



การศึกษาการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร
ของชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น เพื่อความพัฒนาความสัมพันธ์
ของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น

**Cross-Cultural Self-Adaptation of Thai Staff in
Hino Motors Manufacturing (Thailand) Limited**

นางสาวรัชฎาณี ลิขิตสกุลชัย

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2557

การศึกษาการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร
ของชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์
ของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น
**Cross-Cultural Self-Adaptation of Thai Staff in
Hino Motors Manufacturing (Thailand) Limited**

นางสาว ฐณิณี ลิขิตสกุลชัย

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ.2557

คณะกรรมการสอบ

.....กรรมการ

(อาจารย์โสภณ ฐิตะสังจา)

.....กรรมการ

(ผศ. เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์น้ำพร สติรกุล)

หัวข้อ	การศึกษาการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น เพื่อความพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น
หน่วยกิจ	1
ผู้จัดทำ	นางสาว ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์น้ำพร สติรกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งเป็นการศึกษาถึงหลักวัฒนธรรมองค์กร นโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความใกล้ชิดระหว่างนางจ้าง และ ลูกจ้าง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรของทั้งชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำแบบสอบถามให้พนักงานแผนก HR ที่ทำงานในบริษัท Hino Motors Manufacturing., LTD ซึ่งเป็นบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น โดยมีตัวแปรต้นคือ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้ และ มีตัวแปรตามคือ ความคุ้นชินต่อวัฒนธรรมองค์กร ระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน และ ทักษะที่มีต่อการทำงานในบริษัท ข้ามชาติ รายงานเล่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลส่วนหนึ่งไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัท สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรให้แก่พนักงานปัจจุบันจนถึงพนักงานรุ่นต่อไป เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม และ นำโครงงานส่วนหนึ่งมาเป็นเครื่องชี้วัดความเหมาะสมของนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท รวมถึงวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ในปัจจุบัน ว่ามีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะช่วยให้ชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่นสามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ และ สิ่งนี้ส่งผลให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ เพื่อให้บริษัทได้ทำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์กรต่อไป

Abstract

This study report is focus on application of Cross-Cultural Study: Self-Adaptation of Thai Staff in Hino Motors Manufacturing (Thailand) Limited. According to standard of Thai and Japanese organization culture, operator in human resource management section as a president secretary of Hino Motors Manufacturing Thailand co.,ltd. The purpose of study was to find out about the way to make good understanding between Japanese and Thai people in organization for making working process followed in company target. Furthermore, study in terms of cultural gap, team working and relationship between Japanese chief and Thai subordinate. The experiment of the research was questionnaire by making a comparative group which have ages, gentles and working session as independent variebles. The dependent variable was self-adaption in Japanese organization. The result of this study would be analyzed and adapted for making a good relationship between Thai and Japanese people in organization that could also make a working process success as organization standard.

ชื่อรายงาน	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานชาวไทย ในบริษัทญี่ปุ่น เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร และ สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
	แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท Hino Motors Manufacturing ., LTD
ผู้จัดทำ	นางสาว ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ สาขาวิชา บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์น้ำพร สติรกุล
พนักงานที่ปรึกษา	นางสาว ชโลบล แสงอร่าม
ชื่อบริษัท	Hino Motors Manufacturing Thailand ., LTD
ประเภทธุรกิจ	โรงงานผลิตรถบรรทุก และ ชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์

งานที่ปฏิบัติ

ศึกษาบทบาทหน้าที่และวัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนเลขานุการ ประสานกรรมการผู้บริหาร, บทบาทหน้าที่ ประสานงานทั่วไปเกี่ยวกับตารางงาน เอกสาร และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประธานบริษัท รวมทั้งเป็นสื่อกลางระหว่างเจ้านายชาวญี่ปุ่น และ พนักงานชาวไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและ สามารถการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

เข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ และ ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ทราบถึงขั้นตอนการประสานงานระหว่างชาวไทย กับ ชาวญี่ปุ่น สามารถเป็น ตัวกลางในการสื่อสาร และ แปลภาษาระหว่างการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ได้

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าได้รับประสบการณ์อันมีค่ายิ่งจากการฝึกงาน ณ แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายเลขานุการประธานกรรมการผู้บริหาร ณ Hino Motors Manufacturing ., LTD อีกทั้งยังเป็นโอกาสอันดีในการพัฒนาตนเองจากการนำองค์ความรู้ที่เคยศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดเป็นรายงานฉบับนี้ขึ้น

ขอขอบคุณ คุณเต็มมาศ ชูตินิมิตกุล ผู้อำนวยการสำนักจัดการธนบัตร คุณรัชนิวรรณ หลักศิลากุล ผู้จัดการส่วนธนบัตรกรุงเทพและคุณกฤตยา อมาตยกุล ผู้จัดการแผนกตรวจพิสูจน์ธนบัตรที่มอบโอกาสในการฝึกงานครั้งนี้ให้แก่ข้าพเจ้าและให้คำแนะนำในประเด็นที่ข้าพเจ้ามองข้ามไป ขอขอบคุณ คุณชโลบล แสงอร่ามและบุคลากรแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการสอนวิธีการปฏิบัติงาน ชี้แนะแนวทางการจัดทำรายงานฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงตลอดจนดูแลข้าพเจ้าตลอดการฝึกงานเป็นอย่างดี ขอขอบคุณคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และขอขอบคุณทุกท่านที่ข้าพเจ้ามิได้เอ่ยนาม ซึ่งมีส่วนช่วยให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่ให้โอกาสทางการศึกษา และขอขอบคุณ ทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจเสมอมา

ผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

ค

บทสรุป

ง

กิตติกรรมประกาศ

จ

สารบัญ

ฉ

บทที่

1. บทนำ

1

1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

1

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร

3

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

4

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่ที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

4

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

7

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

7

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

8

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

8

2. วัฒนธรรมองค์กร	9
2.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร	9
2.2 ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์กร	10
2.3 วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น	12
2.4 มารยาททั่วไปที่ใช้ในบริษัทญี่ปุ่น	13
2.5 วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่น	14
3. แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	20
3.1 แผนการฝึกงาน	20
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน	21
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	23
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	23
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	34
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	34
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	35
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	36
เอกสารอ้างอิง	37
ภาคผนวก	38
ประวัติผู้จัดทำ	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อ และ สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ



ภาพที่ 1.1 ตราสัญลักษณ์ของบริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand ., LTD

ที่มา Hino Motors Manufacturing Thailand ., LTD

Hino Motors Manufacturing Thailand ., LTD

แผนที่บริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand , LTD



ภาพที่ 1.2 แผนที่ตั้งบริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand , LTD

ที่มา Hino Motors Manufacturing Thailand , LTD

บริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand , LTD ตั้งอยู่ที่
99 หมู่ 3 ถนนเทพารักษ์ ต.เทพารักษ์ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand ., LTD เป็นธุรกิจผลิตรถบรรทุก และรถยนต์โดยสาร รวมไปถึงชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์บรรทุก รถยนต์กระบะ รถยนต์อเนกประสงค์หรือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลทั่วไปเพื่อป้อนให้กับผู้ผลิตภายในประเทศ และประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคใกล้เคียง อาทิ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ มาเลเซีย ใต้หวัน และญี่ปุ่น

วิสัยทัศน์

"เรามุ่งมั่นที่จะเป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำในประเทศไทยที่มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น ดำเนินธุรกิจโดยประสานผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้า หุนส่วน ทางธุรกิจ พนักงาน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ภายใต้การจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เป็นแบบอย่างที่ดีเคียงคู่สังคมไทยตลอดไป"

พันธกิจ

1. เป็นผู้นำในด้านการผลิตรถบรรทุกฮิโน่ เป็นโรงงานตัวอย่างของโรงงานฮิโน่ทั่วโลก
2. เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนโตโยต้าอันดับหนึ่งในประเทศไทย
3. เป็นองค์กรตัวอย่างในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

คณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหาร



คุณชายฉือโทะ ฮารตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่



คุณสมชาย เป็ชณแก้ว
กรรมการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่



คุณชัชโคมุ โกโนะ
กรรมการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่



คุณมาท นาคบุตร
กรรมการบริหารอาวุโส



คุณไคโมโนริ นีโทะ
กรรมการบริหารอาวุโส



คุณจีน นาคมูรา
กรรมการไม่ประจำการ



คุณเชอเออิ โอเกาะชิ
กรรมการไม่ประจำการ



คุณกิมโยชิ คาวโน
กรรมการไม่ประจำการ

ภาพที่ 1.3 โครงสร้างผู้บริหารบริษัท

สาขาที่มีทั้งหมดในประเทศไทย



ภาพที่ 1.4 โรงงานอีโน มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง ลำโพง

โรงงานลำโพง

99 หมู่ 3 ถนนเทพารักษ์ ต.เทพารักษ์
อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270
โทรศัพท์ +66(0) 2384 2900
โทรสาร +66(0) 234 0329



ภาพที่ 1.5 โรงงานอีโน มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง บางพลี

โรงงานบางพลี

33/9 หมู่ 5 ถนนเทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่
อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540
โทรศัพท์ +66(0) 2385 5808-11
โทรสาร +66(0) 2385 5812



ภาพที่ 1.6 โรงงานอีโน มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง

โรงงานบางปะกง

700/509 หมู่ 2 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ต.บ้านเก่า อ.พานทอง

จ.ชลบุรี 20160

โทรศัพท์ +66(0) 3845 4577

โทรสาร +66(0) 3845 4578

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ข้าพเจ้าได้เข้าไปทำหน้าที่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น

- 1) Secretary
- 2) General Administration
- 3) Recruiting
- 4) Employee Relation

โดยปฏิบัติงานที่แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหาร และ ประสานงานระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ซึ่งมีรายละเอียดงานดังนี้

- 1) ศึกษาขั้นตอนการจัดตารางที่ประชุม และ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT
- 2) จัดตารางเวลานัดหมายที่เหมาะสมให้แก่ประธานกรรมการผู้บริหาร
- 3) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภายนอกบริษัท เกี่ยวกับเอกสารและกรรมธรรม์ที่เกี่ยวข้องกับประธานกรรมการผู้บริหาร
- 4) เตรียมการสำหรับการเดินทางให้กับผู้บริหาร ทั้งในและนอกประเทศ
- 5) เป็นตัวกลางในการสื่อสารให้พนักงานชาวไทย กับ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา : นางสาว ชโลบล แสงอร่าม

ตำแหน่ง : เลขานุการคณะกรรมการผู้บริหาร

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน : ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2558

ปฏิบัติงานเวลา 07.30-16.30 น.

