



การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
บริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

โดย

วรรณมน กระเน้ย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
บริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

โดย

วรรณมน กระเน้ย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

PERCEIVED JAPANESE WORKING CULTURE AND WORK
SATISFACTION OF WORKERS IN JAPANESE
ADVERTISING AGENCIES

BY

WATSAMON KRANAI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
PROGRAM IN CORPORATE COMMUNICATION MANAGEMENT
FACULTY OF JOURNALISM AND MASS COMMUNICATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2021

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

การค้นคว้าอิสระ

ของ

วรรณมน กระเน้ย

เรื่อง

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณา
สัญชาติญี่ปุ่น

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร

เมื่อ วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทพร วงษ์เชษฐา)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โมไนยพล รณเวช)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรยุทธ โอธพันธ์)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์กัลยกร วรกุลลัญญานีย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น
ชื่อผู้เขียน	วรรณมน กระนัย
ชื่อปริญญา	วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การจัดการการสื่อสารองค์กร วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โมไนยพล รณเวช
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นและความพึงพอใจในงาน เพื่อศึกษาความแตกต่างของภูมิหลังกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ขนาดตัวอย่าง 300 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาสาสมัคร โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง ทั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลช่วงวันที่ 20 พฤษภาคม-10 มิถุนายน 2565 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก โดยรับรู้ด้านหลักการสื่อสาร HORENSO สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านระบบอาวุโสตามลำดับ นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พนักงานในบริษัท

ตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในด้านการทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านระบบอาวุโส และด้านหลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

คำสำคัญ : การจัดการการสื่อสาร, การสื่อสารองค์การ, วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น, ความพึงพอใจในงาน, บริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

Independent Study Title	PERCEIVED JAPANESE WORKING CULTURE AND WORK SATISFACTION OF WORKERS IN JAPANESE ADVERTISING AGENCIES
Author	Watsamon Kranai
Degree	Masters of Arts
Program in/Faculty/University	Corporate Communication Management Journalism and Mass Communication Thammasat University
Independent Study Advisor	Assist.Prof. Monaiphon Ronavej, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

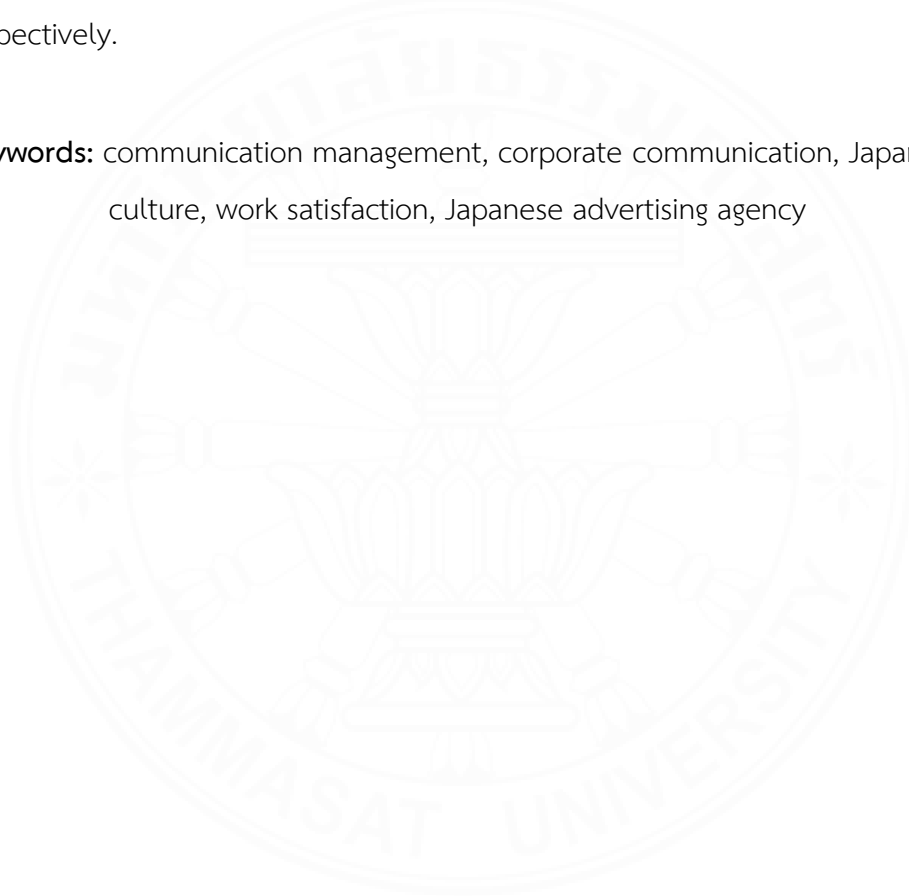
The objectives of the research are to study perceived Japanese working culture and work satisfaction of workers in Japanese advertising agencies, to study their background and perception of Japanese working culture, and to study the relationship between such perception and satisfaction toward work.

This is a survey research. The population consists of 300 workers in Japanese advertising agencies who have worked for at least one month, through voluntary sampling. The samples fill out the self-administered questionnaire online. Data, collected during 20 May 2022 – 10 June 2022, are analyzed using descriptive and inferential statistics.

The finding shows that the samples have a high perception of Japanese working culture, with the highest score seen in their perception of HORENSO communication principles, followed by teamwork and seniority system respectively. In addition, their work satisfaction is also at a high level, with the highest satisfaction seen in co-workers, followed by supervisors, work itself, pay, and promotion opportunity respectively.

The testing of the hypothesis reveals that those of different sex show no significant difference in their perception of Japanese working culture, while there is a significant difference in such perception for those with different work positions with regard to teamwork and superiority system, and those with different lengths of service show no significant difference in their perception. Their perception of Japanese working culture has a positive relationship with satisfaction toward work, with the highest score found in teamwork, followed by seniority system and HOERENSO communication principles respectively.

Keywords: communication management, corporate communication, Japanese working culture, work satisfaction, Japanese advertising agency



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และการชี้แนะที่เป็นประโยชน์จากกรรมการวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทพร วงษ์เชษฐา ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรยุทธ โอพันธ์ กรรมการวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โมไนยพล วัฒนเวช ที่ให้ความกรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการและที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และชี้แนะให้คำปรึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานคนไทยจากบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในโครงการ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ชาว MCM ในมิตรภาพ ความรู้ ความเข้าใจ และคำแนะนำดี ๆ ตลอดจนพี่ ๆ เจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์ฯ ทุกท่านในความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะดี ๆ และกำลังใจในการศึกษาทำยที่สุดขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจ

หากผลการศึกษานี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุง แก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไป

วรรณมน กระนัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาคำวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์	6
1.4 สมมติฐาน	6
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 นิยามศัพท์	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	9
2.2 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	15

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	22
3.1 รูปแบบของการวิจัย	22
3.2 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการศึกษา	30
4.1 ภูมิหลัง	30
4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	31
4.3 ความพึงพอใจในงาน	35
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 อภิปรายผล	50
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	55
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	56

รายการอ้างอิง	57
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	68



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม	28
3.2 สรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	29
4.1 จำนวนและร้อยละของเพศ	30
4.2 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน	30
4.3 จำนวนและร้อยละของอายุงาน	31
4.4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	31
4.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน	35
4.6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ	38
4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
4.8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นด้านการ ทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส และในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	40
4.9 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน แบบญี่ปุ่น จำแนกตามอายุงาน	41
4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับ ความพึงพอใจในงาน	42
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1	48
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้าที่เปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่เปิดรับลงทุนจากต่างชาติที่ให้ความสนใจลงทุนสร้างธุรกิจอย่างมากมาย นานาชาติต่างเล็งเห็นถึงความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจในประเทศไทยด้วยความเป็นศูนย์กลางด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศญี่ปุ่น ความสัมพันธ์ไทย-ญี่ปุ่นใน generation ต่อมาเกิดขึ้นกว่า 130 ปีมาแล้ว (พ.ศ.2430) ในหลากหลายด้าน อย่างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม นักลงทุนจากญี่ปุ่นเข้ามาอย่างมากมาย (สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, 2559) ทำให้คนไทยได้เป็นส่วนหนึ่งในกลไกขับเคลื่อนองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น เกิดการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร การใช้ชีวิต การสื่อสาร ที่ต้องคงไว้ซึ่งคุณภาพและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อุตสาหกรรมโฆษณาของไทยได้เริ่มพัฒนามาหลังช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ได้มีการเพิ่มจำนวนขึ้นมากตามจำนวนของสื่อชนิดต่าง ๆ บริษัทตัวแทนโฆษณาหรือเอเจนซีจากต่างประเทศมีจำนวนมากและมีฐานที่มั่นคงบริษัทส่วนใหญ่ต้องติดตามมาทำโฆษณาให้กับลูกค้าจากประเทศแม่ ไม่ว่าจะเป็นจากอังกฤษ อเมริกา ญี่ปุ่น หรือออสเตรเลีย ในช่วงทศวรรษ 2490 เอเจนซีโฆษณาที่เข้ามา ได้แก่ เอเจนซีสัญชาติอเมริกา Grant Advertising (2491) และ Cathay Advertising (2496) ส่วนในทศวรรษที่ 2500 เอเจนซีญี่ปุ่น Chuo Senko (2506) เอเจนซีไทย Far East Advertising (2507) และเอเจนซีอเมริกัน McCann-Erickson (2508) เข้าร่วมอุตสาหกรรมโฆษณา ในทศวรรษ 2510 เอเจนซีสัญชาติญี่ปุ่น อังกฤษ และอเมริกาทยอยเป็นสาขาในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น Asia 21 (Thailand) (2511) Mayford (2512) Lintas : Bangkok (2513) Thai Hakuhodo (2516) Ogilvy & Mather (Thailand) (2516) Leo Burnett (2517) และ Dentsu (Thailand) (2517) ซึ่งเอเจนซีต่างชาติเหล่านี้มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ และมีคนไทยทำงานระดับพนักงาน (วิลลา วิลัยทอง, 2552) ทำให้เห็นว่าองค์กรข้ามชาติต้องมีการทำงานโดยนำวัฒนธรรมการทำงานมาเผยแพร่เพื่อให้คนไทยในองค์กรปฏิบัติตาม เพื่อให้องค์กรดำเนินกิจการไปได้อย่างถูกต้องตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

