

การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการ ฝึกงาน: กรณีศึกษาผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น*

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 26 คน วิธีการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจภาพรวมของปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่น และการสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบรายละเอียดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ในบรรดาทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น กลุ่มเป้าหมายประสบปัญหาด้าน “คลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน” (ร้อยละ 100) มากที่สุด ตามด้วย “การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์” (ร้อยละ 92.31) และ “การฟังภาษาถิ่น” (ร้อยละ 92.31) เป็นปัญหาลำดับรองลงมา นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ยังสะท้อนให้เห็นว่า แม้กลุ่มเป้าหมายจะสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากในชั้นเรียนเพื่อการสื่อสารทั่วไปได้ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อน กลุ่มเป้าหมายกลับประสบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของการเรียนการสอนภายในชั้นเรียนที่ไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาเชิงธุรกิจได้อย่างเพียงพอ

คำ

สำคัญ

ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่น การฝึกงาน ผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น

* บทความนี้ได้ปรับปรุงจากผลงานที่นำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 13 สมาคมญี่ปุ่นศึกษาแห่งประเทศไทย วันที่ 14-15 พฤศจิกายน 2562

An Analysis of the Problems of Japanese Language Use during an Internship Program: A Case Study of Students Majoring in the Japanese Language*

Abstract

This study aims to analyze the problems concerning Japanese language use that occurred during an internship program. The target group was 26 Thai students majoring in the Japanese language. Data were collected using 2 methods: questionnaires in order to obtain a general picture of the problems concerning Japanese language usage and an interview session to probe the details of the situations in which those problems occurred. The results showed that the target group had the most problems with “lexicon of technical terms” (100%), “choice of words appropriate for the situation” (92.31%), and “dialect listening comprehension” (92.31%). Furthermore, the data from the interview session revealed that while the target group was capable of general communication by applying what they had learnt in the classroom, they found it difficult to use the Japanese language efficiently when engaged in complex working situations due to the lack of business-related contents that were not sufficiently covered in the classroom.

Key words

problems of Japanese language use, internship program, students majoring in the Japanese language

* This paper is the revised version of the paper presented at the 13th Annual Conference on 14-15 November 2019.

1. บทนำ

การฝึกงานในสถานประกอบการที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นหนึ่งในแนวทางสำคัญในการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เนื่องจากการส่งเสริมให้ผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นนำทักษะความรู้ที่ศึกษามาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง ได้เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ตลอดจนพัฒนาตนเองผ่านประสบการณ์ด้านวิชาชีพ รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาได้อีกด้วย สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกงาน จึงเปิดโอกาสให้นิสิตชั้นปีที่ 4 ที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.75 ขึ้นไปสามารถลงทะเบียนเรียนวิชาสหกิจศึกษาในภาคปลาย โดยขั้นตอนที่นิสิตต้องปฏิบัติตามสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1

ทั้งนี้ การลงทะเบียนเรียนวิชาสหกิจศึกษามีเงื่อนไขว่านิสิตจะต้องประเมินความรู้ที่ได้จากการฝึกงานรวมถึงประเมินความสามารถด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นระหว่างการฝึกงานของตนเองเป็นรูปเล่มรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา อย่างไรก็ตาม จากการประเมินรายงานที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงปัญหาด้านทักษะภาษาญี่ปุ่นของนิสิต เช่น ไม่สามารถฟังจับใจความในสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นพูด

การฟังคำศัพท์เฉพาะทางไม่เข้าใจ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ 片桐・椿 (2002) และ タナサーンセーニ他 (2005) ซึ่งพบว่าทักษะที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสำหรับบัณฑิตส่วนใหญ่ ได้แก่ ทักษะด้านการฟัง-พูด และคำศัพท์เฉพาะทาง กล่าวคือ แม้บัณฑิตจะผ่านการฝึกฝนทักษะภาษาญี่ปุ่นในรายวิชาต่างๆ ตลอดหลักสูตรแล้วก็ตาม แต่ทักษะเหล่านั้นกลับไม่เพียงพอต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างภาษาญี่ปุ่นในชั้นเรียนกับภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในการทำงานจริง

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยใดที่แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นอย่างครบถ้วนทั้ง 4 ทักษะ อีกทั้งงานวิจัยที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นยังมีไม่มากนัก งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการศึกษาต่อยอดโดยขยายขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมทั้งทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน อีกทั้งเพิ่มหัวข้อด้านคำศัพท์ไวยากรณ์ การแปล/ล่าม เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น และเสนอแนะแนวทางต่อหลักสูตรในการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนมีความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นที่สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ตารางที่ 1 ขั้นตอนสำหรับนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนวิชาสหกิจศึกษา

ระยะเวลา	รายละเอียด
ภาคต้น ชั้นปีที่ 4	นิสิตเข้ารับการอบรมเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษาซึ่งจัดโดยสาขาวิชา → พิจารณาสถานประกอบการในเบื้องต้นด้วยตนเอง → พบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะและกำหนดสถานประกอบการ → จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งสถานประกอบการ
ภาคปลาย ชั้นปีที่ 4	นิสิตปฏิบัติงานในสถานประกอบการตลอดภาคการศึกษา (16 สัปดาห์) → พบอาจารย์ที่ปรึกษาในวันนิเทศสหกิจศึกษาเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน → ส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับการประเมินผล

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงานของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางต่อหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นที่จำเป็นต่อการทำงานให้กับผู้เรียนก่อนสำเร็จการศึกษา

3. ทบทวนวรรณกรรม

3.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต

การศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันการศึกษาพัฒนาความรู้ความสามารถของบัณฑิตให้สอดคล้องต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้ โดยงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตชาวไทยในสถานประกอบการ ได้แก่ 片桐・椿 (2002), タナサーンセーニ一他 (2005), อิติสรณ์ (2012)

片桐・椿 (2002) ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์การใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตชาวไทยวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ซึ่งทำงานในตำแหน่งล่าม นักแปล และเลขานุการ มักประสบปัญหาด้านการฟัง เนื่องจากชาวญี่ปุ่นในสถานประกอบการพูดเร็วจนไม่สามารถฟังจับใจความได้ อีกทั้งยังประสบปัญหาเรื่องคำศัพท์เฉพาะทางและภาษาถิ่นที่ใช้ในสถานประกอบการ

タナサーンセーニ一他 (2005) ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณเชิงธุรกิจ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นบัณฑิตชาวไทยที่เคยเรียนภาษาญี่ปุ่นและได้ทำงานในสถานประกอบการที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 25 คน ผลปรากฏว่า บัณฑิตประสบปัญหาด้านการฟังเนื่องจากความเร็วในการพูดของชาวญี่ปุ่น และการออกเสียงที่ฟังไม่ชัดเจนซึ่งมักพบในชาวญี่ปุ่นเพศชาย ในขณะที่ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ บัณฑิตส่วนใหญ่ประสบปัญหา

เนื่องจากไม่สามารถเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะทางได้จากในห้องเรียน

อิติสรณ์ (2012) ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความสามารถด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานประกอบการ โดยเฉพาะทักษะการสนทนา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นบัณฑิตชาวไทยที่เคยเรียนภาษาญี่ปุ่นในมหาวิทยาลัย และได้ทำงานในสถานประกอบการญี่ปุ่นจำนวน 205 คน ผลปรากฏว่า เมื่อบัณฑิตอยู่ในสถานการณ์ที่มีการใช้ภาษาญี่ปุ่นในระดับที่ยากขึ้น บัณฑิตมักประสบปัญหาด้านการฟัง เช่น การฟังคำอธิบาย การฟังบรรยาย นอกจากนี้ บัณฑิตยังประสบปัญหาด้านการสนทนาทางโทรศัพท์และการเป็นล่ามอีกด้วย