รวมระยะเวลา : 39 วัน (9 สัปดาห์)

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

- 1) เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งเลขานุการ
- 2) เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์การทำงานในบริษัทญี่ปุ่น มารยาทในที่ทำงาน และ วัฒนธรรมองค์กรของบริษัทญี่ปุ่น
- 3) เพื่อศึกษาวิธีการเขียน และ ข้อควรระวังในการส่งอีเมลล์ หรือ คิวโทรศัพท์ กับ พนักงาน และ หัวหน้าชาวญี่ปุ่น โดยเฉพาะรูปแบบของจดหมาย และ การใช้ภาษาสุภาพ
- 4) เพื่อฝึกนิสัยให้เป็นคนละเอียดอ่อน รอบคอบ รู้จักสังเกต และ ฝึกตนให้เป็นบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท สามารถนำองค์ความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในที่ทำงานในอนาคตได้จริง
- 5) เพื่อการสังเกตกระบวนการปฏิบัติงานและลงมือปฏิบัติ นำประสบการณ์จากการลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข โดยใช้องค์ความรู้ที่เคยศึกษามา

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

- 1) เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของงานตำแหน่งเลขานุการ
- 2) เข้าใจหลักการปฏิบัติงานเมื่อต้องติดต่อประสานงานกับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น
- 3) มีความรู้ในการสังเกตและมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำเอกสาร หรือ สำเนาที่มีความสำคัญ
- 4) มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคตต่อไป
- 5) เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและ แก้ไขได้ด้วย องค์ความรู้ที่เคยศึกษามา

บทที่ 2

วัฒนธรรมองค์กร

2.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ วัฒนธรรมบริษัท (Corporate culture) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน ทำหน้าที่หลอมให้คนในองค์กรมีความเชื่อและพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน วัฒนธรรมทำให้คนในองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและลดความขัดแย้ง

วัฒนธรรมองค์กร ยังเป็นแนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในการ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือหมายถึง โครงร่างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive framework) ซึ่งจะมีลักษณะ

2.1.1 บังคับถึงกลุ่มของค่านิยม (set of values) ซึ่งบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น ยึดถือร่วมกัน ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์เพื่อตัดสินว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ดีและสามารถยอมรับได้ พฤติกรรมใดบ้างที่ไม่ดี และไม่อาจยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น ในบางองค์กรยึดถือค่านิยมว่า “การตำหนิลูกค้าไม่ว่ากรณีใดเป็นสิ่งที่ไม่อาจยอมรับได้” ดังนั้นจึงมักพบข้อความที่เขียน เพื่อเตือนใจพนักงานขององค์กรให้ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีสติ และ เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทได้ตั้งไว้

2.1.2 ค่านิยมขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เกิดมาจากข้อสมมุติพื้นฐาน (basic assumption) ของพนักงานในบริษัทร่วมกัน จึงเป็นเรื่องยากถ้าจะให้ฝ่ายบริษัทเองกำหนดข้อสมมุติเหล่านี้ เพราะเป็นเรื่องของความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีพลังของหน่วยงานใด ๆ ควรสะท้อนถึงค่านิยมและความเชื่อของพนักงานร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม องค์กรบางแห่งได้พยายามระบุค่านิยมที่จำเป็นบางประการขึ้น เพื่อให้กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน

2.1.3 อีกลักษณะหนึ่งที่ทุกนิยามค่านิยมมีเหมือนกัน ก็คือ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบ่งบอก ความหมายของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ตัวอย่างที่พบเห็นบ่อย เช่น สัญลักษณ์กากบาทสีแดงบนพื้นสีขาว เป็นเครื่องหมายแทนองค์การกาชาด ซึ่งแสดงค่านิยมเรื่องความเมตตา กรุณา การให้การรักษายาบาลผู้ทุกข์ยาก หรือสัญลักษณ์ช่อใบมะกอก (ใบโอลีฟ) ภายใต้แผนที่โลกเป็น เครื่องหมายขององค์การสหประชาชาติ แสดงถึงค่านิยมด้านการรักษาสันติภาพของโลก เป็นต้น บริษัทและองค์กรส่วนใหญ่จะพยายามสร้างตราสัญลักษณ์ที่แฝงด้วยค่านิยม หรือ วัฒนธรรม องค์กรของตนนอกจากสัญลักษณ์แล้ว คำขวัญหรือ Slogan ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สะท้อนค่านิยมหรือ ความเชื่อซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กร เช่นบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้าชาร์ป (Sharp) ใช้คำขวัญว่า “ชาร์ป ก้าวล้ำไปในอนาคต” หรือบริษัทผลิตรถยนต์วอลโว่ ใช้คำขวัญว่า “ทุกชีวิตปลอดภัยในวอลโว่” เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจากลักษณะรวมทั้ง 3 ประการของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมองค์กร จึงอาจให้ค่านิยม ใหม่ของวัฒนธรรมองค์กรได้ว่า “เป็นกลุ่มของค่านิยมที่มีการยึดถือร่วมกัน ซึ่งช่วยให้คนที่อยู่ใน องค์กรทราบว่า การกระทำใดบ้างที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่อาจยอมรับได้ โดยค่านิยมดังกล่าวถูก สื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่ด้วยสัญลักษณ์คำขวัญเรื่องเล่า เป็นต้นทั่วทั้งองค์กร”

2.2 ประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์กร

2.2.1 ช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก (External adaptation) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการ ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวิธีการของการกำหนดขอบเขต ของความสำเร็จ และความล้มเหลว นั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการตอบคำถามต่างๆ ได้แก่ การกิจที่ แท้จริงคืออะไร จะสร้างประโยชน์ได้อย่างไร เป้าหมายคืออะไร วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายคือ อะไร อิทธิพลจากภายนอกคืออะไร ผลที่ได้จะเป็นอย่างไร อะไรคือสิ่งที่ต้องทำถ้าเป้าหมายที่ กำหนดไว้ไม่สามารถบรรลุได้ เราจะบอกบุคคลอื่นถึงสิ่งที่ดีได้อย่างไร เราจะหยุดกิจกรรมเมื่อใด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้สมาชิกในองค์กรมีประสบการณ์ร่วมกัน และเกิดการพัฒนาทัศนะร่วมกัน ประเด็นสำคัญในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกจะเกี่ยวกับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ

- พนักงานจะต้องพัฒนาวิธีการที่ยอมรับและค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด เช่น พนักงานบริษัท โตโยต้า จะพิจารณาถึงคุณภาพของรถยนต์และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อการนำเข้าสู่ตลาด

- แต่ละบุคคลจะต้องทราบถึงสาเหตุที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว เช่น บริษัท โตโยต้า มีการกำหนดจุดที่หยุดกิจกรรมที่ยากต่อการพัฒนา และคิดแนวทางเปลี่ยนทิศทางในการแก้ปัญหา

2.2.2 ช่วยในการประสานประสานภายใน (Internal integration) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์การรวมกลุ่ม โดยการค้นหาวิธีการปรับตัวในการทำงาน และใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003:263) กระบวนการของการประสานประสานภายใน จะเริ่มต้นขึ้นด้วยการกำหนดลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ โดยการรวบรวมแต่ละบุคคลและวัฒนธรรมกลุ่มย่อยภายในองค์กร การพัฒนาลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ การใช้สนทนาและปฏิกริยาระหว่างกัน ประกอบด้วยการค้นหาโอกาสหรืออุปสรรคความก้าวหน้าเกี่ยวกับนวัตกรรมซึ่งเกิดจากการร่วมมือกัน

วัฒนธรรมองค์กรช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้โดยง่าย ดังที่กล่าวข้างต้นว่า วัฒนธรรมองค์กรช่วยหล่อหลอมให้คนในองค์กร มีความเชื่อและพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน ซึ่งทิศทางดังกล่าวก็คือวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง อีกทั้งการมีความขัดแย้งภายในองค์กรในระดับต่ำ ย่อมทำให้องค์กรสามารถพัฒนาองค์กรได้เร็วกว่าองค์กรที่มีความขัดแย้งสูง เพราะทุกคนในองค์กรจะร่วมมือกันสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ไม่ใช้ขัดผลประโยชน์ส่วนตัว

2.3 วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น

ปัจจุบัน คิดว่ามีคนไทยอยู่จำนวนไม่น้อยที่ทำงานเป็นพนักงานประจำในบริษัทญี่ปุ่น หรืออาจจะได้มีโอกาสติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น ดังนั้นการเรียนรู้และทำความเข้าใจมารยาทในการทำงานกับคนญี่ปุ่น ก็น่าจะเป็นสิ่งที่รู้ไว้ก็ไม่เสียหาย และถ้าสามารถนำมาใช้ปฏิบัติจริงได้ ก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเราไม่น้อย

2.3.1 การตรงต่อเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึง เราควรไปทำงานก่อนเวลาเช้างานประมาณ 5-10 นาทีเพื่อการเตรียมก่อนเวลาเช้างาน ถ้าหากว่าเราจำเป็นต้องเข้างานสายอาจจะสายแค่เพียง 1 นาที เราจำเป็นต้องโทรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบก่อนว่าเรามีความจำเป็นต้องเข้าสาย

2.3.2 การกล่าวทักทาย สำหรับสังคมการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้น “คำทักทาย” ก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเช่นกัน แม้ว่าจะอยู่ในบริษัทเดียวกัน เจอกันอยู่ทุกวัน สนทนากันแค่ไหน เมื่อเจอน้ำกันก็ต้องทักทายกัน เพราะคนญี่ปุ่นถือว่า “การทักทาย” นั้น เป็นการสื่อสารก้าวแรกที่จะทำให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดความประทับใจในตัวเรา และเมื่อเลิกงาน ก่อนกลับบ้านทุกครั้งต้องกล่าวลาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วย ดังประเพณีไทยที่ว่า “ไปลา มาไหว้” นั่นเอง แต่หัวใจสำคัญของการกล่าวทักทาย คือ การทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม น้ำเสียงสดใส มีชีวิตชีวา มองหน้าฝ่ายตรงข้ามทุกครั้งที่กำลังทักทาย และ ต้องทำทุกวันอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นนิสัย

2.3.3 ระบบอาวุโส รุ่นพี่-รุ่นน้อง ระบบการทำงานของคนญี่ปุ่น เน้นอนว่าจะต้องมีระบบอาวุโส รุ่นน้องที่มีประสบการณ์น้อยกว่าควรให้ความเคารพต่อรุ่นพี่ ในขณะที่รุ่นพี่ก็จะให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่รุ่นน้อง ดังนั้น หากต้องการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นก็ควรทราบถึงระบบนี้ด้วย

2.3.4 การทำงานสัปดาห์คนญี่ปุ่น มักจะเน้นการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือกันในกลุ่มมากกว่า การฉายเดี่ยว หรือการใช้ความสามารถเฉพาะบุคคล ดังนั้นจึงมีการประชุมกันบ่อยและเป็นเวลานานๆ เพื่อพูดคุย ปรึกษาหารือถึงปัญหาและหาข้อสรุปร่วมกัน ความสามัคคีสามัคคีกัน

กลุ่มคนทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นในบริษัทญี่ปุ่นจะนิยมไปกินข้าวสังสรรค์กัน หลังเลิกงาน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หากคุณถูกเชิญให้ไปร่วมสังสรรค์ก็ไม่ควรปฏิเสธ เพราะคนญี่ปุ่นไม่ชอบคนที่ทำตัวแตกแยก และทำอะไรที่แตกต่างไปจากกลุ่ม

2.4 มารยาททั่วไปที่ใช้ในบริษัทญี่ปุ่น

2.4.1 การพบปะกับลูกค้าของบริษัท

- เวลาขึ้นและรับนามบัตรกับคนญี่ปุ่นหรือลูกค้า ควรยื่นและรับด้วย 2 มือ เมื่อรับมาแล้วควรอ่าน หรือพุดชมสักเล็กน้อย เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและสนใจ เป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า
- เมื่อลูกค้าทำให้เราไม่พอใจไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม เราไม่ควรที่จะทำน้ำเสียงหรือสีหน้าที่ไม่ดี ถึงแม้ว่าเรานั้นอยากจะตอบโต้หรือต่อว่าลูกค้าแทบจะใจขาดก็ตาม
- เวลาที่ส่งลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ากำลังเดินทางกลับอยู่ ควรยืนรอจนรถลูกค้าลับสายไปตาแล้ว จึงกลับเข้าไปยังบริษัทได้ ไม่ควรกลับไปยังบริษัททันทีที่รถของลูกค้าเพิ่งจะออกเดินทางไป
- ไม่ใช่รูปยกย่องกับคนในบริษัทในขณะที่กำลังสนทนากับลูกค้า แม้ว่าคนที่กำลังพุดถึงอยู่นั้น จะเป็นประธานบริษัทก็ตาม ในรูปแบบการสนทนากับลูกค้าแล้ว เราควรยกย่องคู่สนทนา ทั้งตัวลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าคนนั้น แต่ในทางกลับกันเราจะใช้รูปถ่อมตนกับตนเอง รวมไปถึงผู้ร่วมงาน และ หัวหน้าของเราด้วย

