยความรู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติในหลายๆโอกาสรวมทั้งเรื่องงาน แต่คนญี่ปุ่นจะใช้

คำศัพท์เหล่านี้ในบางโอกาส และไม่นำมาใช้ในเรื่องงาน จึงมองว่าคนไทยไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องงาน และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เนื่องจากคนญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่จริงจังกับคำว่างาน (อารตี อภิวงศ์งาม, 2542) ในขณะที่คนญี่ปุ่นไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจการใช้คำศัพท์ของคนไทยตามที่ได้กล่าวมาแล้วในช่วงต้น คนไทยก็ไม่เข้าใจคำศัพท์บางคำของคนญี่ปุ่นเช่นกัน คือ คำว่า “ไฮ” ซึ่งคำว่า “ไฮ” ของคนญี่ปุ่นมีหลายความหมาย เมื่อคนไทยติดต่อกับคนญี่ปุ่น แล้วถามญี่ปุ่นว่าเห็นด้วยกับข้อเสนอหรือไม่ หากเขาตอบว่า “ไฮ” เมื่อตีความโดยอิงจากพื้นฐานของวัฒนธรรมไทย คำว่า “ไฮ” ก็จะหมายถึงการเห็นด้วยหรือการตอบตกลง แต่สำหรับชาวญี่ปุ่นแล้ว คำว่า “ไฮ” อาจหมายถึงคำว่า “ตกลง” หรืออาจจะหมายถึง “ใช่ แต่เราจะพิจารณาเรื่องนี้ในภายหลังอีกครั้งหนึ่ง” ซึ่งมีนัยของการปฏิเสธ ก็เป็นไปได้ (Chaney & Martin, 2000)

3. มารยาทและข้อห้ามเกี่ยวกับการพูด

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีข้อกำหนดเกี่ยวกับสิ่งที่ควรพูดและไม่ควรพูดแตกต่างกัน ข้อกำหนดนั้นสามารถนำมาพิจารณาได้ในเรื่องของคำพูด การแสดงอารมณ์ขณะที่พูด และบริบทในการพูด ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวก็คือ เรื่องของมารยาทเกี่ยวกับการพูดที่แตกต่างกันของวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่น สิ่งที่ห้ามพูดในวัฒนธรรมหนึ่งแต่ไม่ได้ห้ามพูดในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง สามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและความขัดแย้งทางการสื่อสารได้

เมื่อคนไทยทำให้คนญี่ปุ่นไม่พอใจ เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่สามารถให้ข้อสรุปในเรื่องงานที่ทำให้คนญี่ปุ่นพึงพอใจได้ คนญี่ปุ่นก็จะต่อว่าคนไทยตรงๆ ด้วยถ้อยคำที่คนไทยไม่ชอบและมีการใส่อารมณ์โกรธและเกรี้ยวกราดขณะพูดด้วย ซึ่งสถานการณ์นี้มักพบในส่วนของการทำงานในโรงงาน โดยเฉพาะระดับของการปฏิบัติการ ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าคนญี่ปุ่นจะเป็นชนชาติที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (ขุนทอง อินทรไทย, 2533) แต่การทำงานร่วมกับคนหมู่มากแล้ว เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจหรือการกระทบกระทั่งกัน ก็อาจมีการกล่าวถ้อยคำที่ไม่สุภาพต่อกันได้ ดังที่คนญี่ปุ่นไม่พอใจคนไทยในเรื่องของการทำงาน ก็อาจมีการพลั้งเผลอกล่าววาจาที่ไม่สุภาพได้ เนื่องจากคนญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่จริงจังในเรื่องของงาน เมื่อเกิดความผิดพลาดในเรื่องงานหรือมีผลกระทบต่อดังค์กรในวงกว้าง ก็จะตำหนิบุคคลที่ทำความผิดพลาดอย่างรุนแรงได้เช่นกัน (บัณฑิต โรจน์ อารยานนท์ และคณะ, 2547)

4. ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

คนไทยกับคนญี่ปุ่นใช้ภาษากลาง คือ ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในกรณีที่ไม่สามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาไทยในการสื่อสารกันได้ ความสามารถในการสื่อสาร

ด้วยภาษาอังกฤษของคนไทยและคนญี่ปุ่นแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญ
คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และ
รูปประโยคที่ซับซ้อนได้
2. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้
คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถระดับนี้จะใช้ ภาษาอังกฤษที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
มีรูปประโยคง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เน้นแค่พอสื่อสารกันได้เข้าใจ
3. ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ซึ่งการสื่อสารในระดับของกลุ่มที่ 3 นี้ จะ
สื่อสารกันด้วยการวาดรูป การใช้รูปภาพ ภาพถ่าย หรือการนำไปดูของจริง สถานที่จริง

การที่คนไทยกับคนญี่ปุ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษคนละระดับมาสื่อสาร
กัน มีทั้งกรณีที่สื่อสารกันจนสามารถรับรู้ เข้าใจกัน และไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร และ
กรณีที่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่า การใช้ภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งมี
ลักษณะที่ไม่เหมาะสม

ปัญหาในการสื่อสารนี้เกิดขึ้นจากการที่คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี
และสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญแล้วต้องสื่อสารกับคนญี่ปุ่นที่มีความรู้ทาง
ภาษาอังกฤษในระดับที่จำกัดและสามารถใช้ภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้ ซึ่งคนญี่ปุ่นที่มี
ความสามารถทางภาษาอังกฤษแค่พอสื่อสารได้คิดว่า การใช้ภาษาอังกฤษให้สั้น ง่าย และกระชับ
น่าจะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ง่ายกว่าว่าตนต้องการสื่อสารในเรื่องใด เนื่องจากไม่มีความชำนาญที่
จะใช้ประโยคยาวๆ และซับซ้อนได้ ทำให้คนไทยที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่ดี คิดความ
ว่า การใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะนี้ สั้นและห้วน มีนัยของการสั่ง ซึ่งคนไทยรู้สึกว่าไม่สุภาพ เมื่อ
คนไทยรู้สึกว่า การสั่งเป็นการไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการ
ปฏิบัติตามที่คนญี่ปุ่นต้องการ การที่ชาวไทยและชาวญี่ปุ่นมีระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษ
แตกต่างกัน มีทั้งกรณีที่สื่อสารกันได้อย่างเป็นที่รับรู้ เข้าใจกัน และไม่ทำให้เกิดปัญหาทางการ
สื่อสารเสมอไป (ชิตาภา สุขพลา ,2548) กับกรณีที่เกิดปัญหาทางการสื่อสาร (สมสุดา ศรี
วัฒนานนท์, 2547)

