

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ การทำงานในองค์กรที่มีปริมาณพนักงานในองค์กรจำนวนมากจำเป็นต้องมีทั้งที่ซึ่งต้องมีความเข้าใจในเรื่องการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นศูนย์กลางอันสำคัญที่สุดของทุกองค์กร (Goldhaber, 1978: VII) และเนื่องจากปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีภาวะการแข่งขันสูงสุด องค์กรจำเป็นที่จะต้องปรับตัวตามให้ทันเพื่อความอยู่รอดและมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยหลักที่จะทำให้ใ้องค์การอยู่รอดได้ก็คือ โครงสร้าง (Structure) งานหรือภารกิจ (Task) เทคโนโลยี (Technology) และคน (People) (ทองศรี กำนวณ อรุณชา, 2533) ปัจจัยเหล่านี้จะต้องมีความเหมาะสมและเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลใ้องค์การสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี กล่าวคือ องค์กรจะต้องจัดโครงสร้างและเทคโนโลยีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินการขององค์กร เพื่อจะเป็นแนวทางใ้องค์การได้ดำเนินการใ้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารที่ดีในองค์กร ได้รับข่าวสารที่องค์กรได้วางแผนไว้ เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงตามแผนงานนั้น การสื่อความหมายตรงกัน เข้าใจร่วมกัน จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักงาน รักองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันรู้จักวิธีการที่จะปรับตัวในการทำงาน และเรียนรู้ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วย การสื่อสารจึงมีบทบาทในการทำหน้าที่เป็นเสมือนสายใยเชื่อมโยงบุคคลในองค์กรใ้มีการประสานงานกันด้วยดี และการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคลทุกระดับในองค์กร ทำให้เกิดการถ่ายทอดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ นโยบาย หลักการ และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันในที่สุด

เป็นที่ยอมรับกันว่าการดำเนินงานขององค์กรนั้น การติดต่อสื่อสารนับเป็นรากฐานที่สำคัญในการบริหารงาน ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ทำโดยไม่รู้วัตถุประสงค์ ไม่รู้แนวทางที่จะใ้ปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ เพราะถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหาร ได้อย่างโดดเด่นว้าวหรือเพียงลำพังตนเองได้ แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในทุกระดับ เดล เอส บีช (Dale S. Beach) กล่าวไว้ว่า

“ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้วองค์กรก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์กร และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน”¹

พอร์เตอร์ (Porter) และโรเบิร์ต (Roberts) ได้เปรียบเทียบบทบาทความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์กรว่า “การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำ องค์กรเปรียบเสมือนปลา” เพราะว่าการประกอบจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเช่นเดียวกับปลาที่เจริญเติบโตได้ก็ต้องอาศัยน้ำ พืชพันธุ์ และสัตว์ต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในน้ำ อย่างไรก็ตามควรตระหนักว่า “การติดต่อสื่อสารที่ดีไม่อาจจะทดแทนการวางแผนที่มีข้อผิดพลาดได้ ผู้บริหารทุกคนต้องมีทักษะต่อการสื่อสารในลักษณะที่เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่ง แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งทดแทนความคิดเห็นทางการบริหาร”² ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่ทำได้ง่ายที่สุดและมีประสิทธิภาพในการบริหาร เนื่องจากการบริหารงานใดๆก็ตามผู้บริหารมีจุดมาขปลายทางที่สำคัญ 2 ประการ คือ ให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ความคาดหวัง (Expectations) ของหน่วยงานนั้นๆ ได้รับความสำเร็จ และให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) จึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารจำเป็นต้องอยู่ควบคู่กับองค์กรอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่ทั้งนี้พฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรในองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้นมิได้มีกฎเกณฑ์ตายตัวเสมอไป เนื่องจากแต่ละองค์กรมีลักษณะและโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อม อาทิ ลักษณะของการประกอบการ และลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่างๆที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

ยังมีปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ซึ่งทำให้รูปแบบการสื่อสารในแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน ยิ่งประเทศที่ห่างไกลกันก็ยิ่งดูเหมือนว่าจะมีลักษณะในการสื่อสารแตกต่างกันมากขึ้น ทั้งนี้เพราะความแตกต่างทางเชื้อชาติเป็นตัวกำหนดความแตกต่างทางลักษณะในการสื่อสาร (ความเห็นเพิ่มมิใช่แค่เพียงเชื้อชาติอย่างเดียวจะเป็นระดับของการศึกษาและรายได้ทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมด้วย) รวมทั้งกำหนดรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้วยที่สอดคล้องกับการทำงานของแต่ละองค์กรนั้น แต่ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบันก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและลักษณะการทำงานของคนแต่ละเชื้อชาติ มีการถ่ายทอดวิธีการและกิจกรรมของคนชาติอื่นๆมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งบางสิ่งก็ได้กลายมาเป็นลักษณะสากลที่

¹ Dale S. Beach, "Personnel The Management of People of Work" (New York : The Macmillan, 1967), p.358

² Lyman W. Porter and Karlene H. Roberts, "Communication in Organization," p.1554.

³ สมยศ นาวีการ, "ทฤษฎีองค์กร", ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2526), หน้า 227

หลาย ๆ ประเทศทั่วโลกยึดถือปฏิบัติ อาทิ ภาษา (ภาษาอังกฤษ) การใช้กฎหมาย (incoterm) และ เครื่องแต่งกาย (สูท เนคไท)

ด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงของ สังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้หลาย ๆ ประเทศต่างพากันขยายกิจการของตนออกไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดองค์การข้ามชาติขึ้นมากมาย โดยเฉพาะหน่วยธุรกิจที่มีรูปแบบเป็นบริษัทข้าม ชาติได้ขยายกิจการไปยังประเทศต่างๆ อย่างกว้างขวาง และนอกจากบริษัทเหล่านี้จะเข้ามาลงทุนเพื่อ ขยายธุรกิจแล้ว บริษัทข้ามชาติยังได้นำรูปแบบและลักษณะการทำงานของตนเข้ามาพร้อมธุรกิจนั้น ด้วย

สาเหตุที่บริษัทข้ามชาติต่าง ๆ พากันขยายการลงทุนไปในประเทศต่าง ๆ เนื่องจากลักษณะ การดำเนินกิจการของประเทศก็เช่นเดียวกับบุคคล คือไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยว โดย ปราศจากการติดต่อกับประเทศอื่น ๆ และเหตุผลเบื้องต้นก็คือ แต่ละประเทศไม่สามารถผลิตวัตถุดิบ ผลิตสินค้าในลักษณะอุตสาหกรรม และบริการได้ครบทุกอย่างตามที่ต้องการ หรือหากสามารถผลิต เองได้ก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายต้นทุนเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับการไปซื้อจากประเทศอื่น ๆ จึงต้อง อาศัยการเคลื่อนย้าย แลกเปลี่ยน ซื้อขายซึ่งกันและกัน การติดต่อทำธุรกิจระหว่างประเทศ จึงทำให้ ประชาชนของประเทศผู้ทำธุรกิจระหว่างประเทศได้รับอรรถประโยชน์ (Utility) สูงขึ้น มีความเป็น อยู่ดีขึ้น เศรษฐกิจภายในมีโอกาสเจริญเติบโตมากขึ้น

การลงทุนของบริษัทข้ามชาตินั้น มักจะเป็นลักษณะของการนำเงินทุนมาจากต่างประเทศ แล้วเปิดเป็นสาขาหรือบริษัทในเครือ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบริษัทข้ามชาติจะมีสาขาหรือบริษัทในเครือ ในประเทศต่าง ๆ เป็นจำนวนหลายประเทศ โดยมีบริษัทแม่ (Parent Company) ซึ่งเป็นสำนักงาน ใหญ่คอยควบคุมดูแลสาขาเหล่านี้อยู่ โดยการลงทุนบริษัทข้ามชาติมีส่วนในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศผู้ได้รับการลงทุน ดังนี้

1. ช่วยให้เทคโนโลยีการผลิตในสินค้าดังกล่าวเจริญขึ้น
2. ช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้านนั้นเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการลง ทุนเพิ่มขึ้น
3. ช่วยเป็นตัวอย่างให้บริษัทอื่น ๆ เข้ามาลงทุนในประเทศเจ้าบ้าน
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศที่จะต้องสูญเสียไปในการนำเข้าสินค้าที่บริษัทข้ามชาติ นั้นเข้ามาดำเนินการลงทุนผลิตในประเทศเจ้าบ้าน ในขณะที่เดียวกันก็ทำการส่งออกเป็น การทำให้ประเทศเจ้าบ้านได้รับเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้บริษัทข้ามชาติยังมีส่วนช่วยให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าต่างๆ ระหว่างประเทศ น้อยลง เพราะการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ ย่อมจะมีผลกระทบต่อสินค้าที่มีการผลิตอยู่แล้วในประเทศเจ้าบ้าน ระดับการจ้างงาน ตลอดจนคุณลักษณะการเงินของประเทศที่ได้รับการลงทุนนั้น สำหรับผลประโยชน์ที่ประเทศเจ้าบ้านจะได้รับจากบริษัทข้ามชาตินั้นพอจะสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ผลของการลงทุนจากต่างประเทศ คือ มีเงินทุนไหลเข้า (Capital Inflow) ซึ่งจะมีส่วนช่วยทำให้ดุลการชำระเงินของประเทศเจ้าบ้านดีขึ้น (หากมีการส่งออกสินค้าดังกล่าวมีมูลค่ามากกว่าการนำเข้าวัตถุดิบ)

2. มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่จะแพร่หลายไปสู่การผลิตอื่น ๆ ในลักษณะกรรมวิธีการผลิตวิธีใหม่ หรือวิธีการจัดการธุรกิจวิธีใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้มักจะติดตามเข้ามาพร้อมกับเครื่องจักร อุปกรณ์ และวิธีการบริหารงานผลิตที่ผู้ลงทุนชาวต่างประเทศจะนำเข้ามา

3. นักลงทุนต่างประเทศมักจะมียุทธศาสตร์ในกิจการประเภทบุกเบิก (Pioneer) คือ ก่อตั้งสิ่งใหม่ในกิจการในธุรกิจที่นักธุรกิจในประเทศยังไม่กล้าทำ

4. การลงทุนในธุรกิจที่มีการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า จะมีส่วนช่วยประหยัดเงินตราที่ต้องสูญเสียไปจากการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็มีส่วนในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมากมายภายในประเทศขึ้นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การลงทุนในธุรกิจที่มีการผลิตเพื่อการส่งออก จะทำให้ประเทศเจ้าบ้านได้รับเงินตราต่างประเทศจากการส่งสินค้าออกมากขึ้น

6. แรงงานในท้องถิ่นจะได้รับการเรียนรู้วิธีการบริหารกิจการแบบใหม่ ๆ ตลอดจนมีโอกาสเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ในการผลิตในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้ ขณะเดียวกันมีส่วนช่วยในการจ้างงานในประเทศเพิ่มขึ้นอีกด้วย

บริษัทข้ามชาติเหล่านี้มีเป้าหมายในการประกอบการที่ต้องการผลกำไร ขยายกิจการ และต้องการสร้างชื่อเสียงของบริษัทให้อยู่ในระดับสากลเหมือน ๆ กัน แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทข้ามชาติเหล่านี้ มีวิธีการดำเนินการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นแตกต่างกันออกไปตามรูปแบบและลักษณะการทำงานของแต่ละบริษัท การนำระบบการทำงานของประเทศหนึ่งไปใช้ยังอีกประเทศหนึ่ง อาจนำมาซึ่งประสิทธิผลที่น่าพอใจ ถ้าวิธีการนั้นเป็นที่ยอมรับของพนักงานและสอดคล้องกับรูปแบบและลักษณะการทำงานของท้องถิ่น แต่ถ้าในทางกลับกันถ้านำระบบดังกล่าวไปใช้ โดยขาดความเข้าใจในรูปแบบและลักษณะการทำงานของท้องถิ่นแล้ว นอกจากไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานแล้ว ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ ตามมาอีกด้วย อาทิเช่น ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เกิดการประท้วง มีการนัดหยุดงานและเปลี่ยนงานบ่อย ๆ พนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งล้วนแต่เป็นสาเหตุให้เกิดความสูญเสียต่อองค์การทั้งสิ้น

ดังนั้นความเข้าใจในรูปแบบและลักษณะการทำงานของแต่ละประเทศที่จะเข้าไปทำการลงทุนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักลงทุนและผู้บริหารชาวต่างชาติ ที่ควรจะศึกษาถึงรูปแบบการทำงานที่แตกต่างออกไปให้ต้องเห็นเสียก่อน ๆ ที่จะเข้าไปดำเนินกิจการ เพื่อให้ทราบว่าจะระบบการดำเนินงานที่ตนจะนำเข้าไปใช้ในประเทศนั้น ๆ เหมาะสมสำหรับประเทศนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งบางครั้งทางบริษัทอาจจะต้องมีการดำเนินการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือระบบการทำงานบางอย่างให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานเดิมขององค์กรนั้นๆด้วย เพื่อที่บริษัทจะสามารถดำเนินการตามธุรกิจของตนได้อย่างราบรื่น และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารที่ดีเท่านั้นที่จะทำให้การปรับเปลี่ยนนโยบายบรรลุผลสำเร็จ

นอกจากนี้ เฮร์เบิร์ต ซิลเลอร์ (แปลโดย ดร.อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์) ได้กล่าวว่า “ทุกวันนี้บริษัทข้ามชาติ คือผู้จัดการระบบเศรษฐกิจโลก ข่าวสารและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในระบบบริหารและควบคุมของบริษัทเหล่านี้ การสื่อสารนั้นไม่ได้มีความหมายเพียงข่าวสารหรือข้อความและวงจรของการสื่อสารเท่านั้น มันยังกำหนดความเป็นจริงทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการจัดระบบการทำงานตามลักษณะของเทคโนโลยี หลักสูตรของระบบการศึกษาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งการใช้เวลาว่าง ทั้งหมดนี้คือพื้นฐานทางสังคมในการดำรงชีวิต การสื่อสารเป็นมาตรการวัดประสิทธิภาพในกระบวนการควบคุมทางสังคม ซึ่งเพียงจะมีการยอมรับ และมีผู้ที่เข้าใจมากขึ้น

ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศหนึ่งซึ่งลงทุนทางการค้าในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก การลงทุนของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยนั้นก็มิประเทศญี่ปุ่นเข้ามาในอันดับต้นๆ เพราะญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีคนทำงานซึ่งเต็มเปี่ยมไปด้วยศักยภาพที่พร้อมจะเรียนรู้ศึกษาเทคโนโลยี และนำไปพัฒนาในการทำงานของตน จึงไม่น่าแปลกใจ ถ้าบริษัทญี่ปุ่นจะสามารถแผ่ขยายกิจการของตนเองในด้านต่างๆ ไปจัดตั้งสาขาในนานาชาติซึ่งประเทศไทยเป็นเป้าหมายหลักแห่งหนึ่ง การเดินทางเข้ามาเปิดและจัดตั้งสาขาในประเทศไทยนั้น จะต้องมีการส่งเจ้าหน้าที่ พนักงาน ตลอดจนผู้บริหารที่จะเข้ามาทำงานร่วมกับคนไทย ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ในระดับใดก็ตาม ความสัมพันธ์ในการทำงานของวัฒนธรรมสองเชื้อชาติย่อมเกิดปัญหาขึ้นแน่นอน เพราะแม้แต่คนในชาติเดียวกันยังเกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้ ดังนั้นการศึกษารูปแบบและลักษณะการทำงานของญี่ปุ่นจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามไป ในทางตรงกันข้ามด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยคิดว่าลักษณะการทำงานร่วมกับคนไทยของคนญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การทำความเข้าใจและนำเสนอใจที่จะนำมาวิเคราะห์ศึกษาในแง่มุมต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะลดความขัดแย้ง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของคนไทยกับคนญี่ปุ่น ในฐานะที่คนไทยได้รับประโยชน์จากการลงทุนของประเทศญี่ปุ่น จึงเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจลักษณะการ

ทำงานของคนญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยให้ต้องเห็น อันเป็นการช่วยลดช่องว่างตลอดจนขจัดอุปสรรคในการทำงานของคนต่างวัฒนธรรม

การที่ประเทศญี่ปุ่นมีความจำเป็นในการมาลงทุนในประเทศไทยมีสาเหตุสำคัญน่าจะมาจาก

1. ความแข็งของเงินเยน ซึ่งเป็นเงินตราของประเทศญี่ปุ่นทำให้สินค้าที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่นมีราคาสูง ประเทศญี่ปุ่นจึงหาแหล่งผลิตที่เอื้ออำนวยต่อการขายในต่างประเทศ
2. วัตถุดิบมีน้อยและราคาสูง โรงงานข้ามชาติญี่ปุ่นจึงพยายามไปตั้งโรงงานในแหล่งวัตถุดิบแห่งใด ราคาถูก มีทรัพยากรธรรมชาติมากพอ เช่น ประเทศไทย เป็นต้น
3. ค่าจ้างแรงงานในประเทศไทยถูกกว่าในประเทศญี่ปุ่นมาก
4. ปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศญี่ปุ่น ทำให้มีนักลงทุนในญี่ปุ่นจำนวนมากหันไปลงทุนในประเทศที่มีกฎหมายในเรื่องสิ่งแวดล้อมไม่เข้มงวดมากนัก และถือโอกาสขยายฐานการผลิตในต่างประเทศให้สินค้าเป็นที่รู้จักทั่วไป