2.4.2 มารยาททั่วไปในที่ทำงาน

- ไม่ควรเลิกงานตรงเวลานัก เพราะจะดูไม่ดีในสายตาของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่เค้ายังกนั่งทำงานกันอยู่ ควรจะเลิกงานหลังเวลายานเลิกช้ากว่าปกติสักประมาณ 15-30 นาที และต้องกล่าวคำว่า **お先に 失礼いたします。** (Osakini shitsurei shimasu) แปลว่า “ขออนุญาตกลับก่อน ครับ/ค่ะ ทุกครั้งและกับทุกๆ คนด้วย

- กล่าวคำทักทายเพื่อนร่วมงาน และ เจ้านาย ด้วยรอยยิ้มเสมอ เป็นส่วนที่แสดงออกถึงความนอบน้อม และ ความใส่ใจคนรอบข้าง ไม่เป็นการปิดขั้วตัวเองออกจากสังคม และ ยังช่วยให้คนรอบข้างกล้าที่จะเข้าหาเรามาขึ้น ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้ราบรื่นแม้กับคนที่ไม่ได้สนิทกันก็ตาม

- การเข้าไปปรึกษา หรือ รายงานความคืบหน้าของงานที่ทำอยู่กับหัวหน้า พนักงานความยินดีที่ด้านซ้ายของโต๊ะทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าโดยตรง และ ไม่ดูแข็งกระด้าง ช่วยให้บรรยากาศในการคุยงานผ่อนคลายลงได้ระดับหนึ่ง

2.5 วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่น

2.5.1 หลักการทำงานแบบ Ho Ren Sou 報,連,相

- **報告 (houkoku)** อ่านว่า โฮ โคะคุ แปลว่า รายงานสิ่งที่ได้ทำไป
- **連絡 (renraku)** อ่านว่า เรน รากุ แปลว่า ติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
- **相談 (soudan)** อ่านว่า โซดัน แปลว่า การปรึกษาหารือในกรณีมีข้อสงสัยเกิดปัญหาขึ้น

สำหรับคำว่า **Hou Ren Sou** ในที่ทำงานนั้นมีความหมายมากสำหรับการบริหารงานเพราะการรายงาน การติดต่อสื่อสาร และ การปรึกษา เป็นขบวนการสำคัญในการทำงานและบริหารงานขององค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปได้ราบรื่นมากที่สุด หัวหน้างานสามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ เมื่อเกิดปัญหาขัดข้อง สามารถเข้าไปแก้ไขได้ทันเหตุการณ์

報告 (houkoku)

การรายงานสิ่งที่ได้ทำไป เช่น ถ้ามีเหตุการณ์เครื่องจักรขัดข้องขึ้นมา และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ได้รายงานให้หัวหน้าโดยตรงทราบ เรื่องก็คงไม่ขึ้นไปถึงผู้บังคับบัญชา และการแก้ไขปัญหา ก็อาจเกิดการล่าช้า ซึ่งก็จะทำให้การทำงานของเครื่องจักรต้องล่าช้าไป ซึ่งก็หมายถึงการผลิตชิ้นงานก็จะล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งก็อาจจะไปกระทบต่อตารางการวางแผนการผลิต เป็นต้น นี่เป็นเพียงตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนตัวอย่างหนึ่งเท่านั้น แต่ความจริงในบริษัทญี่ปุ่น ได้มีการกำชับให้มีการรายงานทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม กล่าวคือ ถ้ารายงานแล้วไม่มี action ในการสั่งงานหรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาจากหัวหน้า ถือว่าหัวหน้าผิด แต่ถ้าไม่มีการรายงานให้ทันการ นอกจากจะมีความผิดที่ไม่รายงานแล้ว หัวหน้าซึ่งรับผิดชอบโดยรวมก็ผิดอยู่ดี เพราะถือกันว่าผลงานหรือความผิดของลูกน้องคือผลงานหรือความผิดของหัวหน้างานด้วย หัวหน้าที่ดีต้องกล้ารับผิดชอบ ไม่ใช่โทษลูกน้องหรือเบี่ยงเบนความรับผิดชอบ และต้องไปเตรียมคุยกันก่อนในกลุ่มทำงานให้มีระบบรายงานที่ดีไม่ให้มีปัญหา ลูกน้องที่ดีต้องรับรายงานให้ทันท่วงทีเพื่อไม่ให้หัวหน้าลำบากและเพื่อฝึกให้ตนเองพร้อมที่จะก้าวเป็นหัวหน้าได้เร็ว และการรายงานไม่จำเป็นต้องรอให้มีการประชุมอย่างเป็นทางการเท่านั้น หรือไม่จำเป็นต้องพิมพ์เป็นรายงานที่เรียบร้อย แต่อาจเป็นโน้ตเล็ก ๆ, อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ก็ได้ เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการเขียนรายงานหรือติดบอร์ดสำหรับให้ทุกคนเขียนรายงานให้คนอื่นเห็น

วิธีการรายงานทำได้โดย

- ก่อนที่จะรายงาน ให้เริ่มต้นด้วยการถามหัวหน้าว่า จะขอพูดคุยไม่ทราบว่าหัวหน้าจะมีเวลาไหม
- เริ่มต้นรายงานด้วยผลลัพธ์หรือข้อสรุปสั้น ๆ ก่อน
- รายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่มีอารมณ์หรือข้อแก้ตัวใด ๆ เข้ามา มาเกี่ยวข้อง
- หากมีข้อมูลสถิติตัวเลขมาแสดงด้วยจะทำให้รายงานได้ชัดเจนขึ้น
- ในตอนสุดท้ายของการรายงานควรแสดงความคิดเห็นหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองด้วย

連絡 (renraku)

การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง สำคัญมีความสำคัญเช่นกัน เช่น กำหนดว่าจะมีการประชุมคณะผู้บริหารบริษัทขึ้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ได้รับการแจ้งไปยังคณะผู้บริหารทุกท่านเกี่ยวกับวัน เวลาและสถานที่ในการประชุม และต่อมามีผู้บริหารบางท่านมาแจ้งว่า เกิดติดภาระกิจกระทันหันในวันเวลาดังกล่าว แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ยังนั่งนอนใจไม่ได้แจ้ง เกี่ยวกับการจะต้องเลื่อนวันเวลาในการประชุมมาแจ้งเอาเมื่อเวลากระชั้นชิด ทำให้คณะผู้บริหารทุกท่านต้องเปลี่ยนกำหนดเวลากระทันหัน ซึ่งถือว่าลำบากและเกิดความเสียหายแล้ว ในทางกลับกันถ้าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรู้ว่าตนเองต้องเปลี่ยนนัดและรีบ action ในการแจ้ง ณ วินาทีนั้น ทำให้สามารถจัดเวลาได้แน่นอน ๆ อันนี้ถือว่าทำได้ตามหัวข้อ การติดต่อสื่อสาร

ในญี่ปุ่นมักกำหนดเป็นโครงข่ายในการติดต่อโดยเริ่มจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง 2 คน และ 2 คนนี้ก็ติดต่อต่อไปอีก 2 คนเท่ากันและทำให้ทุกคนรู้ข่าวได้เร็ว ในสังคมการทำงานของญี่ปุ่นสอนให้ทุกคนแจ้งหมดทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือว่าเรื่องใหญ่ที่คิดว่าอาจจะเกิดปัญหา และไม่ว่าผู้รับแจ้งจะเป็นใหญ่หรือเล็กขนาดใดก็ตาม ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ความรวดเร็ว ในการติดต่อเร็วทันทั่วทั้งที่ ส่วนความคิดในหัวข้อนี้ ก็คงเป็นทำนองเดียวกับ โฮโคคุ คือ ถ้าแจ้งให้หัวหน้าหรือผู้ร่วมงานทราบถือว่าสมควร แต่ถ้าไม่แจ้งหรือแจ้งช้าท่านถูกสอบสวนแน่และคงอ้างว่าหัวหน้าไม่อยู่ไม่ได้ เพราะในปัจจุบัน อุปกรณ์สื่อสารพัฒนาไปมาก จะใช้สื่อใดก็ได้ ขอให้ติดต่อได้ทันทั่วทั้งที่เป็นใช้ได้

วิธีการติดต่อสื่อสารอาจทำได้โดย

- รายงานความคืบหน้าในระหว่างกระบวนการทำงานให้หัวหน้ารับรู้ ก่อนที่หัวหน้าจะเรียกถาม
- ทันทีที่ได้รับข้อมูลใหม่หรือมีข่าวสารเพิ่มเติม จะต้องแจ้งให้หัวหน้ารับรู้ทันที
- ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ ไม่ควรแจ้งทางโทรศัพท์ ควรรายงานหัวหน้าโดยตรง แต่หากอยู่นอกบริษัท ควรรายงานทางโทรศัพท์สั้น ๆ ก่อน และรายงานอย่างละเอียดต่อหัวหน้าในทันทีเมื่อกลับถึงบริษัท

相談(soudan)

การปรึกษาหารือในกรณีมีข้อสงสัยหรือเกิดปัญหาขึ้น เช่น เมื่อได้รับผิดชอบให้จัดทำใบเสนอราคาจากหัวหน้าให้กับลูกค้ารายหนึ่ง หลังจากที่ได้อัดทำใบเสนอราคาและส่งไปยังลูกค้าแล้ว ปรากฏว่ามาตรวจสอบดูในใบเสนอราคาดังกล่าวในภายหลังจากที่ลูกค้าตกลงยอมรับราคาตามที่เสนอไปแล้วราคาที่เสนอไปนั้นไม่ถูกต้อง ซึ่งทำให้กำไรของบริษัทขาดหายไปจากที่ตั้งไว้ได้ เราจึงควรต้องปรึกษาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้กับหัวหน้าโดยด่วน ซึ่งก็อาจได้รับคำปรึกษาที่ดีได้ ถ้ามีปัญหาก่อขึ้นจากการตัดสินใจของหัวหน้าหลังการปรึกษาแล้วความรับผิดชอบทั้งหมดก็ไม่ตกอยู่ที่เจ้าหน้าที่คนนั้นเพียงคนเดียว

วิธีการปรึกษาอาจทำได้โดย

- การปรึกษาควรจะนัดหมายหัวหน้าก่อน
- เริ่มต้นด้วยการบอกประเด็นสำคัญที่ต้องการจะปรึกษา
- อย่างกลมเกลียวหรือปกปิดความผิดพลาดของตนเอง ต้องแจ้งสิ่งที่ทำผิดพลาดให้หัวหน้าทราบ
- การไม่ขอคำปรึกษาหรือสอบถาม อาจทำให้ปัญหาลูกกลามยิ่งขึ้น จึงควรปรึกษาพูดคุยในทันทีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด
- หากเรื่องที่จะขอคำปรึกษากับหัวหน้าเป็นเรื่องส่วนตัว ควรจะขอคำปรึกษานอกเวลาทำงาน โดยแจ้งให้หัวหน้าทราบล่วงหน้าและขอนัดหมายในเวลาที่เหมาะสม

กรณีเลวร้ายที่สุดเมื่อมีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นคือ "คุณพยายามที่จะแก้ไขปัญหาโดยตัวคุณเอง" หรือ "คุณคิดว่ามันไม่ใช่ความรับผิดชอบของคุณ" ทางที่ดีที่สุดคือการปรึกษากับหัวหน้างาน