กรณีที่เกิดขึ้นในข้างต้น คือ ประเทศไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ในขณะที่
ประเทศญี่ปุ่นก็ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่เช่นเดียวกัน ระดับภาษาต่างประเทศที่แต่ละคน

เรียนรู้มาและใช้ได้จึงต่างกัน เมื่อระดับภาษาต่างกันย่อมส่งผลต่อการสื่อสารและอาจทำให้เกิด
 ความปัญหาทางการสื่อสารได้ (สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ , 2547)

5. รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกัน

รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น แบ่งออกเป็น
 4 รูปแบบ ได้แก่

Direct- Indirect style

Direct style คือ การสื่อสารสิ่งที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

Indirect style คือ การสื่อสารออกไปโดยอ้อม มีการคำนึงถึงบริบทและสิ่งแวดล้อม

Elaborate-Succinct style

สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. **Elaborate style** คือ การใช้สำนวนอันลึกซึ้ง หรือการพูดที่มีการขยายความมาก
2. **Exacting style** คือ การไม่พูดมากหรือน้อยกว่าความจำเป็น
3. **Succinct style** คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ

Personal-Contextual style

Personal style คือ รูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัว และเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

Contextual style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม

Instrumental-Affective style

Instrumental style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูดและมุ่งที่เป้าหมายของการพูด

Affective style คือ รูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาถึงความสัมพันธ์เพื่อให้
 ได้ความเห็นพ้องต้องกัน

5.1 Direct- Indirect style

คนไทยคนไทยมักมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Direct style คือ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา
 ในขณะที่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Indirect style คือ สื่อสารออกไปโดยอ้อม ผู้ฟังต้องม
 การตีความและขยายความเอง ส่งผลให้เมื่อสื่อสารกันแล้วเกิดความเข้าใจผิดและความรู้สึกไม่พึง
 พอใจได้

คนไทยจะมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาหรือ Direct style ดังที่ ชุนทอง อินทร์ไทย (2533) ได้ให้ทัศนะว่า คนไทยโดยส่วนใหญ่เน้นคิดสิ่งใดได้ก็จะกระทำหรือพูดออกไปเลยอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน เช่น เมื่อต้องการจะให้ทำอะไรได้ให้ ก็จะพูดออกไปเลยว่า “ผมต้องการให้คุณทำสิ่งนี้ให้ผม” สำหรับการ ปฏิเสธ หรือตอบรับ ก็จะมีพูดอย่างชัดเจนว่า “ได้”หรือ“ไม่ได้”

คนญี่ปุ่นมักจะมีการสื่อสารแบบโดยอ้อม หรือ Indirect style ดังที่ บรรจง อมรชีวิน (2547) ตั้งข้อสังเกตว่า หากเจ้านายญี่ปุ่นต้องการจะให้ลูกน้องทำความสะอาดสำนักงาน เขาจะไม่พูดว่า “ ทำความสะอาดสำนักงานหน่อย “ แต่จะพูดว่า “ ดังที่เราจะมีแขกสำคัญมาเยือนตอน 12.00 น.และเราอยากให้เขาได้รับความประทับใจที่สุดกับบริษัทของเรา ดังนั้น บางที่เราคงต้องจัดระเบียบรอบๆนี้ให้ดี “ อีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมีสไตล์การสื่อสารแบบ indirect ก็คือ ชาวญี่ปุ่นมีวิธีพูดมากมายเพื่อลดการกระทบกระทั่งจากคำถามหรือคำพูดแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดว่า “ ขอคิดดูก่อน “ ในการที่จะปฏิเสธข้อคิดเห็นในที่ประชุม แทนที่จะพูดออกไปตรงๆว่า “ ผมไม่เห็นด้วย “ (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

5.2 Elaborate-Succinct style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style คือ พูดเท่าที่สมควรจะพูด ซึ่งในบริบทของการทำงาน คนไทยจะเน้นการสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการอธิบายความ ต้องมีรายละเอียดพอเป็นที่เข้าใจได้ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน คนไทยต้องการให้บอกรายละเอียดของงานขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน และกำหนดวันส่งที่แน่นอน เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างโดยไม่ต้องอาศัยการคิดหรือตีความเอาเอง ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style คือ การพูดน้อยกว่าที่ควร หรือเจียบ ในการบอกหรือออกคำสั่งให้ปฏิบัติงาน แม้ไม่ได้ใช้คำพูดในการอธิบายความมาก แต่คนญี่ปุ่นก็จะสามารถคิดต่อได้ว่าเขาควรทำงานชิ้นนั้นอย่างไร และควรส่งเมื่อไหร่ นอกจากนี้ คนญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญกับความนิ่งเงียบ ความนิ่งเงียบของคนญี่ปุ่นนั้นสามารถพบเห็นได้ใน 2 กรณีคือ การนิ่งเงียบเพื่อหยุดคิดว่าเขาควรจะทำอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ และการนิ่งเงียบเมื่อไม่สามารถตัดสินใจ หรือให้คำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ณ ขณะนั้นได้ ในขณะเดียวกัน การนิ่งเงียบในกรณีนี้อาจหมายถึง คนญี่ปุ่นไม่เห็นด้วยหรือปฏิเสธในข้อเสนอแนะๆ ก็ได้ ความแตกต่างนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

