



การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการ
ในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานชาวไทย:
กรณีศึกษานักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ธวัช คำทองทิพย์*

มาซาโตะ อีจิมะ**

Received: 9 March 2026

Revised: 22 April 2026

Accepted: 27 May 2026

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจาก 2 ส่วน ได้แก่ 1) การเก็บแบบสอบถามปลายเปิดจากตัวแทนสถานประกอบการประเภทโรงแรมแบบญี่ปุ่น (เรียวกัง) จำนวน 5 คน และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการฝึกงานย้อนหลังของนักศึกษาชาวไทยที่ไปฝึกงานในช่วง พ.ศ. 2562-2568 จำนวน 18 ชุด ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่สถานประกอบการต้องการประกอบด้วย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษาเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมทักษะการประสานงานในองค์กรตามหลัก “โฮเรนโซ” และการสนทนาโต้ตอบในสถานการณ์ทำงานจริงมากกว่าเพียงผลคะแนนสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น 2) การปรับตัวต่อวัฒนธรรมและระเบียบวินัยเฉพาะตัวแบบญี่ปุ่น โดยเฉพาะมารยาททางธุรกิจและกฎเกณฑ์การใช้ชีวิตร่วมกันที่ต้องปฏิบัติตามเป็นนิสัย และ 3) คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่นและทัศนคติเชิงรุกในการพึ่งพาตนเองเพื่อทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานญี่ปุ่น ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางสำคัญในการวิเคราะห์และพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยเพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

คำสำคัญ

ความต้องการ;
สถานประกอบการ
ในประเทศญี่ปุ่น;
นักศึกษาฝึกงานชาวไทย;
สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ;
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษม

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ติดต่อได้ที่: tawat.k@chandra.ac.th

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ติดต่อได้ที่: masato.i@chandra.ac.th (ผู้ประพันธ์บทความ)



A Study of the Needs of Japanese Enterprises in Japan Regarding Thai Interns: A Case Study of Business Japanese Majors at Chandrakasem Rajabhat University

Received: 9 March 2026

Revised: 22 April 2026

Accepted: 27 May 2026

Tawat Khamthongthip^{*}Masato Iijima^{**}

This qualitative research aimed to investigate the needs of enterprises in Japan regarding interns from the Business Japanese Program at Chandrakasem Rajabhat University. Data were analyzed from two primary sources: 1) open-ended questionnaires collected from five representatives of Japanese-style inn (Ryokan) enterprises, and 2) content analysis of 18 retrospective internship evaluation records of Thai students who participated in internships between 2019 and 2025. The findings revealed that the needs of enterprises in Japan comprise three primary areas: 1) integrated language application competency, which encompasses organizational coordination skills based on the “Ho-Ren-So” principle and the ability to conduct smooth conversational interactions in real work situations, rather than focusing solely on Japanese Language Proficiency Test scores; 2) adaptability to specific Japanese culture and discipline, particularly the internalized practice of business etiquette and communal living regulations; and 3) non-cognitive skills, including responsibility, flexibility, and a proactive attitude towards self-reliance to achieve goals according to Japanese standards. These findings serve as essential guidelines for analyzing and developing the learning outcomes of Japanese language programs in Thailand, as well as for preparing and enhancing the potential of interns to align with the actual needs of enterprises in Japan.

Research Article

Abstract

Keywords

needs;
enterprises in Japan;
Thai interns;
business Japanese
program;
Chandrakasem Rajabhat
University

^{*} Assistant Professor, Business Japanese Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chandrakasem Rajabhat University, e-mail: tawat.k@chandra.ac.th

^{**} Instructor, Business Japanese Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chandrakasem Rajabhat University, e-mail: masato.i@chandra.ac.th (corresponding author)

1. บทนำ

ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนวัยทำงานในประเทศญี่ปุ่นส่งผลให้รัฐบาลดำเนินนโยบายเชิงรุกผ่าน “แผนการรับนักศึกษาต่างชาติ 300,000 คน ค.ศ. 2008” และกำหนดให้แรงงานต่างชาติทักษะสูงเป็นส่วนหนึ่งของ “ยุทธศาสตร์การฟื้นฟูประเทศ” โดยมีเป้าหมายเพิ่มการจ้างงานนักศึกษาต่างชาติเป็นร้อยละ 50 ต่อมา ใน ค.ศ. 2017 กระทรวงศึกษาธิการ วัฒนธรรม กีฬา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศญี่ปุ่นได้ริเริ่ม “โปรแกรมส่งเสริมการจ้างงานนักศึกษาต่างชาติ” เพื่อบูรณาการ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสอนภาษาญี่ปุ่น 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพและวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น และ 3) การฝึกงานระยะยาวเข้าด้วยกัน เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาต่างชาติเข้าสู่ตลาดแรงงานในประเทศญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (一般財団法人日本国際協力センター, 2020)

ในบรรดาการบูรณาการทั้ง 3 องค์ประกอบข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า “การฝึกงานระยะยาว” เป็นปัจจัยหลักในการเตรียมความพร้อมนักศึกษา ก่อนเข้าสู่โลกการทำงานจริง สอดคล้องกับคู่มือการหางานสำหรับนักศึกษาต่างชาติ (日本学生支援機構, 2026) ที่ระบุว่า การฝึกงานช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารและเรียนรู้มารยาททางธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ 正路真一・福岡昌子・松岡知津子 (2019) ยังชี้ให้เห็นว่านักศึกษาจำนวนมากประสบความสำเร็จในการหางานทำผ่านเครือข่ายที่สร้างขึ้นในช่วงการฝึกงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่ากระบวนการสรรหาตามปกติ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการฝึกงานมากขึ้น โดยผลสำรวจใน ค.ศ. 2025 พบนักศึกษาญี่ปุ่นเข้าร่วมฝึกงานสูงถึงร้อยละ 90.6 และนักศึกษาต่างชาตร้อยละ 50.5 ซึ่งเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (株式会社キャリアス, 2025)

สำหรับประเทศไทยมีแนวโน้มที่สอดคล้องกัน สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งเล็งเห็นว่าการเรียนภาคทฤษฎีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริง (ธวัช คำทองทิพย์, 2564) รวมถึงสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นด้วย สอดคล้องกับผลสำรวจของผู้วิจัยที่พบว่าจากสถาบันที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่น 42 แห่ง (เจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ, 2565) มี 34 แห่ง (ร้อยละ 80.95) กำหนดให้การฝึกงานเป็นวิชาบังคับหรือวิชาเลือก สะท้อนว่าการฝึกงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาเอกภาษาญี่ปุ่น เช่นเดียวกับหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (มจร.)¹ ที่มีการวางระบบการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการบ่มเพาะความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับวิชาชีพในวิชา “การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ” (2 หน่วยกิต 90 ชั่วโมง) เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนจะเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงในวิชา “การฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ” (5 หน่วยกิต 450 ชั่วโมง) ซึ่งทั้งสองวิชาจัดอยู่ใน “หมวดวิชาเฉพาะ” ที่ออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้แก่นักศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยตั้งแต่ พ.ศ. 2562 ได้ส่งนักศึกษาไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นแล้วจำนวน 48 คน ในจำนวนดังกล่าวได้ส่งไปฝึกงานที่โรงแรมแบบญี่ปุ่นหรือภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “旅館 (เรียวกัง)” ซึ่งรับนักศึกษาฝึกงานระยะเวลา 4-6 เดือน รวม 21 คน เพื่อตอบโจทย์การฝึกงานระยะยาวตามแนวทางของรัฐบาลญี่ปุ่น อย่างไรก็ตาม ประเด็นท้าทายสำคัญคือการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการที่แท้จริงของสถานประกอบการ

¹ ชื่อย่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมคือ “มจร.” ต่อไปบทความวิจัยนี้จะใช้ชื่อย่อดังกล่าว

² คำว่า “ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ” ในชื่อวิชาทั้งสองดังกล่าวมีความหมายสอดคล้องกับคำว่า “ฝึกงาน” ซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานและการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการตามบริบทของบทความวิจัยนี้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาเอกภาษาญี่ปุ่นให้เข้าสู่ตลาดแรงงานในประเทศญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ 正路真一・福岡昌子・松岡知津子 (2019) คือกลไกสำคัญในการสนับสนุนนโยบายแก้ปัญหาแรงงานของประเทศญี่ปุ่น แต่จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ทัศนีย์ เมธาพิสิฐ และยุมีโกะ ยามาโมโตะ, 2560; ธวัช คำทองทิพย์, 2564; รัตน์ติกุล บัวจันทร์, 2563; วราลี จันทโร และธนภัส สนธิรักษ์, 2563; ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์, 2561, 2565) พบข้อจำกัดสำคัญคือ 1) งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นมุมมองและประสบการณ์ของนักศึกษาและอาจารย์ในประเทศไทยเป็นหลัก 2) ข้อมูลความต้องการของภาคธุรกิจมักมาจากผู้ประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทย และ 3) งานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากประเทศญี่ปุ่นโดยตรงยังมีน้อยและมักเป็นเพียงการประเมินผลสัมฤทธิ์รายบุคคลมากกว่าการสำรวจความต้องการเชิงลึกของภาคธุรกิจเฉพาะทาง

