

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น :
กรณีศึกษาธุรกิจและอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
และพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

โดย

พราวพรรณ พลบุญ

ชุดโครงการสันติเมทรีไทย-ญี่ปุ่น
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	
Abstract	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
วิธีการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 กรณีศึกษาคุณภาพแรงงานไทยที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น	11
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	27
บรรณานุกรม	31

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สัดส่วนการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทย	1
2	จำนวนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนของญี่ปุ่น	2
3	เปรียบเทียบเป้าหมายการต้องการคุณภาพแรงงานของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น	29

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น โดยเน้นศึกษาความต้องการคุณภาพของแรงงานด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการแรงงานที่มีคุณภาพทั้งในแง่ของมาตรฐานวิชาชีพและในแง่ของคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแรงงานไทยที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นมีทั้งที่เป็นคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ

คุณสมบัติร่วมที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการประกอบด้วย คุณสมบัติ 4 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะชีวิต ได้แก่ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความอดทน และการรักองค์กร (2) ด้านจิตใจ ได้แก่ การรู้และเข้าใจตนเอง การรู้และเข้าใจผู้อื่น การรู้และเข้าใจสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม (3) ด้านความสามารถ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการคิด และ (4) ด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

คุณสมบัติเฉพาะที่ธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่นต้องการแตกต่างจากบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่น ได้แก่ คุณสมบัติทางกายด้านรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และคุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านความซื่อสัตย์ ส่วนคุณสมบัติเฉพาะที่บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นต้องการแตกต่างจากธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่น คือ คุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านการเป็นนักปฏิบัติ

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวทั้งคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ มาจากปัจจัยภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่นที่นักลงทุนนำมาใช้ในการบริหารงาน และจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้ต้องพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

Abstract

The aim of this research project was to investigate and compare Japanese investors' quality demand from Thai labor in service business and manufacturing industry in the Northeast and the Eastern Seaboard of Thailand. The emphasis was on quality demand concerning individual qualifications.

It was found that most Japanese service business and manufacturing industry demanded qualifications which met the requirement for both professional standard and individual qualifications. As for the latter, there were both common and specific qualifications.

The common qualifications which both Japanese service business and industry required could be divided into 4 aspects: 1) **life characteristics** consisting of being disciplined, responsible, punctual, patient, and devoted to organizations; 2) **mental characteristics** consisting of awareness and understanding of oneself and others, and understanding of situations and environment; 3) **abilities** consisting of social and communicative skills, foreign language skill, and thinking skill; and 4) **understanding Japanese work ethics**.

The specific qualifications which the service business demanded were physical qualifications which were good look and dressing as well as life characteristic which was honesty. The specific qualification which the manufacturing industry demanded was the life characteristic concerning practicality.

Two factors determined the Japanese business' demand of both the common and specific qualifications: 1) internal factor which was Japanese organizational culture in business administration, and 2) external factor which was business competition, resulted in the need to improve quality of products and service to ensure customers' utmost satisfaction.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น โดยเน้นศึกษาความต้องการคุณภาพของแรงงานด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการแรงงานที่มีคุณภาพทั้งในแง่ของมาตรฐานวิชาชีพและในแง่ของคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแรงงานไทยที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นมีทั้งที่เป็นคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ

คุณสมบัติร่วมที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการประกอบด้วย คุณสมบัติ 4 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะชีวิต ได้แก่ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความอดทน และการรักองค์กร (2) ด้านจิตใจ ได้แก่ การรู้และเข้าใจตนเอง การรู้และเข้าใจผู้อื่น การรู้และเข้าใจสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม (3) ด้านความสามารถ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการคิด และ (4) ด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

คุณสมบัติเฉพาะที่ธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่นต้องการแตกต่างจากบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่น ได้แก่ คุณสมบัติทางกายด้านรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และคุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านความซื่อสัตย์ ส่วนคุณสมบัติเฉพาะที่บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นต้องการแตกต่างจากธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่น คือ คุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านการเป็นนักปฏิบัติ

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวทั้งคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ มาจากปัจจัยภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่นที่นักลงทุนนำมาใช้ในการบริหารงาน และจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้ต้องพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ คือ คุณลักษณะที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการนั้น คุณลักษณะบางประการมีเพียงเป็นสิ่งที่ทำให้แรงงานมีคุณภาพในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในเชิงสังคมไทยด้วย สถาบันผู้ผลิตกำลังคน น่าจะต้องคำนึงถึงและพยายามสอดแทรกในการเรียนการสอนเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากจะเป็นการปลูกฝังให้เป็นคนที่มีคุณภาพแล้ว เนื่องจากในปัจจุบันไทยไม่สามารถแข่งขันการดึงดูดการลงทุนจากการมีแรงงานราคาถูกได้ การปลูกฝังสิ่งเหล่านี้จะทำให้ไทยพัฒนาไปสู่ฐานการผลิตที่ใช้แรงงานระดับคุณภาพ อันจะก่อให้เกิดเป็นข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น : กรณีศึกษาธุรกิจและอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก” สำเร็จลงได้ด้วยการสนับสนุนและความร่วมมือของหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้การสนับสนุนโครงการนี้มาโดยตลอด และในช่วงเวลาที่ทำวิจัย ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนในด้านข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของญี่ปุ่น ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

และงานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ ด้วยความอนุเคราะห์ที่เป็นอย่างดีจาก รศ. ดร.ศิริพร วัชชวัลคุ ที่ได้ให้คำแนะนำและความคิดเห็นในการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พราวพรรณ พลบุญ

มีนาคม 2552

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การลงทุนโดยตรง(Foreign Direct Investment : FDI) ของประเทศญี่ปุ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียมาโดยตลอด ในกรณีของประเทศไทยนั้น ญี่ปุ่นเป็นประเทศผู้ลงทุนรายสำคัญของไทย กล่าวคือ เปรียบเทียบกับสัดส่วนการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศอื่นแล้ว ที่ผ่านมาสัดส่วนการลงทุนของประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทยจะสูงเป็นอันดับต้นๆ(ดูตารางที่ 1) นอกจากนี้ลักษณะการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทยยังเป็นไปในลักษณะการลงทุนกระจายตัวในหลายประเภท ทั้งอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ยานพาหนะและอุปกรณ์ เคมีภัณฑ์ และการบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก หลากหลายสาขา ซึ่งนอกจากจะเป็นการกระจายรายได้ให้แก่สังคมอันจะทำให้ช่วยลดปัญหาสังคมแล้ว ยังเป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยีและความรู้จากต่างประเทศ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการผลิตภายในประเทศ ตลอดจนมีส่วนสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศด้วย

ตารางที่ 1 สัดส่วนการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทย(ร้อยละ)

	1980-84	1985-89	1990-94	1995-2000	2003q1
Japan	25.73	43.94	25.37	27.14	15.56
US	27.55	14.64	14.14	20.65	-11.26
EU	16.67	8.85	10.15	17.99	17.55
ASEAN	9.27	4.59	11.18	11.89	66.56
NIEs	10.67	22.01	25.65	14.38	10.60
Australia	1.26	0.27	1.05	1.32	0.00
Others	8.86	5.70	12.46	6.63	0.99

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ขณะเดียวกันสำหรับญี่ปุ่นแล้ว ประเทศไทยก็เป็นประเทศฐานการผลิตนอกญี่ปุ่นที่สำคัญแห่งหนึ่งในเอเชีย โดยในสาขาอุตสาหกรรมการผลิต ในระหว่างปี ค.ศ. 1981 – 2003 ไทยเป็นฐานการผลิต

ของญี่ปุ่นที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 รองจากจีน มีมูลค่าการลงทุนโดยตรงสะสมของญี่ปุ่น 11,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่จีนมีมูลค่า 19,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ แต่เนื่องจากอัตราค่าจ้างแรงงานในประเทศไทยสูงขึ้น ทำให้ไทยกลายเป็นประเทศอันดับ 3 ที่ญี่ปุ่นมองว่ามีศักยภาพสำหรับการเข้ามาลงทุนภายใต้นโยบายการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนของประเทศญี่ปุ่น ดังจะเห็นได้จากจำนวนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาโดยตลอดนั้น เริ่มปรับตัวลดลงในปี 2006 และ ปี 2007

ตารางที่ 2 จำนวนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนของญี่ปุ่น

ปี	2002	2003	2004	2005	2006	2007
จำนวนโครงการ	251	361	340	387	353	330

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 15 มกราคม 2551

อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจุบันประเทศไทยจะลดอันดับการมีศักยภาพในการเข้ามาลงทุนของญี่ปุ่น แต่จากนโยบายการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนของประเทศญี่ปุ่น และประโยชน์จากความตกลงความเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดระหว่างไทยกับญี่ปุ่น(JTEPA) กอปรกับการปรับเปลี่ยนนโยบายการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศของญี่ปุ่นบางประการ คือ การเปลี่ยนจากการมุ่งไปหาแหล่งประเทศที่มีต้นทุนต่ำ เป็นไปสู่อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพของการเติบโตทางเศรษฐกิจ โอกาสที่จะดึงดูดให้ญี่ปุ่นเข้ามาลงทุนในประเทศไทยแทนประเทศจีนหรือเวียดนามก็น่าจะยังมีอยู่

ปัจจัยสำคัญที่นักลงทุนญี่ปุ่นพิจารณาเมื่อจะไปลงทุนในต่างประเทศ คือ ศักยภาพ และเสถียรภาพความมั่นคงทุกด้านของประเทศที่จะเข้าไปลงทุนตั้งฐานการผลิต และปัจจัยทางด้านแรงงาน ดังนั้น แนวทางการแข่งขันดึงดูดการลงทุนจากญี่ปุ่น นอกจากมาตรการการให้สิทธิประโยชน์เพื่อจูงใจให้มีการลงทุนแล้ว การเตรียมทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นมาตรการที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ประเทศไทยมีภาพพจน์ของการมีศักยภาพในการเข้ามาลงทุนมากยิ่งขึ้น

แรงงานนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ หากประเทศที่รองรับการลงทุนนั้นขาดแคลนแรงงาน ความเสี่ยงในการลงทุนของผู้ลงทุนก็จะมีมาก และถึงแม้จะมีปริมาณแรงงานมาก แต่ถ้าคุณภาพของแรงงานนั้นไม่ตรงกับความต้องการของผู้ลงทุน โอกาสที่จะมีผู้เข้ามาลงทุนหรือขยายการลงทุนก็จะน้อยลง ซึ่งจากการสำรวจของ Japan Bank for International Cooperation (JBIC) พบว่าประเด็นเร่งด่วนประการหนึ่งที่นักลงทุนญี่ปุ่นให้ความสำคัญในปัจจุบัน(ปี 2007) คือ