คนไทยแม้จะเป็นประเทศในแถบเอเชียที่มักมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style (เมตตา วิวัฒนานุกูล,2548) แต่คนไทยรับอิทธิพลจากวัฒนธรรมตะวันตก ที่มีรูปแบบการสื่อสาร

แบบ Exacting style เข้ามามากขึ้น ดังนั้น ในปัจจุบันคนไทยจึงมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Exacting style มากกว่ารูปแบบการสื่อสารแบบ Succinct style กล่าวคือ คนไทยเน้นการสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ ต้องมีการอธิบายรายละเอียดของการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจได้ทันทีโดยไม่ต้องอาศัยการตีความ

คนญี่ปุ่นมีการสื่อสารในลักษณะของ Succinct style ซึ่งก็คือ การพูดน้อยกว่าที่ควรหรือเจียบ กล่าวคือ คนญี่ปุ่น บางครั้งก็เลือกจะใช้วิธีการสื่อสารเป็นนัยๆ โดยไม่ใช้คำพูด เนื่องจากเขาคิดว่า การสื่อสารด้วยคำพูดเป็นวิธีที่ตรงจนเกินไป ในขณะที่การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดหรือการเจียบ จะเป็นวิธีที่นุ่มนวลกว่า การนิ่งเจียบและการหลบตาของคนญี่ปุ่นในขณะการประชุมหรือเจรจา อาจแสดงถึงปฏิกริยาด้านลบที่มีต่อคำพูดหรือพฤติกรรมของคู่สนทนา หรืออาจหมายถึงการที่คนญี่ปุ่นกำลังให้ความสนใจในการฟังอย่างเต็มที่ก็ได้ “ (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542 ; บรรจง อมรชิวิน, 2547) นอกจากนี้ ในเรื่องการนิ่งเจียบของคนญี่ปุ่นยังสามารถอธิบายได้อีกอย่างหนึ่ง คือ คนญี่ปุ่นตัวเป็นคนเก็บตัว ไม่ค่อยพูดจา ไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา กล่าวคือจะแสดงแต่ลักษณะภายนอกที่เรียกว่า “ทะเตมาเอะ” มากกว่าลักษณะภายในที่เป็นความรู้สึกที่แท้จริง คือ “ฮองเน” (ชินิชฐา พงศ์ศุภสมิทธิ, 2546) กล่าวคือ คนญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่มักเก็บอารมณ์ความรู้สึกไว้ภายใน ในขณะที่คนไทยชอบแสดงออกอย่างเปิดเผย เน้นความจริงใจเป็นสำคัญ จะกล่าวอะไรอย่างแน่ชัดมากกว่า จึงไม่ชอบท่าที่ซ่อนเร้นของชาวญี่ปุ่น ไม่แน่ใจว่าชาวญี่ปุ่นคิดอย่างไร เขากล่าวอะไรมาคำหนึ่งหรือแสดงท่าทีอย่างใดอย่างหนึ่งจะแปลความหมายกันอย่างไร

5.3 Personal-Contextual style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style คือ แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นเป็นปัจเจกบุคคล แต่สำหรับคนญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Contextual style คือ ไม่แสดงความเป็นส่วนตัวและไม่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Personal style ซึ่งเป็นรูปแบบภาษาที่แสดงความเป็นส่วนตัวและเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล ดังจะเห็นได้จากการแนะนำตัวที่เริ่มจากชื่อนามสกุล แผนก บริษัทที่สังกัด คือเรียงลำดับจากตัวบุคคลเรื่อยไปจนถึงกลุ่มที่ตนสังกัด เป็นการให้ความสำคัญกับตัวตนของบุคคลก่อน อันมีลักษณะที่สอดคล้องกับการแนะนำตัวเองตามแบบตะวันตกหรืออเมริกันที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญของปัจเจกบุคคลโดยการแนะนำชื่อตัวก่อน (บรรจง อมรชิวิน , 2547)

คนญี่ปุ่นมีการสื่อสารในลักษณะของ Contextual style ซึ่งเป็นรูปแบบภาษาที่เน้นบทบาทภายในกลุ่ม ดังจะเห็นได้จาก ญี่ปุ่นจะทำการใดก็จะทำในนามบริษัท เมื่อจะแนะนำตัวก็จะทำโดยการเน้นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เช่น แนะนำว่า “ ส่วนบริหารทั่วไปของบริษัทมิตซูบิชิ เป็นผู้ช่วยผู้จัดการ ยามาโมโต้คือชื่อของผม “ (บรรจง อมรชิวิน, 2547) ซึ่งลักษณะการสื่อสารที่เน้นความเป็นกลุ่มของคนญี่ปุ่น ยังสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการทำงานของคนในวัฒนธรรมนี้อีกด้วย ระบบการทำงานของญี่ปุ่นก็คือ การทำงานเป็นทีม สามารถนึกกำลังจากคนทุกคนในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ ในขณะที่ลักษณะการสื่อสารที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลของคนไทย ก็สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการทำงานของคนไทยเช่นเดียวกัน นั่นคือ มักจะเน้นในด้านความสามารถของบุคคล (อารดี อภิวงศ์งาม , 2542)

5.4 Instrumental-Affective style

คนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Instrumental style คือ เน้นตัวผู้พูด และมุ่งเป้าหมายของการพูดเป็นหลัก แต่คนญี่ปุ่นมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Affective style คือ เน้นตัวผู้ฟัง และมีลักษณะของการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

คนไทยมีสไตล์การสื่อสารแบบ Instrumental style คือเป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้พูด และมุ่งที่เป้าหมายของการพูด กล่าวคือ ถ้าต้องการจะสื่อสารเรื่องใดสักเรื่องคนไทยมักจะเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการและมุ่งใช้การพูดเพื่อถ่ายทอดความคิดของตนเป็นหลัก (บัณฑิต ไรจน์อารยานนท์, 2547)

คนญี่ปุ่นมีสไตล์การสื่อสารแบบ Affective คือ เป็นรูปแบบภาษาที่เน้นตัวผู้ฟังและเป็นการเจรจาความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกัน กล่าวคือ จะจับใจความของอีกฝ่ายและสังเกตความรู้สึกของคู่สนทนา มีการปรับความรู้สึกของตนให้เข้ากับคู่สนทนา (Ramsey, 1984 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) นอกจากนี้ ในส่วนของการเจรจาที่มุ่งสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความเห็นพ้องต้องกันนั้น คนญี่ปุ่นจะเน้นความปรองดองกันในหมู่คณะ การประชุมหรือการตัดสินใจต่างๆ จะต้องเป็นไปตามเสียงส่วนใหญ่ ข้อสรุปจะได้มาก็ต่อเมื่อสมาชิกในทีมเห็นด้วยเท่านั้น แม้ต้องเสียเวลาอยู่บ้างก็ตาม (ขุนทอง อินทร์ไทย, 2533)

ลักษณะของวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นนั้น เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย จะพบว่า มีเพียงความแตกต่างบางประการเท่านั้นที่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งส่งผลต่อความคิดและค่านิยมของบุคคล

ในวัฒนธรรมนั้นๆว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด หรือสิ่งใดเหมาะสมไม่เหมาะสมมากน้อยประการใด ดังนั้น สิ่งที่ดีเหมือนว่าไม่ถูกต้องเหมาะสมในวัฒนธรรมหนึ่ง อาจเป็นเรื่องปกติธรรมดาในอีกวัฒนธรรมหนึ่งก็ได้ ดังเช่นความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ต่างวัฒนธรรมกัน ความแตกต่างบางประการที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ย่อมไม่อาจกล่าวได้ว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถูกหรือผิด ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากการตีความบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมโดยการนำ วัฒนธรรมของตนเป็นที่ตั้ง ตามทฤษฎีการจัดการความเชื่อมโยงความหมาย (Coordinated Management of Meaning Theory) ได้ให้ทัศนะว่า เมื่อมนุษย์ติดต่อสื่อสารกัน ก็จะมีการรับรู้ สารที่ฝ่ายตรงข้ามสื่อออกมารวมทั้งให้ความหมายต่อสารที่ได้รับรู้นั้น ตลอดจนตัดสินใจแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เพื่อสนองตอบต่อการสื่อสารตามการตีความของแต่ละบุคคล (Infante, Rancer and Womack, 2003 ; Miller, 2005) กล่าวได้ว่า ปัญหาของการสื่อสารต่าง วัฒนธรรม ล่าฝักเพียงความแตกต่างทางลักษณะการสื่อสารอาจไม่ทำให้เกิดปัญหา แต่เมื่อใดมี เรื่องของความคิดและการตีความเข้ามาเกี่ยวข้อง ย่อมกลายเป็นประเด็นปัญหาในภายหลังได้

จากผลการวิจัยที่ได้แบ่งปัญหาออกเป็น 3 ระดับ ทำให้ทราบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารนั้น แต่ละประการส่งผลในระดับที่ไม่เท่ากัน นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นปัญหาใหญ่ของวัฒนธรรมหนึ่ง อาจเป็นปัญหาเล็กน้อยหรือไม่เป็นปัญหาเลยในอีก วัฒนธรรม ดังนั้น การแบ่งระดับปัญหาจะทำให้ทราบถึงความคิดและค่านิยมบางประการของ วัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นได้ กล่าวคือ เมื่อพิจารณาจากปัญหาระดับที่ 2 ที่ทำให้เกิดความไม่พึง พอใจทางการสื่อสาร และปัญหาระดับที่ 3 ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ทำให้ทราบว่า คนไทยให้ความสำคัญในเรื่องของมารยาท การรักษาเกียรติ และความเคารพตัวตนของบุคคล (บรรจง อมรชิวิน , 2547) ส่วนคนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานและผลประโยชน์ ขององค์กรเป็นสำคัญ รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง (ขุนทอง อินทร์ไทย , 2533) ในขณะที่ปัญหาระดับที่ 1 ที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร ทั้งคนไทยและคน ญี่ปุ่นจะเป็นไปในลักษณะที่คล้ายกัน คือ เป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจทางไวยากรณ์ที่คนทั้ง สองชาติต่างไม่คุ้นเคย

2. ลักษณะของวัฒนธรรมในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นใน บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายประเด็นของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างคนไทย กับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้

คือ ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement) สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior) น้ำเสียง (Vocalics) รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance) การสัมผัส (Touch) ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics) และเรื่องของเวลา (Time)

สามารถแบ่งปัญหาทางการสื่อสารออกเป็น 3 ระดับ คือ

ปัญหาระดับที่ 1: เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เรื่องที่ต้องการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน

ปัญหาระดับที่ 2: เกิดความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม แต่ไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท

ปัญหาระดับที่ 3: เกิดความขัดแย้งทางการสื่อสาร เป็นปัญหาในระดับที่ทำให้เกิดความรู้สึกโกรธ ขุ่นเคืองใจ และนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ท่าทางและการเคลื่อนไหว (Body Movement)