3.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของสถานประกอบการ

การสำรวจความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตชาวไทยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงทักษะที่สถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาให้บัณฑิตมีความพร้อมในการทำงาน โดยงานวิจัยที่สำรวจประเด็นดังกล่าว ได้แก่ 前野他 (2013, 2015), Nareenoot (2013) และศิริวรรณ (2561)

前野他 (2013) ได้สำรวจความคาดหวังของสถานประกอบการจำนวน 63 แห่งที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากร ผลการสำรวจบ่งชี้ว่า ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นที่สถานประกอบการเห็นว่าสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถด้านการสนทนาในชีวิตประจำวัน ความสามารถด้านการสนทนาในการทำงาน ความสามารถด้านการอ่าน-เขียนพื้นฐาน ความสามารถด้านการล่าม ความสามารถในการติดต่อด้วยอีเมล ตามลำดับ

นอกจากนี้ 前野他 (2015) ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์บุคลากรด้านทรัพยากรบุคคลของสถานประกอบการญี่ปุ่นในกรุงเทพฯ จำนวน 10 คน ทำให้ทราบว่าความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นที่จำเป็นมากที่สุดในอนาคตของสถาน

ประกอบการ คือ การล่ำมซึ่งครอบคลุมทั้งการล่ำมทั่วไป และการล่ำมระดับสูง นอกจากนี้ สถานประกอบการได้เสนอแนะว่าต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยสอดแทรก คำศัพท์เฉพาะทางเชิงธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น

Nareenoot (2013) ได้ศึกษาความคาดหวังของ สถานประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทยที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรด้านภาษาญี่ปุ่นโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 52 ฉบับ และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น จำนวน 14 คนซึ่งเคยทำงานร่วมกับบัณฑิตชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการคาดหวังว่าบัณฑิต ควรมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านภาษา ญี่ปุ่นให้สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย และควรมี ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นในระดับ N2 ขึ้นไป อีกทั้ง คาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นเชิง ธุรกิจ ตลอดจนทักษะการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษา ญี่ปุ่น นอกจากนี้ สถานประกอบการยังเสนอแนะว่า สถานศึกษาควรเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนได้มีโอกาส ฝึกงานก่อนสำเร็จการศึกษา

ศิริวรรณ (2561) ได้สัมภาษณ์สถานประกอบการที่ นักศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นจำนวน 17 คนได้ไปฝึกงาน เพื่อศึกษาปัญหาการฝึกงานและทักษะในการทำงาน ผลปรากฏว่า สถานประกอบการได้ประเมินความสามารถ ด้านภาษาญี่ปุ่นต่ำกว่าค่าเฉลี่ยเมื่อเทียบกับทักษะ

การทำงานด้านอื่น ๆ เช่น ความมีระเบียบวินัยและ บุคลิกภาพ เป็นต้น โดยสถานประกอบการเสนอแนะว่า ควรสอดแทรกคำศัพท์พื้นฐาน ศัพท์เฉพาะทางในโรงงาน เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ การขนส่ง ความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเริ่มฝึกงาน

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นว่า มุมมองของบัณฑิต และสถานประกอบการที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ ภาษาญี่ปุ่นมีจุดร่วมกัน กล่าวคือ สิ่งที่เป็นปัญหาด้าน การใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิต ไม่ว่าจะจะเป็นความสามารถ ในการฟัง-พูด ความสามารถในการแปล-ล่ำม กลับกลายเป็นทักษะสำคัญที่สถานประกอบการคาดหวังจาก บัณฑิต

4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้มีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้เรียนวิชาเอกภาษา ญี่ปุ่นในระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 26 คนที่ไปฝึกงาน ในสถานประกอบการตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือน พฤษภาคม ปี พ.ศ.2562 (ต่อจากนี้ จะเรียกว่า “กลุ่ม เป้าหมาย”) หน้าที่ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้รับมอบ หมาย ได้แก่ การล่ำมและแปล (15 คน) ตามด้วยการแปลเป็นหลัก (8 คน) โดยประเภทสถานประกอบการสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทสถานประกอบการและจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ไปฝึกงาน

ประเภทสถานประกอบการ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย
อุตสาหกรรมการผลิต	7 คน (ร้อยละ 26.92)
สื่อสิ่งพิมพ์	5 คน (ร้อยละ 19.23)
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	3 คน (ร้อยละ 11.54)
การสื่อสารและคอมพิวเตอร์	3 คน (ร้อยละ 11.54)
การจัดหางาน	2 คน (ร้อยละ 7.69)
อื่นๆ (เช่น การบัญชี การประกันภัย เป็นต้น)	6 คน (ร้อยละ 23.08)

วิธีการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจภาพรวมของปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในกรฝึกงาน โดยก่อนสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นย้อนหลัง 3 ปี ตลอดจนรวบรวมปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบจากการทบทวนงานวิจัยก่อนหน้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) โดยแบ่งระดับความเป็นปัญหาออกเป็น “มากที่สุด (5)” “มาก (4)” “ปานกลาง (3)” “น้อย (2)” “น้อยที่สุด (1)” เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายประเมินตนเองตามความเป็นจริง ส่วนที่ 2 ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบรายบุคคลเพื่อให้ทราบรายละเอียดของสถานการณ์ที่เกิดปัญหาขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายที่มาเข้ารับการสัมภาษณ์จำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยจะขอให้กลุ่มเป้าหมายบรรยายถึงสถานการณ์ที่เกิดปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นระหว่างการฝึกงาน โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 35 นาทีต่อคน

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ระดับปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นในภาพรวม

จากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้รับคำตอบกลับมาทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ต้องการวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นปัญหาจนอาจส่งผลกระทบต่อกรฝึกงาน ผู้วิจัยจึงคัดเลือกเฉพาะค่าตัวเลขในช่องที่ได้รับการประเมินโดยกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นปัญหาระดับปานกลางถึงมากที่สุด เพื่อกำหนดผลรวมระดับปัญหา จากนั้นจึงคำนวณให้เป็นค่าเฉลี่ย แล้วแจกแจงระดับโดยกำหนดให้ผลรวมระดับปัญหาที่อยู่ระหว่างร้อยละ 81-100 เท่ากับมากที่สุด ร้อยละ 61-80 เท่ากับมาก ร้อยละ 41-60 เท่ากับปานกลาง ร้อยละ 21-40 เท่ากับน้อย และร้อยละ 1-20 เท่ากับน้อยที่สุด เมื่อเรียงลำดับปัญหาจากระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อยที่สุด จะสามารถแสดงข้อมูลได้ตามตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ผลรวมระดับปัญหาอยู่ระหว่างร้อยละ 81-100)

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา	จำนวนผู้ประเมินระดับปัญหา (คน)			ผลรวมระดับปัญหา ¹
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
คำศัพท์	คลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3	11	12	26 (100.00)
คำศัพท์	การเลือกคำศัพท์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์	12	10	2	24 (92.31)
การฟัง	การฟังภาษาถิ่น	7	6	11	24 (92.31)
การฟัง	การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อโต้ตอบในสถานการณ์เชิงธุรกิจ	10	12	2	24 (92.31)
การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ	11	6	6	23 (88.46)
คำศัพท์	คลังคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12	9	1	22 (84.62)
การพูด	การสนทนาโต้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน	12	10	0	22 (84.62)
การพูด	การกล่าวรายงานเพื่อสรุปเนื้อหาการทำงาน	13	9	0	22 (84.62)

¹ ค่าตัวเลขที่ปรากฏในวงเล็บคือ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

ตารางที่ 4 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมาก (ผลรวมระดับปัญหาอยู่ระหว่างร้อยละ 61-80)

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา	จำนวนผู้ประเมินระดับปัญหา (คน)			ผลรวมระดับปัญหา
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การพูด	การสนทนาโดยเลือกระดับภาษา (รูปสุภาพและรูปกันเอง) ให้เหมาะสมกับคู่สนทนา	13	6	2	21 (80.77)
ไวยากรณ์	การเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม	12	8	0	20 (76.92)
การพูด	การสนทนาด้วยภาษาสุภาพ (敬語) ได้อย่างเหมาะสม	11	8	1	20 (76.92)
การแปล/ล่าม	การแปล / ล่ามเป็นภาษาไทยที่สละสลวยตรงตามหลักภาษาไทย	10	9	1	20 (76.92)
การแปล/ล่าม	การแปล / ล่ามจากเนื้อหาภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้อง	6	10	4	20 (76.92)
การเขียน	การเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เอกสารการประชุม รายงาน เป็นต้น	10	6	3	19 (73.08)
การแปล/ล่าม	การแปล / ล่ามจากเนื้อหาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง	12	6	0	18 (69.23)
คำศัพท์	การอ่านของอักษรคันจิในชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อ-นามสกุลของชาวญี่ปุ่น ชื่อสถานที่ เป็นต้น	10	6	2	18 (69.23)
ไวยากรณ์	การเลือกใช้รูปประโยคที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม	14	3	0	17 (65.38)

ตารางที่ 5 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมระดับปัญหาอยู่ระหว่างร้อยละ 41-60)

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา	จำนวนผู้ประเมินระดับปัญหา (คน)			ผลรวมระดับปัญหา
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การเขียน	การเขียนอีเมลเพื่อติดต่อในเชิงธุรกิจ	10	4	1	15 (57.69)
การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวันเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ	10	3	1	14 (53.85)
การอ่าน	การอ่านเพื่อจับประเด็นเนื้อหาของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	11	3	0	14 (53.85)
การอ่าน	การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	11	1	0	12 (46.15)

ตารางที่ 6 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับน้อย (ผลรวมระดับปัญหาอยู่ระหว่างร้อยละ 21-40)

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา	จำนวนผู้ประเมินระดับปัญหา (คน)			ผลรวมระดับปัญหา
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
คำศัพท์	การใช้คำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในชีวิตประจำวัน	12	9	1	10 (38.46)
การเขียน	การเขียนข้อความบันทึกอย่างง่ายเพื่อติดต่อภายในบริษัท เช่น memo เป็นต้น	6	2	0	8 (30.77)

ตารางที่ 7 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด (ผลรวมระดับปัญหาอยู่ระหว่างร้อยละ 1-20)

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา	จำนวนผู้ประเมินระดับปัญหา (คน)			ผลรวมระดับปัญหา
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การพูด	การสนทนาโต้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน	5	0	0	5 (19.23)

ตารางที่ 8 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมากที่สุดโดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา
คำศัพท์	คลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 100.00), การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ร้อยละ 92.31), คลังคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 84.62)
การฟัง	การฟังภาษาถิ่น (ร้อยละ 92.31), การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อโต้ตอบในสถานการณ์เชิงธุรกิจ (ร้อยละ 92.31), การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ (ร้อยละ 88.46)
การพูด	การสนทนาโต้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน (ร้อยละ 84.62), การกล่าวรายงานเพื่อสรุปเนื้อหาการทำงาน (ร้อยละ 84.62)

จากข้อมูลในตารางที่ 3-7 สามารถกล่าวได้ว่าแต่ละประเด็นล้วนมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การฝึกงานของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นดำเนินไปอย่างราบรื่น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นที่จะวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อลดปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่เกิดขึ้นมากเป็นลำดับแรกๆ ผู้วิจัยจึงเลือกเฉพาะประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุดถึงระดับปานกลาง (ตารางที่ 3-5) มาวิเคราะห์ในหัวข้อถัดไป

5.2 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในระดับมากที่สุดโดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

จากผลการวิจัยสามารถแสดงปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้ตามตารางที่ 8 โดยปัญหาที่จัดอยู่ในกลุ่มทักษะคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นมีจำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ คลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 100.00) การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ร้อยละ 92.31) และคลังคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 84.62)

ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในกลุ่มทักษะคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นดังตัวอย่างต่อไปนี้

(1) “คำศัพท์เฉพาะเลยคะอย่างแรก คือช่วงเดือนมีนาคมเนี่ย ทางนิตยสารเขาจะทำคอลัมน์ wellness spa คลินิกสุขภาพ แล้วพอหนูออกไปรีวิวที่ตามคลินิกครั้งแรกฟังอะไรไม่รู้เรื่องเลยคะ คำศัพท์ทุกอย่างเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งเครื่องมือเครื่องไม้ หนูฟังอะไรไม่รู้เรื่องเลยคะ ทั้งภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นเลย เพราะเหมือนเป็นศัพท์ทางแพทย์บ้าง ศัพท์เฉพาะบ้าง” (กลุ่มเป้าหมาย 20/สื่อสิ่งพิมพ์)²

(2) “คำศัพท์เฉพาะทาง อันนี้ก็เป็นปัญหาอยู่แล้ว อย่างที่เวลาต้องแปลจ๊อบ ถ้ามันเป็นเรื่องเกี่ยวกับ บางที่เป็นวิชาอย่างเงี้ยคะ หนูก็พอเข้าใจว่ามันเป็นศัพท์ที่เราไม่ได้เรียนอยู่แล้ว การไป install, maintenance อะไรแบบนี้คะ นอกจากนี้ก็พวกศัพท์ไอทีอะคะ เวลาจะต้องมาแปลก็ต้องมาหาทีละคำ” (กลุ่มเป้าหมาย 22/การจัดหางาน)

(3) “คำศัพท์ที่เป็นศัพท์เฉพาะ เช่น เกี่ยวกับธุรกิจ ก็จะไม่ได้อ่านว่า “ลูกค้า” ว่า 「お客様」 เวลาเขาพูดถึง เขาก็จะใช้เป็น 「顧客」 เหมือนจะมีคำที่เป็นคำเฉพาะที่เราไม่เคยเรียนมาก่อน แล้วก็ศัพท์เกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์ซึ่งไม่เคยเจอมาก่อน” (กลุ่มเป้าหมาย 7/อื่นๆ)

คลังคำศัพท์เฉพาะทาง ตลอดจนคลังคำศัพท์พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานถือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากเนื้อหาการทำงานแต่ละประเภทมีรายละเอียดแตกต่างกัน การเรียนรู้คำศัพท์ดังกล่าวภายในห้องเรียนให้ได้เพียงพอจึงเป็นไปได้ยาก ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่ระบุว่า บัณฑิตที่ทำงานในสถานประกอบการญี่ปุ่นมักประสบปัญหาด้านคลังคำศัพท์ที่ใช้ในการ

ปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ (片桐・椿 2002, タナサーンセーニ 2005, ธิตติสรณ์ 2556) ในขณะที่สถานประกอบการเองก็คาดหวังให้ทางมหาวิทยาลัยเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้มีความรู้ด้านคลังคำศัพท์เฉพาะทางมากยิ่งขึ้น (前野 2015, ศิริวรรณ 2561)

สำหรับกลุ่มทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น ทักษะที่ได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับมากที่สุดมี 3 หัวข้อ ได้แก่ การฟังภาษาถิ่น (ร้อยละ 92.31) การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อโต้ตอบในสถานการณ์เชิงธุรกิจ (ร้อยละ 92.31) และการฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ (ร้อยละ 88.46) โดยบทสัมภาษณ์ในข้อ (4) - (5) เป็นประเด็นปัญหาด้านการฟังภาษาถิ่น ข้อ (6) เป็นประเด็นปัญหาด้านการฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อโต้ตอบในสถานการณ์เชิงธุรกิจ และข้อ (7) - (8) เป็นประเด็นปัญหาด้านการฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ

(4) “เพราะว่าด้วยความที่ว่าส่วนใหญ่เขาจะเป็นสำเนียงฝั่งคันไซ การพูดของผู้ชายส่วนใหญ่ก็จะเสียงทุ้มๆ หน่อย แล้วก็พูดค่อนข้างเร็ว มันจะติดกันกับตอนที่เรียน อาจารย์จะค่อยๆ พูด อธิบายให้เราได้ยินชัดๆ ซ้ำๆ แต่ที่นี้เหมือนบางทีว่าถ้าเขาจะถามอะไร อยู่ดีๆ เขาก็จะพูดเร็วไล่ขึ้นมาเลย บางทีก็ฟังไม่ทัน ต้องขอเขารอบสองรอบสาม พอเป็นแบบนี้เสร็จปุ๊บ นายเขาก็จะรู้สึกเริ่มว่าคาญละ เขาก็จะเริ่มเปลี่ยนวิธีพูด บางทีก็เปลี่ยนไปใช้ภาษาอังกฤษพูดกับเราแทน” (กลุ่มเป้าหมาย 14/อุตสาหกรรมการผลิต)

(5) “ภาษาถิ่นคะ ตอนแรกหนูงงมากคะ เป็นคันไซเนี่ย เช่น จะทำอันนี้เสร็จแล้วใช้ไหม เดี่ยวปรี๊ดมาให้ดูได้ไหมก่อนกลับ 「プリントしたやろ？」 หนูก็

² ข้อมูลที่แสดงภายในวงเล็บหลังบทสัมภาษณ์คือ รหัสกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ / ประเภทสถานประกอบการที่ไปฝึกงาน

แบบ 「やろ」 คืออะไรหรือ หนูไม่รู้ตรงนี้เลยคะ” (กลุ่มเป้าหมาย 5/อื่นๆ)

(6) “อย่างคุยโทรศัพท์อย่างเงี้ยคะ กว่าจะคุยได้ หนูต้องเรียบเรียงคำพูดนาน อาจจะใช้เวลา 4-5 นาที เลยกว่าจะกดโทรฯ แต่ละครั้ง คิดว่าปกติควรจะโทรฯ ได้เลย พวกศัพท์ที่ใช้ก็จะใช้เป็นศัพท์ต่างๆ คือตั้งใจว่าจะใช้ยกย่อง ถ่อมตน แต่พอเอาเข้าจริงๆ ก็ต้องพูดแล้วก็เลยไม่ใช่ แต่ก็ใช้รูป ます อยู่ จะไม่ใช่เพลนฟอร์ม เพราะไม่ถนัดอยู่แล้ว มีครั้งหนึ่งที่พูดออกไปแล้ว อีกฝ่ายหนึ่งฟังไม่ออก แต่หนูเปลี่ยนคำแทน แต่ก็พูดซ้ำๆ ตะกุกตะกัก เขาก็รอฟัง” (กลุ่มเป้าหมาย 22/การจัดหางาน)

(7) “ตอนแรกก็รู้สึกว่าฟังดีแล้ว แต่ว่าพอเอาเข้าจริงๆ คนญี่ปุ่นที่บริษัทเขาพูดเร็วมาก หนูไม่แน่ใจว่าปกติเขาพูดเร็วกันขนาดนี้เลยไหม เพราะว่าหนูอยู่ญี่ปุ่นมาทั้งปี ตอนไปเรียน ก็ยังไม่เคยเจอเร็วขนาดนี้ เร็วมาก หนูฟังไม่ออกเลย 100% หนูน่าจะจับได้ 40% เช่น เขากลามหนูเกี่ยวกับพีดแบ็กว่าบริษัทนี้เขาตอบกลับมาว่ายังไง (ย่อ) แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เป็นงานของหนูแล้ว เขาพูดคุยกับหนูเรื่องงาน อันนี้อาจจะประมาณ 70-80% ได้ ถ้าอยู่ๆ เขาชวนคุย อยากจะพูดขึ้นมาก็จะฟังไม่ทัน” (กลุ่มเป้าหมาย 22/การจัดหางาน)

(8) “ด้วยเสียงเขาก็ไม่ใช่สำเนียงไทยแบบเรา สำเนียงด้วยอะ อาจารย์ 「ご飯を食べましたか」 แต่เวลาเขาพูดก็จะพูดเร็ว แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน” (กลุ่มเป้าหมาย 8/อุตสาหกรรมการผลิต)

จากบทสัมภาษณ์พบว่า ในกรณีที่ไปฝึกงานในสถานประกอบการที่มีพนักงานชาวญี่ปุ่นจากภูมิภาคคันไซ กลุ่มเป้าหมายมักประสบปัญหาด้านภาษาถิ่น เนื่องจากพนักงานชาวญี่ปุ่นกลุ่มนี้อาจไม่ใช้ภาษามาตรฐานในการสื่อสาร ในขณะที่การเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นภายในชั้นเรียน โดยเฉพาะรายวิชาฟัง-พูด

อาจารย์ผู้สอนจะใช้ภาษามาตรฐานเป็นหลักในการฝึกฝน นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนชาวญี่ปุ่นอาจพูดช้ากว่าปกติเพื่อให้ผู้เรียนฟังจับใจความได้ง่าย ทำให้ผู้เรียนไม่คุ้นชินกับความเร็วในการพูดตามธรรมชาติของเจ้าของภาษา ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็ปรากฏในงานวิจัยของ 片桐・椿 (2002) タナサーンセーニ一他 (2005) Nareenoot (2013) และฉิตติธรณ์ (2556) เช่นกัน ทั้งนี้เมื่อสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่ทางสาขาวิชาสามารถช่วยเตรียมความพร้อมได้ล่วงหน้าก่อนการฝึกงาน กลุ่มเป้าหมาย 7 ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับว่า “อยากให้มีแบบวิชาบังคับที่ต้องไปฟังสัมมนาที่เป็นภาษาญี่ปุ่น แบบฟังของจริง ได้ฟังภาษาญี่ปุ่นบ้าง เพราะว่าส่วนใหญ่ที่เรียนอยู่ หนูมองว่าเราอ่าน เราจำ เราเขียน เราพูด แต่เราไม่ค่อยได้ฟังภาษาญี่ปุ่นจริงๆ ในระดับที่เป็นความเร็วของคนญี่ปุ่นจริงๆ อาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นเนื้อหาธุรกิจก็ได้ แต่อาจจะเป็นเนื้อหาที่เราฟังเพื่อจะจับใจความ การที่เราได้ฟังเรื่อยๆ แล้วทำให้รู้ว่า บางทีเขาก็พูดรวบคำเนอะ บางทีเขาก็มีการตัดบทแบบนี้เนอะ หรือว่าเรียนรู้ที่จะเข้าใจว่าการที่คนญี่ปุ่นพูดแบบนี้เขาต้องการจะสื่ออะไร” นอกจากนี้ การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อได้ตอบในสถานการณ์เชิงธุรกิจยังเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่กลุ่มเป้าหมายประสบมากที่สุด เนื่องจากการสนทนาทางโทรศัพท์ในสถานการณ์ธุรกิจต้องอาศัยทักษะการสนทนาโต้ตอบกับอีกฝ่ายอย่างรวดเร็ว อีกทั้งต้องคำนึงมารยาทในการสนทนาทางโทรศัพท์ ตลอดจนการใช้ภาษาสุภาพและการใช้สำนวนเชิงธุรกิจ สำหรับทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่ได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับมากที่สุดอีก 2 หัวข้อจัดอยู่ในด้านทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น ได้แก่ การสนทนาโต้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน (ร้อยละ 84.62) และการกล่าวรายงานเพื่อสรุปเนื้อหาการทำงาน (ร้อยละ 84.62) โดยตัวอย่างของปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายได้กล่าวถึงในบทสัมภาษณ์มีดังนี้

(9) “การพูด อย่างเวลาที่คนญี่ปุ่นมาคุยด้วย มาสื่อสารอะไรอย่างนี้ หนูก็จะตอบได้แค่นั้นๆ คือฟังรู้เรื่อง แต่ตอบสั้น เพราะว่าบางทีเหมือนหนูจะคิดนาน คิด ประโยคในใจอะไรแบบนี้อะคะ ก็เลยใช้เวลา” (กลุ่มเป้าหมาย 3/การสื่อสารและคอมพิวเตอร์)

(10) “ก็เหมือนพูดในที่ประชุมอะไรอย่างนี้คะ เขาก็ถามคำถาม แต่หนูก็ยังตอบเป็นประโยคยาวๆ ไม่ค่อยได้ ตอบไปที่ละนิดๆ รู้สึกว่ามันไม่ราบรื่นเท่าไร” (กลุ่มเป้าหมาย 2/การสื่อสารและคอมพิวเตอร์)

(11) “น่าจะเป็นเรื่องของการพูด บางทีตื่นตื่น ทำให้แบบพูดตะกุกตะกัก ทำให้รู้สึกกดดันกับตัวเอง เพราะว่าบรรดาชาวญี่ปุ่นเขาก็ค่อนข้างจะตั้งใจฟังเรา” (กลุ่มเป้าหมาย 13/อุตสาหกรรมการผลิต)

เมื่อเป็นการสนทนาในสถานประกอบการซึ่งมีความซับซ้อน กลุ่มเป้าหมายมักประสบปัญหาด้านทักษะการพูด เนื่องจากการเรียนการสอนบทสนทนาภายในห้องเรียน มักมุ่งเน้นที่การท่องจำรูปแบบและสำนวนต่างๆ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านเวลาสำหรับการฝึกฝนภายในห้องเรียน กลุ่มเป้าหมายจึงมีโอกาสนฝึกสนทนาโดยประยุกต์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานได้น้อย ทำให้ขาดความคล่องตัวในการสนทนาได้ตอบ โดยกลุ่มเป้าหมาย 15 ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “อาจจะให้เรียนพูดเยอะๆ หน่อยไหมคะ เพราะว่าเหมือนที่ผ่านมา เราอ่านจะเน้นไปทางด้านไวยากรณ์หรือพวกโครงสร้างประโยคมากเกินไป อยากให้เน้นให้นิสิตกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นโดยใช้ภาษาญี่ปุ่น ไม่ต้องใช้คำศัพท์ที่สวยหรูมาก แต่ขอให้กล้าพูด” นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมาย 20 ได้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่แสดงความคิดเห็นครอบคลุมทั้งทักษะการพูด และทักษะการฟังว่า “จริงๆ บทเรียนที่เรียนอยู่ทุกวันนี้ มันก็ตอบโจทย์อยู่แล้วนะคะ ทั้งตัวบทสนทนาที่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับธุรกิจ ทั้งการเรียนล่าม เรียนแปลหรือว่าเรียนการเขียน คือมันได้ใช้หมดเลย แต่ถ้าเกิดได้ฟัง ได้

พูดมากขึ้นก็ดีคะ เพราะช่วงปี 2 ค่ะ จะมีคลาสคอนเวอร์เซชั่นที่ได้ฟังเหมือนกัน แต่ก็ยอมรับว่าตอนนั้นก็ฟังไม่ค่อยได้ เหมือนอยากฟังมากขึ้นอีก” ข้อมูลป้อนกลับเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า การเรียนการสอนบทสนทนาที่เน้นการท่องจำรูปแบบและสำนวนเป็นหลัก อาจไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นนัก หากขาดการฝึกสนทนาในรูปแบบที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกล้าและมั่นใจในการพูด และสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการพูดได้อย่างยืดหยุ่น นอกจากนี้ การสนทนาได้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานยังเกี่ยวข้องกับคลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถพูดหรือกล่าวรายงานเพื่อสรุปเนื้อหาในประเด็นดังกล่าวได้ โดยประเด็นนี้มีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเป็นลำดับต้นๆ เนื่องจากความสามารถด้านการสนทนาในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเป็นสิ่งที่สถานประกอบการคาดหวังต่อตัวบัณฑิต (前野他 2013)

จากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมากที่สุดข้างต้น ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า คำศัพท์เฉพาะทาง คำศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างครอบคลุมภายในชั้นเรียนอันเนื่องมาจากความหลากหลายของลักษณะงาน ด้วยเหตุนี้ เมื่อกลุ่มเป้าหมายพบคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยในฝึกงานจึงเกิดอุปสรรคด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นตามมา โดยเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย 8 ที่บรรยายถึงอุปสรรคขณะปฏิบัติงานกล่าวว่า “วันนั้นไม่มีใครอยู่เลยในแผนกล่าม แล้วแบบเขาก็ถามหนู คนญี่ปุ่นเขาก็พูดมา ฟังเร็วมาก หนูก็ฟังไม่รู้เรื่อง ไม่รู้เรื่องเลย แต่ว่าจับได้แค่คำเดียวคือคำว่า 工場 แค่นั้นนะ (ย่อ) สุดท้ายก็คือพอเราฟังไม่รู้เรื่องทั้งหมด มันก็คือจบ สุดท้ายแปลไม่ได้คะ เขาคูยกันเป็นภาษามือจนรู้เรื่อง” สถานการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะประกอบกับความเร็วในการพูดตามธรรมชาติของชาวญี่ปุ่นส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้กลุ่มเป้าหมายจะพยายามซักถามเพื่อตรวจสอบความหมายกับชาวญี่ปุ่นเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแล้วก็ตาม ทว่าในสถานการณ์การทำงานที่คาดหวังให้กลุ่มเป้าหมายล่ามได้อย่างถูกต้องและแม่นยำภายในระยะเวลาอันจำกัด การตรวจสอบความหมายของคำศัพท์ให้ครบถ้วนจึงเป็นไปได้ยาก จึงอาจกล่าวได้ว่าปัญหาด้านคำศัพท์เป็นสาเหตุสำคัญที่เชื่อมโยงไปสู่ปัญหาด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่น เช่น ปัญหาด้านการฟัง การล่าม การสนทนา เป็นต้น และส่งผลกระทบต่อให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ลุล่วงในที่สุด

5.3 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในระดับมากโดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่กลุ่มเป้าหมายประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับมากมี 9 หัวข้อ โดยกระจายอยู่ใน 5 กลุ่มทักษะตามที่แสดงในตารางที่ 9

ประเด็นปัญหาอันดับแรกจัดอยู่ในกลุ่มทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น ได้แก่ การสนทนาโดยเลือกระดับภาษา (รูปสุภาพและรูปกันเอง) ให้เหมาะสมกับคู่สนทนา

(ร้อยละ 80.77) ในขณะที่ปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่นอีกข้อหนึ่งคือ การสนทนาด้วยภาษาสุภาพ (敬語) ได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 76.92) โดยจะเห็นตัวอย่างปัญหาได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

(12) “ระดับภาษาที่ใช้ในการพูดอะคะ ด้านการใช้ภาษาสุภาพ ภาษาธรรมดาอะไรแบบนี้คะ ผลออกรูปปกติใส่เขา ใหม่ๆ ที่เขาเป็นเจ้านาย” (กลุ่มเป้าหมาย 1 /การท่องเที่ยวและการโรงแรม)

(13) “โดยทั่วไปที่ใช้ส่วนใหญ่จะได้ใช้ในรูปます ฟอร์มเป็นส่วนใหญ่ ก็จะติดที่จะพูดเป็นรูปปกติ หรือว่าเป็นรูปます ฟอร์มมากกว่าที่จะใช้รูปยกย่องหรือถ่อมตัว เช่น ตอนเป็นล่าม บางทีเราจะถามเขาว่า เขาโอเคไหม แทนที่จะใช้「よろしい」เราก็จะหลุดคำว่า「いいですか」ออกไป ซึ่งมันเป็นภาษาที่ไม่ได้ใช้กับลูกค้า แล้วก็จะมีส่วนเวลาเราแปล รูปหน้าเป็น ます แล้วข้างหลังเป็น する เป็นรูปถ่อมตัว แล้วก็ ます～なる บางทีก็ใช้สลับกัน” (กลุ่มเป้าหมาย 7/อื่นๆ)

ตารางที่ 9 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา
การพูด	การสนทนาโดยเลือกระดับภาษา (รูปสุภาพและรูปกันเอง) ให้เหมาะสมกับคู่สนทนา (ร้อยละ 80.77), การสนทนาด้วยภาษาสุภาพ (敬語) ได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 76.92)
การแปล/ล่าม	การแปล/ล่ามเป็นภาษาไทยที่สละสลวยตรงตามหลักภาษาไทย (ร้อยละ 76.92), การแปล/ล่ามจากเนื้อหาภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้อง (76.92), การแปล/ล่ามจากเนื้อหาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง (69.23)
ไวยากรณ์	การเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 76.92), การเลือกใช้รูปประโยคที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 65.38)
การเขียน	การเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เอกสารการประชุม รายงาน เป็นต้น (ร้อยละ 73.08)
คำศัพท์	เสียงอ่านของอักษรคันจิในชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อ-นามสกุลของชาวญี่ปุ่น ชื่อสถานที่ เป็นต้น (ร้อยละ 69.23)

(14) “บางทีลูกค้ำมาติดต่ออย่างเงี้ยคะ บางทีเราก็จะผลอใช้คำศัพท์ หรือรูปประโยคที่เป็น丁寧 แต่ไม่ใช่ในเชิงธุรกิจอะคะ อย่างเช่นหนูถามเขาว่า มาหางานใหม่ หนูก็ผลอพุดออกไปเลยว่า 「就職ですか」 แค่นี้ยะคะ จริงๆ ก็น่าจะ 「ご就職でしょうか」” (กลุ่มเป้าหมาย 6 /การ จัดหางาน)

จากบทสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มใช้คำศัพท์รูปกันเองบ่อยครั้งจนเกิดความเคยชิน จนกระทั่งนำไปใช้ในสถานประกอบการโดยไม่ตั้งใจ นอกจากนี้แม้กลุ่มเป้าหมายจะพยายามเลือกใช้รูปสุภาพในการสนทนาแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถเลือกใช้ภาษาสุภาพได้อย่างที่ตั้งใจไว้ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ タナサーンセーニ一他 (2005) ซึ่งระบุว่า การใช้ภาษาสุภาพเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญของบัณฑิตที่ทำงานในสถานประกอบการญี่ปุ่น

กลุ่มทักษะต่อมาคือ กลุ่มทักษะการแปล/ล่ามภาษาญี่ปุ่น ซึ่งทุกหัวข้อได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็นการแปล/ล่ามเป็นภาษาไทยที่สละสลวยตรงตามหลักภาษาไทย (ร้อยละ 76.92) การแปล/ล่ามจากเนื้อหาภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นได้อย่างถูกต้อง (76.92) ตามด้วยการแปล/ล่ามจากเนื้อหาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง (69.23) ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของอิชิธอร์น (2012) ที่ระบุว่าบัณฑิตมีปัญหาด้านการล่ามด้วยภาษาญี่ปุ่น โดยตัวอย่างปัญหาด้านการแปล/ล่ามที่พบในการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีดังนี้

(15) “ตอนแปลเอกสารเกี่ยวกับผู้ถือหุ้นของบริษัทประชุม หนูไม่มีความรู้เรื่ององค์กรอะไรขนาดนั้นคะ ไฟล์ที่เขาให้มาจากญี่ปุ่น กฎหมายบางที่เป็นกฎหมายญี่ปุ่น ซึ่งเวลาจะแปลก็ไม่ว่าจะแปลอย่างไรให้สละสลวย” (กลุ่มเป้าหมาย 5/อื่นๆ)

(16) “บางทีมันก็เป็น擬音語มาแล้ว เราก็อาจจะงงว่ามันแปลว่าอะไร แล้วเราไม่เข้าใจจริงๆ เราก็ต้อง

ถามคนญี่ปุ่นในบริษัทหรืออะไรอย่างนี้อีกทีครับ บางทีเราก็ทำในพจนานุกรมไม่เจอ หรือบางทีเจอแล้ว ความหมายจริงๆ มันก็เป็นอีกอย่างหนึ่งไปเลย” (กลุ่มเป้าหมาย 9/การสื่อสารและคอมพิวเตอร์)

(17) “สมมุติว่าหนูฟังประโยคภาษาญี่ปุ่นประโยคนี้ไม่ออก หนูก็ไม่รู้ว่าจะถ่ายทอดออกมาอย่างไรในช่วงเวลาที่มี มันสั้นแค่นิดเดียว ในช่วงเวลาที่มันสั้นแค่นิดเดียว อันเนี้ย ถ้าจะให้คิดเป็นตัวเลขออกมาอาจจะแค่ 1 วินาที หรือ 2 วินาทีประมาณนี้ เราต้องฟังภาษาญี่ปุ่น แปลจับใจความ สรุป แล้วก็ถ่ายทอด คือมันเป็นกระบวนการที่มันเยอะมากเลยคะกับระยะเวลาเท่านี้ หนูก็เลยรู้สึกว่ามันมันยาก แล้วก็รู้สึกกดดัน” (กลุ่มเป้าหมาย 15/อุตสาหกรรมการผลิต)

(18) “เหตุการณ์ตอนที่เขาให้เราไปช่วยฟังแล้วล่ามระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนญี่ปุ่นคะ (ย่อ) เจ้าหน้าที่ญี่ปุ่นเขาก็พูดอธิบายยาวมาก หนูก็จับได้เป็นบางคำ ก็แปลออกมาเฉพาะคำที่หนูจับได้ แล้วที่นี้สิ่งที่หนูแปลออกมามันไม่ใช่ประเด็นที่เขาต้องการพูด คนญี่ปุ่นเขาก็พูดออกมาว่าไม่อาจจะใช้เนะ เขาก็เลยไปพูดกับคนญี่ปุ่นที่เขาได้ภาษาไทยว่า เขาต้องการพูดแบบนั้นะ ก็เลยรู้สึกว่าเขาเราไม่ได้ตรงนี้ ก็เลยรู้สึกว่าการทำให้งานเขาไม่เดิน” (กลุ่มเป้าหมาย 6/การ จัดหางาน)

ในขณะที่สถานประกอบการมีความคาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถด้านการล่ามแบบทั่วไปและการล่ามระดับสูง (前野 他 2013) ตลอดจนมีความสามารถด้านการแปลภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่น (Nareenoot 2013) อย่างไรก็ตาม จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นว่า ปัญหาด้านการแปล/ล่ามภาษาญี่ปุ่นมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านอื่นๆ เช่น ปัญหาด้านคำศัพท์ ปัญหาด้านการฟังภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น นอกจากนี้ แม้การแปล/ล่ามเนื้อหาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยได้อย่างถูกต้องจะไม่ใช่เป็นปัญหาเท่ากับหัวข้ออื่นๆ แต่ความชำนาญด้านการ

ใช้ภาษาไทยที่ไม่เพียงพออาจส่งผลให้ไม่สามารถแปล/ ล่ามจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่าย สละสลวย ตรงตามหลักภาษาไทยได้ดีเท่าที่ควร

สำหรับประเด็นปัญหาที่พบในกลุ่มทักษะไวยากรณ์ ได้แก่ การเลือกใช้สำนวนเชิงธุรกิจที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 76.92) และการเลือกใช้รูปประโยคที่เคยศึกษามาได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 65.38) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายยังคงประสบปัญหาด้านไวยากรณ์ในสถานการณ์การทำงาน แม้จะเคยศึกษารูปประโยคหรือสำนวนเชิงธุรกิจเหล่านั้นมาแล้วก็ตาม

(19) “บางทีก็ใช้คำช่วยไม่ค่อยถูก ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเล็กน้อย เช่น เขาให้แจ้งให้กับพี่คนขับรถไปส่งเอกสารให้เขา พอตีเหมือนหนูใช้คำช่วยผิด อย่างเช่น 「に」 มันก็กลายเป็นสลับที่กัน เขาก็จะสับสน” (กลุ่มเป้าหมาย 13/อุตสาหกรรมการผลิต)

(20) “นอกจากคำศัพท์เฉพาะแล้ว ก็จะมีพวกคำช่วยอะไรแบบนี้ด้วยครับที่บางทีเราอาจจะรีบร้อนไปแล้วทำความเข้าใจพลาดไป เช่น 「に」 「で」 「は」 อะไรพวกนี้ครับ ที่นี้พอมันไปผสมกับคำศัพท์ที่เราไม่เข้าใจเราก็รีบแปลไปก่อนด้วยที่ว่าตอนนั้นมันรีบ” (กลุ่มเป้าหมาย 9/การสื่อสารและคอมพิวเตอร์)

อาจกล่าวได้ว่า แม้กลุ่มเป้าหมายจะเคยศึกษาไวยากรณ์ภายในชั้นเรียนมาโดยตลอด แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์การฝึกงานแล้ว กลุ่มเป้าหมายกลับไม่สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้ทันที จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า สาเหตุที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความผิดพลาดด้านไวยากรณ์มีความแตกต่างกันไป เช่น ความประหม่า ความไม่คุ้นเคยกับการพูดรูปประโยคที่ยาวและซับซ้อน เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น สำนวนเชิงธุรกิจที่เรียนภายในชั้นเรียนอาจนำไปประยุกต์ใช้ได้ยาก เนื่องจากแต่ละสถานการณ์มีรายละเอียดปลีกย่อยไม่เหมือนกัน นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายยังมีปัญหาในกลุ่มทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น

ได้แก่ การเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เอกสารการประชุม รายงาน เป็นต้น (ร้อยละ 73.08) รวมถึงกลุ่มทักษะคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่น ได้แก่ เสียงอ่านของอักษรคันจิในชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อ-นามสกุลของชาวญี่ปุ่น ชื่อสถานที่ เป็นต้น (ร้อยละ 69.23) เนื่องจากหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่สามารถศึกษาและฝึกฝนภายในห้องเรียนได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความติดขัดเมื่อต้องเขียนเอกสารการประชุม หรือเมื่อต้องอ่านอักษรคันจิในชื่อเฉพาะที่ไม่คุ้นเคย

จากการวิเคราะห์ลักษณะปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายประเมินให้อยู่ในระดับมากจะเห็นได้ว่า การสนทนาเชิงธุรกิจที่ต้องเลือกใช้ระดับภาษาและความสุภาพให้สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการแปล/ล่ามให้ถูกต้องและสละสลวยยังคงเป็นปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย แม้ว่าหัวข้อโดยส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่ได้ศึกษาเรียนรู้ภายในห้องเรียนไปแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากการทำงานจริงมีความหลากหลายทางสถานการณ์ สิ่งที่ได้ศึกษาเรียนรู้ภายในชั้นเรียนจึงอาจไม่เพียงพอ และส่งผลให้ไม่สามารถประยุกต์ใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์การทำงานได้อย่างเหมาะสม

5.4 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในระดับปานกลาง โดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่กลุ่มเป้าหมายประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลางมี 4 หัวข้อ โดยกระจายอยู่ใน 3 กลุ่มทักษะตามที่แสดงในตารางที่ 10

สำหรับประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลางในกลุ่มทักษะการเขียน ได้แก่ การเขียนอีเมลเพื่อติดต่อในเชิงธุรกิจ ได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหามากที่สุด (ร้อยละ 57.69) ลำดับต่อมาคือกลุ่มทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ (ร้อยละ 53.85) ตามมาด้วยกลุ่มทักษะการอ่าน ได้แก่ การอ่านเพื่อจับประเด็นเนื้อหาของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ 53.85)

ตารางที่ 10 ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในระดับปานกลางโดยจำแนกตามกลุ่มทักษะ

กลุ่มทักษะ	ประเด็นปัญหา
การเขียน	การเขียนอีเมลเพื่อติดต่อในเชิงธุรกิจ (ร้อยละ 57.69)
การฟัง	การฟังจับใจความในหัวข้อเกี่ยวกับชีวิตประจำวันเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ (ร้อยละ 53.85)
การอ่าน	การอ่านเพื่อจับประเด็นเนื้อหาของเอกสารที่เกี่ยวกับการทำงาน (ร้อยละ 53.85), การอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของเอกสารที่เกี่ยวกับการทำงาน (ร้อยละ 46.15)

และการอ่านเพื่อทำความเข้าใจความหมายของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ 46.15)

เมื่อพิจารณาการประเมินระดับปัญหาโดยกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมตั้งแต่ตารางที่ 8-10 จะเห็นว่าประเด็นปัญหาในกลุ่มทักษะการเขียนและการอ่านได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหาน้อยกว่ากลุ่มทักษะอื่นๆ แม้ในตารางที่ 9 จะแสดงข้อมูลว่าประเด็นปัญหาด้านการเขียนเอกสารที่เกี่ยวกับการทำงานจะได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหาในระดับมาก (ร้อยละ 73.08) แต่ยิ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาน้อยกว่ากลุ่มทักษะการฟังและการพูด โดยสาเหตุหนึ่งที่กลุ่มทักษะการฟังและการพูดได้รับการประเมินว่าเป็นปัญหามากในระดับต้นๆ เป็นเพราะกลุ่มเป้าหมายต้องฟังและพูดเพื่อสื่อสารโต้ตอบอย่างฉับพลันภายในสถานประกอบการ

(21) “การเป็นล่ามมันต้องใช้เวลาในการประมวลผลน้อยมากค่ะ มันไม่ได้มีเวลาประมวลผลเหมือนการนั่งแปล อะไรแบบเนี่ย แล้วอีกอย่างหนึ่ง สถานการณ์ด้วยก็มีปัจจัย สถานการณ์ที่มันแบบมีคนเยอะๆ ประมาณ 10 คนอย่างเนี่ย รอเราแปลในช่วงระยะเวลาสั้นๆ ที่เรารับสารมา” (กลุ่มเป้าหมาย 15/อุตสาหกรรมการผลิต)

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย 15 เป็นตัวอย่างที่บ่งชี้ว่า การล่ามซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทั้งทักษะการฟังและพูดเพื่อสื่อสารโต้ตอบอย่างฉับพลันถือเป็นอุปสรรคใหญ่

อีกประการหนึ่งสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากมีเวลาไม่มากในการเลือกคำศัพท์และเรียบเรียงประโยค อีกทั้งสถานการณ์การทำงานยังมีแรงกดดันจากปัจจัยภายนอกมากกว่าในชั้นเรียน ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ง่าย ในทางกลับกัน บทสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายบางส่วนสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะการเขียนและการอ่านไม่เป็นปัญหาในการฝึกงานมากนักตามที่แสดงในข้อ (22) - (23) เนื่องจากมีเวลาในการสืบค้นและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้มากกว่า

(22) “บางทีก็ไปถามคนญี่ปุ่นที่ดูแลเรื่องการตรวจบล็อกอะไรเงี้ยค่ะว่า ถ้าใช้รูปนี้ ใช้รูปไวยากรณ์นี้ ใช้คำศัพท์คำนี้จะโอเคไหม เข้าใจหรือเปล่า แล้วก็มีการไปหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตว่า สมมุติเราอยากถ่ายทอดคำนี้ ออกมา แล้วในภาษาญี่ปุ่นเขาจะใช้ว่าอะไร แล้วสมมุติว่าถ้ามันมีคำหลายคำอีก ก็แบบคอยดูไปเรื่อยๆ ว่าคำไหนที่มันเหมาะที่สุด” (กลุ่มเป้าหมาย 1/การท่องเที่ยวและการโรงแรม)

(23) “คือหนูนั่งข้างพีกรอฟิกที่เป็นคนญี่ปุ่น หนูก็จะสะกดถามเขาว่า ถ้าหนูเขียนญี่ปุ่นแบบนี้ เขาเข้าใจไหม เขาก็จะมีแนะนำคำอื่นมาบ้างว่า ถ้าจะเขียนแบบนี้ใช้คำนี้ดีกว่า เขาก็จะแนะนำเรา嘛” (กลุ่มเป้าหมาย 20 /สื่อสิ่งพิมพ์)

บทสัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทักษะการเขียน

เป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายสามารถใช้เวลาในการเรียบเรียง ประโยคให้ถูกต้องและสละสลวย อีกทั้งสามารถตรวจสอบ ความถูกต้องจากเจ้าของภาษา หรือพนักงานที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกัน ทักษะการอ่านก็ไม่ ถือเป็นปัญหามากนัก เนื่องจากมีเวลาในการทำ ความเข้าใจเนื้อความได้มากกว่า จึงอาจสรุปได้ว่า กลุ่มเป้าหมาย ประสบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการอ่านและการเขียนน้อยกว่าทักษะด้านอื่นๆ เนื่องจากมีความยืดหยุ่นด้านเวลาในการสืบค้นข้อมูล จากแหล่งต่างๆ

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจภาพรวมของปัญหาด้านการใช้ภาษา ญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าใน ประเด็นปัญหาทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 24 หัวข้อ ซึ่งครอบคลุมทั้งทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน คำศัพท์ ไวยากรณ์ การแปล/ล่าม นั้น ปัญหาที่กลุ่มเป้าหมาย ประสบมากที่สุดคือด้านคำศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นของคลังคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 100.00) จากการสัมภาษณ์พบว่า แม้กลุ่มเป้าหมายจะสามารถสื่อสารด้วยทักษะภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน ได้ แต่เมื่อพบกับคำศัพท์เฉพาะทางที่ไม่เคยเรียนรู้ มาก่อนก็จะเกิดอุปสรรคในการทำ ความเข้าใจ และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านอื่นๆ ตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะด้านการฟัง-พูด เช่น การฟังจับใจความ ในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงานเมื่อชาวญี่ปุ่นพูดด้วยความเร็วตามธรรมชาติ (ร้อยละ 88.46) การสนทนาโต้ตอบในหัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน (ร้อยละ 84.62) การกล่าวรายงานเพื่อสรุปเนื้อหาการทำงาน (ร้อยละ 84.62) เป็นต้น ซึ่งได้รับการประเมินจากกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ในส่วนของข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ซึ่งสะท้อนถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายคาดหวังจากทางสาขาวิชา บ่งชี้ว่า กลุ่มเป้าหมายต้องการให้มีการนำเอาสถานการณ์จริงเข้ามาปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ภายในห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำตัวอย่างของ สถานการณ์จริงเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาทักษะการพูดและ ทักษะการฟัง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกงานตลอด จนการทำงานจริงที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นต้องพบเจอกับคู่ สนทนาและรูปแบบการสนทนาที่หลากหลาย

จากผลสรุปข้างต้นประกอบกับการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหลักสูตรเพื่อเป็น แนวทางการพัฒนาทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นที่จำเป็นต่อ การทำงานให้กับผู้เรียนก่อนสำเร็จการศึกษาดังนี้

1. ผู้สอนควรตระหนักถึงความสำคัญของคำศัพท์ เฉพาะทาง และสอดแทรกคำศัพท์เหล่านี้ในรายวิชาให้ มากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างคลังคำศัพท์เบื้องต้น เช่น เพิ่ม เอกสารเชิงธุรกิจที่พบได้จริงในการทำงานในรายวิชา การอ่าน สอดแทรกแบบฝึกหัดที่เสริมสร้างความรู้ด้าน คำศัพท์เฉพาะทางในรายวิชาการแปลและการล่าม เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยและเห็นความ สำคัญของคำศัพท์เฉพาะทางที่ต้องพบเมื่อออกไปสู่โลก การทำงาน

2. ผู้สอนควรเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับ ภาษาญี่ปุ่นที่ใช้จริงนอกเหนือจากในห้องเรียนให้มากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มการใช้สื่อภาพและเสียงที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถาน การณ์การทำงานในรายวิชาการฟัง-พูดและรายวิชาล่าม จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนได้สนทนาแลกเปลี่ยนกับเจ้าของภาษา นอกเหนือจากอาจารย์ผู้สอน ชาวญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับความเร็วใน การพูดตามธรรมชาติของชาวญี่ปุ่น ตลอดจนรูปแบบ การออกเสียงและสำเนียงที่แตกต่างกัน

3. สำหรับหลักสูตรที่ยังไม่มีรายวิชาฝึกงาน สาขาวิชาครุศึกษาระดับปริญญาตรีที่เพิ่มในหลักสูตรเพื่อสร้างทางเลือกให้ผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา โดยข้อมูลจากบทสัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนให้เห็นว่า การใช้หลักสูตรที่เน้นเนื้อหาเชิงทฤษฎีเป็นหลักอาจทำให้ผู้เรียนประสบปัญหาในการเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติจริง นอกจากนี้ ผู้เรียนยังไม่สามารถประยุกต์ใช้ทักษะได้อย่างครอบคลุมด้วยการฝึกฝนภายในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว การฝึกงานจึงเป็นโอกาสที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการทำงานจริงได้อย่างมีราบรื่นต่อไป

7. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้ทราบว่า แม้ปัญหาด้านทักษะการอ่าน-เขียนจะไม่ใช่อุปสรรคต่อการทำงานมากเท่ากับปัญหาด้านคำศัพท์และด้านทักษะการฟัง-พูด ทว่ากลุ่มเป้าหมายยังคงประสบปัญหาด้านทักษะการอ่าน-เขียนในระดับปานกลาง เช่น การเขียนอีเมลเพื่อติดต่อในเชิงธุรกิจ การอ่านเพื่อจับประเด็นเนื้อหาของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น การศึกษาต่อยอดเกี่ยวกับปัญหาเหล่านี้ทั้งในด้านทักษะตลอดจนการประยุกต์ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพัฒนาทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นที่จำเป็นต่อการประกอบวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] ธิติสรณ์ แสงอุไร. (2012). การประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาญี่ปุ่นของตนเองของบัณฑิตที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น. 『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』 9, 59-68.
- [2] ธิติสรณ์ แสงอุไร. (2556). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต.
- [3] สุณีร์รัตน์ เนียรเจริญสุข. (2547). ความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 4(1), 85-98.
- [4] ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์. (2561). ปัญหาการฝึกงานและทักษะในการทำงานของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา, 8(3) ฉบับพิเศษ, 206-218.
- [5] Nareenoot Damrongchai. (2013). Japanese Speaking Personnel Proficiency Deficiencies: A Case Study of Japanese Education in Thailand. *Journal of Language Teaching and Research*, 4(2), 348-356.
- [6] 片桐準二・椿弘美 (2002). 「タイ国の大学における日本語主専攻開設前後の卒業生動向—シラパコーン大学日本語講座卒業生2001年追跡調査の結果と考察—」 『国際交流基金バンコク日本語センター紀要』 5, 53-68.
- [7] タナサーンเซอร์นีเม香・當山純・高坂千夏子・中井雅也・深澤伸子 (2005). 「ビジネスで使う日本語を考える—企業と教育現場の視点から—」 『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』 2, 207-222.
- [8] 前野文康、勝田千絵、Nida Larpsrisawad (2013). 「在タイ日系企業が求める日本語人材—アンケート調査より—」 『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』 10, 67-76.
- [9] 前野文康、勝田千絵、Nida Larpsrisawad (2015). 「在タイ日系企業が求める日本語人材—インタビュー調査より—」 『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』 12, 47-56.

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Affiliation: Faculty of Humanities, Kasetsart University

Corresponding email: swaralee@hotmail.com; tanapats.ku@gmail.com

Received: 2019/12/17

Revised: 2020/03/31

Accepted: 2020/04/09