ความมั่นคงด้านบุคลากรและคุณภาพ นอกจากนี้ Atsuo Kuroda ประธานองค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศแห่งญี่ปุ่น(เจโทร) ได้กล่าวถึงปัญหาที่แท้จริงที่นักลงทุนญี่ปุ่นวิตกเกี่ยวกับประเทศไทย คือคุณภาพของแรงงาน(ประชาชาติธุรกิจ, 2006) ดังนั้น การมีแรงงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพที่ดีตามที่ผู้ลงทุนญี่ปุ่นต้องการน่าจะเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับต้นทุนแรงงานที่สูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานจีนและเวียดนาม ทำให้ต้นทุนโดยรวมของการแข่งขันกับประเทศจีนและประเทศอาเซียนอื่นๆ ยังเป็นภาพที่ดึงดูดใจสำหรับนักลงทุนญี่ปุ่น การศึกษาคุณภาพแรงงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจ บริษัทองค์กร หน่วยงานของญี่ปุ่น จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกำหนดนโยบายสร้างแรงจูงใจการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทย ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอันจะเป็นการสร้างศักยภาพและความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการแข่งขันในระยะยาวของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นโดยเน้นศึกษาความต้องการคุณภาพของแรงงานด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

คำถามการวิจัย

แรงงานที่ธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นต้องการมีลักษณะเช่นไร และมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณลักษณะแรงงานไทยที่พึงประสงค์ของธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่น
2. ทำให้ทราบถึงขีดความสามารถของสถาบันที่ผลิตแรงงานในการตอบสนองความต้องการแรงงานของบริษัท องค์กร ของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น
3. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการแรงงานอันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างแรงจูงใจการลงทุนของนักลงทุนชาวญี่ปุ่นอย่างหนึ่ง

4. แรงงานและผู้ที่มีความสนใจที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานญี่ปุ่นสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานญี่ปุ่น เพื่อความสำเร็จในอาชีพ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในเบื้องต้นนี้ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะธุรกิจภาคบริการของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกรวมจำนวน 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี และ ระยอง เท่านั้น
2. ศึกษาเฉพาะบริษัทของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนที่ดำเนินกิจการทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตที่มีที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก รวมจำนวน 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี และ ระยอง

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และเป็นการวิจัยเบื้องต้น ซึ่งมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(indepth interview)ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจากบริษัทญี่ปุ่นที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก และจากชาวญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจภาคบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จำนวน 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี และ ระยอง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) เป็นข้อมูลประเภท ข้อมูลสถิติ แนวคิด ทฤษฎี ที่ได้จากการรวบรวมเอกสารจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผลงานวิจัย ตำราต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับหัวข้อความต้องการคุณภาพแรงงาน สถานทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย รวมถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. พื้นที่วิจัย

พื้นที่การวิจัยนี้ ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเป็นกรณีศึกษานั้น เนื่องจากพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเป็นพื้นที่ที่ได้รับการประเมินจากภาครัฐว่ามีสมรรถนะสูงในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ตลอดจนเป็นพื้นที่ที่นับได้ว่ามีเงินลงทุนในภาคอุตสาหกรรมสูงที่สุดของประเทศเมื่อเทียบกับภาคอื่นรองจากกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือเองก็เป็นพื้นที่ต่อเนื่องสำหรับรองรับการขยายตัวเข้ามาของธุรกิจ บริษัทจากพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 1) นำข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการสรรหา ว่าจ้าง คัดเลือกพนักงานของบริษัท ธุรกิจของญี่ปุ่น เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความต้องการคุณภาพแรงงานของบริษัทญี่ปุ่น
- 2) รวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มที่ศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ และนำเสนอความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นในรูปแบบรายงาน

นิยามศัพท์

ธุรกิจญี่ปุ่น หมายถึง ธุรกิจภาคบริการของนักลงทุนญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกของประเทศไทย รวมจำนวน 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี และ ระยอง โดยธุรกิจภาคบริการจะครอบคลุมตั้งแต่ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม ไปจนถึงธุรกิจธนาคาร สายการบิน และกิจการขนถ่ายสินค้า

บริษัทญี่ปุ่น หมายถึง บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตที่มีที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกของประเทศไทย รวมจำนวน 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี และ ระยอง

ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น หมายถึง ธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่น

คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการทำงานของแรงงานในธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นที่ควรจะมี แล้วสามารถแสดงออกให้เห็นเป็นที่ปรากฏแก่สายตาหรือการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย อันจะเกิดผลและมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

ความต้องการคุณภาพของแรงงาน หมายถึง ความต้องการแรงงานเพื่อผลิตสินค้า การบริการ และดำเนินการของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกในด้านคุณภาพหรือคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์

บทที่ 2

กรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคุณภาพของแรงงานในธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น ดังนี้

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเบื้องต้นนี้จะใช้กรอบแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์การแบบญี่ปุ่น (Type J companies) ของ William G. Ouchi เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยโออุชิได้อธิบายถึงค่านิยมซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่นไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อพนักงาน (Commitment to employees)

บริษัทญี่ปุ่น มีค่านิยมของการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนาน ๆ การปลดพนักงานออกถือเป็นทางเลือกสุดท้ายของบริษัทเมื่อไม่มีหนทางหลีกเลี่ยง ดังนั้นในญี่ปุ่นบริษัทต่าง ๆ จึงมีค่านิยมจ้างงานระยะยาวตลอดชีวิตงาน (Long life employment) ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออกจากงาน

2. การประเมินผล (Evaluation)

บริษัทแบบญี่ปุ่นจะมีวิธีประเมินผลพนักงานและผู้บริหารตามระยะที่เหมาะสม โดยยึดผลงานที่เกิดขึ้นในระยะยาวเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นเวลาถึง 10 ปี ใช้วิธีประเมินทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ต่อผลงานที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ การสนับสนุนความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานจึงค่อนข้างช้า โดยการแต่งตั้งบุคคลสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นจะต้องผ่านการสัมภาษณ์และการเห็นชอบจากบุคคลจำนวนมากที่เป็นผู้ประเมินพนักงานดังกล่าว

3. เส้นทางของอาชีพ (Career path)

บริษัทญี่ปุ่น ให้โอกาสพนักงานได้โยกย้ายตำแหน่งงานได้หลากหลายหน้าที่ กล่าวคือ ในบริษัทญี่ปุ่น พนักงานได้รับประสบการณ์จากการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานในแวนอนราว 6-7 ครั้งตลอดระยะเวลาที่อยู่ในเส้นทางอาชีพของตน โดยโออุชิอธิบายเหตุผลเกี่ยวกับประเด็นนี้ว่า เป็นเพราะบริษัทญี่ปุ่นไม่ค่อนเน้นความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงาน

4. การควบคุม (Control)

บริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ ใช้วิธีการควบคุมแบบที่ไม่เป็นทางการและใช้กลไกที่มองเห็นไม่ชัดเจน นัก ซึ่งกลไกที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของบริษัทญี่ปุ่นก็คือใช้วัฒนธรรมองค์การ โดยคาดหมายว่าผู้บริหารควรเรียนรู้กลไกดังกล่าวจากวัฒนธรรมการปฏิบัติในบริษัทของตน เช่น การใช้วิธีสื่อสารให้

พนักงานได้ทราบประเด็นสำคัญที่เป็นความคาดหวัง(ผลงาน)ของผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปที่มีต่อพนักงาน เป็นต้น

5. การตัดสินใจ (Decision-making)

ในบริษัทญี่ปุ่น การตัดสินใจใด ๆ จะกระทำโดยองค์คณะบุคคลในลักษณะกลุ่มหรือกรรมการ ซึ่งทุกคนต่างได้รับข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน และยึดมติแบบฉันทานุมัติ (Consensus) ของกรรมการส่วนใหญ่เป็นข้อยุติ

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

เมื่อการตัดสินใจในบริษัทดำเนินการโดยกลุ่ม บริษัทจึงมีค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อแบบกลุ่ม คือ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นร่วมกัน ทำให้การตัดสินใจกับความรับผิดชอบต่อเป็นของคู่กันในบริษัทแบบญี่ปุ่น

7. การดูแลพนักงาน (Concern for people)

บริษัทแบบญี่ปุ่น จะมีค่านิยมเชิงวัฒนธรรมด้านการดูแลพนักงานสูง กล่าวคือ ให้การเอาใจใส่เอื้ออาทรแทบทุกด้านในชีวิตของพนักงาน มองพนักงานในลักษณะเป็นองค์รวม (Holistic) คือ ไม่มองเพียงแค่การเป็นพนักงาน แต่จะดูแลถึงชีวิตครอบครัวของพนักงาน งานอดิเรก ความเชื่อ หรือการนับถือศาสนา ความหวัง ความวิตกกังวล และแรงบันดาลใจของพนักงานด้วย

8. การมุ่งคุณภาพ (Quality)

บริษัทญี่ปุ่นมีค่านิยมเน้นคุณภาพจึงกระตุ้นทุกคนให้ช่วยกันมองหาแนวทางใหม่ในการทำงานให้ดีขึ้น

มุมมองของแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่น(Type J Companies)นี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์หาเหตุผลความจำเป็น เป้าหมายในการต้องการคุณภาพแรงงานของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเบื้องต้นนี้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ(2539) ได้ศึกษาคุณภาพกำลังคนตามความต้องการของภาคเอกชนในอนาคต ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพของกำลังแรงงานที่นายจ้างต้องการในทศวรรษหน้า เน้นวุฒิการศึกษา อย่างน้อยมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ทุกสาขา ได้แก่ สถานประกอบการผลิต การขาย การบริการ การขนส่ง ยกเว้นการก่อสร้างที่ไม่ระบุ ส่วนคุณภาพกำลังคนที่เป็นที่ต้องการของภาคเอกชนประการหนึ่งได้แก่ บุคลิกภาพ ซึ่งเน้นบุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ความเชื่อมั่นในตนเอง มีไหวพริบ มีมนุษยสัมพันธ์ เห็นแก่ส่วนรวม ซื่อสัตย์ ขยัน ตรงต่อเวลา และมีระเบียบวินัย

กรรณิกา ริยะตานนท์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการแรงงานระดับกลางของผู้ประกอบการในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีความสามารถในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะทางความประพฤติดีอยู่ในระดับมากที่สุด อันได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ความตรงต่อเวลา ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ ทำงานเรียบร้อย และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

สมคิด ทุมวงศ์(2544) ได้ศึกษาความต้องการแรงงานของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ไฟฟ้าในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการแรงงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพและคุณลักษณะของแรงงานที่สถานประกอบการต้องการ โดยแบ่งระดับของพนักงานออกเป็น ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน ระดับนักวิชาชีพ ระดับเจ้าหน้าที่สำนักงานและปฏิบัติการ ผลการวิจัย พบว่า ระดับของแรงงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะของแรงงานที่แตกต่างกัน แต่ต้องการคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดต่อแรงงานในทุกระดับ

ชยุดา เกตุสุวรรณ(2546) ได้ศึกษาความต้องการแรงงานของอุตสาหกรรมอาหารและอาหารสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการแรงงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการต้องการแรงงานจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวนทั้งสิ้น 10,370 คน และสถานประกอบการต้องการคุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพในระดับมากในแรงงานทุกประเภท ต้องการคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณลักษณะด้านความประพฤติในระดับมากที่สุดในแรงงานประเภทผู้บริหารและนักวิชาชีพ