ญี่ปุ่นสามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศตะวันตกได้อย่างรวดเร็วและน่าทึ่ง จนพาให้ประเทศที่เจริญมาก่อนพากันจับตามองและประเทศที่ยังไม่เจริญอยากเอาอย่าง เช่น ประเทศมาเลเซียมีนโยบาย Look East มองตะวันออก หมายถึงญี่ปุ่น โดยเฉพาะแต่ก็รวมได้หัววันและเกาหลีได้ไว้ด้วย เพราะสองประเทศนี้ก็สามารพัฒนาประเทศไปได้ไกลพอสมควร ประเทศไทยของเราก็รวมอยู่ในกลุ่มที่อยากเอาอย่างญี่ปุ่นด้วยเหมือนกัน ผู้สนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้พากันคิดว่าอันที่จริงญี่ปุ่นก็เริ่มพัฒนาประเทศมาพร้อมๆกับเรา คือเริ่มในปี 2411 อันเป็นปีเริ่มต้นของรัชกาลที่ 5 ซึ่งเป็นปีที่ญี่ปุ่นเริ่มเปิดประเทศหลังจากปิดมา 200 กว่าปี แต่ปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นก้าวหน้าไปไกลเกินจนประเทศไทยมองไม่เห็นฝุ่น

การพัฒนาประเทศญี่ปุ่นนั้นยึดหลักที่ภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า WAKON YOSAI⁴ (Japanese Spirit, Western Technology) หมายความว่า ในกระบวนการพัฒนาประเทศนั้น ญี่ปุ่นยึดลักษณะหรือวัฒนธรรมของตนเองเอาไว้แล้วนำเอาวิชาความรู้หรือเทคโนโลยีของตะวันตกมาช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ ย่อมเป็นสิ่งที่แน่นอนว่า จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทั้งวิชาความรู้ (อาจเรียกว่า นวัตกรรมหรือนวัตกรรม) ที่นำเข้ามาจากต่างชาติต่างสังคมให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือลักษณะประจำชาติของตน และขณะเดียวกันก็ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงลักษณะของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่คัดเลือกนำมาเข้ามาใช้ในสังคมด้วย เนื่องจากความตั้งใจไม่ย่อห้อยอุปสรรคของคนญี่ปุ่นจึงสามารถย่นระยะเวลาซึ่งควรจะต้องยาวนานมากกว่าจะทำถึงเท่านี้ได้สำเร็จเร็วกว่าปกติในสังคมอื่นอาจต้องใช้เวลานานในการพัฒนาถึง 100 ปีแต่ญี่ปุ่นใช้เวลาเพียง 10 ปี นอกจากความจริงจัง

⁴Tadashi Fukutake, "Japanese Society Today". Tokyo : University of Tokyo Press, 1981, page 4.

แล้วญี่ปุ่นศึกษาแต่ละเรื่องที่จะนำมาใช้ด้วยจำนวนคนที่ละมากๆ ศึกษาเรื่องเดียวกันแต่ศึกษาคนละด้านจนสามารถเอาความรู้เหล่านั้นมาประกอบกันเข้าใช้ได้อย่างแท้จริง

ความสามารถในการปรับตัวเองของระบบบริหารของญี่ปุ่นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะผลจากการพัฒนาประเทศอันรวดเร็วจากการพ่ายแพ้อย่างยับเยินในสงครามโลกครั้งที่สองจนกลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำของโลกจากบทความของ Theodore H. White ใน The New York Time Magazine (ฉบับ July , 28 1989) กล่าวว่า “ประเทศญี่ปุ่นได้ก้าวสู่การเป็นยักษ์ใหญ่เพียงช่วง 40 ปีหลังสงครามโลกครั้งที่สองเท่านั้น การผลิตของญี่ปุ่นแซงหน้าสหภาพโซเวียตและมาขึ้นเป็นอันดับสองรองจากเรา (สหรัฐอเมริกา) ซึ่งเป็นอันดับหนึ่งเท่านั้น หากอัตราการขยายตัวทางอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นยังเป็นเช่นนี้ ในอีก 20 ปีข้างหน้าญี่ปุ่นจะแซงหน้าสหรัฐอเมริกา ” จากบทความแสดงให้เห็นว่ารูปแบบและลักษณะการทำงานตลอดจนระบบการบริหารของญี่ปุ่นประสบผลสำเร็จเป็นอย่างสูง ทั้งนี้เพราะญี่ปุ่นสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำทางธุรกิจในทุกสาขา รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้งอันบ่งบอกถึงศักยภาพในทุกๆด้าน ซึ่งนานาประเทศต่างยอมรับและยกย่องประเทศญี่ปุ่น และเฝ้าจับตามองความเคลื่อนไหวของแดนอาทิตย์อุทัยทุกฝีก้าว

ระบบการบริหารงานของญี่ปุ่นไม่ใช่ปรากฏการณ์เป็นการเฉพาะของประเทศญี่ปุ่นอย่างที่หลายท่านเข้าใจ แต่ถือว่าเป็นระบบการบริหารที่มีการประยุกต์และดัดแปลงมาจากระบบการบริหารที่มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ ดังนั้น ระบบของญี่ปุ่นจึงสามารถนำไปใช้ในประเทศต่างๆได้ เพียงแต่รู้จักนำไปปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและลักษณะการทำงานขององค์กรนั้นๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะทางประชากร และการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถอธิบายถึงการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยที่ดีที่สุด

ปัญหานำในการวิจัย

1. คนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมีพฤติกรรมสื่อสารเป็นอย่างไร มีรูปแบบสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะการทำงานเป็นอย่างไร และมีการปรับตัวมากน้อยเพียงใด
2. พฤติกรรมสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยหรือไม่เพียงใด
3. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยหรือไม่เพียงใด
4. ตัวแปรต่างๆดังต่อไปนี้ ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรชุดใดที่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยได้ดีที่สุด

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย
3. พฤติกรรมสื่อสารสามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยได้ดีที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ระยะการทำงานตั้งแต่ครั้งปีขึ้นไป เพราะเป็นระยะเวลาที่คนญี่ปุ่นได้เรียนรู้และมีการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานร่วมกับคนไทย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจพฤติกรรมสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยร่วมกับคนไทยในสำนักงาน หรือบริษัทต่าง ๆ

นิยามศัพท์

การปรับตัว หมายถึง การปรับเปลี่ยนรูปแบบและลักษณะการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมในการทำงานร่วมกับคนไทย ของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย

พฤติกรรมสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลพยายามเข้าใจซึ่งกันและกันผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร การถ่ายทอดข่าวสารร่วมกัน การรับรู้ได้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นคำพูด ตัวหนังสือหรือภาษาท่าทางก็ตาม (ข้อมูลจาก โยชิโน คันสนยูทซ์, 2525 : 69 และกริช สืบสนธิ์, 2526 : 21)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่พนักงานมีต่อหน้าที่การงานและมีต่อองค์การ อันมีผลมาจากปฏิภริยาในเชิงบวกกับปัจจัยพื้นฐานและองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน

คนญี่ปุ่น หมายถึง คนที่เกิดและเติบโตในประเทศญี่ปุ่น หรืออีกนัยหนึ่งคือคนที่ มีประเทศญี่ปุ่นเป็นบ้านเกิดเมืองนอน ซึ่งได้รับใบอนุญาตการทำงานสำหรับคนต่างด้าวให้เข้ามาทำงานในประเทศไทยได้ชั่วระยะเวลาหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การได้ทราบถึงพฤติกรรมสื่อสาร รูปแบบและลักษณะการทำงาน การรู้จักปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ทำให้มีความเข้าใจชาวญี่ปุ่นและวัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่นดีขึ้น อันจะนำไปสู่การปรับใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจเช่นเดียวกับชาวญี่ปุ่น

2. การนำพฤติกรรมสื่อสาร รูปแบบและลักษณะการทำงาน วิธีการปรับตัวในการทำงานบางประการที่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของคนไทยมาใช้ในองค์การต่างๆ เพื่อสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดผลประโยชน์กับองค์การสูงสุด

3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จะได้มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบและลักษณะการทำงานตลอดจนแนวความคิดของคนญี่ปุ่น เพื่อจะได้ปรับตัวให้เหมาะสมกับการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเองสูง ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทญี่ปุ่นเป็นจำนวนมากที่เข้ามาตั้งสาขาในประเทศไทย และมีแนวโน้มว่าบริษัทญี่ปุ่นจะเข้ามาลงทุนเปิดกิจการและขยายงานในสาขาต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต