การศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย: กรณีศึกษาแรงงานชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุ

A Study of Communication Problems in Japanese Language Among Thai Workers: A Case Study of Japanese Elderly Caregivers from Chiang Rai

ศุภธิดา นันต๊ะภูมิ[1] / วริทธิ์ สร้อยจาตุรนต์[2*] / โซอิจิ ทานากะ[3]

Supatida Nuntapoom[1] / Warit Soijaturon[2*] / Soichi Tanaka[3]

[1-3]สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เชียงราย 57100, ประเทศไทย

[1-3]Japanese Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Rai 57100, Thailand

**Corresponding author. E-mail: waritto@hotmail.com*

Received: February 3, 2025
Revised: February 27, 2026
Accepted: March 3, 2026

Abstract

This study aims to 1) examine the challenges and difficulties in Japanese language communication faced by Thai workers from Chiang Rai who provide elderly care in Japan, and 2) propose the guidelines to address and overcome these communication problems. Samples for this research were 12 Thai caregivers from Chiang Rai with at least six months of elderly care experience in Japan. Data were collected through an online questionnaire consisting of 66 questions, and the analysis employed statistical methods including percentages, mean ($\bar{x}$), and standard deviation (S.D.). The findings revealed that: 1) The Thai caregivers faced the most significant challenges in reading and writing Japanese for work-related documentation. They expressed the highest need for improvement in listening skills and preferred classroom learning with foreign instructors. 2) Relevant institutions or agencies in Chiang Rai province should plan and organize educational programs or training activities to adequately prepare Thai workers in Japanese writing, reading, and listening skills. These programs should be conducted by instructors to enhance the caregivers' confidence in using the language. This would enable them to perform their caregiving duties for the elderly in Japan more effectively and seamlessly.

Key words: Communication problems, Japanese language, Thai workers, Chiang Rai, Elderly caregivers

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายและมีระยะเวลาทำงานดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 12 ชุด จำนวน 66 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น มีปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานด้านเอกสารเกี่ยวกับงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น (อ่าน-เขียน) มากที่สุด ต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านทักษะด้านการฟังมากที่สุด และรูปแบบการเรียนที่ต้องการมากที่สุด คือ เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศ 2) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น คือสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตจังหวัดเชียงรายควรวางแผนจัดการเรียนการสอนหรือจัดกิจกรรมอบรมเตรียมความพร้อมทักษะด้านการเขียน การอ่าน และการฟังภาษาญี่ปุ่นให้เพียงพอโดยมีผู้สอนหรือวิทยากรดำเนินการสอนหรืออบรมแก่แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาญี่ปุ่นและทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น

คำสำคัญ: ปัญหาการสื่อสาร, ภาษาญี่ปุ่น, แรงงานไทย, เชียงราย, ผู้ดูแลผู้สูงอายุ

บทนำ

ปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Super aged society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 มีประชากรที่มีอายุเกิน 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนต่อประชากรทั้งหมด ร้อยละ 20.2 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 29.1 ในปี พ.ศ. 2563 และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอีกต่อไป ซึ่งคาดว่าในปี พ.ศ. 2593 ประเทศญี่ปุ่นจะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 38.8 (Shibuya, 2018, p. 11)

Department of Employment (2021, p. 1) ได้กล่าวถึงความเป็นมาและปัญหาการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศ การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศในระยะแรกเป็นการเคลื่อนย้ายไปทำงานต่างประเทศจากประเทศที่มีรายได้ต่ำไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูงกว่า จึงทำให้แรงงานไทยมีความต้องการไปทำงานต่างประเทศจำนวนมาก และขยายตัวเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในช่วงเวลาดังกล่าวจึงเป็นการเริ่มต้นของธุรกิจจัดหางานซึ่งเดิมนายจ้างต่างประเทศเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งจ่ายค่าตอบแทนให้กับแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานด้วยตนเอง เปลี่ยนมาเป็นระบบที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดหางานเป็นผู้จ่ายค่าตอบแทนซื้อตำแหน่งงานให้แก่นายจ้างหรือนายหน้าในต่างประเทศ ปี 2559 กลุ่มประเทศที่มีแรงงานไทยเดินทางไปทำงานมากที่สุด คือ กลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชีย ร้อยละ 67.03 ส่วนใหญ่ยังคงเดินทางไปทำงาน

ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต ภาคก่อสร้าง ภาคเกษตร และภาคบริการ ซึ่งตำแหน่งที่มีแรงงานไทยทำงานมากที่สุด เป็นการแจ้งการเดินทางกลับเข้าไปทำงานใหม่ หรือ Re-entry มากที่สุด ร้อยละ 40.21 ทั้งนี้ เดินทางไปทำงานในไต้หวันมากที่สุด รองลงมาเป็นสาธารณรัฐเกาหลี อิสราเอล ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามโอกาสของแรงงานไทยก็ยังมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ข้อจำกัดด้านภาษาต่างประเทศ นโยบายการรับแรงงานต่างชาติของประเทศผู้รับแรงงาน และการแข่งขันทางด้านแรงงาน

จากสถิติของกรมจัดหางาน กองบริหารแรงงานไทยในต่างประเทศพบว่า สถิติจำนวนคนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศประจำ พ.ศ. 2565 มีผู้ที่เดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นจำนวน 6,686 คน ซึ่งเป็นอันดับที่ 2 ในกลุ่มประเทศเอเชีย และเป็นอันดับที่ 3 จากทุกประเทศทั่วโลก (Department of Employment, Division of Thai Overseas Workers Administration, 2022) แสดงให้เห็นว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นตลาดแรงงานที่สำคัญของแรงงานชาวไทยในปัจจุบัน ประเภทของงานที่แรงงานชาวไทยนิยม ได้แก่ งานภาคการเกษตร งานภาคอุตสาหกรรม งานโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานดูแลผู้สูงอายุหรืองานบริบาลผู้สูงอายุ เป็นงานที่ได้รับความนิยมสูงในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เพราะแรงงานชาวไทยมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีน้ำใจชอบช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น เป็นมิตรและอดทนทำงาน สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นได้ดี ทำให้บริษัทจัดหางาน รวมถึงโรงเรียนสอนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาแรงงานในด้านการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น พ.ศ. 2565 จังหวัดเชียงรายมีแรงงานชาวไทยเดินทางไปทำงานประเทศญี่ปุ่นจำนวน 310 คน เป็นอันดับที่ 1 ของภาคเหนือตอนบน อันดับที่ 2 ได้แก่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 188 คน อันดับที่ 3 คือ จังหวัดพะเยา จำนวน 95 คน (Department of Employment Division, Thai Overseas Workers Administration, 2022, pp. 2-4)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีแรงงานชาวไทยเดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นจำนวนมาก Nishikito & Suksamana (2021, p. 4) ชี้ให้เห็นความต้องการไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นของแรงงานไทย โดยได้ศึกษาถึงแรงจูงใจของเยาวชนไทยที่ต้องการประกอบอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่า นอกเหนือจากค่าแรงที่สูงกว่าการทำงานในประเทศไทยแล้ว กลุ่มตัวอย่างมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนาอาชีพ และการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น ส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุมาก่อน ต้องการที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการพยาบาล นอกจากนี้ ด้วยอิทธิพลทางวัฒนธรรมของญี่ปุ่นยังมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นอีกด้วย ผลการศึกษาเรื่องนี้แสดงให้เห็นถึงความคล้ายคลึงกับแรงจูงใจของกลุ่มแรงงานชาวอินโดนีเซียรุ่นเดินทางไปทำงานด้านการพยาบาลประเทศญี่ปุ่น แต่แรงจูงใจของแรงงานชาวไทยในการศึกษานี้ มีเหตุผลหลักคือปัญหาเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ ปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น เป็นปัญหาสำคัญของแรงงานชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นจะต้องพบในการทำงาน อย่างไรก็ตามงานดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ดูแลทำหน้าที่ดูแลและผู้สูงอายุเป็นผู้รับการดูแล อีกทั้งยังมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่นที่ทำหน้าดูแลผู้สูงอายุ ผ่านการสนทนาและการจดบันทึกรายละเอียด ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาญี่ปุ่นในระดับหนึ่งทำให้แรงงานชาวไทยที่ทำหน้าดูแลผู้สูงอายุ ประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นทั้งในด้านการทำงานและด้านการใช้ชีวิตประจำวัน อีกประการหนึ่งคือ แรงงานชาวไทยแต่ละคน มีระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นไม่เท่ากัน บางคนสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ในระดับดี บางคนมีพื้นฐานภาษาญี่ปุ่น บางคนเพิ่งจะเริ่มเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นจากการอบรมเตรียมความพร้อมก่อนการไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งโรงเรียนสอนภาษาญี่ปุ่นหรือบริษัทจัดหางาน

ในประเทศไทยที่ทำการจัดส่งแรงงานไปทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น มีการอบรมภาษาญี่ปุ่นให้แก่ผู้สมัครเข้าเรียนเป็นจำนวน 480 ชั่วโมง หลังจากการอบรมเสร็จสิ้น ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นหรือ JLPT (Japanese Language Proficiency Test) เพื่อวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของชาวต่างชาติ ซึ่งมีระดับในการสอบผ่าน 5 ระดับตั้งแต่ N1 ถึง N5 โดยระดับสูงที่สุด คือ ระดับ N1 ซึ่งรัฐบาลญี่ปุ่นได้กำหนดให้ระดับ N4 เป็นมาตรฐานของแรงงานชาวต่างชาติที่จะทำงานการดูแลผู้สูงอายุที่ประเทศญี่ปุ่น ถึงแม้แรงงานชาวไทยทุกคนจะได้รับการอบรมด้านภาษาญี่ปุ่น และสามารถสอบผ่านการสอบ JPLT ระดับ N4 ก่อนเดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นแล้วก็ตาม แต่แรงงานชาวไทยก็ยังคงประสบปัญหาด้านการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงานจริงรวมถึงปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวันอีกด้วย ดังนั้นคณะผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะศึกษาเพราะเป็นประเด็นที่น่าสนใจและยังมีผู้ศึกษาจำนวนไม่มากนักและสามารถนำผลการศึกษาและองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดด้านวิชาการและการพัฒนาคุณภาพแรงงานไทยที่ต้องการไปทำงานเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุที่ประเทศญี่ปุ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น

ทบทวนวรรณกรรม

Kulrattanamoniporn (2012) งานวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2551 แสดงให้เห็นว่า มีคนไทยอยู่เกินกำหนดในประเทศญี่ปุ่นถึงกว่า 6,000 คนเป็นผู้หญิง ในช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา มีคนไทยถูกส่งตัวกลับมาจากญี่ปุ่น ปีละประมาณ 2,000 คน เหตุผลที่ผู้ย้ายถิ่นกลับมีทั้งแบบสมัครใจและถูกบังคับ สิ่งที่น่าจะเป็นเหตุผลหลักสำคัญขึ้นอยู่กับความสำคัญในการย้ายถิ่น ความต้องการในการทำงานและอายุของผู้ย้ายถิ่น หากผู้ย้ายถิ่นกลับประสบความสำเร็จในการย้ายถิ่นส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการที่จะทำงาน ขณะที่กลุ่มที่ไม่ประสบความสำเร็จในการ ย้ายถิ่นกลับมีความต้องการที่จะทำงาน ส่วนงานวิจัยของ Kongplanont (2016) ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพปัญหาและการปรับตัวด้านวัฒนธรรมของแรงงานไทยในรัฐปีนังประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานสูงที่สุด ขณะที่แรงงานไร้ฝีมือมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานสูงที่สุด จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่าแรงงานไทยส่วนใหญ่มีการปรับตัวด้านวัฒนธรรมโดยการพัฒนาทักษะทางภาษา มีการปรับตัวได้ดีต่อกฎระเบียบของหน่วยงาน สามารถอยู่ร่วมกับแรงงานต่างเชื้อชาติได้อย่างดี และงานวิจัยของ Chueaphat (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสารระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้วิจัยมีความเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับนักศึกษาและแรงงานชาวไทยในจังหวัดเชียงรายที่สนใจทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะใช้ชุดแบบสอบสอบถามโดยตรงและออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาเอเชียตะวันออก แขนงภาษาญี่ปุ่น และการอบรมภาษาญี่ปุ่นสำหรับแรงงานชาวไทยในจังหวัดเชียงรายที่สนใจงานทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. สมมติฐานการวิจัย

1. การสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) มีผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย กรณีศึกษาแรงงานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

2. การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic Social Communication) มีผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย กรณีศึกษาแรงงานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

3. ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) มีผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย กรณีศึกษาแรงงานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

4. สิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) มีผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย กรณีศึกษาแรงงานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย และมีระยะเวลาในการทำงานดูและผู้สูงอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจำนวน 12 คน

2. การกำหนดขนาดตัวอย่าง คณะผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (Thaweerat, 1997, pp. 284-285) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแรงงานชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นจำนวน 12 คน ที่ทำงานกับบริษัทในเครือข่ายและอยู่ในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้สะดวกต่อการติดตาม การตอบกลับและการได้ข้อมูลจากแบบสอบถาม

3. คณะผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยมีขั้นสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ร่างแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องเนื่องจากแบบสอบถามจะต้องแจกให้แรงงานชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น โดยออกแบบแบบสอบถาม 2 รูปแบบคือ รูปแบบเอกสารและรูปแบบสอบถามออนไลน์ google form

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สำรวจจากประชากรแล้วมาวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือก่อนวิเคราะห์ข้อมูล โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยค่า Cronbach's Alpha

3.1 แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน จำนวน 66 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น รายได้ต่อเดือนและเขตพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 4 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบโดยแบ่งเป็น 4 ข้อใหญ่ ข้อละ 3 ข้อย่อย รวมทั้งสิ้น 34 ข้อ ดังนี้

1) การสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication)

2) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic Social Communication)

3) ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) จำนวน 3 ข้อ

4) สิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่แรงงานชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ที่ทำงานกับบริษัทในเครือข่ายและอยู่ในจังหวัดเชียงราย ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบสอบถามออนไลน์ google form โดยใช้แบบสอบแบบรูบิกส์ (Rubric Score) จำนวน 66 ข้อ

2. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อหาค่าทางสถิติดังต่อไปนี้

1. โดยการใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อพรรณนาคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวในการวิจัยครั้งนี้ โดยค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การศึกษาผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีผลต่อแรงงานชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ใช้วิธีการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation : r)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาวิจัยซึ่งแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น จำนวนระยะเวลาทำงาน 6 เดือนขึ้นไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 12 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การมีความรู้คำศัพท์ที่จำกัด	3.58	0.66	มาก
2. การมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอ	3.00	0.60	ปานกลาง
3. ปัญหาการสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวัน	2.66	0.88	ปานกลาง
4. ปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในการทำงานดูแล	3.00	0.85	ปานกลาง
5. ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น (ฟัง-พูด)	2.66	0.88	ปานกลาง
6. ปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานด้านเอกสารเกี่ยวกับงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น (อ่าน-เขียน)	3.66	0.77	มาก
7. ปัญหาการให้ข้อมูลเพิ่มอื่นเติมนอกเหนือจากงาน	2.91	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงราย ที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นมีปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานด้านเอกสารเกี่ยวกับงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นด้านการอ่านและการเขียนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ด้านปัญหาความรู้คำศัพท์ที่จำกัด มีค่าเฉลี่ย 3.58 น้อยที่สุดคือ ด้านปัญหาการสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันและผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น (ฟัง-พูด)โดยมีค่าเฉลี่ย 2.66

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านทักษะ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ทักษะด้านการฟัง	4.16	0.83	มาก
2. ทักษะด้านการพูด	3.83	0.93	มาก
3. ทักษะด้านการอ่าน	3.75	0.86	มาก
4. ทักษะด้านการเขียน	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านทักษะและด้านเนื้อหาของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านทักษะด้านการฟัง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา ได้แก่ ด้านปัญหาความรู้คำศัพท์ที่จำกัด มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านเนื้อหา พบว่า แรงงานไทยชาวเชียงรายมีความต้องการพัฒนาด้านการอ่านและการเขียนในการทำงาน เช่น การอ่าน

และเขียนข้อมูล เอกสาร จดหมาย อีเมล รายงาน แบบฟอร์ม เป็นต้นและคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นสำหรับการทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากงาน และการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไปในชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านรูปแบบการเรียนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านรูปแบบการเรียน	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทย	3.41	0.90	ปานกลาง
2. เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศ	3.83	1.11	มาก
3. เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทยและชาวต่างประเทศ	3.75	1.42	มาก
4. อบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการปฏิบัติและกิจกรรม	3.50	0.90	มาก
5. อบรมผ่านระบบออนไลน์กับผู้สอนโดยตรงตามเวลาที่กำหนด เช่น การอบรมผ่าน Zoom/Microsoft Team	3.08	1.16	ปานกลาง
6. เรียนด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่มีบทเรียนและแบบฝึกหัดโดยไม่มีการตอบโต้กับผู้สอน	3.08	0.99	ปานกลาง
7. เรียนด้วยตนเองผ่านการรับชมคลิปสอนภาษาในช่องทางต่าง ๆ เช่น YouTube/Tiktok/Facebook เป็นต้น	3.00	1.20	ปานกลาง
8. เรียนด้วยตนเองผ่านคู่มือแบบ E-book	2.66	1.23	ปานกลาง
9. เรียนด้วยตนเองผ่านเอกสารแบบรูปเล่ม เช่น หนังสือ/คู่มือ	2.66	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้านรูปแบบการเรียนของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นด้วยการเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.41 ในขณะที่เรียนด้วยตนเองผ่านคู่มือแบบ E-book และเรียนด้วยตนเองผ่าน เอกสารแบบรูปเล่ม เช่น หนังสือ/คู่มือ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 2.66 เท่ากัน

ตารางที่ 4 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านการสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication)

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	Mean	S.D.	ระดับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
1. ด้านการสื่อสารในสังคมเจ้าบ้าน	3.25	1.04	ปานกลาง
2. ด้านการสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง	3.77	0.99	มาก
3. ด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน	3.59	0.74	มาก
4. ด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า	3.58	1.42	มาก
ภาพรวม	**3.55**	**0.17**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่าการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง (Ethnic Social Communication) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 และด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.55

ตารางที่ 5 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านการสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication)

การสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน	Mean	S.D.	ระดับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
1. ในชีวิตประจำวันของท่านคุยกับคนญี่ปุ่นเป็นประจำ	3.92	1.04	มาก
2. ท่านไปเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ กับคนญี่ปุ่นเสมอ	3.00	1.15	ปานกลาง
3. ท่านดูรายการโทรทัศน์เป็นภาษาญี่ปุ่นเป็นประจำ	3.00	0.91	ปานกลาง
4. ท่านดูหนังญี่ปุ่นและฟังเพลงญี่ปุ่นเป็นประจำ	3.08	1.04	ปานกลาง
รวม	**3.25**	**1.04**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 5 พบว่า การสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) พบว่า แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น มีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านการสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องในชีวิตประจำวันของท่านคุยกับคนญี่ปุ่นเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 รองลงมา ได้แก่ การไปเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ กับคนญี่ปุ่นเสมอ ดูรายการโทรทัศน์เป็นภาษาญี่ปุ่นเป็นประจำ และท่านดูหนังญี่ปุ่นและฟังเพลงญี่ปุ่นเป็นประจำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 6 ด้านการสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง (Ethnic Social Communication)

ด้านการสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง	Mean	S.D.	ระดับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
1. ช่วงเริ่มต้นที่อยู่ประเทศญี่ปุ่นท่านมักจะปรับทุกข์หรือระบายความรู้สึกต่าง ๆ กับเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น	3.92	0.95	มาก
2. ช่วงเริ่มต้นที่อยู่ประเทศญี่ปุ่นท่านมักจะรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น	3.92	0.95	มาก
3. ท่านมักจะไว้ใจเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น	3.92	0.86	มาก
4. ท่านมักจะดูหนังไทยและฟังเพลงไทยมากกว่าดูหนังญี่ปุ่นและฟังเพลงญี่ปุ่น	3.33	1.18	ปานกลาง
รวม	**3.77**	**0.99**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่า การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง (Ethnic Social Communication) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องช่วงเริ่มต้นที่อยู่ประเทศญี่ปุ่นมักจะปรับทุกข์หรือระบายความรู้สึกต่าง ๆ กับเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น และช่วงเริ่มต้นที่อยู่ประเทศญี่ปุ่น มักจะรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น และเรื่องมักจะไว้ใจ

เพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนชาวญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 รองลงมา ได้แก่ เรื่องดูภาพยนตร์ไทยและฟังเพลงไทยมากกว่าดูภาพยนตร์ญี่ปุ่นและฟังเพลงญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 7 ด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence)

ด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน	Mean	S.D.	ระดับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
1. ท่านพูดภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่ว	3.33	0.75	ปานกลาง
2. ท่านมีความเชื่อในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตแบบชาวญี่ปุ่น	3.45	0.89	ปานกลาง
3. เมื่อท่านเจอเพื่อนหรือคนรู้จักชาวญี่ปุ่นท่านจะทักทายด้วยการโค้งคำนับหรือกล่าวคำทักทายสวัสดี	4.42	0.76	มาก
4. ท่านอ่านและเขียนภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่ว	3.17	0.55	ปานกลาง
รวม	**3.59**	**0.74**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) พบว่า แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น มีความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเรื่องเจอเพื่อนหรือคนรู้จักชาวญี่ปุ่นจะทักทายด้วยการโค้งคำนับหรือกล่าวคำทักทายสวัสดี รองลงมา ได้แก่เรื่อง พูดภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่วและมีความเชื่อในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตแบบชาวญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ย 4.42 และ 3.33 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องอ่านและเขียนภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 8 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition)

ด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า	Mean	S.D.	ระดับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
1. ท่านเรียนภาษาญี่ปุ่นมาก่อนที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น	4.08	1.32	มาก
2. ท่านเรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นมาก่อน ที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น	4.00	1.29	มาก
3. ท่านศึกษาประวัติศาสตร์ญี่ปุ่นมาก่อน ที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น	3.50	1.32	ปานกลาง
4. ท่านมีเพื่อนหรือคนรู้จักชาวญี่ปุ่นมาก่อน ที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น	2.75	1.74	ปานกลาง
รวม	**3.58**	**1.42**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมการด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องเรียนภาษาญี่ปุ่นมาก่อนที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.08 รองลงมา

คือ เรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นมาก่อน ที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ ศึกษาประวัติศาสตร์ญี่ปุ่นมาก่อนที่จะเข้ามาทำงานในประเทศญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 การปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component)

การปรับตัวด้านความคิด	Mean	S.D.	ระดับการปรับตัว
ส่วนตัว			
1. ท่านคิดว่าจะไปร่วมงานประเพณีต่าง ๆ ของคนญี่ปุ่นถ้าคนญี่ปุ่นชวนไป	2.73	1.81	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจะแต่งกายแบบคนญี่ปุ่นได้	4.00	1.28	มาก
3. ท่านคิดว่าจะอยู่ในประเทศญี่ปุ่นอย่างมีความสุขถ้าคนญี่ปุ่นให้การยอมรับกับท่านเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	4.18	0.94	มาก
รวม	3.64	1.34	มาก
การทำงาน			
4. ท่านคิดว่าการพูดภาษาญี่ปุ่นให้ชัดเจนเหมือนคนญี่ปุ่นเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น	4.18	0.94	มาก
5. ท่านคิดว่าความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเกิดจากการมาทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น	4.27	0.75	มาก
6. ท่านคิดว่าการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นเป็นประโยชน์กับท่าน	3.73	1.21	มาก
รวม	4.06	0.97	มาก
การรปรับตัวด้านความคิดในภาพรวม	3.84	1.14	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า การปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อย พบว่าการปรับตัวความคิด (Cognitive Component) ในเรื่องการทำงาน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คิดว่าการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นเป็นประโยชน์และคิดว่าการพูดภาษาญี่ปุ่นให้ชัดเจนเหมือนคนญี่ปุ่นเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คิดว่าความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเกิดจากการมาทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น สำหรับการปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) ในเรื่องส่วนตัว ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คิดว่าจะอยู่ในประเทศญี่ปุ่นอย่างมีความสุข ถ้าคนญี่ปุ่นให้การยอมรับกับท่านเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ส่วนประเด็นที่มีค่าต่ำที่สุด คือ คิดว่าจะไปร่วมงานประเพณีต่าง ๆ ของคนญี่ปุ่นถ้าคนญี่ปุ่นชวนไป

ตารางที่ 10 การปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component)

การปรับตัวด้านความรู้สึก	Mean	S.D.	ระดับการปรับตัว
ส่วนตัว			
1. ท่านรู้สึกดีใจเมื่อได้มีส่วนร่วมในงานประเพณีต่าง ๆ ของคนญี่ปุ่น	4.27	0.86	มาก
2. ท่านรู้สึกดีใจที่สามารถพูดคุยกับชาวญี่ปุ่นในที่ทำงานได้รู้เรื่อง	4.00	1.13	มาก
3. ท่านรู้สึกพอใจในความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม	4.45	0.78	มาก
รวม	4.24	0.92	มาก
การทำงาน			
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่การทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นของท่านได้รับการยอมรับจากคนญี่ปุ่น	4.00	0.85	มาก
5. ท่านรู้สึกพอใจค่าตอบแทนและงานในปัจจุบัน	4.18	1.19	มาก
6. ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นและได้เข้าในการทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมากขึ้น	3.45	1.16	ปานกลาง
รวม	3.88	1.07	มาก
การปรับตัวด้านความรู้สึกในภาพรวม	4.06	1.00	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า การปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) พบว่าการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) ในเรื่องส่วนตัว ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกดีใจที่สามารถพูดคุยกับชาวญี่ปุ่นในที่ทำงานได้รู้เรื่อง ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รู้สึกดีใจเมื่อได้มีส่วนร่วมในงานประเพณีต่างๆ ของคนญี่ปุ่นและรู้สึกพอใจในความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม สำหรับการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) ในเรื่องที่ทำงาน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นและได้เข้าในการทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมากขึ้น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รู้สึกพอใจค่าตอบแทนและงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 11 การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component)

การปรับตัวด้านพฤติกรรม	Mean	S.D.	ระดับการปรับตัว
ส่วนตัว			
1. ท่านใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงวัยชาวญี่ปุ่นและคนญี่ปุ่นมากขึ้น	4.27	1.05	มาก
2. ท่านชอบดูรายการโทรทัศน์หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ตของญี่ปุ่น	4.18	0.83	มาก
3. ท่านปฏิบัติตามประเพณีญี่ปุ่นมากขึ้น	3.00	1.04	ปานกลาง
รวม	3.82	0.98	มาก

การปรับตัวด้านพฤติกรรม	Mean	S.D.	ระดับการปรับตัว
การทำงาน			
4. ท่านใช้ภาษาญี่ปุ่นอธิบายในงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น	3.91	1.08	มาก
5. ท่านเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่นเพื่อประโยชน์ในการทำงาน	4.00	0.95	มาก
6. ท่านปรับวิธีการทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น	4.09	0.79	มาก
รวม	4.00	0.94	มาก
การปรับตัวด้านพฤติกรรมในภาพรวม	3.91	0.96	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) พบว่า มีการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในเรื่องส่วนตัว ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงวัยชาวญี่ปุ่นและคนญี่ปุ่นมากขึ้น ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ชอบดูรายการโทรทัศน์หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ตของญี่ปุ่น สำหรับการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในเรื่องการทำงาน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่นเพื่อประโยชน์ในการทำงาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปรับวิธีการทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปรับตัวในภาพรวมพบว่า แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นมีการปรับตัวในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึก (Affective Component) และการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปรับตัวในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน พบว่าการปรับตัวในเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องทำงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) ในเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องการทำงาน และการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในเรื่องการทำงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น คือ สถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตจังหวัดเชียงราย ควรวางแผนจัดการเรียนการสอนหรือจัดกิจกรรมอบรมเตรียมความพร้อมทักษะด้านการเขียน ด้านการอ่าน และด้านการฟังภาษาญี่ปุ่นให้เพียงพอ โดยมีผู้สอนหรือวิทยากรเป็นผู้ดำเนินการสอนหรืออบรมแก่แรงงานไทยชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาญี่ปุ่นและทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นได้อย่างราบรื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย : กรณีศึกษาแรงงานชาวเชียงรายที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น คณะผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์การสื่อสารต่างวัฒนธรรมในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง (Ethnic Social Communication) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.77 ส่วน ด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 และด้านสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ตามลำดับซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสื่อสารในสังคมเจ้าบ้าน (Host Social Communication) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 3.25 อันเนื่องมาจากการรวมตัวกันของกลุ่มแรงงานชาวไทยในญี่ปุ่น ทั้งในอาชีพเดียวกันและต่างอาชีพ เพื่อหาเพื่อนชาติเดียวกันในต่างประเทศ เพื่อการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการใช้ชีวิต และเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งแสดงในเห็นถึงความไม่สอดคล้องในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นในด้านชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahakhan (2014, pp. 52-53) ที่ได้ศึกษาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานของญี่ปุ่นและไทยและพนักงานชาวญี่ปุ่นได้กล่าวถึงปัญหาในการสื่อสารกับแรงงานไทยว่ามีอุปสรรคในการสื่อสารเรื่องเวลา เช่น เรื่องกำหนดการส่งงานมีความล่าช้าขัดต่อวัฒนธรรมการทำงาน อุปสรรคในการสื่อสารเรื่องกฎ เช่น ชาวไทยมักทำงานแบบเดี่ยวไม่ถนัดทำงานแบบกลุ่ม ซึ่งชาวญี่ปุ่นเน้นในการทำงานเป็นทีม อุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการถ่ายทอดงานให้แก่ผู้อื่น อันสืบเนื่องมาจากชาวไทยชอบการทำงานแบบเดี่ยวทำให้มีอุปสรรคในการสื่อสารถ่ายทอดงานและความรู้ อุปสรรคในสื่อสารเรื่องลักษณะการทำงาน เช่น ชาวไทยชอบการทำงานสบาย สะดวกและสนุก ซึ่งแตกต่างจากชาวญี่ปุ่นที่ทำงานจริงจังเน้นความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่วน Tindall & Beardsley & Kimberlin (1994, pp. 15-17) ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารเกี่ยวกับผู้รับสาร (receiver, audience) ว่า ผู้รับสารต้องมีทักษะในการสื่อสารของภาษานั้นๆ ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับระบบทางสังคมและวัฒนธรรม ส่วน Kananurak (2004, pp. 4-5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความเกี่ยวพันกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคมวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมที่เกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นผลบวกหรือผลลบได้ ทางด้าน Ministry of Health Labour and Welfare Japan (2022) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร มีความสำคัญต่องานดูแลผู้สูงวัย โดยปัจจุบันมีปัจจัย ต่าง ๆ ที่ทำให้ความสามารถในการสื่อสารของมนุษย์ลดลง จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ เข้ามาร่วมในกระบวนการสื่อสารด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ ส่วน Ueno (2005, pp. 47-55) กล่าวว่า ความสามารถทางด้านวัจนภาษาและอวัจนภาษาและความสามารถในการรวบรวมเสาะหาข้อมูลคือสิ่งจำเป็นต่อการดูแลผู้สูงวัย ส่วน Fujimoto (2007, pp. 347-361) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถในการใช้วัจนภาษาและอวัจนะภาษา และ Pickering & Garrod (2004, pp. 169-226) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ระหว่างการสนทนาคู่สนทนาจะต้องให้ความสำคัญในความรู้ความสามารถทางด้านภาษาของฝ่ายตรงข้าม

2. การปรับตัว ผลการวิเคราะห์ด้านการปรับตัวในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก (Affective Component) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.06 ส่วน ด้านพฤติกรรม (Behavior Component) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 และ ด้านความคิด (Cognitive Component) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 ตามลำดับซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องทางด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ทำให้ชาวไทยในญี่ปุ่นมีความยากลำบากในการปรับตัวในทั้งสามด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Japan Labor Office (2018) ที่ได้ศึกษาถึงความเป็นอยู่และการปรับตัวของชาวไทยในญี่ปุ่น ที่ใช้ชีวิตอยู่ในญี่ปุ่นเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับภาษา วัฒนธรรมและอาหารแตกต่างจากการใช้ชีวิตที่เคยเป็นอยู่ในไทยทำให้เกิดความเหงาคิดถึงบ้าน จนอาจทำให้เกิดความเบื่อและเครียด ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้าน Brown (2000, pp. 177-178) กล่าวว่า วัฒนธรรมเป็นรูปแบบของพฤติกรรมและกระบวนการที่ฝังรากลึกอยู่ในความคิดของมนุษย์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการเรียนภาษาที่สอง และเนื่องจากภาษาและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน การเรียนรู้ภาษาที่สองจึงมีความหมายรวมไปถึงการเรียนรู้วัฒนธรรมที่สองด้วย ส่วน Heath & Bryant (2000, p. 276) กล่าวว่า ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เมื่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันถูกนำมาเปรียบเทียบในเชิงบวก จะช่วยลดความไม่แน่ใจในการสื่อสาร ทำให้บุคคลมีทัศนคติในเชิงบวก ยินดีที่จะเรียนรู้และสื่อสารกับสมาชิกจากวัฒนธรรมอื่น

References

Brown, H. D. (2000). **Principles of language learning and teaching** (4th ed.). Longman.

Chueaphat, R. (2020). **Effective internal communication patterns of organizations in Rojana Industrial Estate, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province** [Master's thesis]. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (In Thai)

Department of Employment, Division of Thai Overseas Workers Administration. (2022). **Number of Thai workers permitted to work overseas, classified by domicile, destination country, and travel method: Annual summary for 2022 (January–December)** (pp. 2,4). https://doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/149/cat/81/sub/0/pull/ (In Thai)

Department of Employment. (2021). **Strategy for the administration of overseas employment placement (2017–2021). Division of Thai Overseas Workers Administration.** https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/oversea.pdf (In Thai)

Fujimoto, M., & Daibo, I. (2007). ENDCORE: A hierarchical structure theory of communication skills. **The Japanese Journal of Personality, 15**(3), 347 361. https://doi.org/10.2132/personality.15.347

Heath, R. L., & Bryant, J. (2000). **Human communication theory and research: Concepts, contexts, and challenges** (2nd ed.). Erlbaum.

Japan Labor Office. (2018). **Living conditions of Thai workers in Japan.** https://japan.mol.go.th/situation/the-general-problem-of-thai-workers

Kongplanont, W. (2016). Problems and cultural adaptation of Thai workers in Penang State, Malaysia. **Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, 10**(2), 1–26. (In Thai)

Kulrattanamoniporn, C. (2012). Willing or forced return: Reasons for return migration of Thai workers from Japan. **Japanese Studies Journal, 9**(1), 35–46. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/japanese/article/view/13735/12390

Kananurak, M. (2004). **Psychology and Human Communication.** Odeon Store.

Ministry of Health, Labour and Welfare, Japan. (2022). **Annual Health, Labour and Welfare Report 2022.** Ministry of Health, Labour and Welfare. https://www.mhlw.go.jp/english/wp/wp-hw2022/index.html

Mahakhan, N. (2014). **Working under different cultures: Problems and expectations of Japanese companies** (Research report). Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University. (In Thai)

Nishikito, E. M., & Suksamana, C. (2021). Motivation of youth aspiring to work in elderly care occupations in Japan. **Journal of the Japanese Studies Association of Thailand, 11**(2), 4.

Pickering, M. J., & Garrod, S. (2004). Toward a mechanistic psychology of dialogue. **Behavioral and Brain Sciences, 27** (2), 169 226. https://doi.org/10.1017/S0140525X04000056

Shibuya, M. (2018). **Japanese retirement migration in Chiang Mai, Thailand.** Chiang Mai University Press.

Thaweerat, P. (1997). **Research methods in behavioral and social sciences** (7th ed.). Srinakharinwirot University, Prasarnmit Campus. (In Thai)

Tindall, W. N., Beardsley, R. S., & Kimberlin, C. L. (1994). **Communication skills in pharmacy practice.** Lea & Febiger.

Ueno, K. (2005). **Socioeconomic research on formation of living activities and living environment.** Hyougokenritsu Keizai Keiei Kenkyuujo.