

การประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นของตนเองของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ธิดิสรณ์ แสงอุไร

1. บทนำ

เจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ ได้สำรวจสภาพการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเมื่อปี พ.ศ.2552 พบว่าประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นอยู่ถึง 377 แห่ง และมีจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นมากถึง 78,802 คน (国際交流基金「海外の日本語教育の現状 日本語教育機関調査・2009年 概要」) สาเหตุที่มีผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นเพิ่มสูงขึ้นเป็นเพราะว่าภาษาญี่ปุ่นมีความจำเป็นในการทำงานมากขึ้น ดังที่ 島田・渋川(1999)ได้สำรวจแรงจูงใจในการเรียนภาษาญี่ปุ่นของพนักงานในเมืองหลวงในทวีปเอเชีย 5 แห่งซึ่งมีกรุงเทพมหานครรวมอยู่ด้วย พบว่าสาเหตุจูงใจอันดับหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนชาวไทยเรียนภาษาญี่ปุ่น คือ ภาษาญี่ปุ่นมีความจำเป็นในการทำงาน นอกจากนี้จากการสำรวจเกี่ยวกับอาชีพของนักศึกษาที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 500 คน เมื่อปี พ.ศ.2543 พบว่า บัณฑิตเกินกว่าร้อยละ 80 เข้าทำงานในบริษัทญี่ปุ่น (国際交流基金「日本語教育国別情報 2010年度タイ」) ส่วน カノックワン(2012)ได้สำรวจข้อมูลนิสิตที่จบการศึกษาจากสาขาภาษาญี่ปุ่นของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในช่วงปี 2550-2552 พบว่า นิสิตจำนวนร้อยละ 74 ทำงานในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมญี่ปุ่น นอกจากนี้การรายงานของเจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ ทำให้ทราบว่า ในปี พ.ศ.2550 มีการก่อตั้งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นขึ้น(国際交流基金「日本語教育国別情報 2010年度タイ」) พันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้คือ มุ่งจัดการศึกษาในสาขาวิชาชีพขั้นสูงที่เป็นความต้องการของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม นักศึกษาของสถาบันนี้ทุกคนจะต้องศึกษาภาษาญี่ปุ่นควบคู่ไปกับวิชาเฉพาะทางด้วย (泰日工業大学「概要」) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นหลังจากจบการศึกษาแล้วมีแนวโน้มที่จะเข้าทำงานในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมญี่ปุ่น สถานศึกษาจำเป็นต้องทราบระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตที่ผลิตออกไปสู่สังคม ผู้วิจัยเห็นว่าการประเมินความสามารถตนเองของบัณฑิตเป็นเสียงสะท้อนอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน

งานวิจัยของ 北川・TANAN(2002)ได้ให้บัณฑิตที่ศึกษาภาษาวิชาภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกประเมินจุดอ่อนจุดแข็งของความสามารถภาษาญี่ปุ่นของตนเอง จากการศึกษพบว่าทักษะภาษาญี่ปุ่นที่บัณฑิตประเมินตนเองว่ามีจุดอ่อนมากที่สุดคือ ทักษะในการส่งสาร ได้แก่ ด้านการพูดและการเขียน และงานวิจัยของ 片桐・椿(2002)ซึ่งศึกษาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานของบัณฑิตที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกพบว่า ทักษะทางภาษาญี่ปุ่นที่บัณฑิตใช้เยอะ

ที่สุดในสถานที่ทำงานคือ ทักษะการสนทนา ซึ่งใช้เยอะกว่าทักษะการอ่านและการเขียน タナサーンセーニ一他 (2005) ได้สำรวจปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานของบัณฑิตชาวไทยที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกพบว่า ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานที่บัณฑิตรู้สึกว่าเป็นปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาด้านการฟังและการพูด นอกจากนี้บัณฑิตยังให้ข้อเสนอแนะว่า ถ้าได้มีการฝึกฝนการฟังและการพูดตั้งแต่ตอนยังเป็นนักศึกษาให้มากขึ้นก็น่าจะเป็นประโยชน์ในการทำงาน อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ 北川・TANAN(2002) และของ 片桐・椿(2002) ไม่ได้กล่าวถึงสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการศึกษาว่าการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสนทนาในสถานที่ทำงานในสถานการณ์ต่างๆ บัณฑิตสามารถทำได้ดีเพียงใด โดยให้บัณฑิตประเมินความสามารถและความพึงพอใจต่อการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์นั้นๆ ของตนเอง