การทำงานในองค์กรบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญญาชาติญี่ปุ่นตามหลักวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นโดยใช้หลักปรัชญาทฤษฎีการสื่อสาร HORENSO ที่ช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 1. HO (Houkoku) คือการรายงานที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว และข้อมูลที่ครบถ้วน กล่าวคือคนญี่ปุ่นชอบที่จะให้รายงานสิ่งต่าง ๆ ในทุก ๆ เรื่อง โดยอาจผ่านการประชุมหรืออีเมล โดยเน้นการสื่อสารแบบทั่วถึง ให้ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบกระบวนการทำงานร่วมกันฝ่ายคนไทยในองค์กรหากต้องการให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพต้องใช้ทฤษฎี 5W1H คือ ใคร (Who) อะไร (What) เมื่อไร (When) ที่ไหน (Where) (Why) ทำไม และ อย่างไร (How) ส่วนฝ่ายหัวหน้าควรมีทักษะเป็นนักฟังที่ดี เปิดใจกว้างเป็นกลาง 2. REN (Renraku) การติดต่อ จะต้องติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เช่น ทีมงาน คู่ค้า หรือ ซัพพลายเออร์ เป็นต้น เมื่อมีข้อมูลมาควรจะมีการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้าหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่ออัพเดทข้อมูลใหม่ ๆ ทุกครั้ง หากเป็นเรื่องที่ด่วนและสำคัญมาก จะต้องติดต่อให้เร็วที่สุด ต้องเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม ในส่วนของหัวหน้าควรจัดสรรเวลาให้เหมาะสมในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องการติดต่อ ในเรื่องสำคัญควรให้ความสำคัญของสิ่งที่ต้องชี้แจงพร้อมติดตามผล และถ้าทางฝ่ายหัวหน้างานมีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่เปลี่ยนแปลง ควรแจ้งลูกน้องด้วยวิธีทางเดียวกัน 3. So (Sodan) การปรึกษาหารือ หากต้องการระดมสมอง ต้องมีการสรุปประเด็นพร้อมกับเตรียมนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเตรียมไว้ หรือในสิ่งที่เกิดข้อสงสัยปัญหาต่าง ๆ มีกรณีการปรึกษาดังนี้

1) ปรึกษาอุปสรรค ปัญหา หรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งควรมีการขอคำปรึกษากับหัวหน้างานในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ถ้าลูกน้องมีการทำตามหลัก Ho, Ren ตามลำดับมาก่อนหน้านั้น หัวหน้างานจะสามารถรับรู้ความคืบหน้าของขั้นตอนการทำงานจึงไม่จำเป็นต้องอธิบายตั้งแต่ขั้นต้น ซึ่งตัวลูกน้องก็สามารถอธิบายต่อ หัวหน้างานได้ทันที โดยหน้าที่ความรับผิดชอบในงานนี้จะไม่ใช่แค่ลูกน้อง แต่จะส่งผลไปถึงหัวหน้าและทีมช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

2) การปรึกษาที่ต้องการระดมสมอง งานบางงานจำเป็นต้องนำเสนอไอเดีย หรือการตัดสินใจของหลากหลายฝ่าย จึงควรแจ้งให้หัวหน้างานทราบ ก่อนมีการปรึกษาในที่ร่วมตัดสินใจร่วมกัน โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจลำดับสุดท้าย ซึ่งควรจะมีการนัดหมายล่วงหน้า บอกถึงประเด็นสำคัญในการพูดคุย ชี้แจงข้อเท็จจริง ไม่ปกปิดข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาบางอย่างได้ทัน่วงที

3) ควรจะยอมรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างาน หรือถ้าหากมีข้อเสนอแนะ ควรมีข้อมูลมาสนับสนุนในสิ่ง ๆ นั้น แม้ว่าจะคิดแตกต่างกันแต่สุดท้ายควรให้ยอมรับการตัดสินใจของหัวหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงอคติจะเกิดขึ้น ซึ่งฝ่ายหัวหน้างานควรจะยอมรับฟังและยอมเข้าใจว่า ปัญหาในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และสามารถหาแนวทางปรับแก้ให้กับลูกน้องได้ ถ้าหัวหน้าไม่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ก็ควรมหาทีมงานหรือลูกน้องที่มีความสามารถมาช่วยแก้ปัญหาเรื่องนั้น ต้องไม่ปล่อยให้ลูกน้องต้องแก้ปัญหาตัวเอง หรือ ไม่ยอมตัดสินใจหรือดำเนินการอะไร เพราะทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพและแผนงานไปต่อไม่ได้ (เอี่ยมพร วรรณยิ่ง, 2563)

ความยากในการทำความเข้าใจระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องนั้นอาจไม่ใช่เพียงแค่ความแตกต่างทางภาษาแต่หากการเข้าใจในหลักการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งแต่ละฝ่ายเลือกสื่อสารออกมาเป็นกำลังหลักที่ขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในหลักการสื่อสารองค์กร ยิ่งส่งผลให้คนในองค์กรตระหนักถึงเช่นกัน

ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เกิดจากการที่แต่ละกลุ่มชนมีการถ่ายทอดเกี่ยวกับค่านิยมที่สมาชิกในกลุ่มนิยมปฏิบัติสู่สมาชิกภายในกลุ่มของตน ทำให้แต่ละประเทศมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานถ้าสมาชิกในองค์กรมีพื้นฐานทางด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมย่อมนำมาซึ่งวัฒนธรรมการทำงานในแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน แต่วัฒนธรรมการทำงานที่ดีในองค์กรนั้นต้องไม่มีคำว่าขัดแย้ง หรือความไม่ไว้วางใจกันระหว่างการทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมเป็นพื้นฐานวัฒนธรรมการทำงานที่มีความสำคัญเนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ระบบการทำงานเป็นทีม เป็นระบบระบบการทำงานที่สนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานโดยให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เพื่อช่วยขจัดความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานก่อนที่ผลิตภัณฑ์จะมาถึงมือผู้บริโภค ซึ่งความร่วมมือร่วมใจกันนั้นย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำธุรกิจเหมือนกับวัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่น (ศิริวุฒิ รุ่งเรือง, 2560)

พนักงานในบริษัทญี่ปุ่นจะเจริญเติบโตหรือมีความก้าวหน้าการทำงานตามอายุ (Grow in age) เมื่อเวลาผ่านไปจะได้มาซึ่งประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น ประสบการณ์ขึ้นอยู่การได้ปฏิบัติงานประจำวันและเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของบริษัทและบุคคลที่เกี่ยวข้องมาเป็นเวลานาน การยอมรับประสบการณ์เช่นนั้นจะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง การเคารพยกย่องจากผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า ในขณะเดียวกันความเจริญก้าวหน้า

ในหน้าที่การงานจะทำให้ได้รับรางวัลค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ระบบอาวุโสเป็นค่านิยมดั้งเดิมของประเทศญี่ปุ่นที่ผูกมัดอยู่กับอายุ มีความเชื่อกันว่าอายุจะมาพร้อมกับการปฏิบัติงานที่ฉลาดหลักแหลมยิ่งขึ้น (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2529)

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของการทำงานก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรขึ้นได้ จึงเป็นที่มาซึ่งความสนใจในการค้นคว้าศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่ส่งผลกับการสื่อสารภายในองค์กรโดยเฉพาะอย่างองค์กรที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมการใช้ชีวิต การทำงาน การสื่อสารทั้งหัวหน้างานและลูกน้องที่มีผลอย่างมากในการปฏิบัติงานส่งผลให้การร่วมมือกันถึงเป้าหมายหรือเกิดข้อขัดแย้งได้เสมอ จากบทวิจัยกล่าวไว้ว่าพนักงานคนไทยในองค์กรญี่ปุ่นเทียมมีความพึงพอใจด้านหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นแท้ อาจเป็นเพราะหัวหน้างานญี่ปุ่นมักจะเอาเหตุผลหลักและความจำเป็นของตัวงานมาก่อนความต้องการและความจำเป็นส่วนตัวและครอบครัว ในขณะที่หัวหน้างานคนไทยได้พยายามสร้างจุดสมดุลระหว่างสายงานอาชีพและชีวิตครอบครัว การมุ่งงานเป็นหลัก เป็นลักษณะโดยทั่วไปของคนญี่ปุ่น ในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน ความสามารถด้านการจัดการ (ปริณดา คงโนนกอก, 2561) สะท้อนให้เห็นถึงสาเหตุการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ปัจจัยต่อมาที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการสื่อสารภายในองค์กรคือลักษณะการสื่อสาร จากบทวิจัยกล่าวไว้ว่าทิศทางการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร (สุภา นานาพลสิน, 2546) บ่งบอกถึงการสื่อสารที่บุคคลในองค์กรคาดหวังและควรจะเป็นซึ่งมีความท้าทายในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่สามารถวางแผนและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรได้ อีกหนึ่งปัจจัยที่น่าสนใจคือวัฒนธรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน กล่าวคือ วัฒนธรรมการทำงานของชาวญี่ปุ่นจะเน้นการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา โดยการสื่อสารนั้นจะเป็นการสื่อสารที่ขอคำชี้แนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือรุ่นพี่ของตนระหว่างการทำงาน (ปราณี หมื่นมะเริง, 2563) จึงกล่าวได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีความซับซ้อนเนื่องจากความแตกต่างของบุคคล การแบ่งแผนงานในองค์กร และควรมีการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทเพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานได้ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงการสร้างแรงจูงใจให้คนในองค์กร หากความแตกต่างนี้เป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาองค์กรจะยิ่งทำให้ตัวขององค์กรนั้นได้เปรียบด้านการทำธุรกิจความแข็งแกร่งขององค์กรที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

จากการกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความคิดว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) สำคัญอย่างมากที่จะขับเคลื่อนองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทข้ามชาติที่มีสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย ที่จะผลักดันพลังหลักของการลงมือในงานต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กร การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้อารมณ์และกระบวนการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งการส่งข่าวสารและการรับข่าวสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Jandt, 2004; Devito, 2007; Ishii, 2006) จากทฤษฎีการสื่อสาร ของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) กล่าวถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมว่า ระบบสังคมและวัฒนธรรม (socio-culture systems) ในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของคนในประเทศนั้น ๆ เกี่ยวข้องไปถึงชนบที่ยึดถือปฏิบัติสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโสหรือวัฒนธรรมการกินการอยู่ เป็นต้น ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการเข้าใจกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาประกอบด้วย ซึ่งการสื่อสารจากความต่างของวัฒนธรรมนี้อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาจะสามารถนำมาปรับใช้พัฒนาในการวางแผนการสื่อสารกับพนักงานเพื่อเกิดการรับรู้และพึงพอใจในงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัญหาวิจัย

1. พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นมีการการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และความพึงพอใจในงานอย่างไร
2. พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นและความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างภูมิหลังกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน
2. การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือนเป็นต้นไป และเก็บข้อมูลจากพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น และช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามคือ วันที่ 20 พฤษภาคม – 10 มิถุนายน 2565

1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ภูมิหลัง หมายถึง เพศ ตำแหน่งงาน อายุงาน ของพนักงานคนไทยในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

2. การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น หมายถึง การตีความหมายต่อรูปแบบของความคิด ความเชื่อ และค่านิยมเกิดเป็นแบบแผนในการปฏิบัติตัวในการอยู่ร่วมกันในการทำงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น โดยยึดตามหลัก 3 หลักดังนี้

2.1 HORENSO หลักการติดต่อสื่อสารและการประสานงานให้ทุกคนในองค์กรสามารถร่วมการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การทำงานเป็นทีม องค์กรให้พนักงานในองค์กรมีการวางแผนหรือประชุมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ผลของงานออกมาประสบความสำเร็จ ร่วมผลักดันให้มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้ออกมาตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ พนักงานทุกคนให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนรวมมากกว่าส่วนตน รวมทั้งการที่องค์กรกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะงานที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 ระบบอาวุโส การที่เกิดอัตราการก้าวหน้าทางหน้าที่การงานโดยขึ้นกับอายุงานที่สูงขึ้นมา ซึ่งคนในองค์กรมักให้ความยอมรับความคิดเห็นหรือคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์ โดยที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาพในการปฏิบัติและกำหนดภาระงานโดยที่จะพยายามผลักดันให้เกิดความท้าทายในการทำงานและสามารถก้าวขึ้นความอาวุโสในการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อทรัพยากรในองค์กรต่อไปได้

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของตนว่าชอบหรือไม่ชอบ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เนื้องาน สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ตามแนวคิดของ สมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall, & Hulin, 1969) โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านลักษณะงาน (Work Itself) คือการทำงานที่น่าสนใจ รู้สึกพึงพอใจในเนื้องานที่รับผิดชอบ รู้สึกสบายใจในการที่ได้รับงานที่มีความท้าทายความสามารถของตนและทำให้รู้สึกถึงความประสบความสำเร็จภาคภูมิใจในผลงาน

3.2 ด้านรายได้ (Pay) คือการได้รับค่าตอบแทนที่มากพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต

3.3 ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) คือการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานปัจจุบันโดยมีนโยบายขององค์กรเป็นตัวกำหนดสำหรับการเลื่อนขั้นซึ่งต้องทำให้เห็นถึงโอกาสและช่วยส่งเสริมการก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งในการทำงานแก่พนักงาน

3.4 ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) คือผู้บังคับบัญชาที่สามารถช่วยเหลือเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการทำงาน คอยสร้างขวัญและกำลังใจ สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของพนักงาน คอยกล่างชื่นชมเมื่อพนักงานทำผลงานออกมาได้ดี อีกทั้งคอยรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเป็นสำคัญ และต้องคอยให้คำปรึกษาด้วยความรู้และความสามารถที่รอบด้าน

3.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) คือการสร้างกำลังใจในการทำงานร่วมกัยของพนักงานในองค์กร การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยช่วยเหลือเกื้อกูลและให้ความร่วมมือเมื่อเพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือต่อกันเป็นอย่างดี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น
3. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น” ผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

- 2.1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น
- 2.2 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

การทำงานในองค์กรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างญี่ปุ่นนั้น มีหลักปฏิบัติหรือแนวคิดที่สืบทอดกันมาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรนั้นมีหลักการทำงานที่เป็นแนวทางชัดเจนแก่พนักงาน และเมื่อมีการขยายธุรกิจไปยังประเทศต่าง ๆ ก็มักจะนำแนวคิดทฤษฎีนั้น ๆ มาเป็นแก่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยยกมาเพื่อใช้ในการทำวิจัยดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีการสื่อสาร HORENSO

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2019) HORENSO (โฮเรนโซ) เกิดจากการรวมตัวของ 3

คำคือ

1. HO (Houkoku) แปลว่า การรายงาน ซึ่งต้องเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและ

ครบถ้วน

2. REN (Renraku) แปลว่า การติดต่อ โดยจะต้องติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่

รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3. So (Sodan) แปลว่า การปรึกษาหารือ เป็นการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในเรื่องนั้น ๆ

HORENSO จะต้องมีการกำหนดการรายงานโดยยึดหลัก 5W2H โดย 5W ประกอบด้วย

- What เกิดอะไรขึ้นกับสถานการณ์นั้น
- Who ใครเป็นผู้กระทำหรืออยู่ในเหตุการณ์นั้น โดยต้องแจ้งรายละเอียดของบุคคลนั้น ๆ

ให้ครบถ้วน

- Where ระบุว่าสถานที่ที่เกิดเหตุคืออะไร
- When เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเมื่อไร ต้องระบุเวลาให้ชัดเจน
- Why เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น เพื่อเป็นการหาวัตถุประสงค์ของงานที่ทำอยู่

ส่วน 2H ประกอบด้วย

- How ทำอย่างไร ใช้วิธีการใดในการทำงาน โดยอธิบายเป็นขั้นตอน
- How much การแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายหรือค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมีจำนวน

เท่าไร ซึ่งต้องมี CP เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย C คือ Corrective คือแนวทางการแก้ไขเบื้องต้นอย่างถูกต้อง และ P คือ Preventive คือ การป้องกันการเกิดซ้ำ

จากหลักการข้างต้นหากพนักงานคนไทยสามารถทำความเข้าใจและปฏิบัติตามการสื่อสารแบบ HORENSO ได้จะยิ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่อยู่ในประเทศไทย เพราะการสื่อสารแบบ HORENSO เป็นการติดต่อปรึกษาและรายงานความคืบหน้าของงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การทำงานเป็นทีม

ในการวิเคราะห์จากพื้นฐานแนวคิดของ Hofstede นั้น ญี่ปุ่นมีจุดเด่น 3 ใน 6 มิติที่ทำให้ทำงานเป็นทีมได้ดี คือ ญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะไม่เน้นปัจเจกบุคคลเพราะชอบเน้นความเป็นกลุ่มก้อนมากกว่า เน้นสัมพันธ์ภาพระยะยาวระหว่างกันและกันไปตลอดชีวิต (วิรุทธ พจน์เสถียรกุล, ม.ป.ป.)

การทำงานเป็นทีม Kili & Siengthai (2009) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ การทำงานเป็นทีมมักจะสะท้อนให้เห็นโดยวิธีการประเมินพนักงานที่บริษัทญี่ปุ่น การประเมินผลการปฏิบัติงานจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการทำคุณประโยชน์ให้กับทีมงานและผลผลิตของบริษัทมากกว่าบนพื้นฐานความมีประสิทธิภาพของปัจเจกบุคคล ประเด็นการประเมินผลงานที่สำคัญ ๆ คือ ทักษะในการทำงาน การมาทำงานตรงเวลา ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือไปจากความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมักจะมากกว่าผลลัพธ์ที่ได้จริง ยิ่งไปกว่านี้การประเมินผลของปัจเจกบุคคลก็ทำขึ้นโดยรักษาความสมดุลกับการประเมินพนักงานคนอื่น ๆ โดยหลัก ๆ แล้วไม่มีพนักงานคนใดที่จะได้รับการประเมินว่ามีผลงานดีเยี่ยม (สูงกว่าทุก ๆ คนในกลุ่ม) หรือแย่มาก (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม)

สรุปได้ว่าหลักแนวคิดการทำงานเป็นทีมนั้นทำให้การทำงานในองค์กรมีความแน่นแฟ้นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานนั้นได้ทำงานร่วมกันอย่างทั่วถึง ซึ่งทำให้คนในองค์กรนั้นสามารถก้าวหน้าในการงานไปพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ระบบอาวุโส

สังคมการทำงานในญี่ปุ่นจะเป็นแบบแนวดิ่ง คือรุ่นน้องต้องเคารพรุ่นพี่ ลูกน้องต้องเคารพเจ้านาย ในลำดับเหมือนพีระมิดที่มีผู้บริหารสูงสุดอยู่บนยอด การทำงานก็จะเป็นแนวดิ่งที่รับคำสั่งลงมาอีกทีจากผู้บริหารต่อ ๆ ลงมา ไม่ว่าจะเป็น project หรือการเสนอความคิดไอเดียใด ๆ ต้องทำเรื่องไปเป็นตามลำดับโดยผ่านเป็นแนวดิ่งขึ้นไป ตั้งแต่ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต ไปเรื่อย ๆ เป็นต้น (Ammer, 2021)

ระบบอาวุโส Kili & Siengthai (2009) ได้กล่าวถึงการบริหารระบบอาวุโสไว้ดังนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ระบบอาวุโส ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ทำงานให้กับองค์กร พนักงานที่มีอายุน้อยจะค่อย ๆ ปรับเงินเดือนตามอายุงาน บริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะยึดถือปฏิบัติตามระบบอาวุโส ที่มีการประเมินผลงานโดยมีความเห็นชอบจากกลุ่ม ส่วนการเลื่อนขั้นนั้นมักจะเกิดขึ้นช้าเนื่องจากมีผลระยะยาวทั้งต่อพนักงานและต่อบริษัท โดยมองว่าการเลื่อนตำแหน่งที่ช้านั้นจะทำให้มีเวลาศึกษาพนักงานก่อนจะเข้ารับตำแหน่งใหม่ เป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง โดยพนักงานจะถูกประเมินผลการทำงานในลักษณะของการทำงานเป็นทีมนมากกว่าตัวบุคคล มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด การให้ความช่วยเหลือและการให้รางวัล โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมให้ข้อมูลแก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรึกษาร่วมกันก่อนที่จะทำการตัดสินใจและผู้บังคับบัญชาจะให้ความสนใจในตัวพนักงานทุก ๆ คน

สรุปได้ว่าหลักแนวคิดระบบอาวุโสในองค์กรนั้น เป็นการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้ที่มีประสบการณ์มายาวนานได้แบ่งปันและแนะแนวทางการทำงานให้กับคนในองค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินงานและลดช่องโหว่ในการเลื่อนขั้นอีกทั้งยังสร้างความท้าทายให้แก่พนักงานในองค์กร

2.2 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญในโลกยุคปัจจุบันที่เรียกได้ว่าเป็นโลกยุคไร้พรมแดน โดยเทคโนโลยีการสื่อสารรวมถึงการคมนาคม ต่าง ๆ มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มนุษย์ที่อยู่ห่างไกลกันคนละมุม

โลกและมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารร่วมกันได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ดังนั้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเข้ามามีบทบาทกับมนุษย์ในสังคมปัจจุบันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เอาไว้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรม ความเชื่อค่านิยม การรับรู้อารมณ์และกระบวนการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งการส่งข่าวสารและการรับข่าวสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Jandt, 2004; Devito, 2007; Ishii, 2006) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จได้นั้น แน่นอนว่าคู่สื่อสารจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของทักษะความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ในการที่คู่สื่อสารจะเปลี่ยนความคิดความรู้สึก ทศนคติและพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่มีที่มาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Matsumoto et al., 2006) ให้มีความเห็นคล้อยตามไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารซึ่ง (Chen and Starosta, 1998) ได้นิยามความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Competence) ไว้ว่าเป็นความสามารถในการประสบความสำเร็จและมีความเหมาะสมในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม การสื่อสารที่สามารถต่อรองกับตัวตนของวัฒนธรรมอื่นหรือสามารถทำการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ Deardoff (2006) ได้กล่าวถึงความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมว่ามีความหมายดังนี้

1. ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมในสถานการณ์ระหว่างวัฒนธรรมบนพื้นฐานความรู้ทักษะและทัศนคติระหว่างวัฒนธรรม
2. ความสามารถในการเปลี่ยนกรอบอ้างอิงอย่างเหมาะสมและพัฒนา ประยุกต์พฤติกรรมให้เข้ากับ บริบททางวัฒนธรรม การประยุกต์การยืดหยุ่นต่อกรอบอ้างอิง
3. ความสามารถในการแนะนำแนวทางพฤติกรรมทางวัฒนธรรมและดึงดูดพฤติกรรมใหม่ ๆ ในวัฒนธรรมอื่น ๆ เชื่อมโยงพฤติกรรมที่ไม่คล้ายกันของคนในสังคมของตน
4. ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของพฤติกรรมในสถานการณ์ระหว่างวัฒนธรรมที่อยู่บนพื้นฐาน ของความรู้ทักษะและแรงจูงใจ
5. ความสามารถในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ในบริบทระหว่างวัฒนธรรม

6. ทักษะความสามารถระหว่างบุคคลในการฝึกฝนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การรับส่งสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

7. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในประชากรโลกความคล่องแคล่วระหว่างวัฒนธรรม พฤติกรรมที่แสดงออกจากทักษะการสื่อสาร การตระหนักรู้ระหว่างวัฒนธรรม การรับรู้เข้าใจในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม และความรู้สึกระหว่างวัฒนธรรม มุ่งประเด็นที่อารมณ์ด้านบวกเกี่ยวกับความแตกต่างของวัฒนธรรม)

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรมของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน โดยสังคมหรือองค์กรที่มีบุคคลที่มีความหลากหลายทาง วัฒนธรรมเข้ามาอาศัยอยู่ร่วมกันนั้นย่อมหลีกเลี่ยงประเด็นของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปไม่ได้ซึ่งประเทศ ต่างๆ ทุกประเทศในโลกย่อมมีวัฒนธรรมเป็นของตนเองประเทศไทยเองก็เช่นเดียวกัน ในสังคมปัจจุบันที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปได้แต่ทั้งนี้การสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรมย่อมต้องมีอุปสรรคต่าง ๆ ที่คู่สื่อสารต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังตัวอย่างกรณี ชาวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ถึงการแสดงพฤติกรรมที่ ไม่เหมาะสมซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังนั้นการที่บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้นจะต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วย

จึงเป็นที่น่าสนใจว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและหลอมรวมพนักงานในองค์กรได้ หากมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันทุกฝ่าย เพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นคือการที่คนในองค์กรสามารถเข้าใจและปรับตัวเข้าหากันได้อย่างดี

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

คือการหาต้นกำเนิดเพื่อค้นคว้าหาความจริงและทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ประกอบด้วย การหาข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การสร้างฉันทามติที่มีประสิทธิภาพ และการมีพันธะสัญญาสู่ความสำเร็จ

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการจัดการหรือตีความหมายของสิ่งที่คุณคลนั้น ๆ ได้สัมผัสจากประสาทสัมผัสของตนเอง โดยการตีความจะอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้ ทัศนคติ และค่านิยมของตนเอง และเมื่อรับรู้เรื่องนั้นในลักษณะใด ก็จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกไปในลักษณะนั้นด้วย

ทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory เป็นทฤษฎีที่ถูกกล่าวถึงมายาวนาน นักวิชาการด้านประสาทวิทยาและจิตวิทยาหลายท่านให้ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้หลากหลาย โดยสรุปอาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทที่แตกต่างกัน คือการประมวลผลจากล่างขึ้นบน และการประมวลผลจากบนลงล่าง จากทัศนะดังกล่าวพัฒนาไปสู่ทฤษฎีหนึ่งที่เสนอโดย Ulric Neisser นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน อธิบายว่ากระบวนการประมวลผลจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการตีความสิ่งเร้าที่ดีที่สุดเรียกว่า “วงจรการรับรู้” หรือ “Perceptual Cycle” (Neisser, 1976 as cited in McLeod, 2018)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก ความจำ การเรียนรู้ การตัดสินใจ กระบวนการรับรู้เกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการดังนี้

1. สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่จะทำให้เกิดความรู้สึก เช่น ตามองเห็น หูได้ยิน จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรส และผิวหนังรู้สึกร้อนหนาว
3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัส โดยสมองจะทำหน้าที่ทบทวนประสบการณ์หรือความรู้เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร นอกจากนี้แล้วสิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมนอกจากกระบวนการรับรู้ที่นำไปสู่การแปลความหมายแล้ว ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ซึ่งได้แก่ ผู้รับรู้ เป้าหมายที่จะรับรู้ และบริบทหรือสถานการณ์ของการรับรู้

การทำความเข้าใจถึงการรับรู้อาจกลายเป็นความคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลที่จะทำการตีความความเข้าใจไปในสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์หรือข้อมูลที่จะนำมาประกอบการตัดสินใจตัดสินใจในสิ่งนั้น ๆ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถ ตอบสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาส ตอบสนองแรงจูงใจ ของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

คอร์แมน (Korman, 1977 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547, น.122) ได้จำแนก ทฤษฎีความพึงพอใจในงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ทั้งนี้ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมและใช้ในการศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนี้

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg's two factor theory) (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สุจิตรา เกษสุวรรณ, 2550, น.18) อธิบายว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงาน มีทัศนคติทางบวก ปัจจัยนี้ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) การยอมรับ

นับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรับผิดชอบต่องาน (Responsibility) และความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยจูงใจภายนอกที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยคำจุนนี้เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่อยากทำงานและเป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นเพียงปัจจัยที่จะรักษาคนไว้ในองค์กรให้พอที่จะทำงานไปได้เท่านั้น กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่ามีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าจะเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงานได้เสมอไป ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายการบริหารองค์กร (Company policy and administration) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Relationship with supervisors subordinates and peers) การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor) สภาพการทำงาน (Working condition) เงินเดือน (Salary) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) สถานภาพทางอาชีพ (Status)

สมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall, and Hulin, 1969, p.6 อ้างถึงในกรณีการพัฒนาวีโธ, 2551, น.34) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามแบบวัดดัชนีพรรณงาน (Job Descriptive Index - JDI) ซึ่งเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่สร้างเป็นมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างดี โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่ดีที่น่าสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น
2. ด้านรายได้ (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน เล็งเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม
4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม มีไหวพริบปฏิภาณ มีการวางแผน มีความคิดที่ทันสมัย เป็นต้น

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่เอื้อยวฉลาคอยช่วยเหลือ รับผิดชอบให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

จากองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามแบบวัดดัชนีพรรณงาน (Job Descriptive Index - JDI) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่วัดความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านนั้นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ ทำให้เห็นปัจจัยที่จะลดทอนหรือส่งเสริมให้พนักงานทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพแก่องค์กร จึงนำมาใช้ในแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานกับสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละด้าน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตติยา ผาสุข (2559) วิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งหนึ่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับ สูง คือ 3.57 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง คือ 3.96 รองลงมาได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.89 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.54 ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ 3.29 และด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ 3.18 ตามลำดับ โดยในการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 1.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางลบ หมายถึง ถ้าหากพนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะมีความตั้งใจคงอยู่ในงานต่ำ และในสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวก หมายถึง ถ้าหากพนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวสูงจะมีความตั้งใจคงอยู่ในงานสูง

พลอย สุวรรณชมภู (2562) วิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นมีผลต่อความผูกพันของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวม พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านการจ้างงานตลอดชีพ และด้านอัตราการลาออกจากงาน ตามลำดับ

ปราณี หมั่นมะเริง (2563) วิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมการทำงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี” จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า วัฒนธรรมการทำงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น ด้านการทำงานเป็นทีม สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากทฤษฎีวัฒนธรรมการทำงานได้ว่า การทำงานเป็นทีมมักจะสะท้อนให้เห็นโดยวิธีการประเมินพนักงานในบริษัทญี่ปุ่น การประเมินผลการปฏิบัติงานจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการทำคุณประโยชน์ให้กับทีมงาน และผลผลิตของบริษัท มากกว่าบนพื้นฐานความมีประสิทธิภาพของปัจเจกบุคคล ประเด็นการประเมินผลงานที่สำคัญ ๆ คือ ทักษะคิดในการทำงาน การมาทำงานตรงต่อเวลา ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือไปจากความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมักจะมากกว่าผลลัพธ์ที่ได้จริง (Kili & Siengthai, 2009) ประกอบกับการทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจหลักของวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น เนื่องจากชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการทำงานแบบกลุ่มมากกว่าปัจเจกบุคคล ดังนั้น เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมากขึ้น ก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยจากสมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมการทำงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันนั้น พบว่า วัฒนธรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก วัฒนธรรมการทำงานด้านระบบอาวุโสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านระบบอาวุโสในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก และวัฒนธรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก

ตริกาล เมฆบริบูรณ์ และณกมล จันทรสม (2565) วิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสื่อสารตามหลักโฮเร็นโซ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้แนวคิดไคเซ็นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

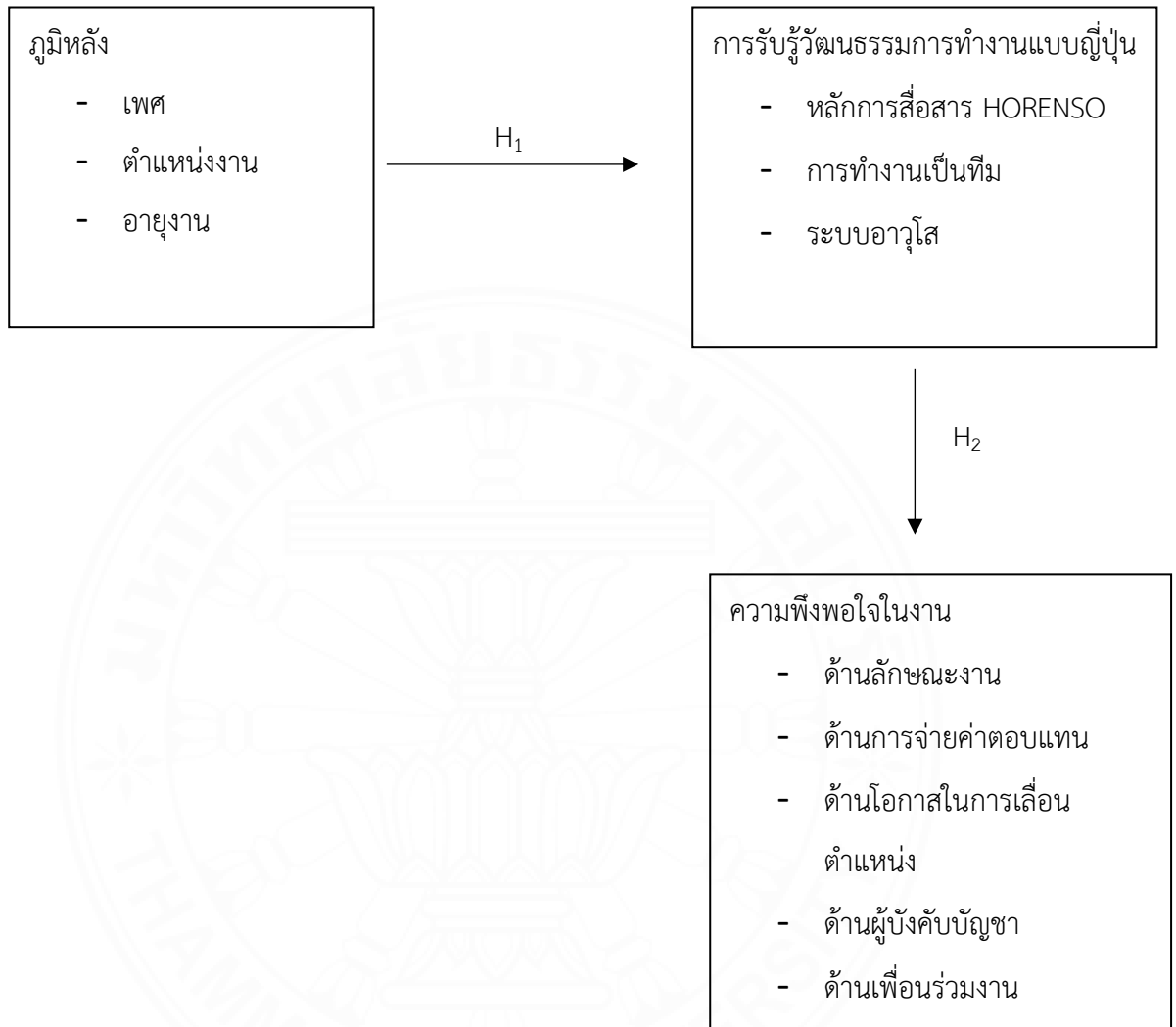
ปวีณา ต่างประเสริฐ (2558) วิจัยเรื่อง “ความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจของพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นและองค์กรอเมริกัน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมรถยนต์ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และ บริษัท ฟอर्ड เซลส์แอนด์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านงาน พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านความมั่นคง พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านคุณภาพชีวิต พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านผลตอบแทน พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านหัวหน้างาน พบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์ในองค์กรพบว่าพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อองค์กรในบริษัทผลิตและจำหน่ายรถยนต์ญี่ปุ่นและอเมริกันในประเทศไทย มีความแตกต่างกัน พบว่า ผลความแตกต่างของระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานไทยต่อองค์กรญี่ปุ่นและอเมริกันแสดงผลว่ามีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่น อยู่ในเกณฑ์มาก และมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยของการระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานไทยในองค์กรอเมริกัน อยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อองค์กรในบริษัทผลิตและจำหน่ายรถยนต์ญี่ปุ่นและอเมริกันในประเทศไทย ไม่มีความแตกต่างกัน

นวรรตน์ สมานคดิธรรม และวรรณารถ แสงมณี (2559) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยซัมมิท มิทซูบะ อิเล็กทรอนิกส์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด” พบว่า ระดับความความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) ด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.33) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ด้านรายได้และสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.06) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถนำมาไปเป็นกรอบแนวคิดในทางการศึกษา “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น” ดังนั้น ผู้ศึกษานำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่ออธิบายและสรุปผลการวิจัยต่อไป

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น” ได้กำหนดรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบของการวิจัย
- 3.2 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูลช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study)

3.2 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 6 ดังนี้

$$n = \frac{1}{e^2}$$

โดย

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อน ซึ่งในการวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ $\pm 6\%$

$$n = \frac{1}{(0.06)^2}$$

$$n = \frac{1}{0.0036}$$

$$n = 277.78$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 278 คน ซึ่งในที่นี้ใช้ 300 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาสาสมัคร (Voluntary Sampling) โดยคัดกรองผู้ที่ เป็นพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือนเป็นต้นไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบไปด้วยคำถามคัดกรอง (Screening Questions) และคำถามหลักจำนวน 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิหลัง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นแบบสอบถามแบบปิดแบบตอบเพียงคำตอบเดียว จาก 2 คำตอบ ได้แก่
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. ตำแหน่งงาน จาก 3 คำตอบ ได้แก่
 - 2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน
 - 2.3 หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)
3. อายุงาน จาก 4 คำตอบ ได้แก่
 - 3.1 ต่ำกว่า 1 ปี

3.2 1-3 ปี

3.3 3-5 ปี

3.4 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น เป็นแบบสอบถามแบบปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบไปด้วย 3 ส่วน โดยนำมาจาก ปรานีหมื่นมะเริง (2019) คือ

1. หลักการสื่อสาร HORENSO (การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

1.1 องค์กรของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

1.2 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน

1.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.4 องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างส่วนงานได้เป็นอย่างดี

1.5 ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเองแต่มีความสุภาพอยู่เสมอ

1.6 ในองค์กรของท่านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

1.7 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ

1.8 พนักงานในองค์กรของท่านมีการปรึกษาและให้คำแนะนำกันอยู่เป็นประจำ

2. การทำงานเป็นทีม จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

2.1 บุคลากรในองค์กรของท่านมีการวางแผนการหรือประชุมในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ผลงานออกมาสำเร็จ

2.2 องค์กรของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.3 บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

2.4 องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม

2.5 ท่านคิดว่าในที่ทำงานของท่าน พนักงานในทีมให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในงานเป็นอย่างดี

2.6 ท่านคิดว่าทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร

2.7 ท่านคิดว่าในองค์กรควรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม

2.8 องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนเป็นเจ้าของ

2.9 ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ระบบอาวุโส จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

3.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับอายุงาน

3.2 องค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์

3.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการกำหนดภาระงาน

3.4 มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ

3.5 องค์กรของท่านมีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า

3.6 องค์กรของท่านมีการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบอาวุโสเป็นหลัก

3.7 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้อาวุโสกว่า

3.8 ในองค์กรของท่านการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับอายุงาน

ทั้งนี้ แบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับและมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รับรู้น้อยที่สุด = 1 คะแนน

รับรู้น้อย = 2 คะแนน

รับรู้ปานกลาง = 3 คะแนน

รับรู้มาก = 4 คะแนน

รับรู้มากที่สุด = 5 คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากคะแนนดังกล่าว เป็นดังนี้

1.00 - 1.80 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายถึง รับรู้น้อย

2.61 - 3.40 หมายถึง รับรู้ปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายถึง รับรู้มาก

4.21 - 5.00 หมายถึง รับรู้มากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามแบบปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ซึ่งดัดแปลงมาจาก ตติยา ผาสุข (2016) คือ

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่
 - 1.1 งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ
 - 1.2 ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน
 - 1.3 งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ
 - 1.4 งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน
2. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่
 - 2.1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ
 - 2.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคง
 - 2.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้
 - 2.4 อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ
3. ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่
 - 3.1 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน
 - 3.2 การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน
 - 3.3 ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน
 - 3.4 องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน
4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่
 - 4.1 หัวหน้าของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา
 - 4.2 หัวหน้าของท่านมีส่วนช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน
 - 4.3 หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ
 - 4.4 หัวหน้าของท่านรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่
 - 5.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
 - 5.2 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
 - 5.3 เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
 - 5.4 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ แบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับและมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	= 1 คะแนน
พึงพอใจน้อย	= 2 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	= 3 คะแนน
พึงพอใจมาก	= 4 คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากคะแนนดังกล่าว เป็นดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง พึงพอใจมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระตรวจสอบแบบสอบถามว่า องค์ประกอบของข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละตอนนั้น ถูกตรงตรงตามแนวคิดและทฤษฎีหรือไม่ และเนื้อหาตรงตามที่นิยามศัพท์ไว้หรือไม่ โดยได้นำความเห็นนั้นมาปรับแก้แบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pretest) กับผู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังสูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α	หมายถึงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามทั้งตอน
n	หมายถึงจำนวนข้อของแบบสอบถาม
S_i^2	หมายถึงความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_t^2	หมายถึงความแปรปรวนของคะแนนทั้งตอน

ตารางที่ 3.1

ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	.943
- หลักการสื่อสาร HORENSO	.881
- การทำงานเป็นทีม	.882
- ระบบอาวุโส	.893
ความพึงพอใจในงาน	.930
- ด้านลักษณะงาน (Work Itself)	.861
- ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)	.879
- ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities)	.835
- ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	.897
- ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	.909

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้ไม่ต่ำกว่า 0.70 ถือว่า ข้อคำถามที่ใช้ตัวแปรดังกล่าวมีความเชื่อถือได้ จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์รูปแบบ Google Form ซึ่งนำแบบสอบถามไปโพสต์กลุ่ม Line ของผู้

ที่เป็นพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 20 พฤษภาคม – 10 มิถุนายน 2565

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภทได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลภูมิหลัง การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และความพึงพอใจในงาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Independent Samples t-Test, Oneway ANOVA และ Pearson Correlation

ตารางที่ 3.2

สรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1. พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน	-
1.1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน	Independent Samples T-Test
1.2 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน	Oneway ANOVA (F-Test)
1.3 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน	Oneway ANOVA (F-Test)
2. การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น	Pearson Correlation

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น” จะนำเสนอผลการวิจัย เป็น 4 ตอน ได้แก่

- 4.1 ภูมิหลัง
- 4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น
- 4.3 ความพึงพอใจในงาน
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ภูมิหลัง

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	143	47.7
หญิง	157	52.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.3 เป็นเพศหญิง และส่วนที่เหลือร้อยละ 47.7 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	56.0
พนักงานระดับหัวหน้างาน	106	35.3
หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	26	8.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 56.0 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รองลงมา ร้อยละ 35.3 เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน และส่วนที่เหลือร้อยละ 8.7 เป็นหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	55	18.3
มากกว่า 1-3 ปี	75	25.0
มากกว่า 3-5 ปี	95	31.7
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	75	25.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 31.7 เป็นพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 3-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 25.0 เป็นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1-3 ปี และ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.3 เป็นพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ตามลำดับ

4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ประเด็น	M	SD	ระดับ
1. หลักการสื่อสาร HORENSO	3.94	.420	มาก
1.1 องค์การของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.97	.536	มาก
1.2 องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน	3.90	.589	มาก

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น (ต่อ)

ประเด็น	M	SD	ระดับ
1.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	3.86	.563	มาก
1.4 องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างส่วนงานได้เป็นอย่างดี	3.90	.578	มาก
1.5 ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเองแต่มีคุณภาพอยู่เสมอ	3.95	.528	มาก
1.6 ในองค์กรของท่าน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น	3.94	.575	มาก
1.7 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ	4.01	.598	มาก
1.8 พนักงานในองค์กรของท่านมีการปรึกษาและให้คำแนะนำกันอยู่เป็นประจำ	3.97	.575	มาก
2. การทำงานเป็นทีม	3.93	.459	มาก
2.1 บุคลากรในองค์กรของท่านมีการวางแผนการหรือประชุมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ผลงานออกมาสำเร็จ	3.99	.569	มาก
2.2 องค์กรของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.01	.584	มาก
2.3 บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	3.88	.645	มาก
2.4 องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม	3.87	.641	มาก
2.5 ท่านคิดว่าในที่ทำงานของท่าน พนักงานในทีมให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในงานเป็นอย่างดี	3.96	.597	มาก

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น (ต่อ)

ประเด็น	M	SD	ระดับ
2.6 ท่านคิดว่าทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร	4.00	.615	มาก
2.7 ท่านคิดว่าในองค์กรควรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม	4.00	.584	มาก
2.8 องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนเป็นเจ้าของ	3.64	.884	มาก
2.9 ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.99	.584	มาก
3. ระบบอาวุโส	3.83	.522	มาก
3.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับอายุงาน	3.69	.797	มาก
3.2 องค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์	3.97	.630	มาก
3.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานและการกำหนดภาระงาน	3.81	.655	มาก
3.4 มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	3.86	.607	มาก
3.5 องค์กรของท่านมีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า	3.90	.604	มาก
3.6 องค์กรของท่านมีการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบอาวุโสเป็นหลัก	3.68	.771	มาก
3.7 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้ที่อาวุโสกว่า	3.94	.669	มาก
3.8 ในองค์กรของท่านการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับอายุงาน	3.81	.765	มาก
รวม	3.88	.429	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก (3.88) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้การทำงานแบบหลักการสื่อสาร HORENSO ในระดับมาก (3.94) รับรู้การทำงานแบบการทำงานเป็นทีมในระดับมาก (3.93) และรับรู้การทำงานแบบระบบอาวุโสในระดับมาก (3.83)

หลักการสื่อสาร HORENSO กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก ในประเด็นองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ (4.01) องค์กรของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานในองค์กรของท่านมีการปรึกษาและให้คำแนะนำกันอยู่เป็นประจำ (3.97) ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเองแต่มีความสุภาพอยู่เสมอ (3.95) ในองค์กรของท่าน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น (3.94) องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน และองค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างส่วนงานได้เป็นอย่างดี (3.90) และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (3.86) ตามลำดับ

การทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมากในประเด็น องค์กรของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (4.01) ท่านคิดว่าทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร และท่านคิดว่าในองค์กรควรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม (4.00) บุคลากรในองค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานหรือประชุมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ผลงานออกมาสำเร็จ และท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (3.99) ท่านคิดว่าในที่ทำงานของท่าน พนักงานในทีมให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในงานเป็นอย่างดี (3.96) บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว (3.88) องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม (3.87) และองค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (3.64) ตามลำดับ

ระบบอาวุโส กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมากในประเด็น องค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ (3.97) องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้ที่มีอาวุโสกว่า (3.94) องค์กรของท่านมีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า (3.90) มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ (3.86) ผู้บังคับบัญชา

ให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการกำหนดภาระงาน และในองค์กรของท่านการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับอายุงาน (3.81) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับอายุงาน (3.69) และองค์กรของท่านมีการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบอาวุโสเป็นหลัก (3.68) ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ประเด็น	M	SD	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself)	3.81	.546	มาก
1.1 งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	3.81	.605	มาก
1.2 ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	3.75	.676	มาก
1.3 งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	3.83	.652	มาก
1.4 งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน	3.84	.665	มาก
2. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)	3.69	.594	มาก
2.1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	3.74	.650	มาก
2.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคง	3.60	.722	มาก
2.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	3.69	.695	มาก
2.4 อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ	3.73	.701	มาก
3. ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities)	3.68	.664	มาก
3.1 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน	3.64	.868	มาก
3.2 การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน	3.81	.773	มาก

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ประเด็น	M	SD	ระดับ
3.3 ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน	3.64	.799	มาก
3.4 องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน	3.65	.802	มาก
4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	3.91	.610	มาก
4.1 หัวหน้าของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา	3.96	.661	มาก
4.2 หัวหน้าของท่านมีส่วนช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน	3.69	.785	มาก
4.3 หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	4.01	.662	มาก
4.4 หัวหน้าของท่านรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี	3.97	.679	มาก
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	4.03	.549	มาก
5.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.09	.589	มาก
5.2 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	4.08	.615	มาก
5.3 เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.00	.626	มาก
5.4 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี	3.95	.647	มาก
รวม	3.82	.457	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก (3.82) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานมากในด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) (4.03) ด้านผู้บังคับบัญชา (3.91) ด้านลักษณะงาน (Work Itself) (3.81) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) (3.69) และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) (3.68) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน (Work Itself) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน (3.84) งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ (3.83) งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ (3.81) และท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน (3.75) ตามลำดับ

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ (3.74) อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ (3.73) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้ (3.69) และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคง (3.60) ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน (3.81) องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน (3.65) ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน (3.64) ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นหัวหน้าของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ (4.01) หัวหน้าของท่านรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี (3.97) หัวหน้าของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา (3.96) และหัวหน้าของท่านมีส่วนช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน (3.69) ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (4.09) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (4.08) เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี (4.00) และเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี (3.95) ตามลำดับ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นจำแนกตามเพศ

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน แบบญี่ปุ่น	เพศ	N	M	SD	t	p
หลักการสื่อสาร HORENSO	ชาย	143	3.89	.438	-1.901	.058
	หญิง	157	3.98	.400		
การทำงานเป็นทีม	ชาย	143	3.90	.417	-.789	.431
	หญิง	157	3.95	.494		
ระบบอาวุโส	ชาย	143	3.80	.510	-1.147	.252
	หญิง	157	3.86	.532		
ภาพรวม	ชาย	143	3.85	.423	-1.358	.175
	หญิง	157	3.91	.433		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นทุกประเด็น ทั้งหลักการสื่อสาร HORENSO การทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	ตำแหน่งงาน	N	M	SD	F	p
หลักการสื่อสาร HORENSO	พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	3.93	.360	2.518	.082
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	106	3.91	.426		
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	26	4.11	.666		
การทำงานเป็นทีม	พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	3.90	.373	6.191**	.002
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	106	3.89	.512		
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	26	4.22	.621		
ระบบอาวุโส	พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	3.84	.453	3.683*	.026
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	106	3.77	.569		
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	26	4.07	.671		
ภาพรวม	พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	3.88	.351	4.886**	.008
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	106	3.83	.471		
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	26	4.12	.615		

*p<.05, **p<.01

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในด้านหลักการสื่อสาร HORENSO ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในด้านการทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.8

ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นด้านการทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส และในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		Mean Difference (p)		
		การทำงานเป็นทีม	ระบบอาวุโส	ภาพรวม
พนักงานระดับปฏิบัติการ	พนักงานระดับหัวหน้างาน	.014 (.804)	.071 (.270)	.043 (.417)
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	-.319 (.001)	-.236** (.031)	-.246** (.006)
พนักงานระดับหัวหน้างาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ	-.014 (.804)	-.071 (.270)	-.043 (.417)
	หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	-.333** (.001)	-.307** (.007)	-.288** (.002)
หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)	พนักงานระดับปฏิบัติการ	.319** (.001)	.236* (.031)	.246** (.006)
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	.333** (.001)	.307** (.007)	.288** (.002)

*p<.05, **p<.01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นในระดับหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร) จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวม การทำงานเป็นทีม และ ระบบอาวุโส มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จำแนกตามอายุงาน

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น	อายุงาน	N	M	SD	F	p
หลักการสื่อสาร HORENSO	ไม่เกิน1ปี	55	3.96	.414	2.037	.109
	มากกว่า1-3ปี	75	3.92	.411		
	มากกว่า3-5ปี	95	4.01	.388		
	มากกว่า5ปีขึ้นไป	75	3.85	.462		
การทำงานเป็นทีม	ไม่เกิน1ปี	55	3.98	.407	.518	.670
	มากกว่า1-3ปี	75	3.90	.391		
	มากกว่า3-5ปี	95	3.95	.520		
	มากกว่า5ปีขึ้นไป	75	3.89	.478		
ระบบอาวุโส	ไม่เกิน1ปี	55	3.88	.462	.241	.868
	มากกว่า1-3ปี	75	3.81	.464		
	มากกว่า3-5ปี	95	3.83	.607		
	มากกว่า5ปีขึ้นไป	75	3.82	.511		
ภาพรวม	ไม่เกิน1ปี	55	3.93	.394	.532	.660
	มากกว่า1-3ปี	75	3.86	.360		
	มากกว่า3-5ปี	95	3.91	.491		
	มากกว่า5ปีขึ้นไป	75	3.85	.436		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในทุกด้าน ทั้งด้านหลักการสื่อสาร HORENSO ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านระบบอาวุโสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.10

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น			
	หลักการสื่อสาร HORENSO	การทำงานเป็นทีม	ระบบอาวุโส	ภาพรวม
ด้านลักษณะงาน (Work Itself)	.530*** (.000)	.596*** (.000)	.532*** (.000)	.614*** (.000)
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)	.464*** (.000)	.499*** (.000)	.599*** (.000)	.609*** (.000)
ด้านโอกาสในการเลื่อน ตำแหน่ง (Promotion Opportunities)	.511*** (.000)	.556*** (.000)	.632*** (.000)	.656*** (.000)
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	.491*** (.000)	.529*** (.000)	.441*** (.000)	.531*** (.000)
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	.413*** (.000)	.566*** (.000)	.465*** (.000)	.537*** (.000)
ภาพรวม	.625*** (.000)	.710*** (.000)	.695*** (.000)	.766*** (.000)

*** $p < .001$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ผู้ที่มีการ

รับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมมาก จะมีความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมมาก และผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น น้อย จะมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมน้อย

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในภาพรวม พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน (Work Itself) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ระบบอาวุโส รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ระบบอาวุโส รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ หลักการสื่อสาร HORENSO และ ระบบอาวุโส ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนโฆษณาสาธิตญี่ปุ่น ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของพนักงานคนไทย เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างภูมิภาคหลังกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงาน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาธิตญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของภูมิภาคหลังกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาธิตญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาธิตญี่ปุ่น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูลช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study) ประชากรเป้าหมายในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาธิตญี่ปุ่น ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ขนาดตัวอย่าง 300 ตัวอย่าง

5.1 สรุป

5.1.1 ภูมิภาค

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.3 เป็นเพศหญิง และส่วนที่เหลือร้อยละ 47.7 เป็นเพศชาย ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 56.0 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รองลงมาร้อยละ 35.3 เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน และร้อยละ 8.7 เป็นหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร) ด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 31.7 เป็นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3-5 ปี รองลงมาร้อยละ 25.0 เป็นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1-3 ปี และ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.3 เป็นพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ตามลำดับ

5.1.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก (3.88) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้การทำงานแบบหลักการสื่อสาร HORENSO ระดับมาก (3.94) รับรู้การทำงานแบบการทำงานเป็นทีมในระดับมาก (3.93) และรับรู้การทำงานแบบระบบอาวุโสในระดับมาก (3.83) โดยเมื่อพิจารณาจากหลักการสื่อสาร HORENSO กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมากในประเด็นองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ (4.01) องค์กรของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานในองค์กรของท่านมีการปรึกษาและให้คำแนะนำกันอยู่เป็นประจำ (3.97) ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเองแต่มีความสุภาพอยู่เสมอ (3.95) ในองค์กรของท่าน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น (3.94) องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน และองค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างส่วนงานได้เป็นอย่างดี (3.90) และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (3.86) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากการทำงานเป็นทีม พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมากในประเด็นองค์กรของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (4.01) ท่านคิดว่าทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร และท่านคิดว่าในองค์กรควรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม (4.00) บุคลากรในองค์กรของท่านมีการวางแผนการหรือประชุมในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ผลงานออกมาสำเร็จ และท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (3.99) ท่านคิดว่าในที่ทำงานของท่าน พนักงานในทีมให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในงานเป็นอย่างดี (3.96) บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว (3.88) องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม (3.87) และองค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนเป็นเจ้าของ (3.64) ตามลำดับ

นอกจากนั้น พบว่า ระบบอาวุโส กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมากในประเด็นองค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ (3.97) องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้อาวุโสกว่า (3.94) องค์กรของท่านมีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า (3.90) มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่

เสมอ (3.86) ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการกำหนดภาระงาน และในองค์กรของท่านการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับอายุงาน (3.81) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับอายุงาน (3.69) และองค์กรของท่านมีการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบอาวุโสเป็นหลัก (3.68) ตามลำดับ

จากผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมมาก จะมีความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมมาก และผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น น้อย จะมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมน้อย และเมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในภาพรวม พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

5.1.3 ความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานมากในด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) (4.03) ด้านผู้บังคับบัญชา (3.91) ด้านลักษณะงาน (Work Itself) (3.81) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) (3.69) และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) (3.68) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน ในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน (3.84) งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ (3.83) งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ (3.81) และท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน (3.75) ตามลำดับ

2. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ (3.74) อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ (3.73) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้ (3.69) และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคง (3.60) ตามลำดับ

3. ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน (3.81)

องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน (3.65) ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน (3.64) ตามลำดับ

4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นหัวหน้าของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ (4.01) หัวหน้าของท่านรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี (3.97) หัวหน้าของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา (3.96) และหัวหน้าของท่านมีส่วนช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน (3.69) ตามลำดับ

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (4.09) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (4.08) เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี (4.00) และเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี (3.95) ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละประเด็น พบว่าพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นทุกประเด็น ทั้งหลักการสื่อสาร HORENSO การทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในด้านหลักการสื่อสาร HORENSO ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในด้านการทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นด้านการทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส และในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นในระดับหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร) จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวม การทำงานเป็นทีม และระบบอาวุโส มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน การศึกษาพบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในทุกด้าน ทั้งด้านหลักการสื่อสาร HORENSO ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านระบบอาวุโสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ภูมิภาค	การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น			
	หลักการสื่อสาร HORENSO	การทำงานเป็นทีม	ระบบอาวุโส	ภาพรวม
เพศ	×	×	×	×
ตำแหน่งงาน	×	✓	✓	✓
อายุงาน	×	×	×	×

✓ หมายถึง แตกต่าง, × หมายถึง ไม่แตกต่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมมาก จะมีความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมมาก และผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น น้อย จะมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมน้อย

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในภาพรวม พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน (Work Itself) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ระบบอาวุโส รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ระบบอาวุโส รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ หลักการสื่อสาร HORENSO และ ระบบอาวุโส ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ความพึงพอใจในงาน	การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น			
	หลักการสื่อสาร HORENSO	การทำงานเป็นทีม	ระบบอาวุโส	ภาพรวม
ด้านลักษณะงาน (Work Itself)	✓	✓	✓	✓
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)	✓	✓	✓	✓
ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities)	✓	✓	✓	✓
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	✓	✓	✓	✓
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	✓	✓	✓	✓
ภาพรวม	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง สัมพันธ์, ✗ หมายถึง ไม่สัมพันธ์

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น” สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้การ

ทำงานแบบหลักการสื่อสาร HORENSO ระดับมาก ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ องค์กรมีการจัดประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานในองค์กรมีการปรึกษาและให้คำแนะนำกันอยู่เป็นประจำ รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเองแต่มีความสุภาพอยู่เสมอ มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น องค์กรเองเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน อีกทั้งองค์กรสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่าง ส่วนงานได้เป็นอย่างดี และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่การทำงานเป็นทีม พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก ทำให้เห็นว่าองค์กรมุ่งเน้นให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยให้ทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรวมถึงมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และองค์กรมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนเป็นเจ้าของ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานยิ่งดี ยิ่งสามารถทำให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตติยา ผาสุข (2559) วิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่า ในการทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ 1.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางลบ หมายถึง ถ้าหากพนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะมีความตั้งใจคงอยู่ในงานต่ำ หมายความว่า พนักงานที่รับรู้การทำงานเป็นทีมทำให้พนักงานมากสามารถทำงานในองค์กรได้ยาวนานขึ้น

ประเด็นของระบบอาวุโส พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในระดับมาก ซึ่งชี้ให้เห็นถึงองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์รวมถึงให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้อาวุโสกว่า มีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า และการเพิ่มขึ้นของค่าจ้าง ตำแหน่งงานนั้นจะขึ้นอยู่กับอายุงานตามลำดับอาวุโส ทำให้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ยาวนานขึ้น เพราะมีแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตติยา ผาสุข (2559) วิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจ

ในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่าในสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวก หมายถึง ถ้าหากพนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการมุ่งเน้นผลระยะยาวสูงจะมีความตั้งใจคงอยู่ในงานสูง หมายความว่าพนักงานที่รับรู้ระบบอาวุโสมากจะสามารถอยู่ในองค์กรได้ยาวนานขึ้น

5.2.2 ความพึงพอใจในงาน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก ซึ่งตรงกับ ความหมายของความพึงพอใจในงานของ บลูมั้น ธนาศุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร ซึ่งพิจารณาองค์ประกอบของ สมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall, and Hulin, 1969, p.6 อ้างถึงในกรรณิการ์ วัฒนาวิโส, 2551, น.34) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามแบบวัดดัชนีพรรณงาน (Job Descriptive Index - JDI) ซึ่งเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่สร้างเป็นมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างดี โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน 1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) 2. ด้านรายได้ (Pay) 3. ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) 4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) และ 5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากใน ประเด็นงานที่ทำนั้นทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน งานที่ทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ น่าสนใจ และรู้สึกพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

2. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากใน ประเด็นค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ อัตราเงินเดือนในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ ซึ่งอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ควรจะได้ และค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคง

3. ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน องค์กรส่งเสริม

ริความก้าวหน้าของพนักงาน รวมถึงมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน และพนักงานรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน

4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นหัวหน้าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ รอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา และหัวหน้ามีส่วนช่วยให้มีกำลังใจในการทำงาน

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากในประเด็นเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี และมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี

5.2.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นแตกต่างกัน พบว่าพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกัน และมีอายุงานที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร) จะมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน สะท้อนให้เห็นว่าควรมีการกระจายการสื่อสารให้มากขึ้นในให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน เพื่อให้ได้รับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมากยิ่งขึ้น หรืออาจเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างตำแหน่งงานให้ใกล้ชิดและง่ายขึ้น โดยสามารถออกแบบการสื่อสารในองค์กรให้เป็น two-way communication ซึ่งพนักงานในองค์กรจะสามารถรับการโต้ตอบโดยตรงจากผู้บริหารญี่ปุ่นได้เพิ่มขึ้น และจะเกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมการทำงานได้รวดเร็วและเข้าถึงพนักงานในทุกระดับงานได้ดี

ทั้งนี้ จากสมมติฐานการวิจัย การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสาขาสัญชาติญี่ปุ่นนี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีกาล เมฆบริบูรณ์ และณกมล จันทรสม (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสื่อสารตามหลักโฮเร็นโซ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้แนวคิดไคเซ็นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาว

ไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราณี หมีนมะเริง (2563) วิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมการทำงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จากสมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมการทำงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันนั้นพบว่า วัฒนธรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก วัฒนธรรมการทำงานด้านระบบอาวุโสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านระบบอาวุโสในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก และวัฒนธรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น หมายความว่า เมื่อพนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานในระดับมากก็จะมีแนวโน้มส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในภาพรวม โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในภาพรวมมาก จะมีความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมมาก และผู้ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นน้อย จะมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมน้อย เมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานในภาพรวม พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ระบบอาวุโส และ หลักการสื่อสาร HORENSO ตามลำดับ ทำให้เห็นว่าในองค์กรเมื่อทำงานเป็นทีมจะสามารถทำให้พนักงานในองค์กรพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดการอยู่ในองค์กรได้ยาวนานขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ต่อระบบอาวุโสที่พนักงานเกิดการรับรู้จนเกิดความพึงพอใจได้ และในลำดับสุดท้ายซึ่งถือเป็นหลักการสื่อสารอีกหนึ่งที่สำคัญและเกิดจากวัฒนธรรมญี่ปุ่นในการทำการศึกษาครั้งนี้คือ หลักการสื่อสาร HORENSO อยู่ในลำดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรควรกระตุ้นการเรียนรู้ในด้านนี้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานได้เกิดการรับรู้ให้ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ในทุกด้านให้สูงมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

นวรรตน์ สมานคติธรรม และวรรณรณ แสงมณี (2559) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทไทยซัมมิท มีทชูปะ อีเล็กทริก แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด” พบว่า ระดับความความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพนักงานที่เป็นตำแหน่งหัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร) มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งให้เห็นว่าการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นนั้นจะเข้าถึงผู้ที่เป็ระดับบริหารที่ใกล้ชิดกับคนญี่ปุ่นมากกว่าและสามารถตีความออกมาได้อย่างชัดเจนมากกว่า ควรมีการวางแผนการสื่อสารที่ให้พนักงานในระดับอื่น สามารถเข้าถึงกับคนญี่ปุ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการสื่อสาร และเปิดโอกาสในการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นได้มากยิ่งขึ้น
2. จากผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในภาพรวมมาก สามารถนำไปต่อยอดการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) เป็นลำดับแรกจากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงการร่วมมือในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งทางองค์กรสามารถส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อการสื่อสารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น เช่น การสื่อสารกิจกรรมหรือนโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กรจะเกิดผลการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น
4. ความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) พบว่า ระบบอาวุโสมีความสัมพันธ์สูงสุด บ่งบอกได้ถึงการทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรได้ยาวนานขึ้น ลดอัตราการย้ายงานได้ดี ดังนั้นองค์กรสามารถทำงานวางแผนในการจัดผังองค์กรได้ดียิ่งขึ้น เพราะจากความมั่นคงในด้านระบบอาวุโสนี้จะช่วย

ลดความไม่แน่นอนของตำแหน่งงานได้ รวมถึงสามารถนำไปประยุกต์กับระบบงานพัฒนาบุคคลได้ เช่น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้ยาวนานและมีผลผลิตการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

5. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Work Itself) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) และด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งทำให้เห็นว่าด้านการปฏิบัติงานจริงการทำงานเป็นทีมช่วยให้พนักงานได้ทำงานออกมาอย่างเกิดประสิทธิภาพ โดยองค์กรสามารถนำมาต่อยอดรูปแบบการทำงานในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในองค์กรให้การทำงานเป็นทีมนั้นสะดวกสบาย รวดเร็วมายิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น กระบวนการสื่อสาร ประเภทการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสารที่จะนำมาพัฒนาต่อการสร้างความพึงพอใจในงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2. การเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มพนักงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ มาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องในทิศทางเดียวกันหรือไม่ และสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับใช้ในการวางแผนการสื่อสารองค์กรเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ต่อไป

3. ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ในครั้งต่อไปสามารถเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในการทำวิจัยเพื่อศึกษาได้ลึกซึ้งรอบด้านมากยิ่งขึ้น เช่น รูปแบบการสื่อสาร การเปิดรับ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- บุญม้น ธนาสุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.

วิทยานิพนธ์

- สุจิตรา เกษสุวรรณ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรรณิการ์ วัฒนาวีโส. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงานและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง,สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/263863>
- ตติยา ผาสุข. (2559). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่ง หนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ, สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th>
- ตรีกาล เมฆบริบูรณ์ และณกมล จันทรสม. (2565). วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, 16, 44, 251-266. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org>
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2562). ทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสื่อสารแบบ HORENSO. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก https://miraicampus.com/190814_horenso/

- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2529). ว. เกษตรศาสตร์ (สังคม), 2529, 7, 143-151. สืบค้นจาก <https://www.thaiscience.info/Journals/Article/TKJS/10607277.pdf>
- ปราณี หมั่นมะเริง (2563). เรื่อง วัฒนธรรมการทำงานของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี, 11-12- สืบค้นจาก <http://www.advanced-mba.ru.ac.th>
- ปริณดา คงโนนกอก. (2561). ความคิดเห็นต่อการบริหารงานแบบญี่ปุ่นและความพึงพอใจในงานของพนักงานคนไทยบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, 16, 2, 115-126. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org>
- พลอย สุวรรณชมภู. (2562) วิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นมีผลต่อความผูกพันของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2863/1/61602311.pdf>
- วิรุทธ พจน์เสถียรกุล. (ม.ป.ป.). เจาะลึกการบริหารทรัพยากรบุคคล สไตล์ Japanese Corporate: การทำงานเป็นทีมแบบญี่ปุ่น. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/tips-for-you/japanese-corporate-1.html>
- วิลลา วิลัยทอง. (2552). อุตสาหกรรมโฆษณาในไทย “ยุคบุกเบิก” เมื่อจอมพลถนอมเห็นความสำคัญ. สืบค้น 18 มิถุนายน 2565 สืบค้นจาก https://www.silpa-mag.com/history/article_12613
- ศิริวุฒิ รุ่งเรือง. (2560). วัฒนธรรมการทำงานแบบ Ho Ren So สู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก [https://so01.tci-thaijo.org > article](https://so01.tci-thaijo.org/article)
- สุภา นานาพลสิน. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <http://thesis.swu.ac.th>
- สรารัฐ ไพฑูรย์พงษ์. (2559). แรงงานญี่ปุ่นในไทย. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2016/08/japanese-labour/>
- เอี่ยมพร วรรณยิ่ง. (2563). Ho(報) ren (連)So(相) – ปรัชญาของคนญี่ปุ่นที่ช่วยพัฒนาการ สื่อสารระหว่างหัวหน้าและลูกน้องให้ราบรื่น. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2565 สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/tips/ho%E5%A0%B1-ren-%E9%80%A3so%E7%9B%B8-japanese-communication-philosophy/>

Books and Book Articles

- Chen, G.M., & Starosta, W.J. (1998). A review of the concept of intercultural awareness. *Human Communication*. 2, 27-54
- David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Deardoff, D.K. (2006). Intercultural Competence-The key competence in the 21st Century ?. Retrieved February 13, 2013, from http://www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18255_18256_2.pdf
- Ishii, S. (2006). Complementing Contemporary Intercultural Communication Research with East Asian Sociocultural Perspectives and Practice. *China Media Research*, 2(1), 13-20.
- Jandt, F.E. (2004). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community* (4th ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publication
- Kili & Siengthai. (2009). *Japanese Culture and Management: Working with Japanese Company in Thailand*. Bangkok:Chulalongkorn University Printing. [In Thai]
- Matsumoto, D., Hiramaya, S., & LeRoux, J. A. (2006). Psychological skills related to intercultural adjustment. In P. T. P. Wong, & L. C. J. Wong. (Eds.). *Handbook of Multicultural Perspectives on Stress and Coping* (pp. 387-408). New York: Springer
- McLeod. (2018). Perception Theory [blog]. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/perception-theories.html>

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
บริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น 2.) เพื่อศึกษาความแตกต่างของภูมิหลังกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น 3.) เพื่อศึกษาความแตกต่างของภูมิหลังกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น 4.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นโดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ภูมิหลัง

ส่วนที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้อาจถือเป็นความลับและการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นไปในภาพรวม **ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด**

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

นางสาววรรณ กรณีย์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลัง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่งใด

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ ☐ พนักงานระดับหัวหน้างาน ☐ หัวหน้างานชั้นสูง (ผู้บริหาร)

3. ท่านทำงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่นนี้มากี่ปี

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี ☐ 3-5 ปี ☐ 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ท่านรับรู้การทำงานในองค์กรปัจจุบันของท่านในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อ	ประเด็น	ระดับการรับรู้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักการสื่อสาร HORENSO (การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน)						
1	องค์กรของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ					
2	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน					
3	การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ประเด็น	ระดับการรับรู้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างส่วนงานได้เป็นอย่างดี					
5	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกันเอง แต่มีความสุภาพอยู่เสมอ					
6	ในองค์กรของท่าน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น					
7	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรายงานความ คืบหน้าของงานอยู่เสมอ					
8	พนักงานในองค์กรของท่านมีการปรึกษาและให้คำแนะนำ กันอยู่เป็นประจำ					
การทำงานเป็นทีม						
1	บุคลากรในองค์กรของท่านมีการวางแผนการหรือประชุมในการ ทำงานร่วมกันเพื่อให้ผลงานออกมาสำเร็จ					
2	องค์กรของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีม เพื่อให้ งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3	บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่า ส่วนตัว					
4	องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงาน เป็นทีม					
5	ท่านคิดว่าในที่ทำงานของท่าน พนักงานในทีมให้ความ ร่วมมือและช่วยเหลือในงานเป็นอย่างดี					

ข้อ	ประเด็น	ระดับการรับรู้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านคิดว่าทุกคนในทีมมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร					
7	ท่านคิดว่าในองค์กรควรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะเน้นการทำงานเป็นทีม					
8	องค์กรของท่านมีลักษณะการทำงานแบบครอบครัวที่สมาชิกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ					
9	ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
ระบบอาวุโส						
1	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับอายุงาน					
2	องค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์					
3	ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการกำหนดภาระงาน					
4	มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					
5	องค์กรของท่านมีการสอนงานโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า					
6	องค์กรของท่านมีการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบอาวุโสเป็นหลัก					
7	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเคารพกับผู้ที่มีอาวุโสกว่า					
8	ในองค์กรของท่านการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับอายุงาน					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ท่านพึงพอใจในงานขององค์กรปัจจุบันในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน (Work Itself)						
1	งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2	ฉันพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน					
3	งานของฉันเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย					
4	ฉันชอบลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน					
5	งานของฉันเป็นงานที่ทำได้อย่างสบายใจ					
6	ฉันไม่เคยรู้สึกเหนื่อยใจต่องานที่ทำในปัจจุบัน					
7	งานของฉันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					
8	งานที่ฉันรับผิดชอบมีปริมาณมากแต่ก็ยังทำได้ไหว					
9	งานของฉันไม่เคยทำให้ฉันรู้สึกท้อแท้ใจ					
10	งานของฉันเป็นงานที่ไม่เคยซ้ำซากจำเจ					
11	งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงาน					
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)						
1	ค่าตอบแทนของฉันมากพอที่จะทำให้ฉันได้รับความสะดวกสบายต่างๆ					
2	ค่าตอบแทนที่ฉันได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ					
3	ค่าตอบแทนที่ฉันได้รับทำให้ฉันรู้สึกมีความมั่นคง					
4	ค่าตอบแทนที่ฉันได้รับอยู่ในระดับที่ไม่น้อยกว่าที่ฉันควรจะได้					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของฉันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ					
6	ฉันรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน					
ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities)						
1	ฉันมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานในปัจจุบัน					
2	การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน					
3	ฉันรู้สึกพอใจกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรในปัจจุบัน					
4	ฉันไม่เคยรู้สึกกว้างงานที่ฉันทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า					
5	องค์กรของฉันส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน					
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)						
คำว่า “หัวหน้าของฉัน” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่าน						
1	หัวหน้าของฉันให้ความช่วยเหลือเมื่อฉันมีปัญหา					
2	หัวหน้าของฉันมีส่วนช่วยให้ฉันมีกำลังใจในการทำงาน					
3	หัวหน้าของฉันให้การสนับสนุนเมื่อฉันเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ					
4	หัวหน้าของฉันจะกล่าวชมเชยพนักงานที่ทำงานดี					
5	หัวหน้าของฉันเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ					
6	หัวหน้าของฉันบอกฉันเสมอว่าผลการปฏิบัติงานของฉันเป็นอย่างไร					
7	หัวหน้าของฉันไม่เคยไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
8	หัวหน้าของฉันรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)						
1	เพื่อนร่วมงานของฉันมีส่วนช่วยให้ฉันเกิดกำลังใจในการทำงาน					
2	ฉันและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
3	เพื่อนร่วมงานของฉันล้วนไม่เป็นคนน่าเบื่อหน่าย					
4	เพื่อนร่วมงานของฉันให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
5	เพื่อนร่วมงานของฉันรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี					
6	เพื่อนร่วมงานของฉันส่วนใหญ่เป็นคนที่น่าร่วมงานด้วย					
7	เพื่อนร่วมงานของฉันส่วนมากไม่เคยเกียจคร้าน					
8	เพื่อนร่วมงานของฉันมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี					
9	ฉันรู้สึกพอใจเพื่อนร่วมงานของฉัน					
10	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	วรรณมน กระเน้ย
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2564: วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผลงานทางวิชาการ	วรรณมน กระเน้ย. “การรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน แบบญี่ปุ่นกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ตัวแทนโฆษณาสัญชาติญี่ปุ่น”
การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564.