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความต้องการของสถานประกอบการประเภทโรงแรมแบบญี่ปุ่น โดยมีนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากมีอัตลักษณ์ด้านวัฒนธรรมการบริการเฉพาะตัวแบบญี่ปุ่น หรือภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “โอโมเตนาชิ (おもてなし)”³ และเป็นกลุ่มที่รับนักศึกษาฝึกงานระยะยาวตามนโยบายของรัฐบาลญี่ปุ่น การเก็บข้อมูลเชิงลึกในพื้นที่จริงจะช่วยให้ทราบข้อมูลความต้องการที่แท้จริงจากผู้ใช้งานจริง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และพัฒนา “ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)” ของหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยและพัฒนาศักยภาพนักศึกษาไทยให้ตอบโจทย์ตลาดแรงงานในประเทศญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาที่จะไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่น สถาบันอุดมศึกษาไทยที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่นและสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นในการเตรียมความพร้อมและสร้างมาตรฐานการฝึกงานร่วมกันในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติของนักศึกษาฝึกงานเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามทัศนะของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น
2. เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาและความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร.
3. เพื่อเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. ให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นและเป็นแนวทางสำหรับหลักสูตรเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทย

³ “โอโมเตนาชิ” ตามพจนานุกรม デジタル大辞泉 (2025) หมายถึง วิธีการปฏิบัติต่อแขก การต้อนรับ หรือการเลี้ยงรับรองด้วยอาหารและเครื่องดื่ม อันเป็นรูปแบบการบริการที่เป็นเอกลักษณ์และมีชื่อเสียงของญี่ปุ่น ขณะที่สมาคม “โอโมเตนาชิ” สากล (国際おもてなし協会, 2019) นิยามว่าเป็นการให้เกียรติแก่ฝ่ายตรงข้ามและการใช้จิตวิญญาณความใส่ใจเพื่อดูแลผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทงานวิจัยในประเทศไทยที่มักสรุปว่าเป็นการบริการด้วยหัวใจที่เน้นความจริงใจในการดูแลลูกค้าเสมือนญาติมิตร โดยมุ่งสร้างความประทับใจผ่านการสังเกตและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความใส่ใจ

3. กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน (Fundamental Competencies for Working Persons)

“ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” หรือภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “社会人基礎力” เป็นสมรรถนะพื้นฐานที่กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นกำหนดขึ้นใน ค.ศ. 2006 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับบุคลากรในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นสิ่งที่ยังคงกระตือรือร้นคาดหวังจากพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นนักศึกษาจบใหม่ (経済産業省, 2006) ซึ่งประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก และ 12 ทักษะย่อย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน

ลำดับ	สมรรถนะหลัก	ทักษะย่อย
1	ความสามารถในการก้าวออกไปข้างหน้าเพื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (前に踏み出す力)	1. ความเป็นตัวของตัวเอง (主体性)
		2. ความสามารถในการกระตุ้นหรือก่อให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (働きかけ力)
		3. ความสามารถในการลงมือปฏิบัติจริง (実行力)
2	ความสามารถในการคิดจนถึงที่สุด (考え抜く力)	4. ความสามารถในการค้นพบหัวข้อของปัญหาที่ต้องเก็บไปแก้ไข (課題発見力)
		5. ความสามารถในการวางแผน (計画力)
		6. ความสามารถในการประดิษฐ์คิดค้น (創造力)
3	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (チームで働く力)	7. ความสามารถในการส่งสาร (発信力)
		8. ความสามารถในการตั้งใจฟังด้วยใจจดจ่อ (傾聴力)
		9. ความยืดหยุ่น (柔軟性)
		10. ความสามารถในการเข้าใจสภาพการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (状況把握力)
		11. ความมีวินัย (規律性)
		12. ความสามารถในการควบคุมความเครียด (ストレスコントロール力)

หมายเหตุ เนื้อหาในตาราง ผู้วิจัยแปลและเรียบเรียงจาก 社会人基礎力 ของ 経済産業省 (2006)

ทั้งนี้ ใน ค.ศ. 2017 กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรมได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดดังกล่าวให้สอดคล้องกับ “ยุคแห่งชีวิต 100 ปี (人生 100 年時代)” โดยเพิ่มมิติการพิจารณาในอีก 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ (ควรเรียนรู้อะไร) 2) ด้านการบูรณาการ (จะเรียนรู้อย่างไร) และ 3) ด้านจุดมุ่งหมาย (จะแสดงศักยภาพอย่างไร) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการปรับตัวในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามเนื่องจากโครงสร้างหลักที่ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลักและ 12 ทักษะย่อยยังคงเป็นรากฐานสำคัญที่ไม่เปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงยังคงอ้างอิงกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นใน ค.ศ. 2006 ดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์หลักในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

3.2 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills)

นอกจากเกณฑ์ของประเทศญี่ปุ่น ผู้วิจัยยังอ้างอิงแนวคิดมาตรฐานสากลเรื่อง “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” (Trilling & Fadel, 2009; Battelle for Kids, 2019) มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยมุ่งเน้นที่ “ทักษะ 4Cs” อันได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) 2) การสื่อสาร (Communication) 3) การร่วมมือ (Collaboration) และ 4) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับการทำงานในโลกยุคปัจจุบันได้ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารและการร่วมมือที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น เช่น การทำงานเป็นทีม หรือหลักการ “โฮเรนโซ (ホウレンソウ: 報告・連絡・相談)” ซึ่งหมายถึงการรายงาน การติดต่อ การปรึกษา นอกจากนี้แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับ “นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570” เกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนให้มีความรู้และทักษะเพื่อการทำงานและการใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-Integrated Learning: WiL) สหกิจศึกษาและการฝึกงานเพื่อให้ศึกษามี “สมรรถนะหน้าที่ความรับผิดชอบ (Functional Competencies)” และ “ทักษะทางสังคม (Soft Skills)” ที่พร้อมปฏิบัติงานได้จริง (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถจำแนกทักษะสำคัญของนักศึกษาฝึกงานที่สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากล นโยบายของภาครัฐและวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.3 สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communicative Competence)

การเตรียมความพร้อมนักศึกษาเพื่อเข้าฝึกงานที่สถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นจำเป็นต้องอาศัยสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นปัจจัยชี้วัดความสำเร็จควบคู่กับทักษะทางภาษา โดยผู้วิจัยอ้างอิงกรอบแนวคิด “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ของไบรัมและคณะ (Byram et al., 2002) เพื่อมุ่งสร้าง “ผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ที่สามารถเชื่อมโยงความแตกต่างได้อย่างราบรื่น แนวคิดนี้สอดคล้องกับ “ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)” ของอังและคณะ (Ang et al., 2011) ในมิติด้านพฤติกรรมที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรม ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับเปลี่ยนการแสดงออกทางคำพูดและท่าทางให้เหมาะสมกับกาลเทศะของชาวญี่ปุ่น เช่น การรักษาลำดับอาวุโส หรือการบริการแบบ “โอโมเตนาชิ” นอกจากนี้ ปนัดดา ศิริพานิช และนุราฮิมะ โมเอ็ด ยูโซฟ (2561) และฮาร์เปอร์ (Harper, 2023) ยังเน้นย้ำว่าทัศนคติและความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรมเป็นหัวข้อที่สถาบันอุดมศึกษาควรบูรณาการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาเพื่อสร้างความพร้อมให้นักศึกษาก่อนออกไปทำงานจริงในสถานประกอบการต่างชาติ

3.4 คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม (Non-cognitive skills)

นอกจากสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมแล้ว “คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม” ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สถานประกอบการให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยเฮกแมนและเคอต์ซ (Heckman & Kautz, 2012) ได้ระบุว่า “ทักษะทางอารมณ์และสังคม” เช่น ความรับผิดชอบและความมานะอดทนจะมีส่วนต่อความสำเร็จในการทำงานมากกว่าระดับสติปัญญา (IQ) เนื่องจากทักษะเหล่านี้สะท้อนถึงวินัยและการควบคุมตนเองอันเป็นหัวใจสำคัญของวัฒนธรรมการทำงานในสังคมญี่ปุ่น ในขณะเดียวกัน ดักเวิร์ทและคณะ (Duckworth et al., 2007) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่อง “ความทรหดอดทน (Grit)” หรือความมุ่งมั่นในเป้าหมาย

ระยะยาว โดยพบว่าบุคคลที่มีค่าความทรหดอดทนสูงจะสามารถรักษาความมุ่งมั่นและทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือความเครียดจากการปรับตัวในต่างประเทศ ทักษะเชิงพฤติกรรมเหล่านี้จึงเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางสภาวะความกดดันสูง

จากการทบทวนแนวคิดทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นได้ เนื่องจากมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมี “ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” เป็นแกนหลักในการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในบริบทการทำงานแบบญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากลของ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” โดยเฉพาะด้านการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น ในขณะเดียวกัน “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ทำหน้าที่สำคัญในการช่วยให้นักศึกษาฝึกงานสามารถประยุกต์ใช้ทักษะทางภาษาญี่ปุ่นให้เหมาะสมกับกาลเทศะและอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังมี “คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม” เช่น ความรับผิดชอบและความทรหดอดทน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาฝึกงานสามารถแสดงศักยภาพและการปรับตัวภายใต้สภาวะความกดดันในการทำงานจริงในต่างประเทศได้ การบูรณาการกรอบแนวคิดเหล่านี้จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถมองเห็นภาพรวมของศักยภาพนักศึกษาฝึกงานที่สถานประกอบการต้องการได้อย่างครอบคลุมทั้งในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการทำงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (สวพ.067/2568) เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2568 และเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากตัวแทนโรงแรมแบบญี่ปุ่น จำนวน 2 แห่งที่เคยรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามหลัก จำนวน 5 คน ซึ่งมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับนักศึกษาฝึกงาน และ 2) ผู้ให้ข้อมูลผ่านบันทึกผลการประเมินย้อนหลัง ซึ่งเป็นพนักงานพี่เลี้ยงชาวญี่ปุ่น 2 คน (ซึ่งอยู่ในกลุ่มที่ 1) โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการฝึกงาน แบบสะท้อนพฤติกรรมและแบบบันทึกความคิดเห็นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน รวม 18 คน⁴ ซึ่งเป็นผลการประเมินย้อนหลังรายปี (พ.ศ. 2562-2568) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

⁴ แม้ใน “บทนำ” จะระบุจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่โรงแรมแบบญี่ปุ่นไว้ 21 คน แต่มีนักศึกษา 18 คนที่ได้รับการประเมินผลการฝึกงานเสร็จสิ้นแล้ว ส่วนอีก 3 คนยังอยู่ระหว่างการฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นในขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล

ลำดับ	เพศ	ช่วงอายุ	ตำแหน่งงาน (หน้าที่รับผิดชอบ)	วิธีการให้ข้อมูล
1	ชาย	30 ปี	รองผู้จัดการทีมการตลาด (รับผิดชอบด้านการสรรหาบุคลากร)	แบบสอบถามปลายเปิด/ บันทึกผลการประเมินย้อนหลัง
2	หญิง	50 ปี	หัวหน้างานฝ่ายบริการ (รับผิดชอบงานต้อนรับส่วนหน้า และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม)	แบบสอบถามปลายเปิด
3	หญิง	60 ปี	หัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรบุคคล (รับผิดชอบงานบุคคล)	แบบสอบถามปลายเปิด/ บันทึกผลการประเมินย้อนหลัง
4	ชาย	30 ปี	หัวหน้างานฝ่ายครัว (รับผิดชอบด้านการประกอบอาหาร)	แบบสอบถามปลายเปิด
5	หญิง	40 ปี	หัวหน้างานส่วนปฏิบัติการห้องพัก (รับผิดชอบการจัดเตรียมความพร้อม ของห้องพัก)	แบบสอบถามปลายเปิด

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติของนักศึกษาฝึกงานเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทย จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาและความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. 2) บันทึกผลการประเมินย้อนหลัง (พ.ศ. 2562-2568) ของนักศึกษารวม 18 คน โดยพนักงานพี่เลี้ยงชาวญี่ปุ่นชุดเดิม 2 คน ซึ่งรวบรวมจาก (1) “แบบประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ” (คณะมนุษยศาสตร์ฯ มจร.) ครอบคลุมด้านการทำงานและบุคลิกภาพ (2) แบบสะท้อนผลด้านพฤติกรรมตามเกณฑ์มาตรฐาน “ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” ของประเทศญี่ปุ่น (3 สมรรถนะหลัก 12 ทักษะย่อย) และ (3) แบบบันทึกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานจาก “บันทึกการปฏิบัติงาน” รายสัปดาห์หรือรายเดือนอย่างต่อเนื่อง⁵

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) สร้างแบบสอบถามปลายเปิดและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ก่อนนำมาปรับปรุงและจัดส่งไฟล์ให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมล

⁵ เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการนำเสนอ ผู้วิจัยจึงสรุปรายละเอียดของเครื่องมือวิจัยไว้พอสังเขป ทั้งนี้ ผู้ที่สนใจศึกษาโครงสร้างและเนื้อหาโดยละเอียดของเครื่องมือวิจัยฉบับสมบูรณ์ในแต่ละประเภทสามารถติดต่อสอบถามผู้วิจัยได้ตามข้อมูลการติดต่อที่ระบุไว้ในบทความวิจัยนี้

(2) รวบรวมข้อมูลด้านการทำงานและบุคลิกภาพของนักศึกษาจากแบบประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะฯ

(3) รวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงานจากแบบสะท้อนผลด้านพฤติกรรมเพื่อวิเคราะห์ความสามารถที่สถานประกอบการคาดหวังก่อนเข้าฝึกงานจริง

(4) ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานจาก “บันทึกการปฏิบัติงาน” ในคู่มือฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะฯ เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากพนักงานพี่เลี้ยงชาวญี่ปุ่น

(5) นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็นสำคัญและใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการเรียบเรียงและอธิบายศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานที่พบจากข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) เพื่อให้เห็นภาพรวมความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การสำรวจมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติ (Ideal Standards) ของนักศึกษาเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทย เพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmark) จากแบบสอบถามปลายเปิด 2) การวิเคราะห์ศักยภาพปัจจุบัน เพื่อระบุจุดเด่น ปัญหา หรือจุดที่ควรพัฒนา และ “ช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap)” ระหว่างทักษะที่นักศึกษามีอยู่จริงกับทักษะที่สถานประกอบการคาดหวังจากบันทึกผลการประเมินย้อนหลัง และ 3) การสังเคราะห์ความต้องการเชิงพัฒนา โดยเชื่อมโยงข้อมูลส่วนที่ 1 และ 2 เพื่อสรุปความต้องการเชิงลึกของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น

(6) นำผลการวิเคราะห์มาทบทวนและอภิปรายผล เพื่อสรุปเป็นแนวทางการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการก่อนไปฝึกงานจริงในประเทศญี่ปุ่นและเป็นแนวทางสำหรับหลักสูตรเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทย

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยและอภิปรายผลเรียงลำดับตาม 3 หัวข้อ ที่ระบุไว้ในขั้นตอน (5) ของหัวข้อ 4.3 เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงจากเกณฑ์มาตรฐานในอุดมคติสู่แนวทางการปฏิบัติจริง ดังนี้

5.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติของนักศึกษาฝึกงานเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามทัศนะของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น

ผลจากแบบสอบถามพบมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติ 3 ประการสำคัญ ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะนิสัยและทัศนคติ

จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยภายในที่สถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ “ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและความรับผิดชอบ” ดังที่ผู้ตอบแบบสอบถามเน้นย้ำไว้ในแบบสอบถามว่า “เนื่องจากนักศึกษาต้องใช้ชีวิตเพียงลำพังในต่างประเทศ จึงต้องบริหารจัดการตนเองและเวลาอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่เสมือนเป็นบุคลากรจริง” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮอลล์ (Hall, 1977, อ้างถึงใน 石井, 2004)

เกี่ยวกับ “วัฒนธรรมที่เน้นระเบียบเวลาแบบเป็นเส้นตรง (Monochronic Time)” ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความไว้วางใจในสังคมญี่ปุ่น

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังกล่าวว่า “(พวกเรา) ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการที่นักศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมใหม่ๆ ได้อย่างยืดหยุ่นและมีความพร้อมที่จะยอมรับคำชี้แนะอย่างตรงไปตรงมา” แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการประสงค์ให้นักศึกษามี “ความซื่อตรงและความยืดหยุ่น” เพื่อยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและกฎระเบียบในงานบริการแบบดั้งเดิมของญี่ปุ่นโดยปราศจากอคติ และพร้อมรับฟังคำชี้แนะอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน ประการสุดท้ายคือ “ความร่วมมือร่วมใจและการทำงานเป็นทีม” ซึ่งสถานประกอบการมุ่งหวังให้นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายสัญชาติและหลายช่วงวัย โดยเน้น “ความปรองดอง” หรือที่ภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “和” และไม่แยกตัวโดดเดี่ยวออกจากเพื่อนร่วมงาน

5.1.2 ทักษะทางภาษา

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงความคาดหวังด้านทักษะทางภาษาไว้ว่า “ไม่จำเป็นต้องสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่วในระดับดีเยี่ยม แต่อยากให้นักศึกษามีทักษะการสื่อสารในระดับที่สามารถทักทาย ขานรับและทำงานตามหลักการ ‘โฮเรนโซ’ ได้” และ “ต้องการนักศึกษาที่มีทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สามารถเข้าใจคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในงานบริการและการทำงานภายในโรงแรมได้” ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนว่าสถานประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับสนทนาพื้นฐานถึงเทียบเท่าระดับ N3 ของการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ซึ่งเป็นระดับที่สามารถแจ้งข้อมูลที่จำเป็นตามหลักการ “โฮเรนโซ” ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นธุรกิจโรงแรมแบบญี่ปุ่น สถานประกอบการจึงมีความคาดหวังด้านการใช้ “ภาษาสุภาพ” ทั้งรูปยกย่อง ถ่อมตัวและรูปสุภาพ รวมทั้งสำนวนมาตรฐานในงานบริการ เช่น 「～をお願いします。」 หรือ 「失礼します。」 เพื่อความเป็นมืออาชีพ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่านักศึกษาต้องมีความรู้ระดับ N3 ขึ้นไปจึงจะสามารถโต้ตอบตามสถานการณ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ JLPT ระดับ N3 และการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจมาตรฐาน (STBJ) ระดับ BJ2 ที่ระบุถึงความสามารถในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและในสถานที่ทำงาน ในทางกลับกัน “ความคล่องแคล่วในการสื่อสาร” กลับมีความสำคัญน้อยกว่า “ความสามารถในการทำความเข้าใจคำสั่ง” และ “ความสามารถในการโต้ตอบได้อย่างเหมาะสม” สถานประกอบการเน้นไปที่ “การสื่อสารที่ราบรื่น” เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงมากกว่าความสละสลวยเหมือนเจ้าของภาษา อย่างไรก็ตาม หากนักศึกษามีความคล่องแคล่วควบคู่ไปด้วยจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกงานมากยิ่งขึ้น

5.1.3 ความเข้าใจและการเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นจากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับความคาดหวังด้านความเข้าใจและการเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมสามารถสรุปได้ว่าสถานประกอบการต้องการให้นักศึกษามี “ความสามารถในการปรับตัว” ต่อบรรทัดฐานทางสังคมและค่านิยมของประเทศญี่ปุ่น โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) “บรรทัดฐานด้านพฤติกรรมในสถานที่ทำงาน” นักศึกษาต้องซึมซับมารยาทการบริการลูกค้าตามแบบฉบับญี่ปุ่น เช่น การโค้งคำนับ การจัดวางรองเท้าและการเอาใจใส่ลูกค้า รวมถึงมาตรฐานงานโรงแรม เช่น การจัดเตียง ผู้วิจัยเห็นว่า การเตรียมความพร้อมล่วงหน้าจะช่วยลดอุปสรรคและทำให้การเรียนรู้

ในสถานที่จริงรอบรั้วชั้น 2) “ระเบียบวินัยในฐานะสมาชิกขององค์กร” นอกเหนือจากหลักการ “โฮเรนโซ” นักศึกษาต้องได้รับการปลูกฝังพฤติกรรมเฉพาะในการทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น เช่น การเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงาน 5 นาที การปรึกษาปัญหาเล็กน้อยตั้งแต่เนิ่นๆ และการรายงานความผิดพลาดทันที เพื่อให้กลายเป็นนิสัยโดยธรรมชาติ และ 3) “ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมการใช้ชีวิตร่วมกัน” สถานประกอบการเน้นความเป็นระเบียบภายในหอพัก เช่น การรักษาความสะอาด การแยกขยะและการระมัดระวังเรื่องเสียงรบกวน นอกจากนี้ทักษะการจัดการความเครียดภายใต้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิต การยอมรับและทำความเข้าใจกฎเกณฑ์ที่แตกต่างจากประเทศไทยจะช่วยรักษาความมั่นคงทางจิตใจและป้องกันข้อพิพาทกับผู้อื่นได้

5.2 จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. ตามทัศนะของสถานประกอบการในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของนักศึกษาฝึกงานจากข้อความแสดงความคิดเห็นภาษาญี่ปุ่น⁶ ของสถานประกอบการในบันทึกผลการประเมินย้อนหลังมีดังนี้

5.2.1 จุดเด่นของนักศึกษาจากผลการประเมินเชิงบวก (Positive Feedback)

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินเชิงบวกพบจุดเด่นของนักศึกษาใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

5.2.1.1 การทำงานเชิงรุกและความสามารถในการพึ่งพาตนเอง

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีจุดเด่นด้านการทำงานเชิงรุกและความสามารถในการพึ่งพาตนเอง โดยมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นและขับเคลื่อนงานได้ด้วยตนเองและแสดงออกถึงความใส่ใจ ไม่รอเพียงคำสั่งแต่รู้จักเสนอตัวเข้าช่วยงาน เช่น การสอบถามว่า “มีสิ่งอื่นใดให้ช่วยอีกหรือไม่” รวมถึงริเริ่มลงมือทำในส่วนที่จัดการได้เองและรู้จักปรับลำดับความสำคัญของงานให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมีทัศนคติเชิงบวกในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่คลุมเครือ โดยเฉพาะการจัดการประเด็นที่ไม่เข้าใจ ซึ่งนักศึกษาไม่ปล่อยผ่านแต่เลือกคิดทบทวนอย่างถี่ถ้วนก่อนตรวจสอบยืนยันความถูกต้อง ดังที่ผู้ประเมินระบุว่า “นักศึกษาไม่ปล่อยผ่านเรื่องที่เข้าใจไม่เช่นนั้น แต่รู้จักเข้ามาตรวจสอบยืนยัน” สิ่งนี้ถือเป็นคุณลักษณะที่ช่วยให้การฝึกงานประสบความสำเร็จ ทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นและได้รับความไว้วางใจจากสถานประกอบการเป็นอย่างมาก

5.2.1.2 การปรับตัวและการอุทิศตนเพื่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีจุดเด่นด้านการสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนในองค์กร โดยไม่เป็นเพียงฝ่าย “รอ” แต่พยายามนำตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมของพนักงานชาวญี่ปุ่นอย่างกระตือรือร้น ดังที่ผู้ประเมินระบุว่า “นักศึกษาเข้าไปพูดคุยกับคนรอบข้างอย่างกระตือรือร้น” สะท้อนถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกเดิมในองค์กรท่ามกลางวัฒนธรรมที่แตกต่าง ขณะเดียวกันยังโดดเด่นด้าน “คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม” เช่น ความร่าเริงแจ่มใสและความเป็นกันเอง

⁶ เนื่องจากข้อความต้นฉบับเป็นภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยจึงแปลเป็นภาษาไทยเพื่อสื่อความหมายและขอเสนอเฉพาะข้อความแปลเพื่อความกระชับของบทความวิจัย ทั้งนี้ ผู้อ่านที่สนใจสามารถติดต่อขอข้อมูลต้นฉบับจากผู้วิจัยได้ตามข้อมูลการติดต่อที่ระบุไว้ในบทความวิจัยนี้

ซึ่งทำหน้าที่เหมือน “น้ำมันหล่อลื่น” ที่ช่วยสร้างบรรยากาศเชิงบวกให้มีชีวิตชีวาและส่งผลดีต่อการบริการจนได้รับคำชมเชยจากลูกค้า ดังที่ผู้ประเมินระบุว่า “นักศึกษาปฏิบัติตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานได้รับความประทับใจกลับไปด้วย” สิ่งนี้สะท้อนว่านักศึกษาไม่ได้คำนึงถึงเพียงภาระหน้าที่ส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังอุทิศตนเพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกให้การทำงานในภาพรวมราบรื่น ซึ่งช่วยส่งเสริมทั้งสมรรถนะการทำงานจริงและการเรียนรู้ทักษะภาษาให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

5.2.1.3 การมีความซื่อสัตย์จริงใจต่อหน้าที่ผ่านความมุ่งมั่น ความต่อเนื่องและความประณีตเรียบร้อย

ผลการวิเคราะห์พบจุดเด่นของนักศึกษาด้านความขยันและเอาใจจริงเอาใจ สิ่งนี้สะท้อนว่าสถานประกอบการให้ความสำคัญกับทัศนคติที่มุ่งมั่นในการทำงานมากกว่าความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิค ดังที่ผู้ประเมินระบุว่า “ภาพลักษณ์ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของนักศึกษาทำให้รู้สึกประทับใจอย่างยิ่ง” ขณะเดียวกัน นักศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องในการจัดการภารกิจแต่ละวันอย่างตั้งใจ ดังที่ระบุว่า “นักศึกษามองสิ่งต่างๆ ในเชิงบวกทุกวันและทำงานได้อย่างประณีตเรียบร้อย” สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าสถานประกอบการแสวงหาความซื่อสัตย์จริงใจที่มีอย่างต่อเนื่องมากกว่าความกระตือรือร้นชั่วคราวและการรักษาทัศนคติที่มุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องเช่นนี้จะช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาวให้แก่สถานประกอบการ

นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความละเอียดถี่ถ้วนและความประณีตเรียบร้อยในการทำงานโดยปราศจากความสะเพร่า ซึ่งช่วยให้ผลงานมีมาตรฐานและไม่เกิดข้อผิดพลาด แม้จะขาดประสบการณ์ทำงานหรือมีกำแพงด้านภาษา ดังข้อความที่ว่า “นักศึกษาทำงานอย่างกระปรี้กระเปร่าและประณีตเรียบร้อย” จึงสรุปได้ว่า “ความซื่อสัตย์จริงใจต่อหน้าที่” ซึ่งประกอบด้วยความมุ่งมั่น ความต่อเนื่องและความประณีตเรียบร้อยคือปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการฝึกงาน แม้จะยังขาดประสบการณ์ทำงานและความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิค

5.2.2 จุดที่ควรพัฒนาจากผลการประเมินเชิงวิพากษ์ (Critical Feedback)

นอกจากจุดเด่นในหัวข้อ 5.2.1 ผลการวิเคราะห์ยังพบประเด็นเชิงวิพากษ์ที่สถานประกอบการคาดหวังให้นักศึกษาพัฒนา 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

5.2.2.1 การขาดความกล้าในการสื่อสารและการมีพฤติกรรมเชิงรับในการทำงาน

แม้ผลการประเมินในหัวข้อ 5.2.1.1 จะสะท้อนภาพการทำงานเชิงรุกของนักศึกษาอยู่บ้าง แต่ข้อมูลอีกส่วนกลับชี้ให้เห็น “ทัศนคติเชิงรับ” ที่เด่นชัดผ่านการขาดความกล้าในการสื่อสาร นักศึกษามักมีพฤติกรรมแบบ “ตั้งรับ” และปกป้องตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์ในสภาวะต่างวัฒนธรรม ดังข้อความประเมินที่ว่า “ไม่ค่อยพบสถานการณ์ที่นักศึกษาเป็นฝ่ายเริ่มต้นเข้าไปพูดคุยก่อน” หรือ “มีบางครั้งที่นักศึกษาคนนั้นมักจะหลบอยู่ข้างหลังเพื่อน” ซึ่งอุปสรรคสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวอาจมาจากปัจจัยด้านจิตใจและบุคลิกภาพมากกว่าทักษะทางภาษา สถานประกอบการจึงแนะนำให้นักศึกษาเพิ่มความพยายามในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแสดงความรู้สึกที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้มากขึ้น แม้จะยังไม่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่วก็ตาม

ขณะเดียวกันยังพบพฤติกรรมการทำงานแบบรอคำสั่ง โดยนักศึกษามักทำงานตามขอบเขตหน้าที่ขั้นต่ำและลังเลที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ดังข้อความที่ว่า “นักศึกษาส่วนใหญ่จะทำเพียงแค่สิ่งที่ได้รับคำสั่งเท่านั้น” หรือ “นักศึกษาไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำอะไรนอกเหนือไปจากสิ่งที่ทำได้อยู่แล้ว” สิ่งนี้สะท้อนว่านักศึกษายังขาดทักษะการสังเกตเพื่อริเริ่มงานเชิงรุก หรือภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “気づき” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น การยึดติดกับ “พื้นที่ปลอดภัย (Comfort Zone)” เช่นนี้ไม่เพียงขาดการตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการที่ต้องการให้นักศึกษามีอิสระในการทำงานเท่านั้น แต่ยังทำให้สูญเสียโอกาส

ในการพัฒนาทักษะทางภาษาและวัฒนธรรมด้วยตนเองอีกด้วย การปรับทัศนคติสู่การเป็น “ฝ่ายรุก” จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยลดช่องว่างในการทำงานและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

5.2.2.2 การขาดทักษะทางภาษา

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษายังมีข้อจำกัดด้านทักษะภาษาญี่ปุ่นซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับผู้อื่น นักศึกษาบางส่วนยังไม่สามารถก้าวข้าม “เกณฑ์มาตรฐานขั้นพื้นฐานทางภาษา” ที่จำเป็นต่อสภาพแวดล้อมการทำงานจริง หรือขาดทักษะการประยุกต์ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเชิงลึกแม้จะมีความสามารถในการสนทนาขั้นต้น ดังข้อความที่ระบุว่า “นักศึกษาควรศึกษาเล่าเรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างจริงจัง” หรือ “หากนักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้มากกว่านี้อีกสักหน่อย เราคงจะสามารถสนทนากันในเรื่องต่าง ๆ ได้หลากหลายขึ้น” ข้อจำกัดนี้ไม่เพียงลดทอนประสิทธิภาพในการทำความเข้าใจคำสั่ง แต่ยังเป็นกำแพงอุปสรรคที่ขัดขวางการสร้างความสัมพันธ์และการเรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้งผ่านการสนทนาแลกเปลี่ยนทางความคิดในหัวข้อที่หลากหลายกับบุคลากรในองค์กร

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่าทักษะภาษาญี่ปุ่นไม่ได้มีผลเพียงแต่ความถูกต้องของการทำงานเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับการสร้างความสัมพันธ์และการเรียนรู้วัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง สาขาวิชาจึงจำเป็นต้องทบทวนระบบการจัดการเรียนการสอนและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษาอย่างจริงจัง โดยไม่ควรตัดสินจากเพียงผลการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ต้องเพิ่มการคัดกรองอย่างเข้มงวดผ่านการสัมภาษณ์เพื่อประเมินว่านักศึกษาสามารถจับใจความและโต้ตอบตามสถานการณ์จริงได้หรือไม่ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงการอบรมเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงานให้เข้มข้นขึ้น โดยเน้นทักษะการประยุกต์ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารระดับสูงควบคู่กับการเตรียมความพร้อมทางจิตใจเพื่อให้ นักศึกษาสามารถรับมือกับความกดดันและฝึกงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2.3 การขาดจิตสำนึกในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์สะท้อนว่าจิตสำนึกในการทำงานเป็นประเด็นท้าทายในการเปลี่ยนผ่านสถานะจาก “นักศึกษา (แขกผู้มาเยือน)” สู่การเป็น “บุคลากรมืออาชีพ” โดยเฉพาะด้านการควบคุมอารมณ์และสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน ซึ่งการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางตามความชอบส่วนตัวและการขาดสมาธิในการทำงานสะท้อนถึงการขาด “คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม” ที่ขัดกับวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นที่เน้นความมั่นคงทางอารมณ์และความเป็นอันหนึ่งเดียวกัน นักศึกษามักมองการฝึกงานเป็นเพียงการทำหน้าที่ให้เสร็จสิ้นไปในแต่ละวัน โดยไม่คิดถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งขัดกับหลักการบริการแบบญี่ปุ่นที่เน้นความละเอียดรอบคอบถึงส่วนที่มองไม่เห็นด้วย ส่งผลให้ถูกประเมินว่าทำงานไม่เรียบร้อยและขาดความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังพบความหย่อนยานด้านระเบียบวินัย การรักษาเวลาและความพากเพียรที่ยังไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน ดังข้อความที่สะท้อนว่า “บางครั้งนักศึกษาไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้” สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่านักศึกษายังขาดความตั้งใจและจิตสำนึกรับผิดชอบต่องานอันเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการแบบญี่ปุ่น

จากประเด็นวิพากษ์ข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึง “ช่องว่างของความคาดหวัง” ระหว่างมาตรฐานความเป็นมืออาชีพแบบญี่ปุ่นกับจิตสำนึกพื้นฐานเดิมของนักศึกษาที่ยังคงยึดติดกับบทบาทการเป็น “ผู้รับ (นักศึกษา)” ที่คาดหวังการช่วยเหลือล้นหลามมากกว่าบทบาท “ผู้ส่งมอบ (บุคลากรมืออาชีพ)” ที่ต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมนักศึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนจิตสำนึกให้มีความละเอียดรอบคอบ มีความจริงใจต่อมาตรฐานการทำงานและอดทนต่อแรงกดดันจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้สถานประกอบการยอมรับในตัวนักศึกษาได้อย่างแท้จริง

5.3 ความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร.

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุดมคติของนักศึกษาเอกภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทย (หัวข้อ 5.1) และผลการประเมินนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. (หัวข้อ 5.2) ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ความต้องการของสถานประกอบการได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

5.3.1 สมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษาเชิงบูรณาการ

ผลการสำรวจของ 株式会社キャリアス ใน ค.ศ. 2026 ระบุว่า “ทักษะในการสื่อสาร” และ “ทักษะภาษาญี่ปุ่น” คือคุณสมบัติอันดับต้นที่สถานประกอบการต้องการจากบุคลากรต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ในบริบทการฝึกงานในภาคธุรกิจที่ฝึกและบริการซึ่งเป็นเป้าหมายของงานวิจัยนี้พบว่าทักษะดังกล่าวมีความเฉพาะเจาะจงและซับซ้อนยิ่งกว่าการสื่อสารทั่วไป โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าทักษะทางภาษาที่สถานประกอบการต้องการมีลักษณะเป็น “โครงสร้างสองระดับ” ที่เชื่อมโยงกัน ดังนี้

1. ระดับฐานราก ความรู้ภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานและสมรรถนะการนำไปใช้จริง นักศึกษาต้องเผชิญกับภาระงานที่หลากหลายตั้งแต่การเตรียมสถานที่ที่เน้นปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปจนถึงงานบริการส่วนหน้าที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ซึ่งสถานประกอบการไม่ได้ต้องการเพียงผลสอบวัดระดับ N3 หรือ N2 เท่านั้น แต่ต้องการทักษะการนำภาษาญี่ปุ่นไปประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์จริง เช่น การฟังจับใจความคำสั่งเพื่อตัดสินใจทำงานได้อย่างถูกต้อง การยึดถือหลักการ “โฮเรนโซ” อย่างเคร่งครัดและการใช้ภาษาสุภาพที่เหมาะสม ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการขับเคลื่อนธุรกิจที่ฝึกและบริการ

2. ระดับประยุกต์ ทักษะทางภาษาระดับสูงเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับคนในองค์กร สถานประกอบการคาดหวังให้นักศึกษาก้าวข้ามการมีปฏิสัมพันธ์เพียงผิวเผินในงานประจำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจกันผ่านการสนทนา ทักษะระดับนี้เป็นกุญแจสำคัญในการเรียนรู้วัฒนธรรมและป้องกันการสูญเสียโอกาสในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น นักศึกษาจึงจำเป็นต้องสื่อสารให้ได้มากกว่าระดับฐานรากที่สามารถตีความบทสนทนาและบริบทของกลุ่มสนทนาได้อย่างลึกซึ้ง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าทักษะทางภาษาที่สถานประกอบการคาดหวังไม่ได้หมายถึงเพียงผลสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น แต่คือ “สมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษาเชิงบูรณาการแบบโครงสร้างสองระดับ” ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะระดับฐานรากที่เน้นการส่งสารและการตั้งใจฟังเพื่อทำงานผ่านหลักการ “โฮเรนโซ” และภาษาสุภาพภายใต้กรอบแนวคิด “ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” ไปสู่สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกในระดับประยุกต์เพื่อการปรับตัวและพัฒนาตนเองผ่านการสนทนาที่ก้าวข้ามการสื่อสารเพียงผิวเผิน ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการสื่อสารของ “ทักษะ 4Cs” ที่เป็นมาตรฐานสากลของ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” การเชื่อมโยงนี้สะท้อนว่าทักษะภาษาในหน่วยงานจริงคือการแปลงความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่ภาคปฏิบัติที่ใช้งานได้อย่างจริงมากกว่าเพียงความคล่องแคล่วในการพูด ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจสำคัญของนโยบายการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีทักษะทางภาษาที่พร้อมสำหรับการทำงานจริงในระดับสากลได้อย่างเป็นรูปธรรม

5.3.2 การปรับตัวต่อวัฒนธรรมและระเบียบวินัยเฉพาะตัวแบบญี่ปุ่น

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านอกจากความสามารถทางภาษาแล้ว สถานประกอบการยังคาดหวังให้นักศึกษาปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมและระเบียบวินัยเฉพาะตัวของประเทศญี่ปุ่นที่ครอบคลุมทั้งด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต (สอดคล้องกับหัวข้อ 5.1.3) โดยมี 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. มารยาทในการบริการลูกค้า นักศึกษาถูกคาดหวังให้ยอมรับ “แบบแผน (型)” ที่เคร่งครัดในภาคธุรกิจที่פקและบริการซึ่งสะท้อนผ่านทัศนคติและพฤติกรรม เช่น การโค้งคำนับ การจัดวางรองเท้าให้เป็นระเบียบ หรือความประณีตในการปูเตียง สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เพียงขั้นตอนการทำงานทั่วไป แต่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์การต้อนรับและบริการด้วยใจที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชาวญี่ปุ่น นักศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนลักษณะนิสัยเดิมเพื่อเปิดใจยอมรับและปฏิบัติตามแบบแผนนี้อย่างจริงจัง

2. การปรับตัวเข้าสู่โหมด “มารยาททางธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กร” การทำงานในองค์กรญี่ปุ่นต้องการระเบียบวินัยสูง โดยเฉพาะการยึดถือหลักการ “โฮเรนโซ” และ “การบริหารจัดการเวลา” เช่น การเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงาน 5 นาที ซึ่ง 茂住和世 (2004) และ 岡村郁子 (2023) ระบุไว้ว่าบรรทัดฐานที่ทำนายชาวต่างชาติคือ ความเคร่งครัดในหลักการ “โฮเรนโซ” การตรงต่อเวลาและมารยาทในการอ่านบรรยากาศรอบข้าง การปรับตัวดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบแนวคิด “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ของไบรัมและคณะ (Byram et al., 2002) และ “ความฉลาดทางวัฒนธรรม” ของอังและคณะ (Ang et al., 2011) ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับกาลเทศะและลำดับอาวุโสเพื่อสร้างความไว้วางใจให้คนในองค์กร

3. กฎระเบียบการใช้ชีวิตร่วมกัน สิ่งที่สถานประกอบการคาดหวังไม่ได้จำกัดเพียงเรื่องในเวลางานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อยู่ร่วมกับผู้อื่น เช่น การคัดแยกขยะ การรักษาความเป็นระเบียบภายในหอพักและการระมัดระวังเรื่องเสียงรบกวน พฤติกรรมเหล่านี้เป็นตัวชี้วัด “การตระหนักถึงผู้อื่น” และ “จิตสำนึกในการร่วมมือร่วมใจกัน” ซึ่งสถานประกอบการมองว่าหากนักศึกษาจะเลยกฎระเบียบในพื้นที่ส่วนกลางย่อมมีแนวโน้มที่จะละเลยรายละเอียดในงานด้วยเช่นกัน การปฏิบัติตามบรรทัดฐานเช่นนี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและสะท้อนความเป็นมืออาชีพที่พร้อมเข้าสู่การทำงานและการดำเนินชีวิตในสังคมญี่ปุ่นได้อย่างแท้จริง

บรรทัดฐานทางพฤติกรรมข้างต้นสอดคล้องกับกรอบแนวคิด “ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” กล่าวคือพฤติกรรมการโค้งคำนับหรือการรักษาความสะอาดสะท้อนถึงทักษะย่อยด้าน “ความมีวินัยและความยืดหยุ่น” ขณะที่การเตรียมพร้อมก่อนเวลา 5 นาทีและการจัดการความเครียดท่ามกลางความแตกต่างทางวัฒนธรรมสะท้อนถึง “ความสามารถในการเข้าใจสภาพการณ์และการควบคุมความเครียด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถในการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังสอดคล้องกับทักษะ “การสื่อสารและการร่วมมือ” ของ “ทักษะ 4Cs” ที่เป็นมาตรฐานสากลของ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” อีกด้วย สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าการปรับตัวของนักศึกษาไม่ใช่เพียงการจดจำขั้นตอนทำงาน แต่คือ “ความสามารถในการปรับตัวเชิงบูรณาการ” ผ่าน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) แบบแผนการบริการลูกค้า 2) หลักการ “โฮเรนโซ” และการจัดการเวลา และ 3) กฎระเบียบการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างสมรรถนะการปรับตัวในภาพรวมและพัฒนาตนเองจากสถานะ “นักศึกษา (แขกผู้มาเยือน)” ไปสู่ “สมาชิกขององค์กร” ที่ได้รับความไว้วางใจอย่างเต็มตัว

นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมที่ครอบคลุมประเด็นดังกล่าวยังเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะที่สอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

(2563) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานสากลและลดความขัดแย้งจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสู่การเป็นบุคลากรที่มี “จิตสำนึกแบบสากล” สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ปนัดดา ศิริพานิช และนุราฮิมะ โมเอ็ด ยูโซฟ (2561) และฮาร์เปอร์ (Harper, 2023) ที่ระบุว่าควรบูรณาการการอบรมด้านทัศนคติและความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม ตลอดจนพัฒนา “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” เข้ากับหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนออกไปทำงานจริงในระดับสากล

5.3.3 คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม

ปัจจัยสำคัญประการสุดท้ายที่กำหนดความสำเร็จในการฝึกงานคือ “คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม” ซึ่งมีความสำคัญควบคู่ไปกับสมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษา (หัวข้อ 5.3.1) และการปรับตัวต่อวัฒนธรรมและระเบียบวินัย (หัวข้อ 5.3.2) จากการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปความต้องการของสถานประกอบการออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ความรับผิดชอบและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ผลการประเมินพบปัญหาของนักศึกษา 2 ด้าน คือ 1) การขาดความคงเส้นคงวาในการทำงานเนื่องจาก “อารมณ์แปรปรวน” ซึ่งสะท้อนถึงการขาดทักษะการจัดการตนเองทั้งด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ และ 2) การขาดความมุ่งมั่นในผลลัพธ์การทำงาน เช่น “นักศึกษาทำงานไม่เรียบร้อย” หรือ “นักศึกษาไม่สามารถจัดการงานให้เสร็จสิ้นจนถึงที่สุดได้” ปัญหาเหล่านี้สะท้อนถึงการขาด “ความทรหดอดทน” ตามแนวคิดของดักเวิร์ทและคณะ (Duckworth et al., 2007) ซึ่งนักศึกษาจำเป็นต้องปลูกฝังความรับผิดชอบโดยไม่ให้อารมณ์ส่วนตัวมากระทบต่อการงานเพื่อพัฒนาตนเองจากผู้ทำงานตามคำสั่งไปเป็นบุคลากรมืออาชีพที่ได้รับความไว้วางใจจากสถานประกอบการ

2. ความสามารถในการพึ่งพาตนเองที่ครอบคลุมทั้งด้านการงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว นักศึกษาที่มี “ทัศนคติเชิงรุก” จะรู้จักคิดและลงมือทำเองได้โดยไม่ต้องรอคำสั่ง รวมถึงพยายามมองหางานในลำดับถัดไปมาทำ หรือที่เรียกว่า “ความสามารถในการขับเคลื่อนงานได้ด้วยตนเอง” ในทางตรงกันข้าม พฤติกรรมเชิงรับหรือความเฉื่อยชาที่รอเพียงคำสั่ง ตามที่ถูกประเมินว่า “นักศึกษาฝึกงานมักจะทำงานตามคำบอกกล่าวของคณาจารย์เท่านั้น” เป็นการแสดงออกถึงการที่นักศึกษายังไม่สามารถก้าวพ้นความรู้สึกที่คิดว่าตัวเองเป็นเพียง “แขกผู้มาเยือน (นักศึกษา)” ซึ่งกลายเป็นปัจจัยขัดขวางการเติบโตในฐานะพนักงานขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของเฮกแมนและเคาท์ซ์ (Heckman & Kautz, 2012) ที่ระบุว่าทักษะทางอารมณ์และสังคม เช่น ความรับผิดชอบและความมานะอดทนจะส่งผลต่อความสำเร็จมากกว่าระดับสติปัญญา การพัฒนาความสามารถในการพึ่งพาตนเองจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และเตรียมความพร้อมสู่การเป็นมืออาชีพตามความคาดหวังของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น

3. ความยืดหยุ่นและความร่วมมือร่วมใจเพื่อปรับตัวเข้าสู่โครงสร้างองค์กร นักศึกษาต้องเปิดใจรับคำชี้แนะจากผู้เกี่ยวข้องอย่างถ่อมตัวและไม่ยึดติดกับกรอบวัฒนธรรมเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ของไบรัมและคณะ (Byram et al., 2002) และ “ความฉลาดทางวัฒนธรรม” ของอังและคณะ (Ang et al., 2011) ในมิติด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น นอกจากนี้ ความร่วมมือร่วมใจกับพนักงานที่มีความหลากหลายเรื่องวัยและสัญชาติยังเป็นสิ่งสำคัญในภาคธุรกิจที่פקและบริการซึ่งขับเคลื่อนด้วยการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่กลมเกลียวจึงมีความหมายอย่างยิ่งในการสร้างความไว้วางใจและเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน

คุณลักษณะทั้ง 3 ประการข้างต้นสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของกรอบแนวคิด “ความสามารถพื้นฐานสำหรับคนทำงาน” ด้านความสามารถในการก้าวออกไปข้างหน้าเพื่อเริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดจนถึงที่สุดและการทำงานเป็นทีม กล่าวคือการทำงานเชิงรุกที่รู้จักคิดและลงมือทำคือหัวใจของการก้าวไปข้างหน้าและการคิดจนถึงที่สุด ความอ่อนน้อมและความร่วมมือร่วมใจคือส่วนสำคัญของการทำงานเป็นทีม ส่วนความรับผิดชอบต่อนหน้าที่คือรากฐานสำคัญของการเป็นบุคลากรมืออาชีพ นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงทักษะ “การสื่อสารและการร่วมมือ” ของ “ทักษะ 4Cs” ที่เป็นมาตรฐานสากลของ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” การบ่มเพาะทัศนคติเหล่านี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการเตรียมความพร้อมตามนโยบายการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีทักษะทางสังคมที่เข้มแข็งและได้รับความไว้วางใจในฐานะบุคลากรมืออาชีพจากสถานประกอบการอย่างแท้จริง

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะสำคัญที่สถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญเป็นพิเศษสามารถจำแนกได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษาเชิงบูรณาการ ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่เพียงผลคะแนนสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น แต่ครอบคลุมถึงทักษะการประยุกต์ใช้ภาษาเพื่อการประสานงานภายในองค์กร “โฮเรนโซ” และการสนทนาโต้ตอบเพื่อการบริการลูกค้าได้อย่างราบรื่นในสถานการณ์การทำงานจริง 2) การปรับตัวต่อวัฒนธรรมและระเบียบวินัยเฉพาะตัวแบบญี่ปุ่น ซึ่งหมายถึงการก้าวข้ามความเข้าใจในเชิงทฤษฎีไปสู่การยอมรับและนำกฎระเบียบที่เข้มงวดมาปฏิบัติตามจนเป็นนิสัย ทั้งในด้านมารยาททางธุรกิจและกฎเกณฑ์การใช้ชีวิตร่วมกัน และ 3) คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคม ซึ่งได้แก่การมีความรับผิดชอบ มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีทัศนคติเชิงรุกในการพึ่งพาตนเองเพื่อมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามมาตรฐานของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น

สำหรับสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. สิ่งที่น่าปรารถนามากที่สุดคือการที่นักศึกษาสามารถฝึกงานสำเร็จได้อย่างราบรื่น มีการพัฒนาตนเองสู่การเติบโตอย่างเห็นได้ชัดและเดินทางกลับประเทศไทยพร้อมด้วยความสำเร็จและความภูมิใจ ด้วยเหตุนี้ การแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะสำคัญทั้ง 3 ประเด็นในงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้สาขาวิชาสามารถมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงจุดยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานกับความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่อาจเกิดขึ้น ในขณะเดียวกัน นักศึกษาที่ประสงค์จะไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะที่สถานประกอบการคาดหวังเพื่อเตรียมความพร้อมและฝึกฝนตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญก่อนเดินทางไปฝึกงานจริง ในส่วนของสถานประกอบการ การได้รับนักศึกษาฝึกงานที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการจะช่วยให้การสอนงานและการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการเตรียมความพร้อมที่สอดคล้องกันเช่นนี้จะช่วยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพความเป็นจริงในการฝึกงานให้เหลือน้อยที่สุดสำหรับทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยยกระดับการขับเคลื่อนโครงการส่งนักศึกษาไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างยั่งยืน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้รับผิดชอบหลักสูตรในการนำผลการวิจัยดังกล่าวไปวิเคราะห์ร่วมกับ “ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected Learning Outcomes)” ทั้งในระดับหลักสูตร (PLO) ระดับชั้นปี (YLO) และระดับรายวิชา (CLO) เพื่อหาแนวทางปิด “ช่องว่างสมรรถนะ” ให้เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการเหล่านี้ไปบูรณาการเข้ากับวิชา “การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ” ซึ่งเป็นวิชาใน “หมวดวิชาเฉพาะ” ที่นักศึกษาต้องเรียนก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการฝึกงานจริงในลำดับถัดไป โดยผู้วิจัยเสนอให้นำประเด็นเรื่องสมรรถนะการประยุกต์ใช้ภาษาเชิงบูรณาการ การปรับตัวต่อวัฒนธรรมและระเบียบวินัยเฉพาะตัวแบบญี่ปุ่นและคุณลักษณะพื้นฐานความเป็นมนุษย์และทักษะทางสังคมที่ค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปบูรณาการเข้าเป็นเนื้อหาหลักของกิจกรรมเตรียมความพร้อมในวิชาดังกล่าวเพื่อให้การพัฒนานักศึกษาก่อนออกฝึกงานมีความสอดคล้องกับมาตรฐานที่สถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นต้องการได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ นอกจากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเชิงปฏิบัติเพื่อบ่มเพาะคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มจร. ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอื่นในประเทศไทยที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาได้เช่นกัน ดังนี้

1. สาขาวิชาควรจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมเพื่อสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น ระดับ N3 ถึง N2 และบูรณาการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กร ระเบียบวินัยและมารยาทในสังคมญี่ปุ่นเข้าสู่การเรียนการสอนเพื่อปูพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นให้แก่ศึกษาก่อนออกฝึกงานจริง

2. สาขาวิชาควรจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างทักษะเชิงปฏิบัติ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ หรือการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์ธุรกิจจำลองตามบริบทของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นเพื่อฝึกทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ควรสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงในการต้อนรับและบริการลูกค้าแบบญี่ปุ่น โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือชาวญี่ปุ่นมาร่วมจำลองสถานการณ์ดังกล่าวเพื่อสร้างความมั่นใจและทักษะการรับมือในสถานการณ์จริงให้แก่นักศึกษา

3. แม้การปรับเปลี่ยนทัศนคติและบุคลิกภาพเฉพาะตัวจะมีความท้าทาย แต่สาขาวิชาควรจัดเวลานักศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วยการสร้างวินัยในชีวิตประจำวัน เช่น การเตรียมพร้อมก่อนเวลา 5 นาที และการส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมภายในสาขาวิชาหรือมหาวิทยาลัยเพื่อฝึกความรับผิดชอบและทักษะการสื่อสารเชิงรุกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตไปยังสถานประกอบการประเภทอื่น นอกเหนือจากธุรกิจที่พักและบริการ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความเหมือนหรือความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในแต่ละประเภทธุรกิจ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถจำแนกและจัดกลุ่มความต้องการตามทักษะเฉพาะทางให้ครอบคลุมภาคธุรกิจที่หลากหลายของประเทศญี่ปุ่นได้

รายการอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). *นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570*. สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ.
- เจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ. (2565). *รายงานผลการสำรวจสถานภาพการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย ประจำปี 2564*. เจแปนฟาวน์เดชั่น.
- ทัศนีย์ เมธาพิสิฐ, และยูมิโกะ ยามาโมโตะ. (2560). การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพการทำงานในระดับสากล: กรณีการเตรียมความพร้อมสำหรับฝึกงานในต่างประเทศ. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 7(2), 83-100.
- ธวัช คำทองพิทย. (2564). การประเมินผลโครงการส่งนักศึกษาไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่น: กรณีศึกษานักศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา*, 38(1), 56-73.
- ปนัดดา ศิริพานิช, และนุราฮิมะ โมเอ็ด ยูโซฟ. (2561). องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม: การศึกษาเชิงวิเคราะห์หลักสูตรการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยในภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 10(1), 80-119.
- รัตนติกุล บัวจันทร์. (2563). การศึกษาสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาษาญี่ปุ่น ณ ประเทศญี่ปุ่นของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. *วารสารฟ้าเหนือ*, 1(2), 60-88.
- วรลี จันทโร, และธนภัส สนิธิรักษ์. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน: กรณีศึกษาผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 10(1), 65-82.
- ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์. (2561). ปัญหาการฝึกงานและทักษะในการทำงานของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 8(3), 206-218.
- ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์. (2565). คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญเพื่อการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน กรณีศึกษานักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 12(2), 167-186.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Tan, M. L. (2011). Cultural intelligence. In R. J. Sternberg & S. B. Kaufman (Eds.), *The Cambridge handbook of intelligence* (pp. 582-602). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511977244.030>
- Battelle for Kids. (2019). *Framework for 21st century learning definitions*.
https://static.battelleforkids.org/documents/p21/p21_framework_definitionsbfk.pdf
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). *Developing the intercultural dimension in language teaching: A practical introduction for teachers*. Council of Europe.
- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2007). Grit: Perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(6), 1087-1101.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.6.1087>
- Harper, J. (2023). Using Byram's savoirs to ensure the incorporation of intercultural communicative competence into language teaching. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 8(2), 227-236.
<http://dx.doi.org/10.21462/jeltl.v8i2.1131>
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451-464.
<https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st century skills: Learning for life in our times*. John Wiley & Sons.

- 石井隆之. (2004). M タイムと P タイムの文化論. 近畿大学語学教育部紀要, 4(2), 1-17.
- 一般財団法人日本国際協力センター. (2020). 留学生の就職促進に関する周知及び調査研究 (留学生就職促進プログラム) 成果報告書. 文部科学省. https://www.mext.go.jp/content/20200521-mxt_gakushi02-000007326_1.pdf
- 岡村郁子. (2023). 日本企業における外国人従業員の受入れ—企業への聞き取り調査より—. 国際学報, (2), 73-86.
- 株式会社キャリアタス. (2025). 2026 年卒外国人留学生の就職活動に関する調査.
https://www.career-tasu.co.jp/wp/wp-content/uploads/2025/09/gaikokujinryugakusei_202508.pdf
- 株式会社キャリアタス. (2026). 「外国人留学生/高度外国人材の採用に関する調査」 (2025 年 12 月調査).
https://www.career-tasu.co.jp/wp/wp-content/uploads/2026/01/202512_kigyou-global-report.pdf
- 経済産業省. (2006). 社会人基礎力. <https://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/index.html>
- 国際おもてなし協会. (2019). 「おもてなし」とは? 語源からひもとく本当の意味/サービス・ホスピタリティとの違い.
<https://omotenashi.fun/omotenashi/info>
- 正路真一・福岡昌子・松岡知津子. (2019). 企業を対象とした留学生インターンシップ事業の実践: 受け入れ企業へのアンケート結果から. 三重大学国際交流センター紀要, 15, 53-65.
- デジタル大辞泉. (2025). もて成し. 小学館. <https://www.weblio.jp/content/もて成し>
- 日本学生支援機構. (2026). 外国人留学生のための就活ガイド 2027.
https://www.jasso.go.jp/ryugaku/after_study_j/job/_icsFiles/afildfile/2025/12/12/guide_2027_all.pdf
- 茂住和世. (2004). 異文化環境に適応する人材に求められるもの～日中合弁企業における社員研修の事例から～. 東京情報大学研究論集, 7(2), 93-104.