2.5.2 การโค้งคำนับ

การโค้งของชาวญี่ปุ่น มี 3 แบบครับ

- 会釈 (eshaku) จะโค้งทำมุม 15 องศา เป็นการโค้งแบบทักทายทั่วไป เช่นการทักทายกันในที่ทำงานตอนเช้า และตอนเลิกงาน การทักทายผู้บริหารหรือลูกค้าขณะที่เดินสวนทางกัน เป็นต้น
- 中礼 (chuurei) จะโค้งทำมุม 30 องศา เป็นการโค้งแบบเป็นพิธีการกว่าแบบแรก ใช้เวลาต้อนรับและส่งลูกค้า หรือแขกที่มาเยือน รวมถึงการไปเยี่ยมเยียนลูกค้าด้วย
- 敬礼 (keirei) จะโค้งทำมุม 45 องศา เป็นการโค้งทำความเคารพอย่างนอบน้อม ใช้เคารพเวลาปฏิบัติงานที่สำคัญๆ ต่างๆ เช่นงานแต่งงาน งานศพ ใช้ในการขอบคุณผู้มีอุปการะคุณ และการขอโทษ



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการโค้งคำนับทั้ง 3 ระดับ

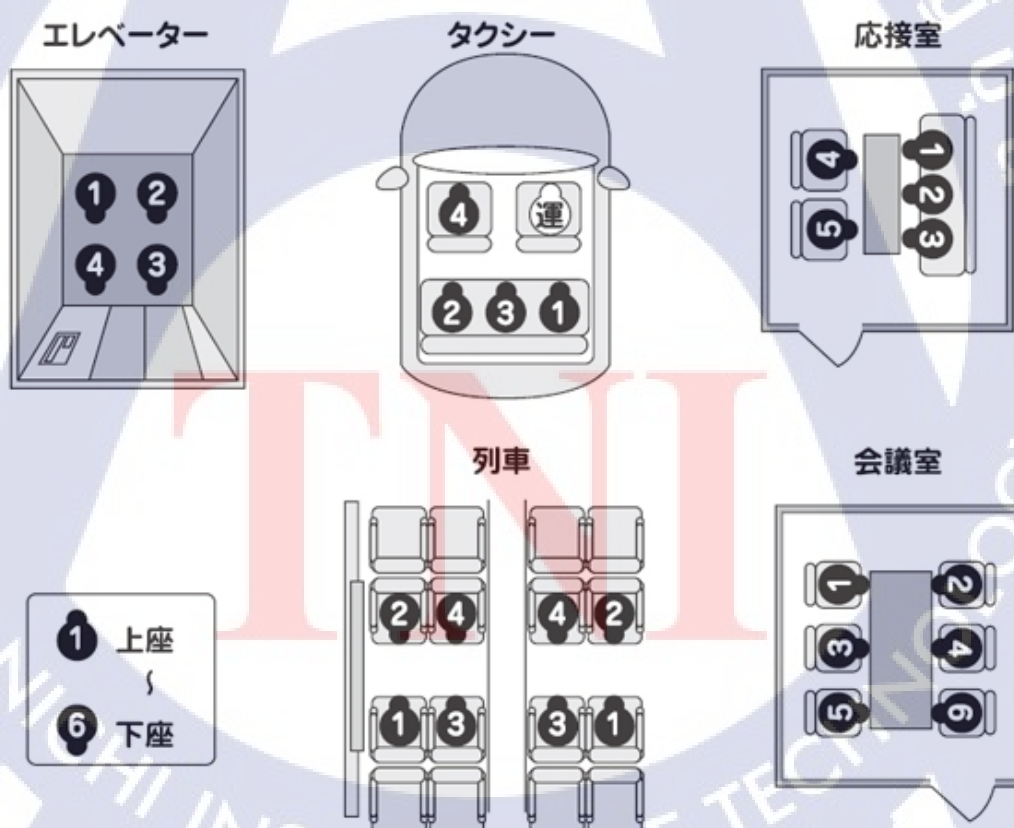
2.5.3 การจัดที่นั่งสำหรับหัวหน้างานตำแหน่งต่างๆ

ในประเทศญี่ปุ่น ตำแหน่งในการนั่งสามารถบ่งบอกได้ถึงตำแหน่งหน้าที่การงานของคนนั้นๆ ได้เลย ที่เดียว ซึ่งชาวญี่ปุ่นจะแยกที่นั่งออกเป็นสองระดับหลักๆ คือ **上座 (かみざ)** **下座 (げざ)**

上座 คามิสะ คือ ที่นั่งสำหรับผู้อาวุโส หรือ คนที่มีตำแหน่งสูงกว่า เช่น ผู้บริหาร รองประธาน จนไปถึง ประธานบริษัท

下座 เกะสะ คือ ที่นั่งสำหรับผู้น้อง หรือ บุคคลที่มีตำแหน่งรองลงมา เช่น พนักงานทั่วไป ผู้จัดห้องประชุม

ทางด้านล่างนี้จะแสดงตำแหน่งที่นั่งประจำของผู้อาวุโสและไล่ลงมาตามตำแหน่ง โดยผู้ที่อาวุโสที่สุดจะนั่งที่ตำแหน่งหมายเลข 1 และ บุคคลที่อาวุโสรองลงมาจะนั่งในตำแหน่งตัวเลขถัดไปเรื่อยๆ ตั้งแต่ 1-6



ภาพแสดงตัวอย่างการนั่งประจำตำแหน่ง **上座** และ **下座**

บทที่ 3

แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 แผนการฝึกงาน

ตารางที่ ตารางการปฏิบัติงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
1. ศึกษาบทบาทหน้าที่ และ วัฒนธรรมองค์กรของบริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand co., Ltd								
2. ปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน								
3. ศึกษาการหน้าที่หลัก และ หน้าที่รองของเลขานุการ เรียนรู้การทำงานจากรุ่นพี่								
4. ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยประธานกรรมการผู้บริหาร								
5. ประสานงานระหว่างหัวหน้าชาวญี่ปุ่น กับ พนักงานชาวไทย								
6. แปลเอกสาร รับส่งอีเมลล์ให้เจ้าหน้าที่ภายในและนอกบริษัท								
7. บันทึกข้อมูล และ จัดทำตารางการจอง ตัวเครื่องบิน ร้านอาหาร และ ห้องประชุมของบริษัท								
8. ติดตามความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบเอกสารให้มีความเป็นปัจจุบันเสมอ								
9. จัดตารางเวลา และ ข้อมูลกำหนดการของกิจกรรมที่ประธานกรรมการผู้บริหารต้องทำในแต่ละวัน								
10. สังเกตกระบวนการปฏิบัติ และ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา								
11. ศึกษาและหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน								
12. นำเสนอปัญหา และ สอบถามความเห็นจากเพื่อนร่วมงานถึงปัญหาที่เกิดขึ้น								
13. จัดทำงานรายงาน								
14. นำเสนอผลการศึกษา								

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

ปฏิบัติงานที่แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนเลขานุการประธานกรรมการผู้บริหาร บริษัท Hino Motors Manufacturing (Thailand) co., Ltd ปฏิบัติงานด้านประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ชาวไทย กับ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ดำเนินการจองห้องประชุม จัดตารางงาน ที่ต้องทำในแต่ละวันให้แก่ประธานกรรมการผู้บริหารคนปัจจุบัน

3.2.1 การประสานงานให้แก่พนักงานชาวไทย และ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ฝ่ายเลขานุการจะมีหน้าที่หลัก คือ การจัดตารางกิจกรรมที่ต้องทำในแต่ละวันให้แก่ประธานกรรมการผู้บริหาร ซึ่งในทุกๆวัน จะมีพนักงาน ผู้บริหารจากแผนกต่างๆติดต่อเข้ามาเพื่อขอจองเวลาที่จะเข้าไปพูดคุยกับประธาน โดยจะระบุวัน เวลา สถานที่ และ หัวข้อในการพูดคุย ปรีกษา หรือ รายงานเรื่องอะไร จากนั้นฝ่ายเลขานุการจะต้องตรวจสอบว่าเวลาของประธานว่างตามวันเวลาที่ขอมหาหรือไม่ ถึงจะสามารถยืนยันการจองเวลาได้ หลังจากนั้นจะรวบรวมวันเวลาที่ได้รับการจองไว้มาจัดเป็นตารางกิจกรรมให้กับประธาน โดยจะพิมพ์ออกมา 2 ใบ 1 ใบ สำหรับประธาน และ อีก 1 ใบ เลขานุการจะเก็บไว้เพื่อแจ้งเวลาล่วงหน้าให้แก่ประธาน เมื่อใกล้จะถึงเวลาที่ได้อำนาจนั้นๆ

3.2.2 การจองห้องประชุม ตัวเครื่องบิน และ ห้องอาหาร

ในทุกๆครั้งที่มีการประชุม ทางเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องติดต่อของจองห้องประชุมผ่านทางเลขานุการเสียก่อน เพื่อให้แน่ใจว่าคิวจะไม่แทรกซ้อนกัน ซึ่งจะส่งผลให้แขกที่เข้ามายังบริษัทเสียโอกาส และ เวลา ในการเดินทางมาประชุม

โดยทั่วไปแล้วแผนกที่ฝ่ายเลขานุการจะติดต่อประสานงานเป็นส่วนใหญ่คือแผนก General Administration (GA) โดยฝ่ายเลขานุการจะรับคำสั่งของหัวหน้าแผนก หรือ ประธาน ว่าจะให้ดำเนินการเรื่องใดให้บ้าง เมื่อฝ่ายเลขานุการรับเรื่องมาแล้ว ก็จะติดต่อไปยังแผนก GA ให้ดำเนินการต่อไปในเรื่องถัดๆไป เช่น การจองตัวเครื่องบิน ฝ่ายเลขานุการจะรับเรื่องบันทึกวัน เวลา ปลายทาง ที่หัวหน้าต้องไปจะเดินทางไป แล้วดำเนินการจองตัว เมื่อจองตัวสำเร็จแล้ว เลขานุการจะแจ้งเรื่องเดินทางออกนอกประเทศไปยังแผนก GA เพื่อดำเนินการขอสัญญาณโทรศัพท์ใช้นอกประเทศ

นอกจากการของจองห้องประชุม และ ตัวเครื่องบินแล้ว ยังมีการจองสนามกอล์ฟ และ ห้องอาหาร ซึ่งเลขจะรับเรื่อง วันเวลา ที่หัวหน้าต้องการจอง จากนั้นจะติดต่อประสานงานไปยัง เจ้าหน้าที่ภายนอก และเมื่อทำการยืนยันเวลาที่ได้มาแล้ว เลขจะต้องคอยตรวจสอบความคืบหน้า เสมอ จนกว่าจะเสร็จสิ้นกิจกรรมนั้นๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตารางคลาดเคลื่อน นอกจากนี้เลขยังมีหน้าที่ดูแลใบเสร็จที่פק ค่าใช้จ่ายสนามกอล์ฟ ค่าพยาบาล และ ร้านอาหาร ของหัวหน้าแผนกต่างๆรวมถึงของประธานด้วย



บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ และ สรุปผลต่างๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

4.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1 แผนการดำเนินงาน

หัวข้อ	สัปดาห์ที่								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1) ศึกษาบทบาทหน้าที่ และ วัฒนธรรมองค์กรของบริษัท Hino Motors Manufacturing ., LTD									
2) ศึกษาบทบาทหน้าที่ของแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายเลขานุการ การประสานกรรมการผู้บริหาร									
3) ศึกษาพื้นฐานการจัดทำเอกสาร และ แบบฟอร์มการเขียนอีเมลล์									
4) ปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และ เพื่อนร่วมงาน									
5) ศึกษา และ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ทั้งชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่น									
6) สังเกตลักษณะการทำงานระหว่างพนักงานชาวไทย และ หัวหน้า ชาวญี่ปุ่น									
7) ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร									
8) สรุปผลการสำรวจจากแบบประเมิน									
9) นำเสนอผลลัพธ์จากการประเมินแบบสอบถามให้กับพนักงาน ภายในองค์กร									
10) รวบรวมข้อมูลมาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ และ นำเสนอผล การศึกษา									

4.1.2 ผลการดำเนินงาน

1. วิเคราะห์ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และ ทักษะที่มีต่อการ ทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท Hino Motors Manufacturing co., LTD

ในด้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร จะวิเคราะห์จากการทำแบบสอบถามความ
คิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ ทักษะในการทำงานร่วมกับ
ชาวต่างชาติ วัฒนธรรมองค์กร และ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน วัฒนธรรม
องค์กรที่ใช้ในปัจจุบัน และ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

ในแบบสอบถามจะมีตัวแปรต้นทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
และ ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน คำตอบในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น เห็นด้วย และ ไม่
เห็นด้วย และมีคำถามทั้งหมด 27 ข้อ ใบสอบถามนี้จะถูกแจกจ่ายไปยังพนักงานในแผนกบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้วยกันทั้งหมด 50 คน แบ่งเป็นชาย 22 คน หญิง 28 คน และจะนำข้อมูลทั้งหมด
มารวบรวมทำเป็นสถิติ จากนั้นจะนำมาวิเคราะห์ในภายหลัง ซึ่งตัวอย่างแบบสอบถามทั้งหมด
จะอยู่ในหน้าถัดไป

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างแบบสำรวจวัฒนธรรมองค์กร

แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานเพื่อการพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์	1. สำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ▪ ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ▪ วัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารภายในองค์กร ▪ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรปัจจุบัน 2. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต
คำชี้แจง	1. แบบสอบถามชุดนี้มี <u>ทั้งหมด 2 หน้า</u> โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ▪ ส่วนที่ 1 ทักษะคิดในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ (9 ข้อ) ▪ ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน (5 ข้อ) ▪ ส่วนที่ 3 นโยบายวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ในปัจจุบัน (7 ข้อ) ▪ ส่วนที่ 4 การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร (6 ข้อ) 2. โปรดตอบคำถามในแบบสอบถามทุกข้อ ให้ตรงกับความรู้สึกและทัศนคติของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องระบุชื่อ 3. ข้อมูลที่ได้รับนี้จะ นำไปทำเป็นโครงการ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงาน

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 21 ปี

☐ 21 – 35 ปี

☐ 36 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

4. ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 2 ปี

☐ 3 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของข้าราชการ/พนักงานที่มีต่อสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนวงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 หมายถึง เห็นด้วย

4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น			
ทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ					
1.	ข้าพเจ้ามองว่า การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและกฎเกณฑ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ท้าทาย	1	2	3	4
2.	ข้าพเจ้าไม่รู้ลึกซึ้งดีดแม้ว่าจะไม่สามารถสื่อสารกับหัวหน้าชาวต่างชาติได้ดีเท่าไรนัก	1	2	3	4
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกเกร็งทุกครั้งที่ต้องเข้าไปใกล้หัวหน้าชาวต่างชาติ	1	2	3	4
4.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเรียนรู้ภาษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาบ้านเกิดของตน	1	2	3	4
5.	ข้าพเจ้ารู้สึกสดชื่นทุกเช้าที่เข้ามาทำงาน	1	2	3	4
6.	ข้าพเจ้าคิดว่าการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนควรทำ	1	2	3	4
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจมากกว่าเวลาได้พูดคุยกับหัวหน้าชาวไทย	1	2	3	4
8.	วัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทของเราเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4
9.	การเข้าใจถึงความแตกต่างของวัฒนธรรม มีส่วนช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4
ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน					
10.	ข้าพเจ้ายึดผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ของหน่วยงานเป็นแบบอย่างในการทำงาน	1	2	3	4
11.	ส่วนใหญ่เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าจะรีบเข้ามาช่วยเหลือทันที	1	2	3	4
12.	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่ข้าพเจ้าในเรื่องที่เกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4
13.	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับตนเองกับผู้ที่บังคับบัญชาทุกคน	1	2	3	4
14.	ข้าพเจ้าสามารถเสนอความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างอิสระเมื่ออยู่ใน	1	2	3	4

ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น			
ที่ประชุม ถึงแม้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นประธานในที่ประชุมก็ตาม					
นโยบายวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ปัจจุบัน					
15.	ข้าพเจ้าสามารถบอกแนวทางในการ ปฏิบัติตนที่ดีในการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรแห่งนี้ได้	1	2	3	4
16.	วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน	1	2	3	4
17.	หน่วยงานได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี	1	2	3	4
18.	กิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น กีฬา กีฬา วันครอบครัว มีการจัดอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง	1	2	3	4
19.	พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	1	2	3	4
20.	วัฒนธรรมองค์กรมีความยืดหยุ่นมาเพียงพอต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่น	1	2	3	4
21.	การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบที่น้องช่วยเหลือกัน	1	2	3	4
การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร					
22.	เมื่อข้าพเจ้าทราบว่าภาษาที่ญี่ปุ่นจำเป็นต่อการสื่อสารในที่ทำงาน ข้าพเจ้าจะเริ่มศึกษาภาษานั้นทันที	1	2	3	4
23.	ข้าพเจ้าภูมิใจที่แต่งกายถูกระเบียบตามนโยบายของบริษัท	1	2	3	4
24.	ข้าพเจ้ากล่าวทักทายหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่พบกัน	1	2	3	4
25.	การเข้างานตั้งแต่ 7.30 ทำให้ข้าพเจ้าไม่อยากตื่นไปทำงาน	1	2	3	4
26.	ด้วยวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้ ช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถทำงานร่วมกับพนักงานภายในแผนกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4
27.	การปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่น่าอึดอัด	1	2	3	4

จากผลสำรวจแบบสอบถาม ได้ผลลัพธ์ออกมาดังนี้

ด้านทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

ตัวแปรต้น อายุ และ เพศ

คะแนนเต็มทั้งหมด 36 คะแนน

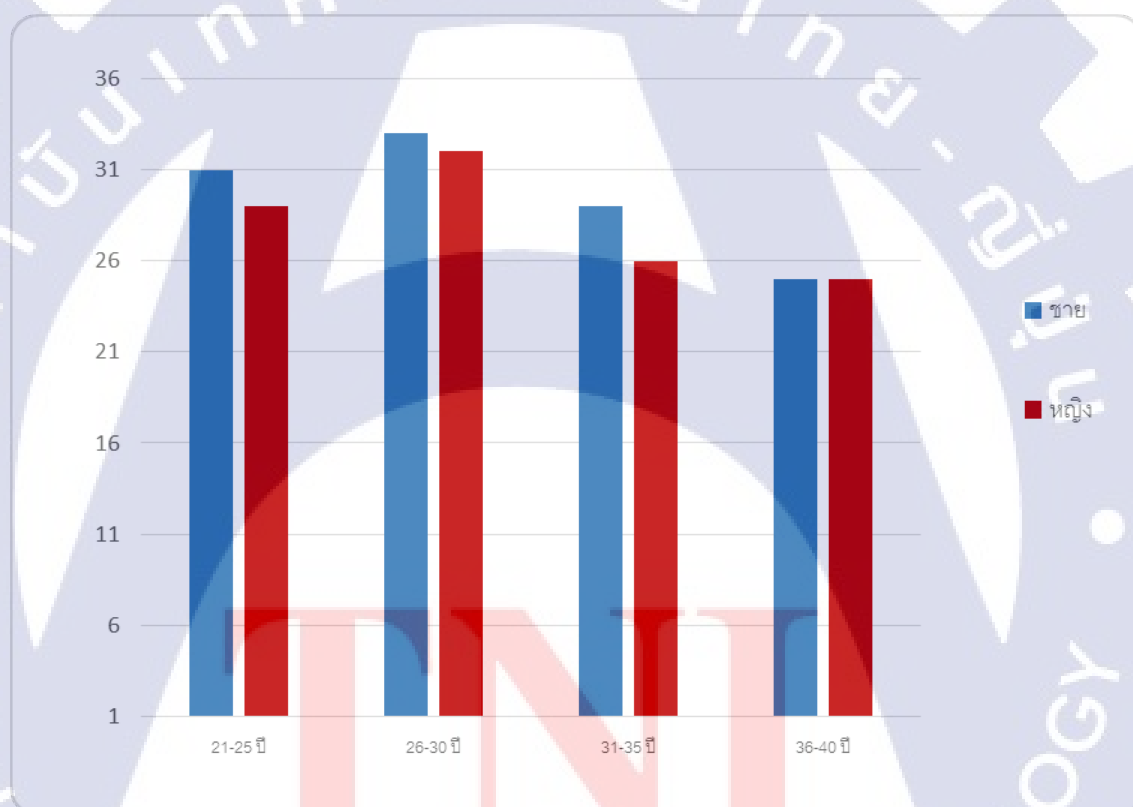
เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น

คะแนน 0-9 มีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

10-18 ไม่ทัศนคติที่ไม่ค่อยดีในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

15-27 มีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

28-36 มีทัศนคติที่ดีมากในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ



ตารางที่ 4.2 กราฟแสดงผลของทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

สรุป - ช่วงอายุที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติที่สุดคือ อายุ 26-30 ปี

- ช่วงอายุที่มีทัศนคติในทางลบต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติคือ อายุ 36-40 ปี ทั้งเพศชาย และ หญิง
- ทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติในเพศชาย มีอัตราสูงกว่าเพศหญิง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

ตัวแปรต้น ระยะเวลาในการทำงาน และ เพศ

คะแนนเต็มทั้งหมด 20 คะแนน

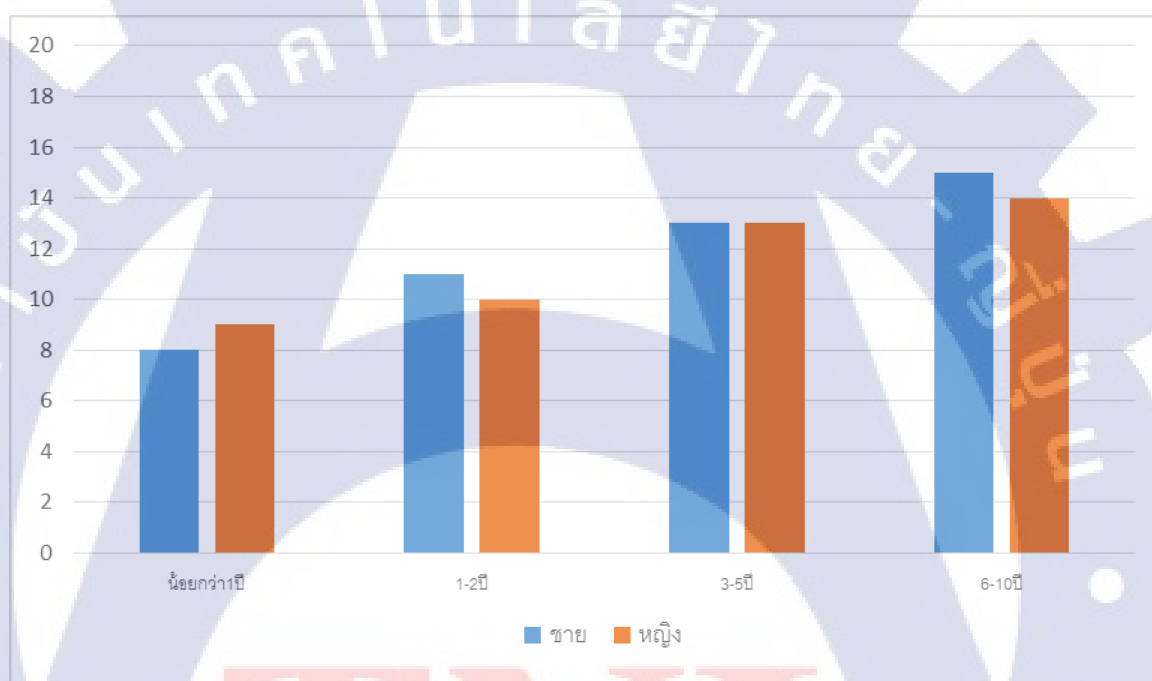
เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น

คะแนน 0-5 ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

6-10 ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

11-15 มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

16-20 หัวหน้า และ พนักงาน มีความสนิทสนมกันดีมาก



ตารางที่ 4.3 กราฟแสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และ ลูกจ้าง

สรุป - บุคคลที่มีความสนิทสนมกับหัวหน้างานที่สุด คือ พนักงานเพศชายที่ทำงานมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี

- พนักงานที่เพิ่งเริ่มงานได้ไม่ถึงปี จะมีความสนิทสนมกับหัวหน้างานน้อยที่สุด โดยเฉพาะเพศชาย
- พนักงานเพศชายจะมีความสนิทสนมกับหัวหน้างานมากกว่าเพศหญิง ยกเว้นเพิ่งทำงานได้ไม่ถึงปี
- โดยภาพรวมของบริษัทแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน ยังไม่ดีเท่าที่ควร

ด้านนโยบายวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ในปัจจุบัน

ตัวแปรต้น ระยะเวลาในการทำงาน และ เพศ

คะแนนเต็มทั้งหมด 28 คะแนน

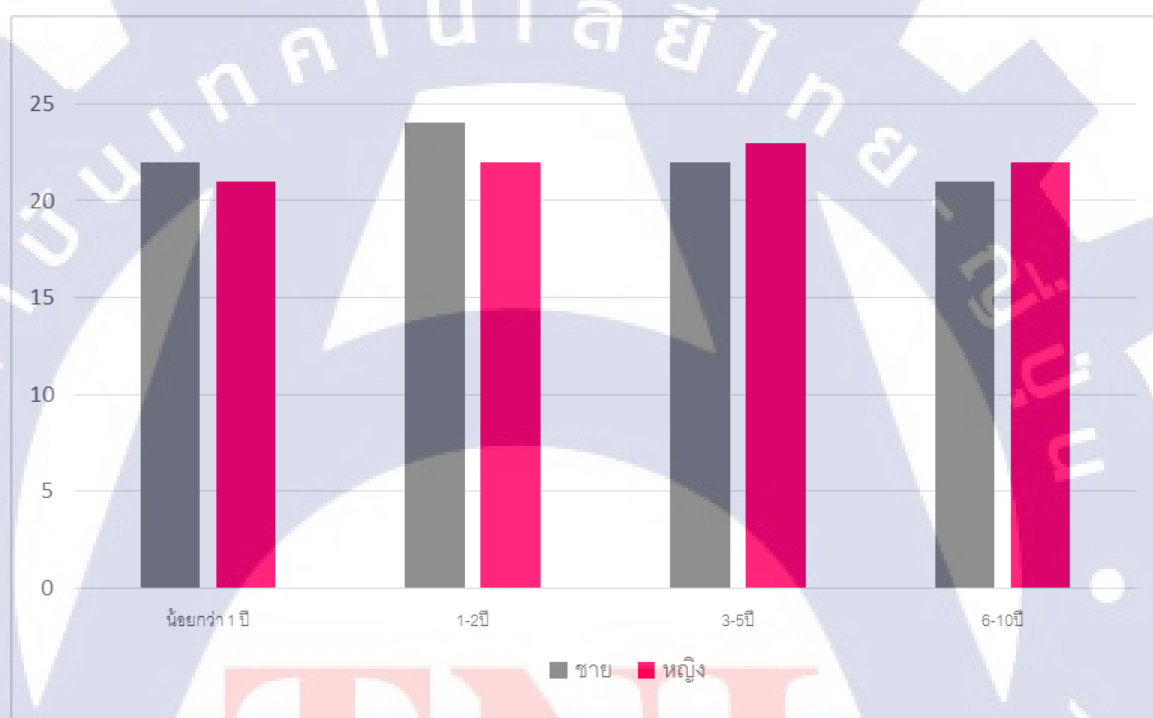
เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น

คะแนน 0-7 นโยบายวัฒนธรรมองค์กรไม่มีความเหมาะสมกับการทำงานปัจจุบัน

8-14 นโยบายวัฒนธรรมองค์กรยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร

15-21 นโยบายวัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่แล้ว

22-28 นโยบายวัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสม และ เอื้อแก่การทำงานร่วมได้เป็นอย่างดี



ตารางที่ 4.4 กราฟแสดงผลความพึงพอใจในวัฒนธรรมองค์กรปัจจุบัน

สรุป - ระดับความพึงพอใจต่อวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันของพนักงานทุกคนอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

- พนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บริษัทยังมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไม่มากเท่าที่ควร

ด้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน

ตัวแปรต้น เพศ และ ระยะเวลาในการทำงาน

คะแนนเต็มทั้งหมด 20 คะแนน

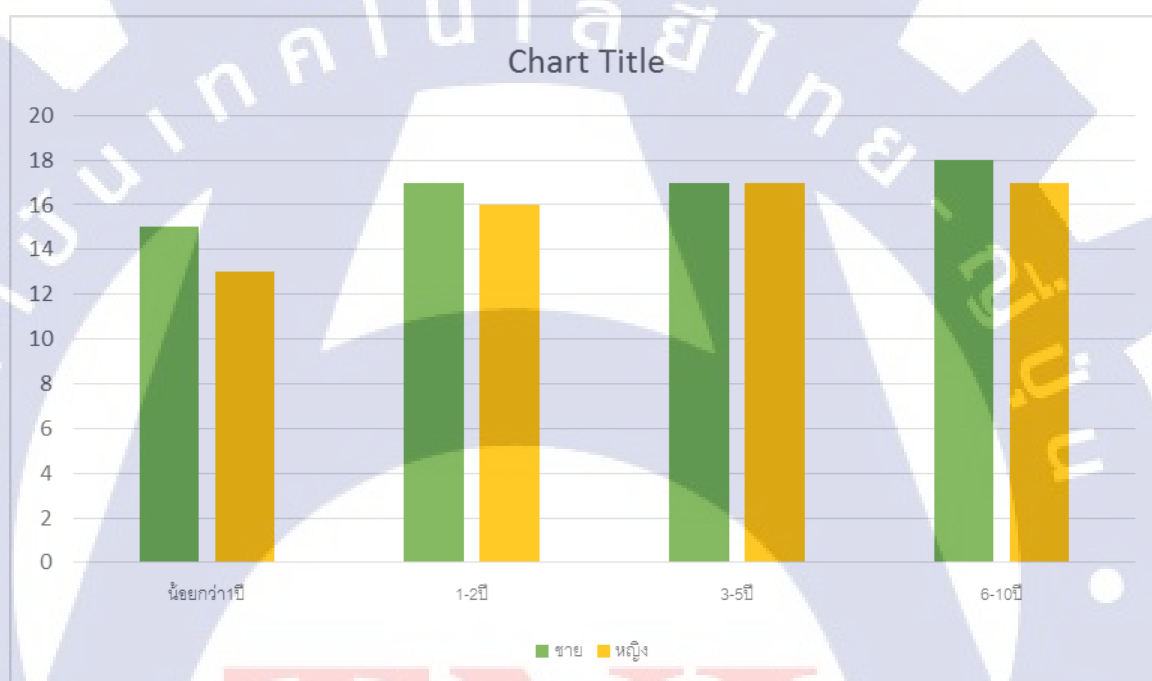
เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น

คะแนน 0-5 พนักงานในบริษัทยังปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ไม่ดี

6-10 พนักงานภายในบริษัทยังปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรไม่ค่อยได้

11-15 พนักงานภายในบริษัทปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ดี

16-20 พนักงานภายในบริษัทปรับตัวให้เข้าวัฒนธรรมองค์กรได้ดีมาก



ตารางที่ 4.5 กราฟแสดงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานภายในบริษัท

สรุป - พนักงานเพศชายที่ทำงานในบริษัทนี้เป็นระยะเวลา 6-10 ปี สามารถปรับตัวได้ดีที่สุด

- ในระยะการทำงานอื่นๆ พนักงานยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ในระดับที่ดีอยู่
- พนักงานเพศชาย มีอัตราการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ดีกว่าเพศหญิง

2. สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรจากพนักงานชาวไทย

พนักงานชาวไทยทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่า การเข้ามาทำงานในบริษัทญี่ปุ่น หากไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการที่ใช้วัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นเป็นหลักมาก่อน จะเป็นเรื่องที่ยากมากสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับที่ทำงานได้ในทันที การเตรียมการโดยศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมาก่อนล่วงหน้าจึงเป็นสิ่งที่จะต้องจำเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังส่งผลโดยตรงกับการดำเนินงานของบริษัท และเป็นสิ่งที่ช่วยยึดเหนี่ยวให้บุคลากรภายในบริษัทมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีส่วนช่วยให้การทำงานของพนักงานเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเอาไว้ หากพนักงานเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในบริษัทได้เร็ว ก็จะสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้มากขึ้น จนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในบริษัทในที่สุด ในทางกลับกัน หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในบริษัทได้ ก็จะรู้สึกว่าเป็นคนนอก และ มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่นบ่อยครั้ง จนทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน จนต้องลาออกในที่สุด

3. สอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารชาวญี่ปุ่น เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย

การทำงานของพนักงานชาวไทยในมุมมองของคนญี่ปุ่น สำหรับพนักงานในบริษัท Hino Motors Manufacturing Thailand แล้ว ทุกคนรักษาเวลาได้ดี อัตราการเข้างานสายของพนักงานมีน้อยมาก และส่วนใหญ่จะทำงานนอกเวลาเป็นประจำ และ ด้วยความที่คนไทยเป็นคนสบายๆ จึงมีส่วนช่วยให้บรรยากาศในการทำงานไม่ตึงเครียด แต่กระนั้นข้อบกพร่องของพนักงานชาวไทยส่วนใหญ่มองเห็นได้ชัดก็คือ การแอบเล่นโซเชียลมีเดียระหว่างการทำงาน ทั้งเฟสบุ๊ก ไลน์ และเว็บไซต์ต่างๆ เช่น Pantip.com Postjung.com ในส่วนนี้นอกจากจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างล่าช้าแล้ว ยังเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้พนักงานชาวไทยยังติดนิสัยกินจุจิก ต้องมีขนมวางไว้บนโต๊ะทำงานเสมอ ซึ่งดูไม่สุภาพนัก หากมีบุคลากรภายนอกบริษัท เดินทางเข้ามาประชุมในห้องทำงานที่มีบรรยากาศแบบนี้

บทที่ 5

บทสรุป และ ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน สามารถสรุปประเด็นหลักของปัญหาได้ ดังนี้

5.1.1 ด้านทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

- 1) ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และ การใช้ภาษา เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติของพนักงานชาวไทยเป็นไปในแง่ลบ
- 2) การปรับทัศนคตินั้น จำเป็นต้องใช้เวลาลักษณะเพื่อปรับตัว การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน มีส่วนช่วยให้พนักงานพร้อมในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติมากขึ้น

5.1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

- 1) หัวหน้างานชาวญี่ปุ่นมีความเป็นกันเอง และมีสี่ย่เข้ากับคนไทยได้ดี
- 2) ในด้านการปฏิบัติงาน พนักงานได้รับการช่วยเหลือเรื่องภายในบริษัทเป็นอย่างดี หากมีปัญหาขัดข้องเกิดขึ้น สามารถเข้าไปปรึกษาผู้บริหารได้
- 3) พนักงานชาวไทยส่วนใหญ่ กล้าทักทาย และ พูดคุยเรื่องทั่วๆกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่น และ มองว่าภาษาญี่ปุ่นจำเป็นต่อการทำงาน

5.1.3 ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน

- 1) ความพึงพอใจในนโยบายวัฒนธรรมองค์กรในของพนักงานในบริษัทนี้ อยู่ในเกณฑ์สูง
- 2) พนักงานปัจจุบัน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทตนเองเป็นอย่างดี
- 3) วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความยืดหยุ่น และ เอื้อต่อการทำงานร่วมกันของทั้งชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี

5.1.4 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท

- 1) พนักงานรุ่นใหม่มีการปรับตัวได้น้อยกว่าพนักงานรุ่นก่อนๆ
- 2) ปัญหาในการปรับตัวส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นๆ ทำให้พนักงานไม่เปิดใจยอมรับ และ เปลี่ยนแปลงตัวเอง
- 3) แม้พนักงานส่วนใหญ่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี แต่พนักงานที่มองว่าการเรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นสิ่งที่จำเป็น กลับมาอัตราน้อยมาก

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญห

5.2.1 ด้านทัศนคติในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

พนักงานควรเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรเบื้องต้นก่อนที่จะเข้ามาทำงานบริษัท เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมก่อนทำงาน และ สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเสียก่อน การเปิดใจเข้าหาเพื่อนร่วมงานภายในบริษัททั้งกับชาวไทย และ ชาวญี่ปุ่น ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นมากเช่น การทำงานกิจกรรมต่างๆด้วย นอกจากจะสร้างความสัมพันธ์กันดีต่อกันแล้ว ยังช่วยปรับทัศนคติที่มีต่อการทำงานปัจจุบัน ให้เป็นไปในทางบวกมากขึ้นอีกด้วย

5.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

ในวัฒนธรรมญี่ปุ่นทั่วไปแล้ว การไปสังสรรค์กับหัวหน้าหลักเล็กลงเป็นสิ่งที่ทุกคนทำเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรทำ เนื่องจากมีส่วนช่วยให้พนักงานและหัวหน้างานเกิดความสนิทสนมกันมากขึ้นแล้ว ยังมีส่วนช่วยคลายความตึงเครียดของงานในวันนั้นๆ ได้อีกด้วย ความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่ ไม่ได้เกิดขึ้นจากงานที่ทำอยู่อย่างเดียวนั่น แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหัวหน้างานโดยตรง โดยเฉพาะเวลาที่พนักงานประสบปัญหาระหว่างงาน แต่ไม่กล้าพอที่จะเข้าไปปรึกษาหัวหน้า ทำให้พนักงานต้องอดทนทำงานของตัวเองท่าล้าพัง ส่งผลให้เกิดทางด้านลบต่องานที่ทำ ดังนั้นการไปเที่ยวสังสรรค์กับหัวหน้างานในบางโอกาส ถือเป็นสิ่งที่ช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างกันได้เป็นอย่างดี

5.2.3 ด้านนโยบายวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน

วัฒนธรรมองค์กรของบริษัทนี้ เน้นหลักการทำงานของญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ แต่ในความเป็นจริงแล้ว บริษัทควรรักษาวัฒนธรรมองค์กรของชาวไทยเอาไว้ด้วย เพราะวัฒนธรรมองค์กรที่ดีคือ ต้องมีความยืดหยุ่น มีความผสมผสาน และ ช่วยให้ชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำงานร่วมกันได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น

5.2.4 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

ควรมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้พนักงานเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้เร็ว และ ปรับตัวให้เหมาะสมกับการทำงานภายในองค์กรได้ง่ายมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

5.3.1 สถาบัน

สถาบันควรดำเนินการแจ้งผลการจับคู่สถานประกอบการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรตรวจสอบถึงรายละเอียดงานที่สถานประกอบการจะให้ศึกษามาปฏิบัติว่า ตรงกับวิชาและองค์ความรู้ที่นักศึกษาได้ศึกษามาหรือไม่

5.3.2 สถานประกอบการ

สถานประกอบการควรแจ้งรายละเอียดงานที่นักศึกษาจะต้องมาปฏิบัติก่อน การเข้าปฏิบัติงานจริงเพื่อประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ สถานประกอบการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนฉบับนี้ อีกทั้งยังดูแลนักศึกษาตลอดการฝึกงานเป็นอย่างดี

5.3.3 ผู้ที่สนใจประกอบอาชีพเลขานุการ

อาชีพเลขานุการ เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อน ต้องมีความรอบคอบ ช่างสังเกต เพราะต้องดูแลทั้งตารางงาน และ ยังต้องเป็นตัวแทนในการจัดการเอกสารแทนผู้บังคับบัญชา ทั้งยังต้องใส่ใจการแต่งตัว มารยาทสากล และการวางตัวที่ดี

นอกจากนี้ อาชีพเลขานุการเป็นอาชีพที่ต้องเก็บความลับได้ดี เพราะ เอกสารที่เลขานุการต้องรับผิดชอบส่วนใหญ่ ล้วนแต่เป็นเอกสารที่เป็นความลับของทางบริษัททั้งสิ้น ไม่ว่าจะข้อมูลที่อยู่อาศัยของผู้บริหาร เอกสารพาสปอร์ต หรือ ใบออกนอกประเทศ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ ล้วนเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารในแผนกทั้งสิ้น

เอกสารอ้างอิง

- มารยาท 1 วันในญี่ปุ่น (วิธีเรียนรู้แบบเร่งรัด).

DACO. 20 กุมภาพันธ์ – 20 มีนาคม 2553. หน้า 14-15.

- ภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน. [ออนไลน์].

<http://thebom1234.exteen.com/20050716/entry>.

- มารยาทของคนญี่ปุ่น. [ออนไลน์].

<http://www.jatschool.com/newsite/highlight/display.php?id=1376>

1. รายละเอียดของสถานประกอบการ

แผนก/ฝ่าย/กอง.....ทรัพยากรบุคคล และ การบริการ.....

ตั้งอยู่ที่ชั้น.....อาคาร.....นิคม

อดสากรรม.....เลขที่.....99.....หมู่ที่.....3.....ถนน.....

เทพารักษ์.....ตำบล...เทพารักษ์.....

อำเภอ.....เมือง.....จังหวัด.....สมุทรปราการ.....รหัสไปรษณีย์.....10270.....

2. พนักงานที่ปรึกษา/ ผู้แทนของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบนักศึกษา

ชื่อ- นามสกุล...ชโลบล...แสงอร่าม.....ตำแหน่ง...เลขาประธานกรรมการ

ผู้บริหาร.....โทรศัพท์.....084-438-2117....

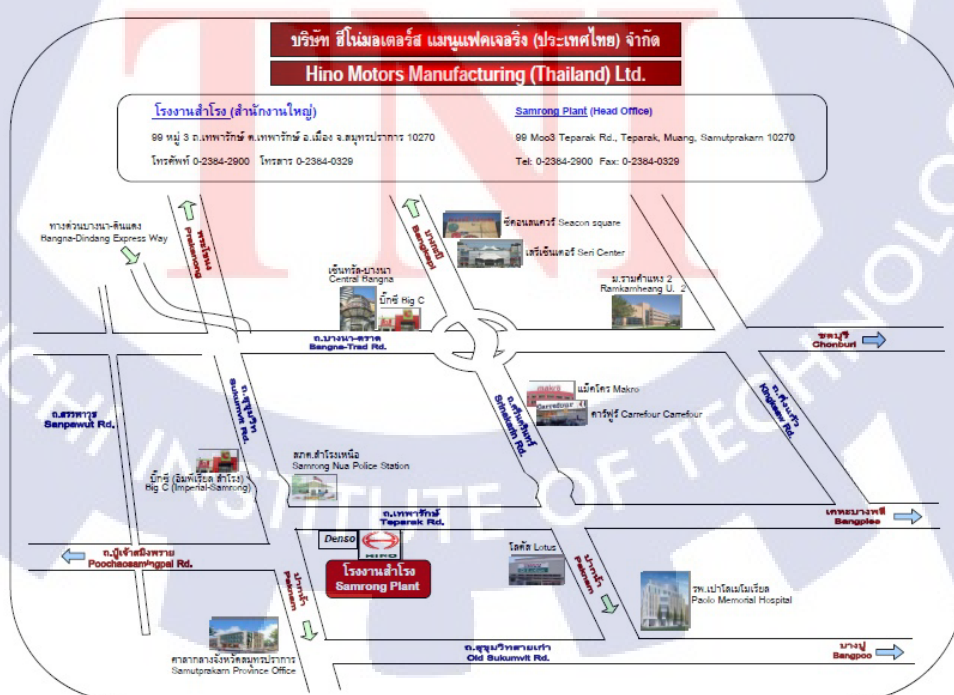
โทรสาร...02-384-0329...Mail...chalobon s@hinothailand.com...

3. งานที่มอบหมายนักศึกษา

ชื่อนักศึกษา...ชญานิษฐ์ ...นามสกุล...ลิขิตสกุลชัย.....โทรศัพท์...087-339-8448...

ตำแหน่งงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน...ผู้ช่วยเลขานุการกรรมการผู้บริหาร...

ลักษณะงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน...แปลเอกสาร ...ติดต่อประสานงานของที่พักร้านอาหาร...ห้องประชุม...จัดเอกสาร.....



ข. แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์ Co-04

สัปดาห์ที่...1....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..16../3../15..	0	ลาป่วย		
อังคาร..17../3../15..	0	ลาป่วย		
พุธ.18../3../15..	8	ทำความรู้จักกับพี่เลี้ยง ฟังรุ่นพี่อธิบายรายละเอียดงาน	รับรู้หน้าที่ที่ต้องทำใน ระหว่างฝึกงาน	
พฤหัสบดี.19../3../15..	8	จัดเอกสาร แปลเอกสาร	การจัดเรียงข้อมูลให้หา ง่าย วิธีการแปลเอกสารที่ ถูกต้อง	เอกสารมีความซับซ้อน
ศุกร์.20../3../15..	8	จัดตารางข้อมูล จองร้านอาหาร ตอบอีเมลล์	การประสานงานทาง โทรศัพท์	การเรียบเรียงคำพูด
เสาร์..21../3../15..				
อาทิตย์..22../3../15..				
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	24	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	0	ลงชื่อ.....ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย..... (.....ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	24	วัน/เดือน/ปี.....21/3/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ..เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....21/3/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...2....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ .23../.3../.15...	8	จัดเอกสาร แปลเอกสาร จัดตารางงาน	การจัดระเบียบข้อมูล	เอกสารเยอะเกินไป
อังคาร..24../.3../.15...	8	จัดตารางงาน จัดเอกสาร	การจัดตารางเวลา	การยกเลิกนัดกระทันหัน
พุธ..25../.3../.15...	8	โทรจองร้านอาหาร จัดตารางงาน	การคิดให้ละเอียด รอบคอบ	การยกเลิกนัดกระทันหัน
พฤหัสบดี.26../.3../.15...	8	จัดตารางงาน จัดเอกสาร	การคิดให้ละเอียด รอบคอบ	เอกสารไม่เป็นระเบียบ ตั้งแต่ต้น
ศุกร์.27../.3../.15....	8	จัดเอกสาร โทรจองโรงแรม	การจัดระเบียบข้อมูล การโทรจองโรงแรม	ความไม่รอบคอบ
เสาร์...../...../.....				
อาทิตย์...../...../.....				
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	40	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	24	ลงชื่อ.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย..... (.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล.....แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	64	วัน/เดือน/ปี.....27/3/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....27/3/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...3....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..30../.3../.15..	8	จัดเอกสาร วางตารางงาน โทรจองโรงแรม	ความละเอียดรอบคอบ	ตารางที่ซับซ้อนทำให้ ตรวจสอบยาก
อังคาร.31../.3../.15..	8	โทรจองร้านอาหาร วางตารางงาน	การตอบรับทางโทรศัพท์	การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ของพนักงาน
พุธ..1../.4../.15...	8	จัดเอกสาร รวบรวมเอกสารทั้งหมดมาจัดไฟล์ใหม่	ความละเอียดรอบคอบ	เอกสารมีความซับซ้อนมา เกินไป
พฤหัสบดี.2../.4../.15..	8	อัปเดตตารางการจองอาหาร และ สนามกอล์ฟ ต้องรับแผนจากญี่ปุ่น	การตอบรับทางโทรศัพท์ การรับแขกชาวต่างชาติ	การสั่งยกเลิกการจอง กะทันหัน
ศุกร์..3../.4../.15..	8	ตอบอีเมลล์ วางตารางงาน	การใช้คำสุภาพในอีเมลล์	ความซับซ้อนของการใช้ รูปยกย่อง และ ถ่อมตัว
เสาร์..4../.4../.15..	8	จัดเอกสาร ประสานงานเรื่องการส่งเอกสาร	การจัดเก็บข้อมูล การประสานงานทาง โทรศัพท์	ฝ่ายรับประสานงานมี ความล่าช้า ทำให้งานไม่ สมบูรณ์
อาทิตย์...../...../.....				
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	48	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	64	ลงชื่อ...ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย..... (.....ธัญสินี ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	112	วัน/เดือน/ปี.....04/04/15..... นักศึกษา	ตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....04/04/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...4....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..6../..4../..15..	8	จัดเอกสาร ตอบอีเมลล์	ความละเอียดรอบคอบ	ใช้รู้ภาษาผิด
อังคาร..7../..4../..15..	8	ส่งเอกสาร โทรจองสนามกอล์ฟ	การประสานงานทาง โทรศัพท์	ยังไม่รู้จักพนักงานนอก แผนก
พุธ..8../..4../..15..	8	จัดตารางเวลา ติดต่อประสานงานเรื่องการเดินทาง	ความละเอียดรอบคอบ	ตารางเวลาไม่ลงตัว
พฤหัสบดี..9../..4../..15..	8	จัดตารางงานให้คนขับรถประธาน	การจัดหาเวลา	ตารางเวลาไม่ลงตัว
ศุกร์..10../..4../..15..	8	ตอบอีเมลล์ จัดตารางเวลาของห้องประชุม	การใช้ภาษาสุภาพใน จดหมาย	ตารางเวลาไม่ลงตัว
เสาร์..11../..4../..15..	0			
อาทิตย์..12../..4../..15..	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	40	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	112	ลงชื่อ.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย..... (.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....)		
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	152	วัน/เดือน/ปี.....11/4/15..... นักศึกษา		
			ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
			ตำแหน่งเลขประธานบริษัท..... วัน/เดือน/ปี.....11/4/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...5....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..13../.4../.15..	0	หยุดสงกรานต์		
อังคาร..14../.4../.15..	0	หยุดสงกรานต์		
พุธ..15../.4../.15..	0	หยุดสงกรานต์		
พฤหัสบดี.16../.4../.15..	0	หยุดสงกรานต์		
ศุกร์.17../.4../.15..	0	หยุดสงกรานต์		
เสาร์..18../.4../.15..				
อาทิตย์..19../.4../.15..				
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	0	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	152	ลงชื่อ.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย..... (.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	152	วัน/เดือน/ปี.....22/4/15..... นักศึกษา	ตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....22/4/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...6....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..20../4../15..	8	ส่งอีเมลล์ โทรจองร้านอาหาร	การเขียนภาษาทางการ	สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง
อังคาร..21../4../15.	8	โทรจองตั๋วเครื่องบิน ส่งเอกสาร	การประสานงานนอก องค์กร	บริษัทใหญ่ทำให้เอกสาร ส่งถึงเจ้าตัวช้า
พุธ..22../.4../.15.	8	ตอบอีเมลล์ จัดตารางงาน	การเขียนภาษาทางการ	มีคั่นจี้ที่ยังอ่านไม่ออก
พฤหัสบดี..23../4../.15.	0	ลาป่วย		
ศุกร์..24../.4../.15..	8	ส่งอีเมลล์ จัดห้องประชุม	การเขียนภาษาทางการ รูปแบบการเขียน จดหมาย	ตารางเวลาการใช้ห้อง ประชุมไม่ตรงกัน
เสาร์..25../.4../.15..	0			
อาทิตย์..26../.4../.15.	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	32	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	152	ลงชื่อ.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.... (.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	184	วัน/เดือน/ปี.....24/4/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....24/4/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...7....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..27../4../15..	8	ส่งอีเมลล์ ส่งเอกสารต่างแผนก	การเขียนภาษาทางการ การติดต่อประสานงาน นอกแผนก	สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง
อังคาร..28../4../15.	8	โทรจองตัวเครื่องบิน ส่งอีเมลล์ ทำเอกสารออกนอกประเทศ	การประสานงานนอก องค์กร	บริษัทใหญ่ทำให้เอกสาร ส่งถึงเจ้าตัวช้า
พุธ..29../4../15.	8	ตอบอีเมลล์ จัดตารางงาน ทำเอกสารออกนอกประเทศ	การเขียนภาษาทางการ การเขียนเอกสาร ประกอบตัวเครื่องบิน	มีคณิตที่ยังอ่านไม่ออก ลายมือตัวเล็ก
พฤหัสบดี..30../4../15.	8	อัปเดตตารางห้องประชุมรายปี เช็คตารางการออกนอกประเทศช่วงวันหยุดของพนักงานชาวญี่ปุ่น	การใช้ Excel ในการทำ ตารางข้อมูล	ข้อมูลมีความซับซ้อน
ศุกร์.1../5../15..	0	วันหยุดพิเศษ		
เสาร์.2../5../15..	0			
อาทิตย์.3../5../15.	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	32	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	184	ลงชื่อ.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย... (.....ชัยสินี ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	216	วัน/เดือน/ปี.....30/4/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....30/4/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...8....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..27../4../15..	0	วันหยุด		
อังคาร..28../4../15.	0	วันหยุด		
พุธ..29../4../15.	8	รับแขกญี่ปุ่น จัดตารางงาน	มารยาทพื้นฐานในการ รับแขก	ตารางงานชนกัน
พฤหัสบดี..30../4../15.	8	จองร้านอาหาร จัดตารางวันหยุดให้นาย	การใช้ Excel ในการทำ ตารางข้อมูล	เขียนข้อมูลไม่ละเอียด
ศุกร์.1../5../15..	8	ทำเอกสารออกนอกประเทศ จองร้านอาหาร ส่งเอกสารไปต่างประเทศ	การจัดเอกสารวิชา	เอกสารไม่ครบ
เสาร์.2../5../15..	0			
อาทิตย์.3../5../15.	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	24	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	216	ลงชื่อ.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย... (.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	240	วัน/เดือน/ปี.....8/5/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....8/5/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...9....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..18../.5../.15..	8	จัดห้องประชุมช่วงเช้า จัดตารางกิจกรรมให้หัวหน้า	การจัดตารางเวลา	ข้อมูลบางอย่างไม่ครบ ต้องรอตรวจสอบ
อังคาร..19../.5../.15.	8	โทรจองตัวเครื่องบิน เคลียร์เอกสารใบเสร็จค่าที่พัก	การจัดเอกสารเข้าเป็น หมวด	เอกสารมีความซับซ้อน
พุธ..20../.5../.15.	8	จัดเอกสารออกนอกประเทศ ประสานงานเรื่องค่าใช้จ่ายตัวเครื่องบิน	การกรอกข้อมูลลงใน เอกสารสำคัญ	เวลาที่นัดหมายไม่ตรงกัน
พฤหัสบดี..21../.5../.15.	8	รับส่งอีเมลล์ ทำเอกสารออกนอกประเทศ	การใช้ภาษาสุภาพ	เขียนข้อมูลไม่ละเอียด
ศุกร์..22../.5../.15..	8	จัดตารางวันหยุดให้นาย ปัจฉิมนเทศ	การใช้ Excel ในการทำ ตารางข้อมูล	
เสาร์ 23../.5../.15..	0			
อาทิตย์..24../.5../.15.	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	40	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	288	ลงชื่อ.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย... (.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	328	วัน/เดือน/ปี.....22/5/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....22/5/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

สัปดาห์ที่...10....

ชื่อ-สกุลนักศึกษา ...ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....รหัสนักศึกษา...55132123-5.....

คณะวิชา.....บริหารธุรกิจ.....สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจญี่ปุ่น.....

วัน/เดือน/ปี	จำนวนชั่วโมง	งานที่ปฏิบัติโดยย่อ	ความรู้/ทักษะที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรค
จันทร์ ..18../.5../.15..	8	จัดห้องประชุมช่วงเช้า จัดตารางกิจกรรมให้หัวหน้า	การจัดตารางเวลา	ข้อมูลบางอย่างไม่ครบ ต้องรอตรวจสอบ
อังคาร..19../.5../.15.	8	โทรจองตัวเครื่องบิน เคลียร์เอกสารใบเสร็จค่าที่พัก	การจัดเอกสารเข้าเป็น หมวด	เอกสารมีความซับซ้อน
พุธ..20../.5../.15.	8	จัดเอกสารออกนอกประเทศ ประสานงานเรื่องค่าใช้จ่ายตัวเครื่องบิน	การกรอกข้อมูลลงใน เอกสารสำคัญ	เวลาที่นัดหมายไม่ตรงกัน
พฤหัสบดี..21../.5../.15.	8	รับส่งอีเมลล์ ทำเอกสารออกนอกประเทศ	การใช้ภาษาสุภาพ	เขียนข้อมูลไม่ละเอียด
ศุกร์..22../.5../.15..	8	จัดตารางวันหยุดให้นาย ปัจฉิมนิเทศ	การใช้ Excel ในการทำ ตารางข้อมูล	
เสาร์ 23../.5../.15..	0			
อาทิตย์..24../.5../.15.	0			
จำนวนชั่วโมงรวม ในรายงานฉบับนี้	40	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้เป็นความจริงทุกประการ	
จำนวนชั่วโมง ในรายงานฉบับก่อน	288	ลงชื่อ.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย... (.....ชญานิ ลิขิตสกุลชัย.....)	ลงชื่อ.....ชโลบล แสงอร่าม..... (.....ชโลบล แสงอร่าม.....)	
จำนวนชั่วโมง รวมทั้งหมด	328	วัน/เดือน/ปี.....22/5/15..... นักศึกษา	ตำแหน่ง ...เลขานุการประธานบริษัท... วัน/เดือน/ปี.....22/5/15..... ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล นางสาวธัญสินี ลิขิตสกุลชัย

วัน เดือน ปีเกิด 27 พฤศจิกายน 2536

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา โรงเรียนเซนต์โยเซฟ บางนา

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนเซนต์โยเซฟ บางนา

มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนอัสสัมชัญ สมุทรปราการ

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

TNI

THAI - JAPAN
INSTITUTE OF TECHNOLOGY