2.2 การสำรวจเกี่ยวกับการประเมินตนเอง

ที่ผ่านมาได้มีการสำรวจหลายชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินตนเอง เช่น 受験者による自己評価 CAN DO レポート ของ 日本漢字能力検定協会 ซึ่งศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างคะแนนสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ (BJT) กับคะแนนการประเมินตนเองของผู้เข้าสอบหรือ 日本語能力試験 Can-do 自己評価レポート中間報告 ของ 国際交流基金・日本国際教育支援協会 การสำรวจข้างต้นมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนสอบวัดความสามารถทางภาษากับความสามารถในการนำภาษาไปใช้จริง ความแตกต่างของงานวิจัยนี้กับการสำรวจข้างต้นคือ งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างคะแนนสอบกับคะแนนการประเมินตนเอง แต่ต้องการศึกษาว่าบัณฑิตที่ได้รับการศึกษาในหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น จะสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสถานที่ทำงานได้อย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาว่าบัณฑิตที่ศึกษาในหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น จะสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงานได้อย่างไร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ บัณฑิตระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (Thai-Nichi Institute of Technology) (ต่อจากนี้จะเรียกว่า “สถาบัน TNI”) ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวนกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้สามารถจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานำร่อง (Pilot Study)

ผู้วิจัยได้สุ่มเลือกบัณฑิตของสถาบัน TNI ที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จาก 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ENG) คณะบริหารธุรกิจ (BA) และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) คณะละ 2 คน รวม 6 คน เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน บัณฑิตทั้ง 6 คน มีความสามารถภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับ 3 และ 4 ตามเกณฑ์การสอบวัดระดับความสามารถภาษาญี่ปุ่น (JLPT) แบบเก่าด้วย คุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 6 คน สามารถจำแนกได้ ดังนี้ (กรุณาดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของประชากรที่ใช้ในการศึกษานำร่อง

บัณฑิต	คณะ	ประเภทบริษัท	อายุงาน	JLPT	ระยะเวลาที่เคยอยู่ญี่ปุ่น	ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบในสถานที่ทำงาน
คนที่ 1	ENG	ยานยนต์	3 เดือน	ระดับ 3	3 เดือน	งานพัฒนาและออกแบบ
คนที่ 2	ENG	ยานยนต์	2 เดือน	ระดับ 3	1 ปี	งานพัฒนาและออกแบบ, งานสำรวจและวิจัย
คนที่ 3	BA	ผลิตชิ้นส่วน	3 เดือน	ระดับ 3	2 เดือน	งานเลขานุการ, การผลิตและ QC, งานธุรการ
คนที่ 4	BA	ผลิตชิ้นส่วน	4 เดือน	ระดับ 3	2 เดือน	งานด้านการวางแผนและนโยบาย, การจัดซื้อและกำหนดราคาทุน
คนที่ 5	IT	เทคโนโลยีสารสนเทศ	5 เดือน	ระดับ 4	6 เดือน	งานด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ
คนที่ 6	IT	เทคโนโลยีสารสนเทศ	3 เดือน	ระดับ 3	4 เดือน	งานด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ

4.1.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการสำรวจจริง

บัณฑิตระดับปริญญาตรีจากคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 222 คน สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกบัณฑิตของสถาบัน TNI เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษา มีเหตุผลดังต่อไปนี้ คือ (1) นักศึกษาของสถาบันนี้ทุกคณะและทุกสาขาวิชาต้องศึกษาภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาบังคับอย่างน้อย 9 หน่วยกิต รวมชั่วโมงศึกษาภาษาญี่ปุ่นไม่ต่ำกว่า 135 ชั่วโมง รุนเทียร์ (2008) ระบุว่า การเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของสถาบัน TNI ใช้วิธีการสอนเป็นทีมระหว่างผู้สอนชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ในหนึ่งสัปดาห์ผู้เรียนจะได้เรียนภาษาญี่ปุ่นสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง โดยผู้สอนชาวไทยและชาวญี่ปุ่นจะแบ่งหน้าที่กันสอนคนละ 1 ชั่วโมงครึ่ง (2) สถาบัน TNI ใช้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่เน้นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร ตำราเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ Tanoshiku Business Communication 1-4 ซึ่งเป็นตำราที่สถาบัน TNI ผลิตขึ้นเอง ตำราดังกล่าวประกอบไปด้วย ตำราหลัก แบบฝึกหัด ซีดี และคู่มือผู้สอน プラニー (2007:3) ระบุว่าลักษณะเด่นของตำราชุดนี้คือ เน้นภาษาเพื่อการพูดสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการสนทนาได้ตอบโดยทั่วไปในสถานที่ทำงานหรือสถานประกอบการได้อย่างราบรื่น รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวความคิดระบบการทำงาน มารยาทพื้นฐานและธรรมเนียมปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของคนญี่ปุ่น เป้าหมาย

ของตำราชุดนี้คือ ต้องการสร้างเสริมทักษะและความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้เรียนที่ใช้ตำราชุดนี้ต้องผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน (กรุณาดูตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่ความสามารถในการสื่อสาร

ขั้นตอน	เป้าหมาย	เครื่องมือในการฝึกฝน
1.การนำเสนอสถานการณ์	เพื่อให้เข้าใจว่าสถานการณ์ทั่วไปในสถานที่ทำงานในชีวิตประจำวันที่กำหนดไว้ในสถานการณ์จำลอง	สถานการณ์จำลอง (ในตำราเรียนหลัก)
2.การนำเสนอเนื้อหาความรู้	เพื่อเรียนรู้และจดจำคำศัพท์ จำนวน ไวยากรณ์ที่สำคัญและจำเป็นในการสื่อสาร	คำศัพท์และสำนวนที่สำคัญ และความรู้พื้นฐาน (ในตำราเรียนหลัก)
3.การฝึกฝนให้เกิดความคุ้นเคย	เพื่อฝึกฝนพูดคำศัพท์ จำนวน และรูปประโยคไวยากรณ์ที่ได้เรียนมาแล้ว เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่การสนทนา	แบบฝึกเตรียมความพร้อม (ในหนังสือแบบฝึกหัด)
4.การฝึกฝนการรับรู้ข่าวสาร	เพื่อฝึกฝนการฟังก่อนเข้าสู่การสนทนาจริง	แบบฝึกฟัง(ในหนังสือแบบฝึกหัด)
5.การฝึกฝนพูดโต้ตอบ	เพื่อฝึกฝนพูดคุยกันหรือพูดเป็นเรื่องราวโดยใช้คำศัพท์จำนวนและรูปประโยคไวยากรณ์ที่ได้เรียนมา	แบบฝึกพูด (ในหนังสือแบบฝึกหัด)
6.การฝึกพูดจริง	เพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนมาทั้งหมด มาฝึกพูดแสดงบทบาทสมมติรายงานสัมภาษณ์เล่นเกม ฯลฯ ตามสถานการณ์ต่างๆอย่างอิสระ	แบบฝึกปฏิบัติ (ในหนังสือแบบฝึกหัด)

ที่มา:ดัดแปลงจาก プラニー・チョンスัทชาリットตาม(2007) 「コミュニケーションのためのビジネス日本語」『タワン』

第 41 号、国際交流基金バンコク日本文化センター日本語部、p.5

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

4.2.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษานำร่อง (Pilot Study)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยผู้วิจัยเตรียมคำถามไว้จำนวนหนึ่งเพื่อสัมภาษณ์บัณฑิตของสถาบัน TNI เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อบริษัท ระยะเวลาทำงาน ระยะเวลาที่เคยอยู่ญี่ปุ่น ระยะเวลาการทำงาน คนญี่ปุ่นที่ต้องร่วมงานบ่อยที่สุด ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ เป็นต้น และการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงาน ตัวอย่างคำถาม เช่น สถานการณ์ที่ทำให้ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่น ปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาญี่ปุ่นในที่ทำงาน เป็นต้น

4.2.2 ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจจริง

ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม คำถามของแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ประวัติการศึกษาภาษาญี่ปุ่น (3) สภาพการทำงาน (4) การประเมินความสามารถภาษาญี่ปุ่นของตนเอง คำถามในส่วนที่ 4 ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยนำผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตนเองซึ่งประกอบไปด้วย (1) BJT ビジネス日本語能力テスト BJT ガイド (2) 受験者による自己評価 CAN DO レポート (3) 日本語能力試験 Can-do 自己評価レポート 中間報告 N1-N3 (4) ตำรา