ท่าทางและการเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงท่าทางประกอบการพูด การแสดงท่าทางเมื่อมีอารมณ์โกรธ และการขี้สิ่งของ ซึ่งทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้งทางการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบัณฑิต โรจน์อารยานนท์และคณะ(2547) ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องท่าทางและการเคลื่อนไหวของคนไทย และคนญี่ปุ่น ว่าคนไทยมีการแสดงออกทางท่าทางและการเคลื่อนไหว เช่น การใช้นิ้วชี้สิ่งของถือว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสม แต่จะไม่มีการใช้เท้าในการชี้ หรือเขี่ยสิ่งของให้ผู้อื่นเนื่องจากวัฒนธรรมไทยถือว่าเป็นสิ่งที่หยาบคายเพราะทำเป็นของต่ำ ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะไม่มีกรถือสาในเรื่องการใช้เท้าการชี้หรือเขี่ยสิ่งของ การใช้เท้าที่นั้นอาจไม่สุภาพแต่ไม่ถึงกับหยาบคาย คนไทยจะมีการใช้มือประกอบการพูดตามความเหมาะสม แต่คนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการใช้มือประกอบการพูด และเมื่อมีอารมณ์โกรธคนไทยจะไม่ค่อยมีการแสดงท่าทาง โดยเฉพาะจะไม่ระบายอารมณ์กับสิ่งของหรือทุบโต๊ะเนื่องจากไม่สุภาพและไม่เหมาะสม ส่วนคนญี่ปุ่นเมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีทั้งที่เก็บความรู้สึกไว้ได้กับเก็บเอาไว้ไม่ได้แล้วแสดงออกมาด้วยการทุบโต๊ะซึ่งดูรุนแรงสำหรับคนไทย

2. สายตาและสีหน้า (Eye & Facial Behavior)

การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงออกทางสายตาและสีหน้าโดยทั่วไป รวมทั้งการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าในอารมณ์อันเฉพาะเจาะจงบางประการ เช่น การครุ่นคิด การโกรธ

คนไทยมีการแสดงออกทางสายตาและสีหน้าที่ตามปกติในอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ดีใจ เสียใจ วิตกกังวลสงสัย ฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้แจ่มกว่าคนญี่ปุ่นที่มักเก็บอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ไว้ภายใน ไม่แสดงออกมาทำให้สายตาและสีหน้าราบเรียบ นิ่งเฉย อย่างไรก็ตาม คนญี่ปุ่นจะมีสีหน้าที่จริงจังในการทำงานรวมทั้งอาการขมวดคิ้วเมื่อครุ่นคิดและการแสดงอารมณ์โกรธเมื่อไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ที่เห็นได้ชัดกว่าคนไทย (องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

3. น้ำเสียง (Vocalics)

อวัจนภาษาในเรื่องของน้ำเสียงนั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ การเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง และความดังของเสียง คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการเน้นเสียง รวมถึงการออกเสียงและสำเนียงในภาษาประจำชาติตน คือ ภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน ส่งผลไปถึงการเน้นเสียง การออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่แตกต่างกันด้วย ตลอดจนเรื่องความดังของเสียงในการสนทนาที่แตกต่างกันตามวัฒนธรรม เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจทางการสื่อสาร

คนไทยนิยมการพูดเสียงค่อย และนุ่มนวล ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะพูดคุยกันเสียงสูงภาพและนุ่มนวลในการสนทนาแบบปกติและเรื่องงาน แต่เฉพาะเมื่อแสดงอารมณ์โกรธจะใช้น้ำเสียงอันดัง (ขนิษฐา พงศ์ศุภสมิทธิ์, 2546) สำหรับเรื่องการเน้นเสียง (accent) การออกเสียงและสำเนียง ศรีวิไล พลมณี (2545) ได้ให้ทัศนะว่า คนไทยจะไม่ค่อยมีการเน้นเสียงภาษาอังกฤษและออกเสียงภาษาอังกฤษแบบชัดถ้อยชัดคำ เหมือนออกเสียงภาษาไทย รวมทั้งจะไม่มีการแตกเสียงที่มีในภาษาอังกฤษ เช่น เสียง “S” “Z” “T” ที่เป็นไปตามหลักการออกเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษ ส่วนคนญี่ปุ่นนั้นเวลาออกเสียงภาษาอังกฤษ ไม่มี accent เสียงจะราบเรียบในระดับเดียวกัน หรือที่เรียกว่า monotone และจะไม่มีการแตกเสียงท้ายคำตัวสะกด เมื่อออกเสียงภาษาอังกฤษจะต้องเปล่งเสียงออกมาอีกเสียงหนึ่งเพิ่มเติมท้ายคำ เช่น คำว่า Hotel คนญี่ปุ่นจะออกเสียงเป็น โฮ-เท-รุ (ศรีวิไล พลมณี, 2545 : องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น, 2542)

4. รูปลักษณ์ภายนอก (Physical Appearance)

เรื่องของรูปลักษณ์ภายนอก ในที่นี้จะนำเสนอเพียงประเด็นของการแต่งกายในองค์กร ซึ่งคนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการรับรู้และตีความหมายต่ออวัจนภาษาประเภทนี้แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทางการสื่อสาร

คนไทยมีความคิดเรื่องการแต่งกายถูกระเบียบเนื่องจากเป็นกฎระเบียบและจำเป็นต้องทำ ในบางครั้งก็จะยืดหยุ่นและไม่แต่งกายตามที่องค์กรกำหนดเอาไว้ทั้งหมด ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะแต่งกายตามระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดด้วยความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น เมื่อพบคนไทยที่แต่งกายไม่ถูกระเบียบจึงเกิดความสงสัยว่าคนไทยมีความรักและความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของสุภา บัทยาพันธ์ (2543) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่าคนไทยแต่งกายด้วยเครื่องแบบขององค์กร เนื่องจากเป็นกฎระเบียบที่ตั้งเอาไว้ แต่คนญี่ปุ่นภูมิใจในเครื่องแบบขององค์กรที่ตนสังกัดอยู่ด้วยความสำนึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. การสัมผัส (Touch)

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการสัมผัสที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับการสัมผัสใกล้ชิดไม่เท่ากัน กล่าวคือ คนไทยมีวัฒนธรรมในการสัมผัสใกล้ชิดมากกว่าคนญี่ปุ่น โดยเฉพาะคนที่สนิทสนมกันก็จะยังมีการสัมผัสกันมาก ส่วนคนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการสัมผัส แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานกันมีความสนิทสนมกันมากๆ ก็จะมีการสัมผัสกันบ้าง นอกจากนี้ วัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นยังมีข้อห้ามเกี่ยวกับการสัมผัสที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่พึงพอใจ และความขัดแย้ง เนื่องจากการตีความทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

คนไทยมีวัฒนธรรมในการสัมผัสใกล้ชิด โดยเฉพาะคนที่สนิทสนมกันก็จะยังมีการสัมผัสกันมาก เช่น การสัมผัสมือ การตบไหล่ การสะกิด นอกจากนี้ คนไทยจะถือในเรื่องของการลูบศีรษะว่าเป็นการลบหลู่ เพราะในวัฒนธรรมไทยแล้วถือว่าการลูบศีรษะเป็นของสูง รวมทั้งเรื่องการแตะเนื้อต้องตัว โดยเฉพาะระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายนับว่าไม่เหมาะสม ในขณะที่คนญี่ปุ่นไม่ค่อยมีการสัมผัส แต่ถ้ามีความสนิทสนมกันมากๆ ก็จะมีการสัมผัสกันบ้าง เช่น การแตะมือให้กำลังใจ การตบไหล่เบาๆ การลูบศีรษะ ซึ่งคนญี่ปุ่นจะถือว่าเป็นเรื่องปกติ และในวัฒนธรรมญี่ปุ่นไม่ได้มีความเชื่อว่าศีรษะเป็นของสูง (บัณฑิต โรจน์อารยานนท์และคณะ, 2547)

6. ระยะห่างและความใกล้ชิด (Proximics)

ระยะห่างและความใกล้ชิดที่จะนำมากล่าวในที่นี้ ได้แก่ ระยะห่างในการการนั่ง การยืน สันทนาการ และการจัดที่นั่งในการประชุม คนไทยกับคนญี่ปุ่นจะมีการเว้นระยะห่างในการนั่งหรือยืน สันทนาการอย่างเหมาะสมเช่นเดียวกัน แต่สำหรับเรื่องการจัดที่นั่งในการประชุม ของคนไทยประธาน จะนั่งหัวโต๊ะ และคนที่มีความสำคัญจะนั่งเรียงลำดับกันไปทั้งสองข้างของโต๊ะประชุม สำหรับ ของคนญี่ปุ่นประธานจะนั่งหัวโต๊ะหรือตำแหน่งกลางของโต๊ะประชุมข้างใดข้างหนึ่ง ส่วนคนอื่นจะนั่งไล่เรียงลำดับกันไปทั้งสองข้างของประธาน และคนที่มีความสำคัญน้อยที่สุดจะนั่งอยู่ติดประตู (สุภา ปัทมานันท์ ,2543)

7. เวลา (Time)

คนไทยกับคนญี่ปุ่นมีแนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลา และแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับเวลาต่างกัน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอึดอัดและความไม่พึงพอใจ กล่าวคือ คนไทยมีความยืดหยุ่นในเรื่องของ เวลา กล่าวคือ ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลามากนัก และมีแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับ เวลาแบบ polychronic time (P-time) คือสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เช่น ในระหว่างเวลาทำงานยังมีการทำกิจกรรมอย่างอื่นไปด้วย เช่น การกินขนม การคุยโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่คนญี่ปุ่นนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลามาก และมีแนวคิดในเรื่องของ เวลาแบบ Monochronic time (M-Time) คือ มีการตั้งเป้าหมายแน่นอนว่า ทำสิ่งใดในเวลาใดมี การจัดตารางเวลาและทำตามนั้นอย่างแน่นอน รวมถึงทำงานอย่างเดียวในเวลาที่กำหนด ในช่วง เวลาหนึ่งก็จะให้ความสนใจกับงานที่กำลังทำอยู่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น (เมตตา วิวัฒนานุกูล , 2548)

ปัญหาทางการสื่อสารที่เกิดจากลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่าง คนไทยกับคนญี่ปุ่น มีสาเหตุสืบเนื่องเช่นเดียวกับลักษณะของอวัจนภาษาในการสื่อสารที่แตกต่าง กันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร นั่นคือเป็นปัญหาที่เกิดจากการ ตีความโดยมีบรรทัดฐานมาจากความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่ปรากฏ ทำให้ ทราบถึงการให้ค่าและความสำคัญในเรื่องที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นเช่นเดียวกับใน เรื่องของอวัจนภาษาที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารที่กล่าวเอาไว้ในข้างต้น

เรื่องที่คนไทยให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การปฏิบัติทางอวัจนภาษาด้วยความมีมารยาท และให้เกียรติ สิ่งที่ต้องห้ามในวัฒนธรรมนับเป็นเรื่องใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้ ท่า การลูบศีรษะ การที่บุรุษแตะเนื้อต้องตัวสตรี รวมไปถึงเรื่องความดังของเสียง สำหรับเรื่อง อื่นๆนั้น คนไทยสามารถยืดหยุ่นและยอมรับได้ ซึ่งสรุปได้ว่า คนไทยให้ความสำคัญกับเรื่อง

เกียรติภูมิของบุคคลมาก่อนเรื่ององงาน (ขุนทอง อินทร์ไทย , 2533 ; บัณฑิต วิจารณ์อารยานนท์ และคณะ,2547) ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะจัดลำดับให้ความสำคัญกับอวัจนภาษาที่ส่งผลกระทบต่อเรื่องงานมาเป็นประเด็นสำคัญที่สุด คือเรื่องเป็นเวลา ในขณะที่การปฏิบัติตนทางอวัจนภาษาอย่างมีมารยาทจะสำคัญรองลงมา นอกจากนี้วัฒนธรรมญี่ปุ่นจะไม่มีข้อห้ามและการถือในเรื่องทำว่าเป็นของต่ำ หรือศีระะเป็นของสูงเช่นวัฒนธรรมไทย (ขุนทอง อินทร์ไทย , 2533 ; สุภา ปัทมานนท์,2543;บัณฑิต วิจารณ์อารยานนท์ และคณะ,2547)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการเก็บข้อมูลในเรื่องของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่ให้สัมภาษณ์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยนั้นมีมากกว่าคนญี่ปุ่น ทำให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างไม่สมดุลกัน นอกจากนี้ ในบางองค์กรที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูล ทางองค์กรสะดวกในการให้สัมภาษณ์เฉพาะคนไทยเท่านั้น จึงไม่สามารถเก็บข้อมูลจากคนญี่ปุ่นที่ทำงานในบริษัทเดียวกันได้ ซึ่งทำให้ผลการวิจัยมุ่งเน้นถึงทัศนคติของคนไทยเป็นส่วนใหญ่