พยุง ม่วงงาม(2539)ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้จัดการโรงงาน เกี่ยวกับระดับทักษะที่พึงประสงค์และวิธีการพัฒนาทักษะของวิศวกร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้จัดการโรงงานมีความต้องการให้วิศวกรในโรงงานมีทักษะทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับทักษะทั้ง 3 ด้าน โดยจำแนกตามอายุงาน ระดับการศึกษา ขนาดองค์กร พบว่าผู้บริหารมีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่กลุ่มผู้จัดการโรงงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน และขนาดขององค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นในทักษะที่พึงประสงค์ทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่ากลุ่มผู้จัดการโรงงานมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะที่พึงประสงค์ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน

เจโทร(2549)ได้สำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนชาวญี่ปุ่น ผลการสำรวจพบว่าปัจจัยลบที่กำหนดการลงทุนโดยตรงจากประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทยประการหนึ่ง คือ คนไทยส่วนใหญ่มักย้ายงานบ่อย เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ทั้งที่ดำเนินงานธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเองและที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ

อุตสาหกรรม อาจขาดลักษณะที่จำเป็นหลายประการเพื่อการดำเนินงานให้เจริญก้าวหน้า ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ ทันกับเหตุการณ์ความเป็นไปของโลกที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ลักษณะที่จำเป็นดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งคือบุคลิกภาพ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(2535) ศึกษาคุณลักษณะแรงงาน พบว่าปัญหาด้านคุณภาพจะพบมากในกำลังคนระดับล่างและระดับกลาง ซึ่งรวมถึงการขาดทักษะด้านต่างๆ การขาดความเคารพอ่อนน้อม ความประมาทเลินเล่อ ความซื่อสัตย์ และขาดความรับผิดชอบ ในขณะที่กำลังคนในระดับสูงในสาขาวิศวกรรมศาสตร์มีปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทน วินัย และความรู้ภาษาต่างประเทศ ส่วนสาขาบริหารธุรกิจมีปัญหาการทำงานช้า ขาดความรู้ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ภาษาต่างประเทศ สำหรับสาขาสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์มีปัญหาการขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดความรับผิดชอบ ขาดความรู้ภาษาต่างประเทศ ขาดความเคารพอ่อนน้อมและขาดความอดทน เป็นต้น

การศึกษางานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ อธิบายความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสาเหตุความต้องการคุณลักษณะนั้นๆ

บทที่ 3

กรณีศึกษา

สภาพโดยทั่วไป

แรงงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นนั้น หากแบ่งตามลักษณะการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นแล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ต้องร่วมงานกับคนญี่ปุ่นโดยตรง กับ กลุ่มที่ร่วมงานกับคนญี่ปุ่นเพียงเล็กน้อย โดยแรงงานกลุ่มแรก หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องร่วมประชุมหารือกับคนญี่ปุ่นอยู่เป็นประจำ ได้แก่ พนักงานระดับผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างาน วิศวกร ล่าม เป็นต้น ส่วนแรงงานกลุ่มที่สองส่วนใหญ่เป็นฝ่ายปฏิบัติการ และจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก(Key informants) ที่เป็นผู้บริหารชาวญี่ปุ่น พบว่า บริษัทและธุรกิจญี่ปุ่นต้องการแรงงานสองกลุ่มเหล่านี้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

คำว่าคุณภาพของแรงงานนั้น มีความหมายทั้งในแง่ที่เป็นสิ่งที่กำหนดให้หรือมีการกำหนดคุณภาพไว้ในตัวอยู่แล้วตามมาตรฐานของวิชาชีพหรือฝีมือของกำลังคนแต่ละประเภทที่ระบุถึง เช่น คนที่จะปฏิบัติวิชาชีพวิศวกรต้องมีคุณภาพตามที่กำหนดตามคำจำกัดความของรหัสอาชีพ คือ เป็นผู้ออกแบบ และควบคุมการผลิต อาทิ การก่อสร้างสิ่งก่อสร้าง การออกแบบและผลิตรถยนต์ การควบคุมเครื่องจักรกลโรงงานต่างๆ รวมถึงเป็นผู้ได้รับปริญญาจากมหาวิทยาลัยในสาขาวิชาวิศวกรรมหรือคุณวุฒิเทียบเท่า และในความหมายรวมในแง่ของคุณภาพด้านอื่นๆของแรงงานอันได้แก่ คุณลักษณะทางพฤติกรรม มนุษยสัมพันธ์ ความตั้งใจและความเอาใจใส่ในงาน เป็นต้น

สำหรับแรงงานที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ถือว่ามีคุณภาพนั้น จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่า หมายถึงแรงงานที่นอกจากจะต้องมีทักษะ ความรู้เฉพาะทางในการทำงานตามภาระหน้าที่หรือที่เรียกอีกนัยหนึ่งว่าคุณภาพในแง่มาตรฐานวิชาชีพแล้ว ต้องมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกระทรวงพาณิชย์และอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นที่เชื่อว่า คนที่มีคุณภาพนั้นต้องมีความสามารถทั้งทางมาตรฐานวิชาชีพและทักษะพื้นฐานทางสังคม 3 ประการ ได้แก่ Action, Thinking และ Teamwork

การให้ความสำคัญกับคุณภาพในทั้งสองด้านดังกล่าว สะท้อนให้เห็นได้จากการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นที่จะมิได้พิจารณาบนเกณฑ์เพียงเป็นผู้มีความรู้หรือสำเร็จการศึกษาในระดับสูงเท่านั้น แต่จะพิจารณาบนเกณฑ์ด้านคุณลักษณะอื่นร่วมด้วย แต่เป็นที่น่าสนใจว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นให้น้ำหนักกับคุณภาพในแง่คุณลักษณะเฉพาะบุคคลมากกว่าคุณภาพในแง่มาตรฐานวิชาชีพ จากตัวอย่าง การรับสมัครวิศวกร ในกรณีผู้สมัครเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติทั้ง 2 ด้าน

กล่าวคือ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่ คือ จบสาขาวิศวกรรม เป็นคนเก่ง ผลการเรียนรู้ดี นอกจากนั้นยังมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน บุคคลที่มีลักษณะ เช่นนี้ถือเป็น “แรงงานคุณภาพ” ที่บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก

กรณีที่ผู้มาสมัครงานมีคุณสมบัติเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่บริษัทจำเป็นต้องรับพนักงาน ยกตัวอย่าง นาย ก กับ นาย ข โดยที่นาย ก จบสาขาวิศวกรรม(ตรงกับที่รับสมัคร) เป็นคนเก่ง ผลการเรียนรู้ดี แต่ขาดคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสม ส่วน นาย ข จบสาขาใกล้เคียง ผลการเรียนปานกลาง ไม่มีประสบการณ์ แต่มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสม กรณีเช่นนี้ บริษัทจะพิจารณานาย ข ก่อน โดยให้ความเห็นว่าทักษะฝีมือที่บริษัทสามารถฝึกอบรมให้ได้ หรือเสริมให้ได้ในภายหลัง เพราะทุกคนเมื่อมาทำงานนั้นก็เหมือนมาเริ่มต้น ก.ไ้ ก้นใหม่อยู่แล้ว แต่คุณลักษณะเฉพาะบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ฝึกอบรมให้กันได้ยากกว่าทักษะฝีมือ และต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมนานกว่า เพราะบางอย่างเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม นอกจากนั้นการมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมนั้นจะพัฒนาความสามารถในการทำงานของตนเองได้ดีกว่า ดังนั้น สำหรับธุรกิจและบริษัทแล้ว การพิจารณานาย ข ในทางเปรียบเทียบแล้วถือว่าต้นทุนการผลิตต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอาทร จันทวิมล (2531) ที่ว่าบุคลิกภาพสำคัญกว่าความรู้ทางด้านวิชาการ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง วัฒนธรรมองค์การของญี่ปุ่นใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก การไม่คอยเน้นความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่ง แต่มักจะให้โอกาสพนักงานได้โยกย้ายตำแหน่งงานได้หลากหลายหน้าที่ และประเด็นที่สอง การจ้างงานตลอดอายุงานที่ไม่นิยมปลดพนักงานออกนอกจากไม่มีหนทางหลีกเลี่ยง โดยเฉพาะนโยบายการจ้างงานตลอดอายุงานนี้ อาจกล่าวได้ว่าน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นพิจารณานาย ข ที่เปรียบเสมือนแขนขาที่มีประสิทธิภาพของบริษัทก่อนนาย ก ที่เปรียบเป็นแรงงานที่หัวมีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว เพราะคนที่มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้นจะปรับตัวให้อยู่กับงานได้ตลอดการจ้างงาน ส่วนนายจ้างก็ไม่ต้องทนจ้างบุคคลที่ไม่เป็นที่ต้องการของบริษัทแล้ว

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาว่าจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับงานหรือไม่ นั้น จากการศึกษา พบว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นจะพิจารณาเบื้องต้นจากการมารับการสัมภาษณ์ อาทิ การมาตรงเวลา การแต่งกาย กิริยาท่าที การตอบคำถาม เป็นต้น

จากเหตุผลข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ หากแรงงานกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันโดยตรงกับคนญี่ปุ่นสามารถปรับตัว สร้างคุณลักษณะเฉพาะบุคคลให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นน่าจะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น หรือเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมากขึ้น การก้าวไปสู่ตำแหน่งบริหารในบริษัทก็น่าจะมีมากขึ้น ส่วนพนักงานในส่วนปฏิบัติการนอกจากจะประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นแล้ว อาจจะสามารถเลื่อนขั้นไปเป็นหัวหน้างานระดับต้น เช่น Group Leader ได้ เป็นต้น

ความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นค่อนข้างให้ความสำคัญกับคุณภาพแรงงานด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล แล้วคุณลักษณะเฉพาะบุคคลด้านใดบ้างที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการ ต่อข้อคำถามนี้ จากการศึกษา พบว่า คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นพึงประสงค์นั้น มีทั้งคุณลักษณะที่เหมือนกันและต่างกัน แต่คุณลักษณะที่เหมือนกันจะมีมากกว่าคุณลักษณะที่ต่างกัน ดังนี้

1. คุณสมบัตินร่วมที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

คุณสมบัตินร่วมที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะชีวิต ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ และด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะชีวิต

ลักษณะชีวิต ในที่นี้หมายถึง สิ่งสะท้อนความเป็นมนุษย์ในด้านต่างๆ ทั้งสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น อุดมนิสัย และสิ่งที่แสดงออกภายนอกเป็นพฤติกรรม บุคลิกภาพต่างๆ(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543) โดยคุณสมบัตินด้านลักษณะชีวิตที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น ได้แก่ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความอดทน และการรักองค์กร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.1 ความมีระเบียบวินัย

ความมีระเบียบวินัย เช่น การปฏิบัติตามกฎของบริษัท เป็นคุณสมบัตินหนึ่งที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น จากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นไม่ชื่นชอบลักษณะ“การทำอะไรตามใจคือไทยแท้” เพราะมองว่าจะส่งผลให้สิ่งที่คิดว่า “ไม่เป็นไร” หรือ “คงไม่มีปัญหา” นั้น “อาจเป็น” หรืออาจสร้าง “ปัญหา” ให้กับธุรกิจหรือบริษัทได้ ส่วนการที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการคนที่มีระเบียบวินัยนั้นมีเหตุผลหลายประการ คือ มองว่าคนที่มีระเบียบวินัยจะสามารถควบคุมตนเองให้ดำเนินการตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ได้ และเชื่อว่างานจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับว่าพนักงานรักษาระเบียบวินัยในระหว่างปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด เช่น หากไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือขั้นตอนในแผนปฏิบัติการที่วางแผนไว้ล่วงหน้า หรือเมื่อเกิดปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานแล้วไม่แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ทราบทันทีตามกฎที่วางไว้ ปล่อยปัญหาให้ลวงเลยจนไม่สามารถแก้ไขได้ งานก็จะไม่บรรลุเป้าหมาย นอกจากนั้น ยังเห็นว่าการมีระเบียบวินัยจะทำให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยคล่องตัว ไม่วุ่นวาย เพราะมองว่าคนที่มีวินัยในการทำงานมักจะไม่ค่อยมีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่ง

ที่มีผลเสียต่อคุณภาพสินค้า โดยยกตัวอย่าง กรณีพนักงานฝ่าฝืนกฎระเบียบที่ห้ามนำอาหารเข้ามา
รับประทานในบริษัท เศษขนมหล่นลงไปบนไลน์การผลิต ชิ้นงานมีตำหนิ ส่งไปผลิตในขั้นตอนต่อไป
ไม่ได้ เกิดผลกระทบต่อกันเป็นทอดๆ ทำให้การผลิตและการบริการเกิดความไม่คล่องตัว หากพนักงาน
มีระเบียบวินัยผลเสียที่จะเกิดกับบริษัทก็จะน้อยลง ความมีระเบียบวินัยจึงเป็นคุณลักษณะที่จำเป็น
อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในบริษัทญี่ปุ่น(ผู้จัดการโรงงานบริษัท Mitsuwa, สัมภาษณ์ 8 มกราคม 2551)

การอบรมหรือการตรวจ 5 ส คือ สะสาง(Seiri) สะดวก(Seiton) สะอาด(Seiso) สุขลักษณะ
(Seiketsu) สร้างวินัย(Shitsuke) ที่หลายบริษัททำอยู่นั้นเป็นภาพสะท้อนอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า
ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับเรื่องของความมีระเบียบวินัย และการที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น
ต้องการคนที่มีระเบียบวินัยเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เกิดความคล่องตัวนั้น มูลเหตุที่แท้จริงน่าจะเป็น
เพราะนำเอาแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรแบบบริษัทญี่ปุ่นในเรื่องของการเน้นคุณภาพมาใช้กับบริษัทลูก
ในประเทศไทยนั่นเอง

1.1.2 ความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่
เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด รวมถึงการยอมรับผลการกระทำทั้งผลดี
และผลเสียที่เกิดขึ้น

ความรับผิดชอบเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นให้ความสำคัญ ซึ่งจากการ
สัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีความพยายามปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับ
มอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ไม่หลีกเลี่ยงงาน ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้จนสำเร็จ และทำงาน
โดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน เพื่อให้ สิ่งที่ “น่าจะทำได้” หรือ “น่าจะทำเสร็จ” ไม่กลายเป็น “ทำไม่ได้”
หรือ “ทำไม่เสร็จ” โดยให้เหตุผลว่า เมื่อ “ทำได้” หรือ “ทำเสร็จ” จะลดต้นทุนในการผลิต สร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากในยุคของการ
แข่งขันนั้น ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือขององค์กรถือเป็นสิ่งจำเป็น หากพนักงานมีความรับผิดชอบ
งานที่ออกมาก็จะมีคุณภาพ สินค้าไม่ถูกตีกลับ ช่วยลดต้นทุนการผลิต เพราะถ้าไม่เสียเวลาในการผลิต
ใหม่ หรือเสียเวลาในการแก้ไข ก็จะทำให้ลดต้นทุนในการผลิต และเมื่อเสร็จทันตามกำหนดเป้าหมาย
ลูกค้าก็พึงพอใจ ส่งผลให้บริษัทมีสมรรถนะในการแข่งขัน ในทางกลับกันหากพนักงานไม่มีความ
รับผิดชอบ ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือขององค์กรจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของ
Cargo(1995:18) ที่ว่า ลูกค้าที่ไม่พอใจจะบอกต่อให้คนอื่นอีก 11 คน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ได้รับ
ส่วนลูกค้าที่พึงพอใจจะบอกผู้อื่นต่อเพียง 4 คนเท่านั้น

นอกจากนั้น วัฒนธรรมองค์กรแบบบริษัทญี่ปุ่นที่เน้นความรับผิดชอบร่วมกัน คือ ความ
เสียหายที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะมาจากคนๆเดียว แต่ทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบนั้น น่าจะเป็นอีกสาเหตุหนึ่ง

ที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีความรับผิดชอบ เพราะหากทุกคนมีความรับผิดชอบก็จะไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ยาวนาน เมื่อพนักงานทำงานด้วยกันได้ อัตราการลาออกของพนักงานก็จะน้อยลง บริษัทก็ไม่ต้องลงทุนในการสรรหา และฝึกอบรมพนักงานใหม่

1.1.3 การตรงต่อเวลา

การทำงานเสร็จทันเวลา ไม่ผิดเวลานัดหมาย ส่งมอบงานทันตามกำหนดนัดหมายเป็นสิ่งที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นพึงประสงค์จากแรงงานมากเช่นกัน โดยให้เหตุผลว่าการไม่ตรงต่อเวลาจะส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของธุรกิจและ บริษัทลดลง ในสภาวะที่ธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงนี้ ความน่าเชื่อถือของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ การตรงต่อเวลาของพนักงานจะช่วยให้ความน่าเชื่อถือของบริษัทคงอยู่นอกจากนั้นการให้บริการที่ตรงตามเวลาจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะความพึงพอใจของลูกค้า คือ เหตุผลสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าซื้อหรือใช้บริการต่อ

การที่ธุรกิจและบริษัทของญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่ตรงต่อเวลานั้น สะท้อนให้เห็นว่าแรงงานไทยบางส่วนยังขาดคุณสมบัติด้านนี้อยู่ และการที่แรงงานไทยมีภาพพจน์ของคนที่ไม่ค่อยตรงต่อเวลาในสายตาของคนญี่ปุ่นนั้น อาจจะมีผลมาจากสำนึกเรื่องเวลาของคนไทยกับคนญี่ปุ่นต่างกัน คนไทยมีสำนวนว่า “ช้าๆได้พร้าเล่มงาม” ทำให้คนไทยทำอะไรอย่างถืดถวนและใช้เวลานาน ในขณะที่คนญี่ปุ่นนั้นต้องการผลในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว การตรงต่อเวลาจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ ดังที่บริษัทที่ปรึกษา JMAC (JMA Consultants Inc.) กล่าวว่า คนญี่ปุ่นรักษาเรื่องเวลามาก หากจะทำธุรกิจกับคนญี่ปุ่นแล้วไปสายหนทางที่จะได้งานนั้นมีน้อยมาก

เป็นที่น่าสังเกตว่า หากไม่มีวินัย จะทำให้ขาดความรับผิดชอบ และเมื่อขาดความรับผิดชอบจะทำให้ไม่ตรงต่อเวลา เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ มีผู้กล่าวว่าความมีวินัย ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกิดจากการให้การศึกษาและการอบรมเลี้ยงดูเมื่อเยาว์วัย การจะเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นภายในระยะเวลาอันสั้นน่าจะได้ไม่่ง่ายนัก และจากการศึกษาเอกสารและจากการสัมภาษณ์ ก็ทำให้ทราบว่าในทัศนะของคนญี่ปุ่นแล้ว คุณสมบัติทั้งสามประการดังกล่าวเป็นสิ่งที่แรงงานไทยส่วนใหญ่ไม่ค่อยเห็นความสำคัญมากนัก ซึ่งในเชิงยุทธศาสตร์แล้วนับเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทยประการหนึ่ง

1.1.4 ความอดทน

ความอดทน หมายถึง 1) ความสามารถทางร่างกาย ความคิด จิตใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดโดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรค และ 2) ความสามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมให้เป็นปกติเมื่อพบกับปัญหาหรือสิ่งยั่วเยวต่าง ๆ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ความอดทน บากบั่นในการทำงาน หรือในการคิดหาวิธีนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานโดยไม่ท้อถอยหรือลดความ พยายามง่ายๆแม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวางประการหนึ่ง กับความอดทนต่อภาวะกดดันในระหว่าง ปฏิบัติงานอีกประการหนึ่ง เป็นคุณสมบัติที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการ โดยให้เหตุผลว่า หากเป็นคนที่ไม่มีความเข้มแข็ง อดทน ก็จะคิดว่างานยาก แล้วก็คิดลาออก ทำให้บริษัทสูญเสีย บุคลากร กอปรกับ การทำงานกับคนญี่ปุ่นนั้นจะมีความกดดันมาก เพราะมีปัญหาให้แก้ไข หรือต้อง ค้นหาอยู่ตลอดเวลา และเมื่อพบปัญหา ความกดดันจะเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ เนื่องจากจะต้อง รับผิดชอบงานมากขึ้น และในการประชุมเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหานั้นอาจจะถูกซักถาม หรืออบรมสั่งสอนใน รูปแบบที่ไม่เหมือนกับวัฒนธรรมของตน อาจจะมีคำพูดที่ดูรุนแรง ส่วนในการบริการก็ต้องพบกับลูกค้า หลากหลายประเภท บางครั้งอาจต้องพบกับลูกค้าที่พิถีพิถัน หรือเป็นคนที่โกรธง่าย ความอดทน อด กลั้น ไม่คิดมากจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือ ลูกค้ายังคงอยู่

ใบประกาศรับสมัครงานของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นทั้งที่อยู่ในและนอกขอบเขตการวิจัยนี้ ที่ระบุ คุณสมบัติประการหนึ่งของพนักงานแทบทุกตำแหน่งว่า “สามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้” ก็เป็น สิ่งยืนยันให้เห็นถึงความต้องการแรงงานที่มีความอดทนของธุรกิจและบริษัทได้เป็นอย่างดี ซึ่งความ ต้องการบุคลากรที่มีความอดทนนี้ น่าจะเป็นเพราะอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่นที่ มุ่งเน้นคุณภาพ การทำงานจึงเสมือนอยู่ภายใต้ภาวะกดดันตลอด และจากปัจจัยภายนอก คือ สภาพ การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น จนส่งผลทำให้สถานประกอบการและหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องเพิ่มผลิตภาพการทำงานมากยิ่งขึ้นเพื่อความอยู่รอด

1.1.5 การรักองค์กร

ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่รักองค์กรโดยให้เหตุผลว่า พนักงานที่ทำงานในหน้าที่ ต่าง ๆ นั้น จะคุ้นเคยกับกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนของแต่ละวันเป็นอย่างดี จนรู้ว่าขั้นตอนไหน อาจมีจุดอ่อนอะไรบ้าง หากพนักงานไม่มีความรักในองค์กร ก็อาจจะปล่อยให้กระบวนการนั้น ๆ ดำเนิน ไปเรื่อย ๆ โดยไม่ใส่ใจที่จะหาทางแก้ไข หรือบอกกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบแต่อย่างใด ในทางตรงกัน ข้าม หากพนักงานมีความรักและภูมิใจในองค์กร ก็จะอยากให้องค์กรของตนสร้างผลงานที่ดีที่สุดเท่าที่ จะทำได้ ดังนั้น เมื่อได้เห็นข้อบกพร่องใด ๆ ก็ตาม ก็จะใส่ใจนำปัญหานั้นไปขบคิดหาทางแก้ไขจนเกิด เป็นองค์ความรู้ใหม่ในการดำเนินงานได้ หรือ หากไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหา เขาก็จะ รับนำปัญหานั้นไปบอกกล่าวหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่อไป กล่าวอีกนัยหนึ่ง พนักงานที่รักองค์กร จะตระหนักถึงความสำคัญของคำว่า HOU-REN-SOU ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงาน

ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นอย่างหนึ่ง คือ เมื่อพบปัญหาจะรีบ HOUKOKU (รายงานปัญหากับหัวหน้า) RENRAKU (ติดต่อแจ้งให้ฝ่ายต่างๆทราบ) SOUDAN (ปรึกษาหารือเพื่อหาทางแก้ปัญหา)

นอกจากนั้นหากพนักงานมีความพึงพอใจในองค์กร จะทำให้พนักงานนั้นทุ่มเทให้กับงานและองค์กร จะไม่เป็นคนที่ทำงานให้เสร็จไปวัน ๆ แต่จะมีส่วนร่วมผลักดันให้ธุรกิจหรือบริษัทไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการทำให้สินค้าผลิตด้วยต้นทุนต่ำสุด หรือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

1.2 ด้านจิตใจ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติทางด้านจิตใจที่เหมาะสม ได้แก่ เป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเอง เป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ดังนี้

1.2.1 การรู้จักและเข้าใจตนเอง

ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่รู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในแต่ละขณะเวลาว่า ตนเองรู้สึกอย่างไร และสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ของตนที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างเหมาะสม เช่น การระงับอารมณ์ของตนเอง เพราะการทำงานกับคนญี่ปุ่นนั้น มักจะทำงานภายใต้ความกดดันอยู่เสมอ หากไม่รู้จักอารมณ์ตนเอง ไม่รู้จักระงับอารมณ์ หรือวิธีการระบายอารมณ์ความเครียดของตนเอง ก็จะทำให้ทำงานต่อไม่ได้ ทำയสุดก็ต้องลาออก

1.2.2 การรู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของบุคคลอื่น เหล่านี้นอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือ สร้างความร่วมมือ สร้างพลังร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนสามารถบริหารความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถยุติลงได้ด้วยดีแล้ว ยังช่วยทำให้รู้จักและเข้าใจในตัวลูกค้าได้ด้วย เพราะการเข้าใจลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละคนนั้นจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรได้

1.2.3 การรู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ

ความสามารถปรับตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ สามารถที่จะเผชิญและควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่เป็นผู้ที่มีอารมณ์แปรปรวนตามสถานการณ์ เช่น เกิดความขัดข้องใจในภาวะการเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัทลูกค้า จึงไม่ติดต่อประสานงานต่อ หรือ

เกิดความรู้สึกขัดข้องใจกับการหมุนเวียนตำแหน่ง แผนกหน้าที่รับผิดชอบงานของคนญี่ปุ่น แล้วทำให้รู้สึกกดดันที่จะต้องทำงานกับผู้บังคับบัญชาคนใหม่ สภาพแวดล้อมใหม่

กล่าวโดยสรุป การที่คุณลักษณะทั้ง 3 ประการดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแรงงานที่จะทำงานในธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า เนื่องมาจากวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และจากการแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้น พนักงานจึงต้องทำงานหนักขึ้น และในงานบริการนั้น ต้องพบกับความหลากหลายของลูกค้า ส่งผลให้การทำงานเต็มไปด้วยความตึงเครียด คนที่มีภาวะจิตใจและอารมณ์ที่เข้มแข็ง สามารถรู้จักและเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะสามารถจัดการเกี่ยวกับภาวะอารมณ์ ความเครียด และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบได้ อันจะส่งผลทำให้พนักงานไม่คิดลาออกอันเนื่องมาจากความเครียด เพราะการที่พนักงานลาออกนั้นทำให้บริษัท หรือธุรกิจเกิดความไม่คล่องตัว ตลอดจนต้องเสียเวลากับการรับสมัครบุคลากรใหม่ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารพบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการลงทุนของญี่ปุ่นในไทยประการหนึ่ง คือ ไม่สามารถรักษามูลค่าทรัพย์สินที่มีคุณภาพได้ทั้งในระดับผู้บริหารและเทคนิค(สำนักงานที่ปรึกษาเศรษฐกิจและการคลัง,2007) คุณลักษณะทางด้านจิตใจจึงเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในองค์กรญี่ปุ่น

1.3 ด้านความสามารถ

คุณสมบัติทางความสามารถที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นประกอบด้วย ความสามารถทางสังคม การสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ และการคิด ดังนี้

1.3.1 ทางสังคม

ความสามารถทางสังคม หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมหรือการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เพื่อให้ทำงาน หรือดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นหรือสังคมส่วนรวมได้ โดยความสามารถทางสังคมที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการ ได้แก่ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะการปรับตัว ดังนี้

1.3.1.1 ทักษะมนุษยสัมพันธ์

ทักษะมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นและความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการให้แรงงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า โดยให้เหตุผลความจำเป็นว่า มนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น และเนื่องจากบริษัทแบบญี่ปุ่นเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งในทีมมีทั้งคนไทยและคนญี่ปุ่น มนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้สามารถอยู่ร่วมกัน และทำงานร่วมกันได้อย่างดี ตลอดจนก่อให้เกิดเอกภาพใน

ความหลากหลาย นอกจากนั้นในการทำงานเป็นทีมนั้นจะมีการประชุมบ่อยและเป็นเวลานาน เพื่อถกเถียงปัญหา และหาข้อสรุปร่วมกัน ดังนั้น มนุษย์สัมพันธ์จึงมีส่วนช่วยจูงใจให้คนในทีมร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ โดยมองว่ามนุษย์สัมพันธ์จะช่วยทำให้ใส่ใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น ช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน รวมทั้งปรับตนเองให้เข้ากับบุคคลอื่น หรือปรับให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้ และสำหรับคนญี่ปุ่นแล้วมองว่าพนักงานที่ขาดการมีมนุษย์สัมพันธ์นั้น ถึงจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงเพียงใด สุดท้ายก็มักจะลาออกจากการที่ไม่สามารถเข้ากับใครได้ บริษัทต้องสรรหาพนักงานใหม่ ทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มจากการฝึกพนักงานใหม่

เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการคนที่มีมนุษย์สัมพันธ์ คือ คนญี่ปุ่นมองว่า คนที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมักจะมีคนอยากเข้ามาหา มาพูดคุยปรึกษาหารือด้วย และที่สำคัญจะได้รับความช่วยเหลือ ความร่วมมือในการทำงาน รวมทั้งได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากบุคคลรอบข้าง ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่หากไปขอความช่วยเหลือหรือติดต่อกับหน่วยงานใด มักจะไม่ค่อยมีใครให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ ยิ่งไปกว่านั้นยังมองว่า ผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีจะมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งมาร้องขอ ความกระตือรือร้นที่จะช่วยงานไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ และในส่วนของบริการนั้นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดียังมีส่วนช่วยจูงใจผู้บริโภคด้วย เพราะการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะทำให้ใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้า ทำให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า และจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการต่อหรือนำไปบอกต่อ

การที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ติดคำทักทายทั้งภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่นไว้ในสำนักงาน และที่ไลน์การผลิต เพื่อย้ำเตือนให้พนักงานทักทายกันในตอนเช้าเมื่อมาถึงที่ทำงาน โดยจะทักทายกันเป็นภาษาไทยหรือภาษาญี่ปุ่นก็ได้ แต่ให้ทักกันทุกวัน ตลอดจนการให้ทักทายลูกค้า ให้ขอบคุณ ขอโทษโดยไม่สนใจว่าจะอยู่ในลักษณะอารมณ์ใดก็เป็นการชี้แสดงถึงความต้องการแรงงานที่มีมนุษย์สัมพันธ์อย่างหนึ่ง

1.3.1.2 ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มได้เป็นอย่างดี จนสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การไม่เอาเปรียบ การให้ความร่วมมือ การยอมรับฟังความคิดเห็นและความสามารถของผู้อื่น และการร่วมรับผิดชอบผลงานของกลุ่มร่วมกันในอนาคต

จากการสัมภาษณ์ พบว่า แรงงานที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการนั้นต้องเป็นคนที่มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น เนื่องจาก การทำงานแบบญี่ปุ่นเป็นการทำงานเป็นเครือข่ายความร่วมมือ เป็นการ

ทำงานร่วมกันเป็นทีมที่นำจุดเด่นของแต่ละบุคคล หรือใช้เครือข่ายด้านทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานร่วมกัน เพราะการทำงานเป็นกลุ่มจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ในสภาพความจำกัดที่มีและในระยะเวลาอันสั้น รวมทั้ง การทำงานเป็นทีมยังช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานคนเดียว อันเนื่องมาจากการทำงานเป็นทีมมีการประชุมกันบ่อยครั้ง เพื่อถกเถียงปัญหา และหาข้อสรุปร่วมกัน จึงได้ข้อสรุปที่ดีกว่า และในงานบริการนั้น เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้ามีความสลับซับซ้อน การตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น จำต้องมีปฏิสัมพันธ์ และต้องได้รับการสนับสนุนความร่วมมือ ตลอดจนการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ จึงจะสามารถสร้างการบริการที่ดีเลิศได้

1.3.1.3 ทักษะการปรับตัว

ทักษะการปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนตนเองด้านแนวความคิด ทักษะคติ และพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การต้องการคนที่มีทักษะการปรับตัวเป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำงานแบบญี่ปุ่นนั้นส่วนใหญ่เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วม และมุ่งเน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าความสำเร็จของปัจเจกบุคคล ดังนั้นในการทำงานจึงต้องการให้ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันทำงาน ร่วมกันรับผิดชอบ หากไม่ปรับตัวให้เข้ากับลักษณะการทำงานเป็นทีม ไม่รู้จักยืดหยุ่น จะไม่มีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้งานไม่บรรลุเป้าหมาย หรือออกมาไม่มีคุณภาพ แรงงานที่มีคุณภาพในมุมมองของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นจึงต้องเป็นคนที่มีความสามารถในการปรับตัว ปรับแนวคิด และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่นไม่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิม ๆ ด้วย

1.3.2 การสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นใจความหลักจากสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ให้ความสำคัญในการรับฟังผู้อื่นและมีใจกว้างพอในการฟังผู้อื่น ตลอดจนมีความสามารถสื่อสารด้วยการพูดที่ตรงประเด็น ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือหรือน่าสนใจ และใช้คำพูดได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

ความสามารถทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นอย่างไรนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า การแข่งขันรุนแรงขึ้นทุกด้านในวงการค้า พนักงานที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง สั้นกระชับ และชัดเจน จะมีความได้เปรียบ คือจะเป็นปัจจัยเสริมทำให้บุคคลนั้นสามารถปรับตัวและประสบความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลให้ผลงานออกมามีคุณภาพ นอกจากนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังนำมาซึ่งเอกภาพในความหลากหลาย ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างคนต่างเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรม ต่างความคิด ต่างจิตใจได้ ตลอดจนสามารถรวมใจคนในกลุ่ม

ให้เกิดความสามัคคีกันในการทำงานเป็นทีม หรือโน้มน้าวให้ลูกค้ามาใช้บริการต่อไป

จากการศึกษา พบว่า การสื่อสารที่เป็นปัญหาที่มักพบบ่อยในการทำงานในธุรกิจและบริษัท ญี่ปุ่นมักจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ตรงประเด็น ยกตัวอย่าง เมื่อถามว่า “งานชิ้นนี้จะเสร็จเมื่อไหร่” คำตอบที่ควรจะเป็นก็คือ “ วัน..... หรือ วันที่.....” แต่คำตอบที่มักตอบกัน เช่น “ตอนนี้มีงานอื่นที่ด่วนกว่าต้องทำ งานจึงยังไม่เสร็จ” การตอบเช่นนี้ในมุมมองของคนถามซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนญี่ปุ่นนั้น จะมองว่าคำตอบเป็นคนไม่มีความรับผิดชอบ ไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการตรงต่อเวลาและการทำธุรกิจ จึงทำให้งานไม่เสร็จและหาข้อแก้ตัว ขณะที่ในมุมมองของคนตอบแล้ว ก็มักจะคิดว่าเป็นการบอกเหตุผลทางอ้อมว่างานจะช้าหน่อย จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างคนถามกับคนตอบอยู่บ่อยครั้ง หากมีความสามารถในการสื่อสาร สามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ตรงประเด็น กระชับก็จะช่วยลดการขัดแย้งนั้นได้

1.3.3 ภาษาต่างประเทศ

ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ หมายถึง ความสามารถในการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น จากการสัมภาษณ์ พบว่าธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นขาดแคลนแรงงานที่มีความชำนาญทางภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจการทำธุรกิจระหว่างประเทศทั่วโลกประจำปี 2007 ของเจโทร ซึ่งได้สำรวจเจ้าของหรือผู้จัดการบริษัทจาก 7,200 บริษัทชั้นนำที่ทำธุรกิจอยู่ใน 34 ประเทศทั่วโลก (รวมประเทศไทย) พบว่า ผลการสำรวจของบริษัทที่ทำธุรกิจในประเทศไทย การขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพเป็นข้อจำกัดใหญ่ต่อการขยายธุรกิจในประเทศไทย และทักษะที่แรงงานไทยขาดแคลนที่สุด คือ ความชำนาญด้านภาษา

จากกิจกรรมที่หลายบริษัทมีอยู่ก็เป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทญี่ปุ่นต้องการให้แรงงานมีทักษะทางภาษาต่างประเทศ เช่น กรณีของภาษาญี่ปุ่น หลายบริษัทมีการจัดอบรม จ้างครู หรือส่งพนักงานไปฝึกงานพร้อมเรียนภาษาญี่ปุ่นที่ประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้หลายบริษัทยังมีการจัดทำข้อสอบซึ่งมีลักษณะคล้ายข้อสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นที่แยกออกเป็น 4 ระดับ แล้วนำข้อสอบนั้นมาทดสอบความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของพนักงานของตนเอง พร้อมทั้งมีเงินรางวัลจูงใจให้พนักงานศึกษาภาษาญี่ปุ่น คือ หากสอบผ่านระดับนี้จะได้เงินพิเศษเพิ่มเติมเดือนละเท่าไร เป็นต้น ยกตัวอย่าง บริษัทโคราชเดงกิ จ.นครราชสีมา ที่ถ้าสอบผ่านระดับ 4 จะได้รับเงินเพิ่ม 400 บาท ผ่านระดับ 3 ได้รับเงินเพิ่ม 700 บาทผ่านระดับ 2 ได้รับเงินเพิ่ม 1500 และถ้าสอบผ่านระดับ 1 ได้รับเงินเพิ่ม 3000 บาทเป็นประจำทุกเดือน(การสอบผ่านระดับ 4, 3, 2, 1 ในที่นี้ หมายถึงสอบในบริษัทและใช้ข้อสอบที่บริษัทจัดทำขึ้น)

สำหรับปัจจัยที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานมีความรู้ทางภาษาต่างประเทศ กรณีภาษาอังกฤษ ได้แก่ ปัจจัยด้านการแข่งขันทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ การทำธุรกิจที่เชื่อมโยงกับต่างประเทศทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารและการเจรจาต่อรองทางการค้า โดยเฉพาะในยุคของการแข่งขันนั้น หากพนักงานมีความรู้ภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการเพิ่มขีด

ความสามารถในการแข่งขันของบริษัทได้ กล่าวคือ พนักงานจะได้นำไปติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกบริษัทได้อย่างเข้าใจมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นสากลของบริษัท อันจะช่วยสร้างความได้เปรียบและความสามารถในการแข่งขันด้วย(กรรมการผู้จัดการบริษัท Mitsushita, สัมภาษณ์ 25 พฤศจิกายน 2550)

กรณีที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการพนักงานที่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นนั้น มาจากปัจจัยภายใน คือ การประชุมที่เป็นเรื่องสำคัญ หรือในการถ่ายทอดเทคโนโลยีนั้นมักจะใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสาร การที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นนั้นเนื่องมาจากบุคลากรชาวญี่ปุ่นไม่มั่นใจในภาษาอื่นนอกจากภาษาของตนเอง ด้วยเกรงว่าอาจจะถ่ายทอดได้ไม่ถูกต้อง และทำให้เกิดผลเสียต่อบริษัท ผู้ที่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น เพราะการมีความรู้ภาษาญี่ปุ่นจะเอื้อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นได้ดีขึ้น และประหยัดเวลา และจากการที่ชาวญี่ปุ่นมักจะนิยมถ่ายทอดเทคโนโลยีด้วยภาษาของตนเองนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าหากต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีของญี่ปุ่นก็ต้องมีความรู้ภาษาญี่ปุ่น หากเข้าใจภาษาญี่ปุ่นก็จะสามารถรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากญี่ปุ่นได้ในอีกระดับหนึ่ง

อนึ่ง คุณสมบัติทางภาษาต่างประเทศนั้นไม่เพียงแต่จะเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของแรงงานไทยในธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นเท่านั้น ยังเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับเยาวชนไทยด้วย ดังรายงานของคณะกรรมการกิจการสตรี เยาวชน และผู้สูงอายุ ที่ได้ศึกษาคุณภาพเยาวชนที่พึงประสงค์ในสองทศวรรษหน้าว่าควรมีลักษณะและคุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งคือมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล (คณะกรรมการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2539: (16))

1.3.4 การคิด

ความสามารถทางการคิด หมายถึง ความสามารถในการคิดเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง และสามารถควบคุมให้คิดจนบรรลุเป้าหมายได้ อาทิ คิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดประยุกต์ และคิดสร้างสรรค์ โดยแรงงานที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการให้มีคุณสมบัติทางด้านนี้มากเป็นพิเศษ ได้แก่ แรงงานกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันกับคนญี่ปุ่นโดยตรง ซึ่งการที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นตระหนักถึงความจำเป็นของการมีความสามารถทางการคิดนั้น มีปัจจัยโน้มนำ คือ การแข่งขัน สภาพปัญหาที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ ดังนี้

การแข่งขัน ปัจจุบันการแข่งขันในระหว่างองค์กรมีสภาพความรุนแรงเพิ่มขึ้น ความอยู่รอดอย่างดีขององค์กรจึงขึ้นกับความสามารถในการนำความรู้มาใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน บริษัทจึงต้องการผู้ที่มีทักษะในการคิดเพื่อพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ต่าง ๆ ในมุมมองใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์ อันมีส่วนในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการได้ ตลอดจนเพื่อให้

พนักงานสามารถเลือกรับและปรับใช้สิ่งต่างๆให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทมากที่สุด และหลีกเลี่ยงผลเสียต่างๆที่จะตามมา

สภาพปัญหาที่มีความซับซ้อน ในการทำงานหรือการให้บริการนั้นมักจะพบปัญหาที่มีสภาพความซับซ้อนขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ต้องการคนที่คิดเป็น และรู้จักคิด เพื่อที่จะหาทางแก้ปัญหา ค้นหารากปัญหาที่แท้จริง รู้จักคิดสร้างสรรค์ในการหาทางออกให้กับปัญหานั้น ๆ หรืออย่างน้อยก็มีความคิดที่จะรายงานปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้น ประกอบกับ ความสามารถทางการคิดจะช่วยให้ประเมินถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่จะมีผลต่อบริษัท ทำให้ปรับปรุง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้ นอกจากนี้ การรู้จักค้นหาความต้องการของลูกค้า และกระทำอย่างต่อเนื่อง จะสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ และเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องในการบริการก็จะสามารถแก้ไขความผิดพลาดได้ ดังนั้น หากแรงงานมีทักษะการคิดจะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสำรวจบริษัทญี่ปุ่น 3,600 แห่ง ที่ว่า ความคิดริเริ่มเป็น 1 ใน 10 ประการของค่านิยมร่วมที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน (เสนห์ จัวยโต, 2544)

1.4 ด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

ลักษณะการลงทุนของญี่ปุ่นในประเทศไทยนั้น แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ (1) ตั้งบริษัทที่เป็นสาขาของบริษัทในญี่ปุ่น โดยญี่ปุ่นถือหุ้นร้อยละ 100 (2) ตั้งบริษัทที่ญี่ปุ่นเป็นเจ้าของร้อยละ 100 และญี่ปุ่นถือหุ้นทั้งหมด (3) ร่วมทุนกับคนไทยหรือคนต่างชาติอื่นๆโดยมีฐานะเท่าเทียมกัน ในกรณีนี้ผู้ร่วมทุนฝ่ายญี่ปุ่นถือหุ้นร้อยละ 50 (4) ร่วมทุนกับคนไทยหรือคนต่างชาติอื่นๆโดยมีฐานะไม่เท่าเทียมกัน ในกรณีนี้ผู้ร่วมทุนฝ่ายญี่ปุ่นอาจลงทุนในด้านวิชาการ หรือบางทีก็เป็นชื่อเสียงของบริษัทหรือตราของผลิตภัณฑ์ และ (5) ร่วมทุนกับคนไทยโดยมีฐานะไม่เท่ากัน (พัชราภา ธรรมมานุปลัฎม์, 2546 : 30-31) ส่วนลักษณะการบริหารงานของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยทั่วไปนโยบายหลักในการบริหาร เช่น เรื่องของต้นทุน กำไร ขาดทุน การลงทุน จะเป็นแบบญี่ปุ่น

การทำงานในองค์กรที่คนในองค์กรมีวัฒนธรรม ค่านิยม รูปแบบการบริหารงานที่แตกต่างกัน มักเกิดปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือสำคัญผิดในความคาดหวังของคนในองค์กรเดียวกัน ฉะนั้น ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นจึงเป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นพึงประสงค์ เพราะพนักงานที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จะช่วยลดช่องว่างของความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนให้น้อยลง และส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีในองค์กร ได้ประโยชน์กันทั้งสองฝ่าย คือ พนักงานเข้าใจ และปรับตัว ทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข ส่วนองค์กรก็ไม่ต้องเสียทรัพยากรจากการย้ายงาน เปลี่ยนงานอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในการทำงาน เพราะการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการบ่มเพาะหรือพัฒนาเป็นปัญหาสำคัญในยุคที่มีการแข่งขันในด้านการผลิตและบริการ

จากการสัมภาษณ์ ความคลาดเคลื่อนอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในวัฒนธรรม เช่น คนที่ไม่สามารถจะแนะนำ อบรมสั่งสอนได้ หรือ ไม่ค่อยได้รับมอบหมายให้ทำงานมากนัก สำหรับคนญี่ปุ่นแล้ว คนผู้นั้นเป็นคนที่ไม่มีศักยภาพ แต่การที่จะให้ออกจากงานง่ายๆ ก็ทำไม่ได้ เนื่องจากองค์กรแบบญี่ปุ่น ไม่นิยมปลดคนออก กรณีนี้คนญี่ปุ่นส่วนใหญ่จึงทำได้เพียงแค่ว่าไม่สนใจ คือ ไม่ไปแนะนำสั่งสอน แต่สำหรับคนไทยอาจคิดว่าดี ตนเป็นที่ขึ้นชอบของเจ้านายญี่ปุ่น เพราะไม่ถูกแนะนำ อบรมสั่งสอน มีความสุขกับการทำงาน ไม่คิดลาออก

วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานเข้าใจ และปรับตัว ทำใจ ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับการทำงานของคนญี่ปุ่น อาทิ การทำงานเป็นทีม การทำงานล่วงเวลาที่อาจจะไม่ได้รับค่าล่วงเวลา การทักทายซึ่งอาจจะมองดูว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับคนไทย ที่ว่าเมื่อรู้จักคุ้นเคยกันแล้วก็ไม่น่าจะต้องทักทายกล่าวสวัสดิกันทุกวัน แต่สำหรับองค์กรแบบญี่ปุ่นแล้ว ถือว่าการทักทายจะนำไปสู่สิ่งดีๆ หลายประการ ทั้งเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ ความสุขในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องนั่งอยู่กับโต๊ะตลอด หรือการที่เข้ามาทำงานใหม่ถือว่าเริ่มต้นใหม่ คนจบระดับปริญญาตรีอาจจะไม่ได้เข้ามาแล้วเป็นหัวหน้าในทันที หรือการให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว ก็เป็นสิ่งที่บริษัท และธุรกิจของญี่ปุ่นต้องการให้แรงงานไทยเข้าใจ และปรับตัวตามเช่นกัน

จากการศึกษาเอกสารโครงสร้างการบริหารงานในบริษัทญี่ปุ่น พบว่ามีแรงงานไทยเป็นฝ่ายบริหารด้วย นั่นแสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นค่อนข้างยอมรับและผลักดันให้คนไทยก้าวขึ้นสู่ระดับบริหาร หากมีความรู้ ความสามารถ และวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นได้ดีพอ เพราะหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ โดยเฉพาะความเข้าใจในลักษณะนิสัย การทำงานของคนญี่ปุ่น จะทำให้เข้ากันไม่ได้ และทำงานร่วมกันได้ไม่นาน แต่หากรู้และเข้าใจการทำงานแบบญี่ปุ่นจะเป็นเสมือนภูมิคุ้มกันทำให้สามารถรับแรงกดดันได้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเพิ่มศักยภาพทางภาษาและวัฒนธรรม มารยาทในการทำงานแบบญี่ปุ่น น่าจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวขึ้นไปเป็นผู้บริหารในบริษัทญี่ปุ่น

2 คุณสมบัติเฉพาะของแรงงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

นอกจากคุณสมบัติร่วมดังกล่าวแล้ว คุณลักษณะแรงงานที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการยังมีส่วนที่แตกต่างกันด้วย ดังนี้

2.1 คุณสมบัติเฉพาะของแรงงานที่พึงประสงค์ของบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต

คุณสมบัติเฉพาะที่บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตต้องการแตกต่างไปจากธุรกิจภาคบริการ ได้แก่ คุณลักษณะทางลักษณะชีวิต ด้านการเป็นนักปฏิบัติ ดังนี้

นักปฏิบัติ หมายถึง ผู้ที่ลงมือปฏิบัติจริง จากการสัมภาษณ์พบว่า คุณสมบัติอย่างหนึ่งที่เป็นที่ต้องการในบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่นก็คือการเป็นผู้ลงมือปฏิบัติจริง ชอบปรับปรุงแก้ไขงาน อยู่ตลอดเวลา สม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าผลิตภัณฑ์นั้นจะดีที่สุดและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการตลาด หรือ ทำให้สินค้าทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การเป็นนักปฏิบัติแสดงให้เห็นได้จากการทำงานที่เมื่อพบปัญหา ก็จะหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นในรูปแบบใหม่ ๆ แม้ว่าวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมจะยังใช้ได้ผล แต่เพื่อผลที่เร็วกว่า ป้องกันการเกิดปัญหาได้มากกว่า ลดต้นทุนได้มากกว่า จึงลงมือค้นหาวิธีใหม่ ๆ เป็นต้น

สาเหตุที่ทำให้การเป็นนักปฏิบัติเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในบริษัทญี่ปุ่นนั้น น่าจะเนื่องมาจากในแต่ละวัน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นกระบวนการต่อเนื่องไปอย่างไม่สิ้นสุด ส่งผลให้ความรู้เดิมจะล้าสมัยลงและใช้ไม่ได้ผลอย่างเต็มที่กับโลกที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยังคงให้คุณภาพของสินค้าสามารถรักษาความสำเร็จและแข่งขันอยู่ได้ รวมทั้งปราศจากจุดอ่อนที่อาจถูกโจมตีได้โดยง่าย และจากการศึกษาเอกสารและจากการสัมภาษณ์อีกส่วนหนึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการนำแนวคิดเรื่อง KAIZEN (การปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา) ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานแบบญี่ปุ่นเข้ามาใช้กับบริษัทลูกในประเทศไทย ส่วนการที่ธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่นไม่เน้นเรื่องของการเป็นนักปฏิบัติอาจจะเพราะว่างานทางด้านบริการนั้นมีลักษณะที่เป็นแบบที่ต้องลงมือปฏิบัติจริงน้อยกว่างานทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตนั่นเอง

2.2 คุณสมบัติเฉพาะของแรงงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจภาคบริการ

คุณสมบัติเฉพาะที่ธุรกิจภาคบริการต้องการแตกต่างไปจากบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ คุณลักษณะทางลักษณะชีวิต ด้านความซื่อสัตย์ และคุณลักษณะทางกาย ดังนี้

2.2.1 ความซื่อสัตย์

คนที่ซื่อสัตย์ คนที่มีใจเที่ยงตรงและยึดมั่นในหลักการความถูกต้องตามคุณธรรมและจริยธรรมที่ติงาม ไม่เอาเปรียบผู้อื่นเพียงเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เป็นคุณลักษณะเด่นเฉพาะที่ธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่นต้องการ โดยให้เหตุผลว่า ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความรู้สึกรับชอบพอ ไว้วางใจให้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนั้น การทำงานในภาคบริการนั้นมักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องเงินทอง ความซื่อสัตย์ของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

2.2.2 ลักษณะทางกาย

ลักษณะทางกาย หมายถึง บุคลิก ลักษณะภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีรูปร่างหน้าตาดี และเป็น

คนแต่งกายดี สะอาด เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากงานบริการนั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา รูปร่างหน้าตา การแต่งกายดี สะอาด เหมาะสม เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถจะสื่อสารถึงลูกค้าให้ทราบถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพราะรูปร่างหน้าตา และการแต่งกายนั้นเปรียบเสมือนหีบห่อที่บรรจุสินค้าหรือการบริการของบริษัท หากหีบห่อภายนอกสวยงาม สะอาด เหมาะสม จะทำให้สินค้าภายในดูมีคุณค่า ดังนั้น ในยุคของการแข่งขันจึงต้องพิถีพิถันตั้งแต่เรื่องของหีบห่อที่บรรจุไปจนถึงสินค้าที่อยู่ภายในเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

และจากการที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะเหมือนกันมากกว่าต่างกัน จึงอาจสรุปได้ว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะคล้ายกัน อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า คุณลักษณะแรงงานที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นทั้งที่เป็นคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะนั้นส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดผลผลิต ซึ่งการที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเนื่องมาจากการทำงานธุรกิจและงานอุตสาหกรรมเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไรขาดทุน ทั้งการดำเนินงานยังเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของสินค้าและการบริการ การประชาสัมพันธ์ การตลาด ตลอดจนการควบคุมต้นทุนการผลิต และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพดีที่สุด และด้วยปริมาณมากที่สุด และอีกส่วนหนึ่งน่าจะมาจากวัฒนธรรมการบริหารงานแบบญี่ปุ่นที่มุ่งเน้นคุณภาพ

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเบื้องต้น เรื่อง ความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น : กรณีศึกษาธุรกิจและอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการคุณภาพแรงงานไทยของธุรกิจภาคบริการและบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น โดยเน้นศึกษาความต้องการคุณภาพของแรงงานด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (indepth interview) ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นจากธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

จากการศึกษา พบว่า ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ต้องการแรงงานที่มีคุณภาพทั้งในแง่ของมาตรฐานวิชาชีพและในแง่ของคุณลักษณะเฉพาะบุคคล แต่จะให้น้ำหนักกับคุณภาพในแง่ของคุณลักษณะเฉพาะบุคคลมากกว่า เนื่องจากในทางเปรียบเทียบแล้วคุณลักษณะเฉพาะบุคคลนั้นสามารถฝึกฝนได้ยากกว่าความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตลอดจนคุณสมบัติบางประการเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องใช้เวลาในการฝึกนาน และเป็นการลงทุนในทรัพยากรบุคคลที่สูงกว่า

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแรงงานไทยที่พึงประสงค์ของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นมีทั้งที่เป็นคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ อย่างไรก็ตาม คุณสมบัติร่วมจะมีมากกว่าคุณสมบัติเฉพาะ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่าองค์กรแบบญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติคล้ายกัน

คุณสมบัติร่วมที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการ ประกอบด้วยคุณสมบัติ 4 ด้าน ต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะชีวิต ได้แก่ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความอดทน และการรักษาคำพูด โดยเหตุผลที่ต้องการคุณสมบัติด้านนี้ คือ บริษัทต้องการเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ส่งมอบสินค้าไปผลิตต่อในขั้นตอนต่อไปได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการผลิต ส่วนธุรกิจภาคบริการนั้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้าจะได้บริโภคสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ
2. ด้านจิตใจ ได้แก่ การรู้และเข้าใจตนเอง การรู้และเข้าใจผู้อื่นเป็นอย่างดี และการรู้และเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมต่างๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริโภคสินค้าหรือการบริการ
3. ด้านความสามารถ ได้แก่ ความสามารถทางสังคม คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการปรับตัว ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถทางการสื่อสาร ความสามารถทางภาษาอังกฤษ

ภาษาญี่ปุ่น และความสามารถทางการคิด เหล่านี้เพื่อให้การติดต่อประสานงานกันทั้งกับภายใน และภายนอกบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่นอันจะเป็นผลดีต่อคุณภาพการผลิต และการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

4. ด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ได้แก่ การทำงานเป็นกลุ่ม การทำงานล่วงเวลาที่จะไม่ได้รับค่าตอบแทน การทักทาย เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความขัดแย้งทางความคิดในการอยู่ร่วมกันของคนต่างภาษา ต่างเชื้อชาติ

คุณสมบัติเฉพาะของบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตของญี่ปุ่น ได้แก่ คุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านการเป็นนักปฏิบัติ เพื่อสร้างผลงาน(คุณภาพ)ที่ดีที่สุด ส่วนคุณสมบัติเฉพาะของธุรกิจภาคบริการของญี่ปุ่น ได้แก่ คุณสมบัติทางกายด้านรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และคุณสมบัติทางลักษณะชีวิตด้านความซื่อสัตย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

และจากการศึกษา อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นผิวที่ทำให้ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการพนักงานที่มีสมบัติดังกล่าวทั้งคุณสมบัติร่วมและคุณสมบัติเฉพาะ คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การแบบบริษัทญี่ปุ่นที่นักลงทุนนำมาใช้ในการบริหารงาน และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การแข่งขันทางเศรษฐกิจ ทำให้ต้องพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และหากวิเคราะห์จากเหตุผลความจำเป็น ปัจจัยพื้นผิวความต้องการคุณภาพแรงงานแล้ว อาจกล่าวได้ว่าเป้าหมายเบื้องลึกที่ธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นต้องการแรงงานที่มีคุณภาพนั้นก็คือ ผลประโยชน์ของบริษัทแม่ หรือของธุรกิจในด้าน กำไร ขาดทุน ความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจ และการเติบโตทางเศรษฐกิจของญี่ปุ่นอันเนื่องมาจากผลกำไรจากการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศของญี่ปุ่น(ดูตารางที่ 3) ทั้งนี้พิจารณาได้จากการที่ธุรกิจหรือบริษัทญี่ปุ่นต้องการลักษณะหลายประการ เพื่อป้องกันการลาออกของพนักงาน เมื่ออัตราการลาออกน้อย ก็จะทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำ ซึ่งหมายความว่ากำไรก็จะมากขึ้น เป็นการมุ่งใช้ประโยชน์ตามหลักการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ(Suehiro, 1985 อ้างใน พัชราภา ธรรมานุปถัมภ์)

ตารางที่ 3 เป้าหมายการต้องการคุณภาพแรงงานของธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่น

คุณภาพ	เป้าหมายการต้องการคุณภาพของธุรกิจภาคบริการ	เป้าหมายการต้องการคุณภาพของบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต
<p>1. ด้านลักษณะชีวิต</p> <p>คุณสมบัติร่วม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความมีระเบียบวินัย - ความรับผิดชอบ - การตรงต่อเวลา - ความอดทน - การรักองค์กร <p>คุณสมบัติเฉพาะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความซื่อสัตย์ * - นักปฏิบัติ ** 	<p>ความพึงพอใจของลูกค้าอันจะนำไปสู่ความเจริญของธุรกิจ</p>	<p>คุณภาพของสินค้าอันจะนำไปสู่ผลกำไรของบริษัท</p>
<p>2. ด้านจิตใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รู้จักตนเอง - รู้จักผู้อื่น - รู้จักสถานการณ์ 	<p>ลดความขัดแย้ง สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อันจะนำไปสู่ผลกำไรของกิจการ</p>	<p>ลดความขัดแย้งอันจะนำไปสู่การลดต้นทุนการฝึกอบรมบุคลากรทดแทน</p>
<p>3. ด้านความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทางสังคม - ภาษาต่างประเทศ - ทักษะการคิด 	<p>ความพึงพอใจของลูกค้าอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของกิจการ</p>	<p>บริษัทก้าวหน้า ผลผลิตมากขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น</p>
<p>4. ความเข้าใจวัฒนธรรม</p>	<p>ลดความขัดแย้งอันจะนำไปสู่การลดต้นทุน เพิ่มผลกำไร</p>	<p>ลดความขัดแย้งอันจะนำไปสู่การลดต้นทุนจากการลาออกน้อย เพิ่มผลกำไร</p>
<p>5. ลักษณะทางกาย *</p> <ul style="list-style-type: none"> - รูปร่างหน้าตา - การแต่งกาย 	<p>ความพึงพอใจของลูกค้าอันจะนำไปสู่การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด</p>	

* คุณสมบัติเฉพาะที่พึงประสงค์ของธุรกิจญี่ปุ่น

** คุณสมบัติเฉพาะที่พึงประสงค์ของบริษัทญี่ปุ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบว่าธุรกิจและบริษัทญี่ปุ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพของแรงงานในด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ตลอดจนทำให้ทราบว่าธุรกิจและบริษัทต้องการคุณลักษณะเฉพาะบุคคลด้านใดบ้าง และเนื่องจากคุณลักษณะบางประการมีเพียงเป็นสิ่งที่ทำให้แรงงานมีคุณภาพในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในเชิงสังคมไทยด้วย ดังนั้นสถาบันผู้ผลิตกำลังคน น่าจะต้องคำนึงถึงและพยายามสอดแทรกในการเรียนการสอนเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากจะเป็นการปลูกฝังให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพแล้ว เนื่องจากในปัจจุบันไทยไม่สามารถแข่งขันการดึงดูดการลงทุนจากการมีแรงงานราคาถูกได้ การปลูกฝังสิ่งเหล่านี้จะทำให้ไทยพัฒนาไปสู่ฐานการผลิตที่ใช้แรงงานระดับคุณภาพ อันจะก่อให้เกิดเป็นข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในภาพรวมกว้างๆ จึงยังมีประเด็นที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ผลในแง่มุมต่าง ๆ จึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัยต่อ ดังนี้

1. ศึกษาคุณลักษณะแรงงานไทยที่พึงประสงค์ขององค์กรญี่ปุ่นโดยแยกตามประเภทแรงงานเพราะแต่ละประเภทของแรงงานอาจจะให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านไม่เท่ากัน
2. ศึกษาชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรของญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยโดยแยกตามประเภทแรงงานว่ามีคุณสมบัติ และความเข้าใจต่อสังคมและวัฒนธรรมไทยอย่างไร
3. ศึกษาความสามารถในการตอบสนองความต้องการคุณภาพแรงงานของหน่วยงาน องค์กรที่ผลิตแรงงาน ว่าสามารถตอบสนองได้หรือไม่ หากไม่เป็นเพราะเหตุใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. กรมวิชาการ. (2539). คุณภาพกำลังคนตามความต้องการของภาคเอกชนใน
อนาคต. กรุงเทพฯ : องค์การค้าของคุรุสภา.
- กรรณิกา วิทยะตานนท์. (2540). ความต้องการแรงงานระดับกลางของผู้ประกอบการในโรงงาน
อุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. ปริญญาณีพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. แรงงานไทยในอนาคต. มองไกลไอเอฟดี. ไตรมาสที่ 2
(เมษายน-มิถุนายน 2543): 18-21.
- เกื้อ วงษ์บุญสิน. (2547). ยุทธศาสตร์ว่าด้วยงานวิจัยด้านแรงงาน. กรุงเทพฯ : วิทยาลัย
ประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- และ สุวาณี สุรเสียงสังข์. (2547). ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมอาชีวศึกษา. (2530). คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ. กรุงเทพฯ. กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา.
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.(2544). สำนักงาน. ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการ
แข่งขันของประเทศ ด้านศักยภาพของคนไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชยุดา เกตุสุวรรณ. (2546). ความต้องการแรงงานของอุตสาหกรรมอาหารและอาหารสัตว์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาติวี เมืองนาโพธิ์. (2532). คุณสมบัติของบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจเอกชน.
กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ธีระชัย วงศ์ศรีพิสันต์.(2538). การวิเคราะห์การลงทุนโดยตรงจากญี่ปุ่นในภาคอุตสาหกรรมของ
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นวลศิริ เปาโลहित. (2510). ศิลปการสมัครงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2535). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัทฟิง
เกอร์ปรีน แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- พยุง ม่วงงาม. วิทยานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พัชราภา ธรรมานุปถัมภ์. (2546). ปัจจัยที่กำหนดการลงทุนโดยตรงจากประเทศญี่ปุ่นในอุตสาหกรรม

- อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) สาขาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. รัตนา สายคณิต.(2530). เศรษฐศาสตร์การลงทุนทางตรงระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัยและพรวิรัช เริ่มรัตน์. (2545). การสำรวจความต้องการบุคลากรที่จบ MBA ของภาคธุรกิจที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออก. ปริญญาพนธ์ บธ.ม. บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา : ถ่ายเอกสาร.
- เสน่ห์ จัยโต. (2544). องค์การและการจัดการ : การจัดองค์การ.พิมพ์ครั้งที่ 1.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมคิด ทุมวงศ์. (2544). ความต้องการแรงงานของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ไฟฟ้าในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถิต วงษ์สุวรรณ. (2540). การพัฒนาบุคลากรภาพ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.(2547). วาระการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ครั้งที่ 6/2547 วันที่ 27 กรกฎาคม 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.(2548). สรุปภาวะการลงทุนจากต่างประเทศในประเทศไทย. ปี 2538 - 2548. กรุงเทพมหานคร: กองการต่างประเทศ สำนักงานฯ.
- อรัญ บัวสุวรรณ. (2534). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมในเขตพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก : ในการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาปัญหาและการพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก. ชลบุรี : หน่วยงานนิเทศก์ กรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 12. ถ่ายเอกสาร.
- อุดม เกิดพิบูลย์.(2543). ทฤษฎีและนโยบายการค้าระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- Dunning, John h.(1981). International Production and the Multinational Enterprise. London: George Allen & Unwin.
- Kirishima Shinji.(2002).Jinjiman nyumon.Japan:Nihonkeizai shinbunsha.
- Muchinsky, M.P.(2003). Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. (7th ed). CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Schultz, P.D. & Schultz, E.S.(2002). Psychology &Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. (8th ed). New Jersey: Prentice Hall.

United Nations. 1998. World Investment Report. New York: United Nations Publication.

Vernon Raymond. 1966. International Investment and International Trade in the Product

Cycle Quarterly Journal of Economics. 106: 190-207.

เว็บไซต์

<http://www.apecthai.org>

<http://www.asahi.com>

<http://www.bangkokbiznews.com>

<http://www.boi.go.th>

<http://www.japantimes.co.jp>

<http://www.jcc.or.th>

<http://www.mfa.go.th>

<http://www.mofa.go.th>

<http://moneychannel.co.th>

<http://www.thaiceotokyo.jp>

<http://www.thailand-china.com>

<http://thaipost.net>

<http://www.us.emb-japan.go.jp>

ประวัติผู้วิจัย

โครงการ ความต้องการคุณภาพของแรงงานไทยในธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น :
กรณีศึกษาธุรกิจและอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก
Quality Demanded from Thai Labor in Japanese Business : A Case Study of Japanese
Business and Industry in the Northeast and the Eastern Seaboard of Thailand

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-สกุล

นางพรภาพรรณ พลบุญ

คุณวุฒิ

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาญี่ปุ่นศึกษา), M.A. Japanese

ตำแหน่งทางวิชาการ

อาจารย์ ระดับ 7

หน่วยงาน

หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่อยู่

หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์

043-202-861 ต่อ 1305

โทรสาร

043-362-038

E-mail

prafon@kku.ac.th