Tanoshiku Business Communication 1-4 และ (5) ผลการสัมภาษณ์บันทึกในขั้นตอนการสำรวจนำร่อง คำถามในส่วนที่ 4 นี้ มีทั้งหมด 31 ข้อ คำถามแต่ละข้อมีการแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังต่อไปนี้ ระดับ 5 มีความหมายว่า “สามารถทำภารกิจนั้นได้สำเร็จและพอใจภาษาญี่ปุ่นของตนเองมาก” ระดับ 4 มีความหมายว่า “สามารถทำภารกิจนั้นได้สำเร็จและพอใจภาษาญี่ปุ่นของตนเองปานกลาง” ระดับ 3 มีความหมายว่า “สามารถทำภารกิจนั้นได้สำเร็จแต่ไม่ค่อยพอใจภาษาญี่ปุ่นของตนเอง” ระดับ 2 มีความหมายว่า “ทำภารกิจนั้นไม่สำเร็จและไม่ค่อยพอใจภาษาญี่ปุ่นของตนเอง” ระดับ 1 มีความหมายว่า “ทำภารกิจนั้นไม่สำเร็จและไม่พอใจภาษาญี่ปุ่นของตนเองเลย” (กรุณาดูตัวอย่างที่ 1)

ตัวอย่าง 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่างๆ

ความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่น	ระดับความเห็นต่อความสามารถที่มีในปัจจุบัน
1. ฟังและเข้าใจจำนวนตัวเลข ราคา เบอร์โทรศัพท์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	5 4 3 2 1
2. ฟังและเข้าใจเนื้อหาสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นสอบถามตนเองเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้	5 4 3 2 1

นอกจากนี้คำถามแต่ละข้อยังสามารถแบ่งประเภทของการใช้ภาษาตามเกณฑ์ของ JF 日本語教育スタンダード 2010 ได้ 5 ประเภทดังนี้ (1) กิจกรรมการรับสาร (受容) เช่น การอ่านและการฟัง (2) กิจกรรมการส่งสาร (産出) เช่น การพูดคนเดียววนๆ และการเขียน (3) กิจกรรมการโต้ตอบ (やりとり) ซึ่งเป็นการรับสารและส่งสารไปพร้อมกัน เช่น การสนทนาหรือการโต้ตอบจดหมาย (4) กิจกรรมที่เป็นข้อความต่อเนื่อง (テキスト) ซึ่งจำแนกให้เข้าตามข้อ 1-3 ได้ยาก เช่น การจดบันทึก การเขียนสรุปหรือย่อความ (5) กลยุทธ์เพื่อการสาร (方略)

4.3 วิธีการเก็บข้อมูล

4.3.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษานำร่อง (Pilot Study)

ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียง (IC Recorder) บันทึกเสียงบันทึกในขณะสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจึงมีการถอดเสียงเป็นอักษรเพื่อนำข้อมูลและสาระสำคัญจากบันทึกไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เชิญตัวแทนบัณฑิตมาให้ข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ปี 2554

4.3.2 ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจจริง

หลังจากสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับบัณฑิตปริญญาตรีที่มาร่วมพิธีซ้อมใหญ่งานประสาทปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2553 ในช่วงเดือนกันยายน 2554

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ขอให้บัณฑิตปริญญาตรีจำนวน 222 คน ตอบแบบสอบถาม ในจำนวนนี้มีผู้ส่งคืนแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 205 คน จำแนกเป็น คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สอบถามสภาพการทำงานของบัณฑิตในบริษัทญี่ปุ่นด้วย ในจำนวนบัณฑิต 205 คนนี้ บัณฑิตที่ตอบว่า “ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น” มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 บัณฑิตที่ตอบว่า “ไม่ใช่” มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และผู้ไม่ตอบคำถามส่วนนี้มีทั้งหมด 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 (กรุณาดูตารางที่ 3) ในจำนวนดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

ตารางที่ 3 อัตราส่วนของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นจำแนกตามคณะ

คณะ	ทำงานบริษัทญี่ปุ่น		ไม่ได้ทำงานบริษัทญี่ปุ่น		ไม่ตอบ		รวม
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	
บริหารธุรกิจ	48	53.9	38	42.7	3	3.4	89
วิศวกรรมศาสตร์	33	64.7	13	25.5	5	9.8	51
เทคโนโลยีสารสนเทศ	18	27.7	40	61.5	7	10.8	65
รวม	99	48.3	91	44.4	15	7.3	205

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80, 1.81-2.60, 2.61-3.40, 3.41-4.20, 4.21-5.00 มีความหมายเทียบเท่าระดับค่าความเห็นระดับ 1,2,3,4 และ 5 ของแบบสอบถามตามลำดับ ต่อจากนี้ผู้วิจัยจะเรียกคำถามในแต่ละข้อซึ่งเขียนอยู่ในรูป “สามารถ...ได้” เช่น “สามารถพูดแนะนำตนเองหรือแนะนำผู้อื่นเป็นภาษาญี่ปุ่นได้” ว่า **Can-do statements** (ต่อจากนี้จะเรียกว่า “Cds”) ผลการศึกษาพบว่า Cds ข้อ 1-3 มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.41 ขึ้นไป จึงกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มความสามารถที่บัณฑิตสามารถทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จและมีความพึงพอใจต่อความสามารถภาษาญี่ปุ่นของตนเองที่ใช้ในการทำกิจกรรมนั้น Cds ข้อ 4-16 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61-3.40 ซึ่งเป็นกลุ่มความสามารถที่บัณฑิตส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สามารถทำกิจกรรมในกลุ่มนี้ได้ลุล่วงก็จริงแต่ยังไม่ค่อยพอใจความสามารถภาษาญี่ปุ่นที่ใช้เพื่อการทำกิจกรรมเหล่านี้ สุดท้าย Cds ข้อ 17-31 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 2.60 จึงจัดอยู่ในกลุ่มความสามารถที่บัณฑิตให้ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ทำไม่ได้และไม่พอใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในกิจกรรมเหล่านี้เลย (กรุณาดูตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่น	ประเภททักษะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. สามารถใช้คำทักทายภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวันได้	ส่งสาร	3.82	0.912
2. สามารถพูดแนะนำตนเองหรือแนะนำผู้อื่นเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	3.79	0.982
3. ฟังและเข้าใจจำนวนตัวเลข ราคา เบอร์โทรศัพท์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	รับสาร	3.56	0.976
4. สามารถพูดแสดงความรู้สึกขอบคุณหรือขอโทษด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	3.40	0.950
5. สามารถพูดแนะนำสถานที่หรือแผนต่างๆในสถานที่ทำงานเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	3.07	0.876
6. สามารถเล่าเรื่องส่วนตัว ความสนใจส่วนตัวให้คนญี่ปุ่นฟังเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	3.06	0.981
7. ฟังและเข้าใจเนื้อหาสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นสอบถามตนเองเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้	รับสาร	2.97	0.845
8. สามารถพูดเพื่อเสนอตัวเข้าช่วยเหลือคนญี่ปุ่น เช่น ช่วยถือของเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.92	0.907
9. สามารถเล่าเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันเป็นภาษาญี่ปุ่นโดยใช้คำเชื่อม เช่น しかし、そして เป็นต้นได้	ส่งสาร	2.90	1.001
10. สามารถบอกวิธีเดินทางมายังสถานที่ที่ทำงานอยู่เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.90	0.867
11. สามารถบอกกำหนดการหรือการเปลี่ยนแปลงการนัดหมายเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.90	0.867
12. เวลาที่ฟังภาษาญี่ปุ่นไม่เข้าใจสามารถถามกลับเพื่อตรวจสอบความเข้าใจได้	กลยุทธ์	2.88	0.963
13. สามารถพูดร้องขอความช่วยเหลือจากคนญี่ปุ่นเป็นภาษาญี่ปุ่นได้ เช่น ขอให้ลงนามอนุมัติเอกสาร	ส่งสาร	2.82	1.061
14. ฟังและเข้าใจคำสั่งหรือการบัญชางานจากเจ้านายเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	รับสาร	2.80	0.842
15. สามารถพูดขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา เช่น ขอลาหยุด เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.78	0.914
16. สามารถพูดปฏิเสธการให้วุ่นเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.63	0.922
17. ฟังและเข้าใจการอธิบายวิธีใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น วิธีใช้คอมพิวเตอร์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	รับสาร	2.60	0.875
18. เวลาที่ไม่รู้คำศัพท์หรือสำนวนที่อยากจะพูด สามารถเปลี่ยนวิธีพูดหรือใช้คำอื่นที่มีความหมายใกล้เคียงแทนได้	กลยุทธ์	2.58	0.915
19. สามารถพูดโต้ตอบทางโทรศัพท์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	โต้ตอบ	2.57	0.890
20. สามารถอธิบายรายละเอียดงานที่ตนรับผิดชอบเป็นภาษาญี่ปุ่นให้ชาวญี่ปุ่นฟังได้	ส่งสาร	2.56	0.865
21. สามารถรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.55	0.917
22. สามารถพูดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.55	0.917
23. ฟังและเข้าใจการอธิบายขั้นตอนในการทำงานที่เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	รับสาร	2.53	0.854
24. สามารถเป็นล่ามในเวลาจำเป็นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นอย่างง่ายได้ เช่น สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า	ข้อความต่อเนื่อง	2.51	0.967
25. สามารถพูดแสดงความไม่พอใจหรือเรื่องร้องทุกข์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.48	0.931
26. สามารถปรับเปลี่ยนวิธีพูดภาษาญี่ปุ่นของตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือสถานการณ์ได้	โต้ตอบ	2.48	0.906
27. ฟังและเข้าใจเนื้อหาของการนำเสนอหรือการบรรยายที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นได้	รับสาร	2.37	0.744
28. สามารถพูดนำเสนอผลงานเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.35	0.931
29. ฟังและเข้าใจการอภิปรายหรือการหารือที่พูดเป็นภาษาญี่ปุ่นในที่ประชุมได้	รับสาร	2.26	0.805
30. ฟังและเข้าใจสุนทรพจน์ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ที่เป็นทางการเช่น งานเลี้ยงในบริษัทได้	รับสาร	2.22	0.863
31. สามารถพูดสุนทรพจน์เป็นภาษาญี่ปุ่นได้	ส่งสาร	2.07	0.963

6. วิเคราะห์ผล

จากข้อมูลในตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า Cds ข้อ 1,2,3 ได้แก่ การใช้คำทักทาย การแนะนำตนเอง การฟังจำนวน ตัวเลข เป็นต้น เป็นภาษาญี่ปุ่นในระดับที่ไม่มีความซับซ้อน และสถานการณ์เหล่านี้มักมีรูปแบบการใช้ภาษาที่มีความตายตัว ไม่ค่อยมีการพลิกแพลง บัณฑิตจึงสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้ได้เป็นอย่างดีและมีความพึงพอใจระดับภาษาญี่ปุ่นของตนเองที่ใช้ในสถานการณ์เหล่านี้เป็นอย่างมาก

Cds ข้อ 4,8,13,15,16 ได้แก่ สถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องกล่าวขอบคุณ ขอโทษ เสนอตัวช่วยเหลือ ขออนุญาต และปฏิเสธการให้ววนเป็นสถานการณ์ที่บัณฑิตส่วนใหญ่ทำภารกิจนั้นได้สำเร็จแต่ยังไม่พอใจกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์นั้นๆ ทั้งนี้กิจกรรมดังกล่าวอาจจำเป็นต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นระดับที่สูง เนื่องจากสถานการณ์เหล่านี้บัณฑิตมีความจำเป็นต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับคู่สนทนาและสถานการณ์เพื่อรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วย ดังนั้น แม้จะทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จก็จริงแต่บัณฑิตก็ยังไม่พึงพอใจการใช้ภาษาของตนเองเท่าที่ควร ส่วน Cds ข้อ 5,6,9,10 เป็นสถานการณ์ที่บัณฑิตต้องถ่ายทอดความคิดของตนเอง แม้ว่าจะทำภารกิจได้ลุล่วงก็ตามแต่เป็นเพราะอาจยังไม่สามารถถ่ายทอดความคิดของตนได้ดีพอ จึงยังไม่พอใจระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของตนเองเท่าที่ควร

Cds ข้อ 7,14,17,23,27,29,30 ได้แก่ การฟังการอธิบาย การฟังบรรยายและการฟังสุนทรพจน์ เป็นต้น เนื้อหาที่ฟังอาจมีขนาดยาวและซับซ้อน จึงทำให้บัณฑิตรู้สึกว่าย่างทำกิจกรรมเหล่านี้ไม่ค่อยได้ ปัญหาการฟังในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ タナサーンセーニ一他(2005:213)ซึ่งระบุว่าบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นได้เสนอแนะว่าการฝึกฝนการฟังจับใจความภาษาญี่ปุ่นที่มีเนื้อหายาวและซับซ้อนที่นอกเหนือจากฝึกฟังบทสนทนาสั้นๆ จะเป็นประโยชน์ในการทำงานมาก ส่วน Cds ข้อ 20,21,22,25,28,31 เป็นกิจกรรมที่บัณฑิตต้องถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกของตนเอง จึงอาจทำให้บัณฑิตรู้สึกว่าย่างทำได้ไม่ค่อยดี และ Cds ข้อ 19,24 ได้แก่ การสนทนาทางโทรศัพท์และการเป็นล่าม เป็นสถานการณ์ที่จะต้องใช้ทักษะสองอย่างในเวลาเดียวกัน กล่าวคือจะต้องใช้ทักษะการฟังและการพูดเพื่อถ่ายทอดข้อมูลและความคิดไปพร้อมกัน นอกจากนี้ยังเป็นสถานการณ์ที่มีแรงกดดันสูงด้วย ดังที่ タナサーンセーニ一他(2005:212)ระบุว่าอุปสรรคสำคัญของการสื่อสารในสถานที่ทำงานที่บัณฑิตยกขึ้นมาเยอะที่สุดคือ ปัญหาด้านการฟัง กล่าวคือ บัณฑิตมักฟังคนญี่ปุ่นพูดไม่ทันและจับการออกเสียงไม่ได้เพราะคนญี่ปุ่นพูดเร็ว สุดท้ายก็จะเกิดความรู้สึกกดดัน ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้บัณฑิตคิดว่ากิจกรรมเหล่านี้ทำได้ยาก ส่วน Cds ข้อ 18,26 ได้แก่ การใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงหรือการปรับเปลี่ยนวิธีพูดให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ซึ่งจัดเป็นกลยุทธ์ในการสื่อสาร การที่บัณฑิตจะสามารถใช้กลยุทธ์เหล่านี้ได้ บัณฑิตอาจจะต้องมีปริมาณคำศัพท์พอสมควร หรือมีประสบการณ์ในการใช้ภาษามากๆ จึงจะสามารถใช้กลยุทธ์เหล่านี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ タナサーンセーニ一他(2005:212)ซึ่งระบุว่าบัณฑิตรู้สึกว่ายากกว่าปริมาณคำศัพท์และสำนวนภาษาญี่ปุ่นที่ตนเองรู้มีอยู่น้อยและไม่เพียงพอ ด้วยความยากและความซับซ้อนของกิจกรรมในข้อ Cds ข้อ 17-31 จึงอาจทำให้บัณฑิตรู้สึกว่าย่างทำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ไม่ค่อยได้และไม่พึงพอใจความสามารถภาษาญี่ปุ่นของตนเอง

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์ที่มีการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่ยากและซับซ้อนมากเท่าไร บัณฑิตจะใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์เหล่านั้นไม่ค่อยได้ เช่น การฟังสิ่งที่มีเนื้อหาซับซ้อน เช่น การฟังการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมือ ขั้นตอนการทำงาน การบรรยาย หรือ การอภิปรายในที่ประชุม เป็นต้น บัณฑิตจะฟังภาษาญี่ปุ่นในลักษณะนี้ไม่ค่อยได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นให้แก่บัณฑิต ผู้สอนจึงจำเป็นต้องฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะการฟัง โดยให้ผู้เรียนฝึกฟังเรื่องราวที่มีความซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ผู้สอนอาจจะต้องสอดแทรกกลยุทธ์ในการฟัง เช่น การคาดเดา เป็นต้น ให้แก่ผู้เรียนด้วย ในทำนองเดียวกันกับทักษะการพูด เมื่อบัณฑิตอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพูดถ่ายทอดความรู้สึกหรือความคิดเห็นเป็นภาษาญี่ปุ่น เช่น การพูดอธิบาย เป็นต้น บัณฑิตประเมินตนเองว่าทำไม่ค่อยได้ ดังนั้น ผู้สอนควรจะต้องเพิ่มพูนการฝึกฝนทักษะการถ่ายทอดความคิดให้มากขึ้น เช่น การฝึกทักษะการพูดเพื่อนำเสนอผลงาน การเขียนแสดงความเห็น เป็นต้น เพื่อเป็นการฝึกการเรียบเรียงและถ่ายทอดความคิดด้วย

งานวิจัยขั้นนี้ศึกษาเฉพาะการประเมินตนเองของตัวบัณฑิต จึงเป็นไปได้ว่ากิจกรรมบางอย่างบัณฑิตอาจจะยังไม่มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมเหล่านั้นมากนัก จึงทำให้มีการประเมินตนเองต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ดังนั้นการศึกษาหลังจากนี้ ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาการประเมินความสามารถของบัณฑิตในสถานการณ์ต่างๆ โดยให้คนญี่ปุ่นที่ทำงานคลุกคลีกับบัณฑิตเป็นผู้ประเมินด้วย เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม

片桐準二・椿弘美(2002)「タイ国の大学における日本語専攻開設前後の卒業生動向」

『国際交流基金バンコク日本語センター紀要』、第5号、国際交流基金バンコク日本語センター、pp53-68

カノックワン・ラオハブラナキット・片桐(2012)『指向 日本言語文化学・応用日本語学研究論 究』第9号、大東文化大学大学院外国語学研究科、pp14-25

北川利彦・TANAN PHONSAEN(2002)「タイ国の大学における日本語専攻開設前後の卒業生動向」『国際交流基金バンコク日本語センター紀要』第5号、国際交流基金バンコク日本語センター、pp209-213

国際交流基金『JF 日本語教育スタンダード 2010 利用者ガイドブック』国際交流基金

島田めぐみ・渋川晶(1999)「アジア5都市の日系企業におけるビジネス日本語のニーズ」『日本語教育』103号、日本語教育学会、pp109-118

タナサーンセーニー美香・高坂千夏子・當山 純・中井雅也・深澤伸子(2005)「ビジネスで使う

- 日本語を考えるー企業と教育現場の視点からー」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』第2号、国際交流基金バンコク日本語センター、pp207-224
- プラニー・チョンスツチャリットタム(2007) 「コミュニケーションのためのビジネス日本語」『タウン』第41号、国際交流基金バンコク日本文化センター日本語部、pp2-6
- ルンティーラ・ワンウィモン(2008) 「泰日工業大学における日本語教育ー高度職業人育成の観点からー」『日本語・日本文化タイ日国際シンポジウムー研究者・高度職業人育成における日本語教育の役割ー』、大阪大学日本語日本文化教育センター、pp29-43
- 国際交流基金「海外の日本語教育の現状 日本語教育機関調査・2009年概要」『国際交流基金』
<http://www.jpf.go.jp/j/japanese/survey/result/dl/survey_2009/2009-08.pdf>2012年3月11日
- 国際交流基金「日本語教育国別情報 2010年度 タイ」『国際交流基金』
<<http://www.jpf.go.jp/j/japanese/survey/country/2010/thailand.html>>2012年3月11日
- 国際交流基金・日本国際教育支援協会「日本語能力試験 Can-do 自己評価レポート 中間報告 N1-N3 聞く」『日本語能力試験 Can-do 自己評価調査プロジェクト』
<http://www.jlpt.jp/about/candoreport_listening1.html>2012年3月11日
- 国際交流基金・日本国際教育支援協会「日本語能力試験 Can-do 自己評価レポート 中間報告 N1-N3 話す」『日本語能力試験 Can-do 自己評価調査プロジェクト』
<http://www.jlpt.jp/about/candoreport_speaking1.html>2012年3月11日
- 泰日工業大学「概要」『泰日工業大学』<<http://www.tni.ac.th/web/jp/>> 2012年3月11日
- 日本漢字能力検定協会「受験者による自己評価 CAN DO レポート」『受験者による自己評価』
<<http://www.kanken.or.jp/bjt/evaluation/evaluation.html>>2012年3月11日