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 35 คน เป็นคนไทย 21 คน และคนญี่ปุ่น 14 คน ข้อมูลที่ได้จึงเป็นลักษณะของการวิเคราะห์และบรรยายเพื่อให้เห็นภาพของปัญหาในการสื่อสารทางด้านวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นภายใต้บริบทของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในองค์กรที่ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณที่จะครอบคลุมหรือสามารถอธิบายถึงปัญหาของการสื่อสารในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ได้

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นถึงการศึกษาลักษณะของปัญหาทางการสื่อสารในเชิงวัจนภาษาและอวัจนภาษาเป็นสำคัญ แต่ไม่ได้มีการเจาะลึกถึงวิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสารนั้น ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรมีการศึกษาถึงวิธีการแก้ปัญหาทางการสื่อสารที่เกิดขึ้น เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาศึกษาและประยุกต์ใช้ควบคู่กัน ให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลการศึกษาในเรื่องของไวยากรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น สามารถศึกษาวิจัยเพิ่มเติมได้ว่า ไวยากรณ์ที่แตกต่างกันสามารถสร้างความเข้าใจผิดทางการสื่อสารเสมอไปหรือไม่ หรือมีปัญหาที่อาจเกิดจากความแตกต่างทางด้านไวยากรณ์ประการอื่นอีกหรือไม่ อย่างไร

3. ปัญหาของการสื่อสารด้วยวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นนั้น จากผลการศึกษา มักพบปัญหาในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสนทนาต่อหน้า การสั่งงานด้วยวาจา การประชุม และการเขียนบันทึก ซึ่งหากมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคตแล้ว น่าจะระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบอื่นได้อีก และอาจทำให้พบลักษณะปัญหาของการสื่อสารด้วยวัจนภาษาระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นเพิ่มเติมด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กริช สืบสนธิ. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

กัลยิมา ไตกะคุณะ. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ชนิษฐา พงศ์ศุภสมิทธิ. ภาษาญี่ปุ่นในสำนักงานและการทำงานแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ขุนทอง อินทร์ไทย. วัฒนธรรมทางธุรกิจของญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร: รวมทรรคน์, 2533.

ชาลิน นานา. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ: เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชิตาภา สุขพล้ำ. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2548.

บรรจง อมรชีวิน. วัฒนธรรมข้ามชาติกับการบริหารและการเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

บัณฑิต โรจน์อารยานนท์. รู้จักไทย เข้าใจญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2547.

พิณทิพย์ ทวยเจริญ. ภาพรวมของการศึกษาภาษาและภาษาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชานิเทศศาสตร์. ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ศิริพรรณ เลหาวัฒนิกัญญา. การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรไทย-ญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ศรวิไล พลมณี. พื้นฐานการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สมสุดา ศรีวัฒนานนท์. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

สุชาดา สุขเสถียรพาณิชย์. ความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สุภา ปัทมานันท์. คู่มือปฏิบัติงานกับนักธุรกิจญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.

สุวรรณี เตชะวิรัชชน. พฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการ
ทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

เสนาะ ตีเขาว. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

หมอญา. สุดยอดความสำเร็จแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร: ซี.เอ.ดี. พิมพ์ครั้งที่ 1, 2546.

องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น. การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น สื่อสารอย่างไรให้มี
ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร, 2542.

อารดี อภิวงค์งาม. ความแตกต่างระหว่างค่านิยมของคนไทยและคนญี่ปุ่น เข้าใจญี่ปุ่น. เชียงใหม่:
ลานนาการพิมพ์, 2542.

ภาษาอังกฤษ

Chaney, L.H. and Martin, J.S. Intercultural Business Communication. Second Edition.
New Jersey: Prentice-Hall, 2000.

Gudykunts, W.B. Cross-Cultural and Intercultural Communication. Thousand Oaks: Sage
Publications, 2003

Infante, D. A., Rancer, A. S. and Womack, D. F. Building Communication Theory. Fourth
Edition. Illinois: Waveland Press, 2003.

James, D.L. Asia-Pacific Communications. Singapore: South Wind Productions, 1995.

Miller, K. Communication Theories: Perspectives, Processes and Contexts. Second
Edition. Singapore: McGraw-Hill, 2005.

Sriussadaporn, R. Cross Cultural Management: An International Journal. New York:
Emerald Group Publishing Limited, 2006

Victor, D.A. International Business Communication. New York: Harper Collins Publisher,
1992

Website

<http://www.boi.go.th/english/tid/index.html>

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



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

ข้อมูลแสดงปริมาณการลงทุนแบ่งตามประเภทธุรกิจของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2549

ประเภทธุรกิจ	ปริมาณการลงทุน(ล้านบาท)
1.กลุ่มเคมี	100,696
2.กลุ่มเครื่องจักรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	57,938
3.กลุ่มเหล็กและอลูมิเนียม	54,239
4.กลุ่มรถยนต์และเครื่องจักรที่ใช้ในการขนส่ง	54,239
5.กลุ่มบริษัทการค้าและการบริการ	30,773
6.กลุ่มเกษตรกรรม	11,152
7.กลุ่มอุตสาหกรรมเบาและสิ่งทอ	9,301
8.กลุ่มเหมืองแร่และเซรามิกส์	2,544

หมายเหตุ การแบ่งประเภทธุรกิจของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) อาจมีความแตกต่างจากประเภทธุรกิจที่แบ่งตามรายชื่อในทะเบียนของหอการค้าญี่ปุ่นประเทศไทยในบางประการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

1. ชื่อ นามสกุล สัญชาติ วุฒิการศึกษา
2. บริษัท ลักษณะของธุรกิจ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ท่านติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นซึ่งอยู่ในตำแหน่งใดบ้าง
4. ท่านสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นด้วยภาษาใด และใช้วิธีการใดบ้าง
5. วัจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียนของคนญี่ปุ่นลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่ามีความแตกต่างกับคนไทย และตัวอย่างของวัจนภาษาเหล่านั้นมีอะไรบ้าง
6. ท่านตีความวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูดและภาษาเขียน ของคนญี่ปุ่นที่แตกต่างจากคนไทยว่าอย่างไร
7. ความแตกต่างทางวัจนภาษาในลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่น และปัญหาในการสื่อสารเหล่านั้นมีอะไรบ้าง
8. อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร ของคนญี่ปุ่นลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่ามีความแตกต่างกับคนไทย และตัวอย่างของอวัจนภาษาเหล่านั้น มีอะไรบ้าง
9. ท่านตีความอวัจนภาษา ได้แก่ ภาษาที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร ของคนญี่ปุ่นที่แตกต่างจากคนไทยว่าอย่างไร
10. ความแตกต่างทางอวัจนภาษาในลักษณะใดบ้างที่ท่านคิดว่าทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่น และปัญหาในการสื่อสารเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวญี่ปุ่น (ภาษาอังกฤษ)

1. Name, surname, nationality and educational background
2. Company, type of business , position or rank, employment period, number of subordinates
3. What position of your Thai colleagues do you contact?
4. What languages and methods do you use to communicate with your Thai colleagues?
5. What kinds of your Thai colleagues' verbal communicative behaviors that you think are different from yours? What are examples?
6. How do you interpret the different verbal communicative behaviors of your Thai colleagues?
7. What kinds of different verbal communicative behaviors that cause the problems in communicative between you and your Thai colleagues? What are these problems?
8. What kinds of your Thai colleagues' nonverbal communicative behaviors that you think are different from yours? What are examples?
9. How do you interpret the different nonverbal communicative behaviors of your Thai colleagues?
10. What kinds of different nonverbal communicative behaviors that cause the problems in communicative between you and your Thai colleagues? What are these problems?

ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์พนักงานชาวญี่ปุ่น (ภาษาญี่ปุ่น)

内容

1. 氏名、国籍、学歴
2. 業種、ポジション、勤務年数、部下の数
3. どのレベルのタイ人の従業員とコミュニケーションを取っていますか。
4. タイ人の従業員とは何語で、どのようにコミュニケーションを取っていますか。
5. 「言葉でのコミュニケーション」とは話すこと及び書くことを通してコミュニケーションを取ることを意味しています。
このタイの「言葉でのコミュニケーション」は日本と比較した場合、どのような違いがありますか。その具体例を挙げて下さい。
6. タイの「言葉でのコミュニケーション」である話す言葉と書く言葉は日本の「言葉でのコミュニケーション」とどのように違いますか。
7. どのような「言葉でのコミュニケーション」の違いがタイ人とのミスコミュニケーションに結びついているのでしょうか。具体例を挙げて下さい。
8. 「言葉以外でのコミュニケーション」とは身ぶりでの表現をはじめ、目線、表情、声の調子、口調、触手、相手との距離、会議での席順の決め方、そして時間厳守に対する考え方等を意味しています。
9. タイの「言葉以外でのコミュニケーション」は日本の「言葉以外でのコミュニケーション」とどのように違いますか。
10. どのような「言葉以外でのコミュニケーション」違いがタイ人とのミスコミュニケーションに結びついているのでしょうか。具体例を挙げて下さい。

ภาคผนวก จ
จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ (ภาษาไทย)
(ตัวอย่าง)

ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการศึกษาคณะ
ศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ธันวาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์
เรียน ชื่อ
ตำแหน่ง
องค์กร

สิ่งที่แนบมาด้วย 1. โครงร่างคำถามในการสัมภาษณ์คนไทย
2. โครงร่างคำถามในการสัมภาษณ์คนญี่ปุ่น

เนื่องด้วย นางสาวพร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาไทย คณะ
ศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง **“ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับ
คนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย”** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาในการสื่อสารที่
เกิดจากการใช้ภาษา รวมถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรมและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้ภาษาที่ทำให้เกิดปัญหา
ทางการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้าใจ
และความสัมพันธ์อันดีระหว่างไทยกับญี่ปุ่นต่อไป

ในการนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและสามารถให้ข้อมูลที่
ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการอนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นภายในองค์กรของท่าน โดยนิสิตจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์
ไปใช้เพื่อการศึกษาในเชิงวิชาการเท่านั้น และนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมที่ได้มีผลกระทบใดๆต่อองค์กร
ของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้
และหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานวิจัยของนางสาวพร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ ขอความกรุณาติดต่อดิฉัน
ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ xx-xxxx-xxxx

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอักษรภาพ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพร้อมพรรณ พรหมพิทยายุทธ เกิดวันที่ 23 มิถุนายน 2526 ที่จังหวัด นครราชสีมา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนอนุบาลนครราชสีมา ระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นและตอนปลายที่โรงเรียนสุนารีวิทยา และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตด้วย คณะนฤมิตรศึกษาศาสตร์ระดับหนึ่งจากคณะมนุษยศาสตร์ศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย ในปีการศึกษา 2548 จากนั้นจึงเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยา ภาควิชาวิชาวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี การศึกษา 2549



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย