



บทที่ 1

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

“หน้าที่อันดับแรกของผู้บริหาร คือการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งระบบการสื่อสาร”¹

ในการดำเนินงานขององค์การนั้น การติดต่อสื่อสารนับเป็นรากฐานที่สำคัญในการบริหารงาน ด้วยเหตุที่การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์การรู้ความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพราะถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงาน จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารได้อย่างโดดเดี่ยวหรือเพียงลำพังตนเองได้ แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่องานที่รับผิดชอบอยู่บรรลุดุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่ง เดล เอส บีช (Dale S. Beach) ได้กล่าวไว้ว่า “ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้วองค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องเชื่อมโยง ส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน”²

นอกจากนี้ ผู้บริหารยังจำเป็นต้องสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ ซึ่งความสำเร็จในเรื่องนี้จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานของสมาชิกและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดริเริ่มมากขึ้น รวมทั้งจะช่วยขจัดปัดเป่าความเข้าใจผิดหรือข่าวลือ หรือความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้หมดไป ตามธรรมดาคนเราอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และความเจริญก้าวหน้าในองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของสมาชิกองค์การเป็นพิเศษ เช่น ข่าวการเปลี่ยนแปลง การเลื่อนเงินเดือน การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เป็นต้น การให้ข่าวคราว ความเคลื่อนไหวเป็นประจำ ถือว่าเป็นการยกย่องให้เกียรติ เป็นการขจัดความวิตกกังวลและความเข้าใจผิด ตลอดจนข่าวลือต่าง ๆ นานา ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องรู้จักตนเอง ทำตนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ ในขณะเดียวกัน ก็ต้องพยายามเข้า

¹ Chester I. Barnard, The Functions of The Executive (Cambridge : Harvard University Press, 1983), p.38.

² Dale S. Beach, Personnel The Management of People of Work (New York : The Macmillan, 1967), p.358.

ใจในตัวผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อที่จะสามารถพิจารณาความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก และพฤติกรรมที่ผู้ได้บังคับบัญชาสื่อสารมาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลพยายามเข้าใจซึ่งกันและกันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข่าวสารในลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ตัวหนังสือ หรือภาษาท่าทางก็ตาม เราเรียกว่า “การสื่อสาร” (Communication)

ริชาร์ด เค. อัลเลน (Richard K. Allen) ได้กล่าวว่า การสื่อสารจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและการควบคุม การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การมีสถานะสมดุลย์สามารถพัฒนาต่อไปได้ เนื่องจากโครงสร้างในองค์การจะมีการแบ่งตำแหน่งและอำนาจ ตามเงื่อนไขของแต่ละองค์การซึ่งจะปรากฏ 2 ลักษณะทุก ๆ องค์การ คือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้นความสัมพันธ์ทั้ง 2 กลุ่มตามบทบาทและหน้าที่จะมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือกัน ส่วนการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและการไหลเวียนอย่างอิสระ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาตัดสินใจในแต่ละทางเลือกอย่างชาญฉลาดและเหมาะสมกับสภาพองค์การ³

พอร์เตอร์ (Porter) และ โรเบิร์ต (Roberts) ได้เปรียบเทียบบทบาทความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์การว่า ‘การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำ องค์การเปรียบเสมือนปลา’ เพราะว่าองค์การจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเช่นเดียวกับปลาที่เจริญเติบโตได้ก็ต้องอาศัยน้ำ พืชพันธุ์ และสัตว์ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในน้ำ อย่างไรก็ตามควรตระหนักว่าการติดต่อสื่อสารที่ดีไม่อาจจะทดแทนการวางแผนที่มีข้อผิดพลาดได้ ผู้บริหารทุกคนต้องมีทักษะต่อการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็น กระบวนการที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่ง แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทดแทนความคิดเห็นทางการบริหาร⁴ ดังนั้น ‘การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่หาได้ง่ายที่สุดและมีประสิทธิภาพในการบริหาร การจัดการของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือความล้มเหลวของผู้บังคับบัญชาได้ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเป็นทรัพยากรสังคม (Social Resource) อย่างหนึ่งเช่นเดียวกับทรัพย์สินสมบัติ อำนาจ เกียรติยศ และการ

³ Richard K. Allen, Organizational Management Through Communication (New York: Harper & Row, 1977), p.66.

⁴ Lyman W. Porter and Karlene H. Roberts, Communication in Organization p.1554.

⁵ สมยศ นาวิการ, ทฤษฎีองค์การ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2526), หน้า 227.

ศึกษาทั่วไปเมื่อเป็นทรัพยากรการสื่อสารย่อมมีค่า (Value) ต่อบุคคลที่มีโอกาสครอบครอง⁶ ทั้งนี้ผู้บริหารจะใช้เครื่องมือการสื่อสารอย่างไร ที่จะสร้างคุณค่าทางจิตใจ ให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะช่วยสนับสนุนคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรให้มีประโยชน์สูงสุด อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากแนวความคิดที่สอดคล้องกันในเรื่องการสื่อสารในองค์การ ทำให้เราสามารถพิจารณาได้ว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชาที่ชาญฉลาด ในอันที่จะเชื่อมโยงพลังความนึกคิด ความสามารถและพลังใจของบรรดาสมาชิกในองค์การให้ก้าวมันไปพร้อมกันอย่างมีระบบ มีเอกภาพในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การเป็นสำคัญ

เนื่องจากในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามผู้บริหารจะมีจุดหมายปลายทางที่ สำคัญ 2 ประการคือ

1. ให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือความคาดหวัง (Expectations) ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้รับผลสำเร็จ
2. ให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)⁷

การติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่ง ๆ ขึ้น ตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานและสังคม นักบริหารทุกระดับชั้นของหน่วยงานต่าง ๆ ได้หันมาสนใจศึกษาเรื่องของการสื่อสาร เพราะมีความเชื่อว่าปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ปัญหาความขัดแย้งในผลประโยชน์ และปัญหาต่าง ๆ อีกมากมายที่ผู้บริหารเผชิญอยู่จะหมดไปต่อเมื่อผู้บริหารมุ่งที่เรื่องของการสื่อสารเป็นประเด็นแรก หากผู้บริหารติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด ในทางตรงกันข้ามกลับจะช่วยให้หน่วยงานย่อย ๆ และผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์การจะช่วย

⁶ บุญเลิศ ศุกดีลก, "นโยบายการสื่อสารแห่งชาติ : เน้นโครงสร้างและหน้าที่," วารสารศาสตร์ 1 (ตุลาคม, 2523) : 5.

⁷ ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ 'ความพึงพอใจในการทำงาน,' ศึกษาศาสตร์ 1 (มิถุนายน-ธันวาคม 2530) : 10-13.

ให้บุคลากรขององค์การเกิดความเข้าใจอันดีในงานขององค์การ และเกิดความภาคภูมิใจในงานของตน⁸

จึงอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารจำเป็นต้องอยู่ควบคู่กับองค์การอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่ทั้งนี้พฤติกรรมของการสื่อสารของบุคลากรในองค์การจะเป็นอย่างไรนั้นมิได้มีกฎตายตัวเสมอไป เนื่องจากแต่ละองค์การมีลักษณะและโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์และสภาพแวดล้อม อาทิ ลักษณะของการประกอบการ และลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

เมื่อโลกเจริญขึ้น การคมนาคมสะดวกขึ้น ประเทศต่าง ๆ ใกล้ชิดกันมากขึ้น การลงทุนเพื่อธุรกิจในประเทศของตนแต่เพียงอย่างเดียว อาจไม่เหมาะกับสภาพตลาด และการแข่งขันดังนั้น จึงมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนไปลงทุนในต่างประเทศ ในการที่คนในชาติอื่นมาลงทุนในประเทศไทยนั้น ผู้ลงทุนจำเป็นต้องนำผู้บริหารมาทำงาน ควบคุมงาน และมาพำนักอยู่ในประเทศไทยด้วย ทั้งนี้ พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นคนไทย ในการทำงานร่วมกันต้องมีการติดต่อสื่อสาร มีการสั่งงาน มีการทำงานร่วมกัน มนุษย์มีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมของตน จึงอาจนำแนวคิดหลักบริหาร และอื่น ๆ มาใช้ในประเทศที่มาลงทุนด้วย จึงอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ประเทศที่มาลงทุนในประเทศไทยมากที่สุดคือ ประเทศญี่ปุ่น⁹ การที่ประเทศญี่ปุ่นมีความจำเป็นในการมาลงทุนในประเทศไทยนั้น มีสาเหตุสำคัญมาจาก

1. ความแข็งค่าของเงินเยน เมื่อเทียบกับดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เงินสกุลเยน เป็นเงินตราของประเทศญี่ปุ่น ผลกระทบจากเงินเยนแข็งค่าขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้สินค้าที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่นมีราคาสูง เมื่อนำไปจำหน่ายในต่างประเทศ ประเทศญี่ปุ่นจึงหาประเทศที่เป็นแหล่งผลิตที่เอื้ออำนวยต่อการจำหน่ายในต่างประเทศ

⁸ ยุทธวัฒน์ ภัทรานุกัทร, "การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การ" นักบริหาร 7 (มกราคม-มีนาคม 2530) : 11-18.

⁹ ชาลิน นานา, "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 6.

2. วัตถุประสงค์ราคาสูง โรงงานข้ามชาติญี่ปุ่นจึงพยายามไปตั้งโรงงานในพื้นที่ที่มีแหล่งวัตถุดิบหาง่าย ราคาถูกกว่า มีทรัพยากรธรรมชาติมากพอ เช่น ในประเทศไทย เป็นต้น
3. ค่าจ้างแรงงานในประเทศไทยถูกกว่าในประเทศญี่ปุ่นมาก
4. ปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศญี่ปุ่น โรงงานหลายประเภทมีผลต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศญี่ปุ่น แต่ในบางประเทศไม่มีกฎหมายเข้มงวดมากนัก จึงมีการลงทุนจากประเทศอุตสาหกรรมเจริญแล้วเข้ามามาก ซึ่งประเทศไทยไม่เข้มงวดกวดขันในเรื่องสิ่งแวดล้อมรุนแรงมากนัก
5. บรรยากาศและปัจจัยต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการลงทุนในประเทศไทย

นโยบายสมัยหนึ่งทำให้ญี่ปุ่นเปิดประเทศ ไม่คบค้าชาวต่างชาติประเทศญี่ปุ่นเป็นเกาะวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่นจึงค่อนข้างบริสุทธิ์ ญี่ปุ่นรับเอาวัฒนธรรมชาติตะวันตกเข้ามามากเป็นพิเศษในสมัยหลังสงครามโลกครั้งที่สองนี้เอง เมื่อญี่ปุ่นไปทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ทั้งภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวิธีการสื่อสาร ความแตกต่างกันและความไม่เข้าใจกันอาจทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาว่า คนไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความรู้ลึกอย่างไร มีปัญหาอย่างไรในการสื่อสาร เพื่อจะได้เป็นแนวทางให้บริษัทที่มาลงทุนในประเทศไทยในปัจจุบันหรือในอนาคต รวมทั้งคนญี่ปุ่นที่จะมาทำงานในประเทศไทยได้เข้าใจวัฒนธรรมของการสื่อสารของชาติญี่ปุ่นว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรหรือไม่ รวมถึงคนญี่ปุ่นในปัจจุบันจะได้ปรับแนวทางพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้ คนไทยเองที่ไม่อยู่ในวงการบริหารข้ามชาติญี่ปุ่นก็จะได้ศึกษา และเข้าใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการผลิตด้วย

การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น และการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะภายใต้ข้อตกลงการค้าโลก หรือข้อตกลงกองทุนการเงินระหว่างประเทศให้เปิดเสรีทางการค้าหรือความจำเป็นในการแข่งขันในตลาดโลก ประเทศเราจะต้องมีการลงทุนจากต่างชาติมาก ชาติที่มาลงทุนมากและสนใจการลงทุนในประเทศไทยมากที่สุดคือประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมาลงทุนในประเทศไทยทั้งในด้านโรงงานเพื่อจำหน่ายในประเทศไทย หรือเพื่อการส่งออกเท่านั้น หรือทั้งจำหน่ายในประเทศไทยและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกรวมถึงการนำไปขายในประเทศญี่ปุ่นด้วย หรือตัวแทนการค้าและธุรกิจอื่น ๆ ที่ส่งผู้บริหารมาทำงานในประเทศไทย การศึกษาเรื่องการ

ติดต่อสื่อสารในองค์กร จึงเป็นเรื่องน่าสนใจมาก ถ้าการติดต่อสื่อสารมีปัญหา การลงทุนจากต่างชาติอาจจะน้อยลง และการที่ประเทศไทยจะลงทุนเองเพื่อแข่งขันนั้นอาจไม่ถ่วงนัก

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ในการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน Mr.K. Matsushita เจ้าของสินค้าตรา National Panasonic Technics ได้กล่าวว่า "...ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ชั้นสูง สามารถที่จะรับฟังความเห็นของคนรุ่นเยาว์ได้ ก็จะมีผลสำคัญเป็นอย่างยิ่ง... เมื่อพนักงานชั้นล่างเสนอความเห็นของเขาออกมาแล้ว ไม่ควรมองข้ามไปอย่างเด็ดขาด..."¹⁰

การติดต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน ทำให้พนักงานทราบข้อมูลข่าวสารทันเวลา และอย่างเข้าใจ นำไปสู่การทำงานที่เป็นระบบ ในแนวทาง ทิศทางที่ถูกต้อง ขจัดการลอมผิด ลองถูกโดยพนักงาน ระบบงานในโรงงานและในบริษัทในประเทศญี่ปุ่นเน้นและให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์กรอย่างมาก ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งที่ทำให้อุตสาหกรรมของญี่ปุ่นเจริญก้าวหน้า แม้แต่อเมริกาและยุโรปยังแปลกใจในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความร่วมมือกัน และการความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างยิ่ง การวิจัยนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกรักของคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะและช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

ปัญหาในการวิจัย

1. ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นอย่างไร มีช่องทางการติดต่อสื่อสารอะไรบ้าง

¹⁰ ต่อพงษ์ บุญเลิศ, 365 ปรากฏของสู่ความสำเร็จ (กรุงเทพมหานคร : 2531) หน้า 112.

2. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการสื่อสาร หรือไม่
อย่างไร

สมมติฐานในการวิจัย

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติ
ญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรง
2. ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงาน

ขอบเขตในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจลักษณะการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและ
ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นที่เข้า
มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคนไทยระดับปฏิบัติการ
และระดับบริหารที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน ซึ่งรับนโยบายการบริหารและการสื่อสารของบริษัทญี่ปุ่น
โดยตรง

นิยามคำศัพท์

ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา
ตรวจสอบงานของพนักงาน รวมทั้งเป็น ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษานี้หมายถึงผู้ที่
ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนกหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้อยู่ในสายงานบังคับ
บัญชาที่เหนือกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม (จากสายบังคับบัญชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสังกัดอยู่)

ผู้ได้บังคับบัญชาหรือพนักงาน

หมายถึง ผู้ที่อยู่ใต้การควบคุมดูแล ช่วยเหลือบังคับบัญชาของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ในการศึกษาค้นคว้านี้หมายถึง ผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ที่อยู่เหนือขึ้นไป 1 ชั้น ได้แก่ ระดับพนักงานถึงเจ้าหน้าที่อาวุโส

ลักษณะการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

หมายถึง การพูด การกระทำหรือการแสดงออกของ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชากับ พนักงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาในการแลกเปลี่ยนข่าวสารและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในที่นี้ พิจารณาจากความถูกต้องของสาร และการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด (การสั่งงาน, การประชุม, การติดต่อกันทางโทรศัพท์) ลายลักษณ์อักษร หรือ สิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่าง ๆ วารสารภายใน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารกันของบุคลากรใน องค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน

หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่พนักงานมีต่อหน้าที่การงานและมีต่อองค์การ อันมีผลมาจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

สถานภาพส่วนบุคคล

หมายถึง คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงาน เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน

บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น (Japanese Transnational Companies)

หมายถึง บริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่ อยู่ใน ประเทศญี่ปุ่น และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในบริษัทที่บริหารโดยชาวญี่ปุ่น ทำให้ได้แนวคิดในการพัฒนา ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรที่บุคลากรและผู้บริหารต่างวัฒนธรรมกัน
2. ได้แนวทางในการสร้างความเข้าใจกันและกัน เกิดเป็นการพัฒนาปฏิสัมพันธ์เชิงการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย