



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ผู้วิจัย

ผศ.อนุวัต เจริญสุข

วัลย์ลดา ภาวภูตานนท์

TNI

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2557

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

กรรณิกา จำไรเลิศ.(2554).ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท บีชอฟ กัมมา(ประเทศไทย)จำกัด จังหวัดเพชรบุรี.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.(สำเนา)

ข้อมูลสถิติการศึกษา.(2556-2557). ข้อมูลสถิติการศึกษา. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2557,

จาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

เว็บไซต์: http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=2.

คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.(ไม่ปรากฏปีพิมพ์). ภาพรวมการลงทุน.

ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2557, จาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

เว็บไซต์: <http://stein-advisors.com/th/>.

ชนิกา แสงสร.(2550).ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน:

ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.(สำเนา)

ชัยนุกร พรภาณุวิชัย.(2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติใน

ท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล :กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์

สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหิดล.(สำเนา)

ญาณินี รัตตกุล.(2554).การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานตาม

บทบาทหน้าที่ของพนักงานของบริษัทต่างชาติแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่าย
ปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย.การศึกษาอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยศิลปากร.(สำเนา)

ณรงค์ศักดิ์ สุมาลย์โรจน์. (2534).การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมผู้อำนวยการ

ประถมศึกษาจังหวัดสถาบันพัฒนาผู้บริหาร การศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.ปริญญา
นิพนธ์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.(สำเนา)

นุชนารถ คล่องใจ.(2550).ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น แห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานคร.การศึกษาอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน).

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(สำเนา)

พัชรวิพรรณ ภาสบุตร.(2553).ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความ

ผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท สอนคำ จำกัดในเขตนิคม

อุตสาหกรรมลาดกระบัง.วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.(สำเนา)

เรณู สุขฤทธิกิจ.(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน).การศึกษานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.(สำเนา)

รัชดาวรรณ เกิดประกอบ.(2545).การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : บริบทของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในไทย.วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(สำเนา)

วัชร คุรุทใจกล้า. (2552).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory).การศึกษานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สฤษฎี เจือประเสริฐ.(2547).ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังการขายของบริษัทอี เมคคอลล ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด.สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.(สำเนา)

สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย.(ไม่ปรากฏปีพิมพ์). ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2557, จาก สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย
เว็บไซต์: <http://www.th.emb-japan.go.jp/th/oda/oda1.htm>.

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผู้สำเร็จการศึกษา. (2552-2556).ผู้สำเร็จการศึกษา 2552-2556.

ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2557,จาก สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. เว็บไซต์ <http://www.tni.ac.th/>.

สนทยา เขมวิรัตน์และผศ.ธานี คงเพ็ชร. (2551).ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.(สำเนา)

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550).ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่.วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.(สำเนา)

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น”

คำชี้แจง :

1) สำหรับแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2) ผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อ องค์กรธุรกิจต่างๆสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเผยแพร่ต่อสาธารณะ เผยแพร่ชื่อเสียงและศักยภาพการทำวิจัยของสถาบันได้และขอยืนยันว่าจะเก็บข้อมูลของผู้ทำแบบสอบถามทุกท่านไว้เป็นความลับ

3) ทางคณะผู้จัดทำวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบนี้มาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเลือกตอบในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2.อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 26 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา

- ☐ คณะบริหารธุรกิจ ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- ☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา

- ☐ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(TNI)
- ☐ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI โปรดระบุ.....

6. ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่

- ☐ งานสำนักงาน ☐ งานการผลิต ☐ งาน Project
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ตำแหน่ง

- ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ หัวหน้างาน
- ☐ หัวหน้าแผนก ☐ ผู้จัดการส่วนงาน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. อายุการทำงาน

- ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-2 ปี ☐ มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับของการประเมิน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท					
1.1 การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม					
1.2 การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงาน					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
2.1 การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง					
2.2 การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ					
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
3.1 มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ					
3.2 มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ					
3.3 มีการส่งไปฝึกอบรมในต่างประเทศ(โดยเฉพาะญี่ปุ่น)					
3.4 มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้					
3.5 มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงาน					
4. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร					
4.1 มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน					
4.2 นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน					
4.3 นโยบายการดำเนินธุรกิจสามารถปฏิบัติได้					
4.4 นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก					
4.5 บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน					
4.6 เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท					
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน					
5.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้					
5.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
5.3 มีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา					
5.4 มีระบบแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปีเปลี่ยนเป็นค่าตอบแทน					
5.5 มีสวัสดิการเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์ม					
5.6 การรับประกันการมีโบนัสประจำปี					
5.7 มีสวัสดิการอาหารกลางวัน					
5.8 มีสวัสดิการรักษาพยาบาลสำหรับพ่อแม่					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.9 มีสวัสดิการรักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตร					
5.10 มีสวัสดิการสำหรับการศึกษาของบุตร					
5.11 มีสวัสดิการสำหรับค่าที่พักอาศัย					
5.12 มีสวัสดิการสำหรับค่าเดินทาง					
5.13 มีสวัสดิการรถรับส่ง					
5.14 มีสวัสดิการประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม					
5.15 มีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี					
5.16 มีสวัสดิการกู้ยืมเงินฉุกเฉิน					
5.17 มีสวัสดิการให้ออกกำลังกายให้กับพนักงาน					
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
6.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบท่านสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนได้อย่างเต็มความสามารถ					
6.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ					
6.3 ลักษณะงานที่รับผิดชอบปริมาณงานมีความเหมาะสม					
6.4 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย					
6.5 ลักษณะงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถสูง					
6.6 ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จคล่องตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.7 ลักษณะงานที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาต่างประเทศ					
7. ด้านการบริหารงานของบริษัท					
7.1 บริษัทมีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน					
7.2 บริษัทรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป					
7.3 รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนกัน					
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
8.1 ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง					
8.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
8.3 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเป็นกันเอง					
8.4 ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆเรื่อง					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. ด้านสภาพการทำงาน					
9.1 สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 ภายในบริษัทมีสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอ					
9.3 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ผศ.อนุวัต เจริญสุข และ วัลย์ธดา ภวภูตานนท์ การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการ
ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น.

The Study of Thai students' expectation on working with Japanese companies.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการ
ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายได้แก่
กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 4 กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย
ชั้นปีที่ 4 กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และกลุ่มนักศึกษาที่
จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดวิธีการศึกษาการสุ่มตัวอย่างจากการสุ่ม
ประชากรแบบอย่างง่าย (Sample Random sampling) และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วย
โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากผลการศึกษารายด้านพบว่า การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน
บริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร รองมา
คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน โดยที่ปัจจัยทุกด้านส่งผลอยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ ทั้งหมดพบว่าส่งผลอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

กลุ่มนักศึกษาไทยที่เรียนสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI และ
คนที่ทำงานแล้วที่จบจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นกับคนที่ทำงานแล้วที่จบจากสถาบันอื่นๆที่
ไม่ใช่ TNI ต่างมีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นนั้น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการ
บริหารองค์กรสำคัญ กลุ่มนักศึกษาไทยที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมี
ความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นสภาพการทำงาน บริษัทจะต้องมุ่งเน้นให้สถานที่ใน
การทำงานมีความปลอดภัย สะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและภายใน
บริษัทจะต้องมีสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอ ส่วนมุมมองของคนที่จบการศึกษาคณะ
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจบจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ต่างมีความ
คาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรที่เน้นให้งาน
มีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจมีความชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน
ในขณะที่มุมมองของคนที่กำลังศึกษาคณะบริหารธุรกิจจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความ
คาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน
โดยรับประกันว่าจะต้องมีโบนัสประจำปี มีการตรวจสอบคุณภาพประจำปีและมีระบบที่ชัดเจนในการ

จ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงหน้า กลุ่มนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาหรือจบจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ต่างมีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทควรมุ่งเน้นนโยบายและการบริหารองค์กรให้งานมีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานเหมือนกัน กลุ่มนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาหรือจบจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจบจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรที่เน้นให้งานมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นสำคัญ ในขณะที่มุมมองของคนที่กำลังศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานโดยรับประกันว่าจะต้องมีโบนัสประจำปี มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีและมีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงหน้า

คำสำคัญ ความคาดหวัง

TNI

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์งบประมาณจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ คณบดี คณะบริหารธุรกิจที่ปรึกษางานวิจัย ท่านอาจารย์ พรอนงค์ นิยมคำ ไชริควา รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณสถานประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ ตลอดจนความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้วิจัย

ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายของความคาดหวัง.....	6
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	9
ปัจจัยความคาดหวัง.....	10
ระดับความคาดหวัง.....	16
แนวคิดความคาดหวัง.....	18
อิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อบุคคล.....	21
ลักษณะการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น.....	22
ลักษณะการทำงานของบริษัทไทย.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบการวิจัย.....	38
แบบของการวิจัย.....	38
ประชากร.....	38
กลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ.....	63
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
กลุ่มที่ใช้ในการวิจัย.....	63
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายด้าน.....	45
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท.....	46
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	46
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน...	47
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร.	48
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการใน การทำงาน.....	49
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	50
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท.....	51
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน องค์กร.....	52
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน.....	53
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา พบว่าสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย- ญี่ปุ่น (TNI)	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานกับคนที่ทำงาน..... 55
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา..... 56
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบ การศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน..... 57
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือ สถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน..... 58
17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษา หรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน..... 60
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน บริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลัง ศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน..... 61

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
---	-------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ที่มา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความน่าสนใจในการลงทุนของชาวต่างชาติสูง โดยมีประชากรประมาณ 65 ล้านคนและเป็นศูนย์กลางของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำหรับนานาประเทศ ประเทศไทยติดอันดับหนึ่งในประเทศที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูงที่สุดในภูมิภาคและติดอันดับ 15 ประเทศในเรื่องการคุ้มครองผู้ลงทุน การลงทุนในประเทศนั้นทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่น่าสนใจและเป็นจุดหมายปลายทางของนักลงทุนจากต่างประเทศอยู่ในอันดับที่ 8 ของโลก(ที่มา : คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน) จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้บริษัทต่างชาติได้เข้ามาลงทุนและขยายฐานผลิตมาประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสนใจเข้ามาลงทุนและขยายฐานการผลิตในประเทศไทย ที่ผ่านมามาจนถึงปี 2547 มีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของมูลค่าการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศทั้งหมด โดยที่ญี่ปุ่นเป็นประเทศผู้ลงทุนรายใหญ่ที่สุด ปัจจุบันจึงมีบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งฐานการผลิตในประเทศไทยนั้นมากถึง 1,234 แห่ง (ทั้งนี้ เฉพาะบริษัทที่ลงทะเบียนกับหอการค้าญี่ปุ่นในกรุงเทพฯ เท่านั้น) และบริษัทเหล่านี้ได้จ้างแรงงานคนไทยมากเกือบ 4 แสนคน(ที่มา : สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย)

สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลและของเอกชน ได้ผลิตบัณฑิตที่จะสำเร็จการศึกษาออกมาแต่ละปีมีจำนวนมาก ทำให้บัณฑิตใหม่เหล่านี้ต้องประสบกับปัญหาการหางานทำ โดยเฉพาะในยุคของการแข่งขัน และภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงทำให้มีการแข่งขันที่จะแย่งเข้าทำงานมากขึ้น บริษัทญี่ปุ่นก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่นักศึกษาและผู้ที่จะจบการศึกษาต่างก็ต้องการเข้าไปทำงาน โดยเฉพาะผู้ที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเพราะมุ่งมั่นใฝ่ฝันต้องการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น หรือบางคนก็กำลังตัดสินใจที่จะเริ่ม เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สามเพราะคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตเนื่องจากในประเทศไทยมีบริษัทญี่ปุ่นอยู่มากมาย หรือสำหรับบางคนที่ยากทำงานในบริษัทญี่ปุ่นแต่ยังลังเลว่าการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นนั้นจะมีลักษณะเป็นอย่างไร การที่บริษัทญี่ปุ่นขยายการผลิตในประเทศไทยจำเป็นต้องส่งผู้บริหารจากบริษัทแม่ซึ่งเป็นชาวญี่ปุ่นมาบริหารงานในองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปกครองและรูปแบบการทำงานให้กับคนไทย อีกทั้งคนไทยก็ต้องเรียนรู้และเข้าใจการบริหารงานของชาวญี่ปุ่นด้วย เพราะวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความเคยชินการปฏิบัติงานแบบเรียบง่ายของไทยหรือการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดของชาวญี่ปุ่น ก็อาจจะทำให้การทำงานในองค์กรไม่ราบรื่น ไม่สามารถบรรลุการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ บริษัทเองมีความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาร่วมงานเพื่อที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้

องค์กรมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นในการคัดเลือกพนักงานใหม่จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ ก่อนที่จะมีกระบวนการคัดสรรบุคลากรใหม่ บริษัทจะต้องมีผู้สนใจเข้ามาสมัครเพื่อให้ทางบริษัทได้คัดเลือก บริษัทจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อที่จะให้มีบัณฑิตที่มีคุณภาพจำนวนมากเข้ามาสมัครเพื่อที่บริษัทจะได้มีโอกาสในการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาร่วมงานกับบริษัท

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นเพื่อที่เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดึงดูดบัณฑิตที่มีคุณภาพเข้ามาสมัครงาน อีกทั้งยังสามารถช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในวงการธุรกิจต่อไปในอนาคต เนื่องจากผลการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้น ก็สามารถนำพาซึ่งความสำเร็จในหลายๆด้านขององค์กร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหาของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาไทยในประเทศไทย

- กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 4
2. กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ชั้นปีที่ 4
3. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ตัวแทนนักศึกษา โดยคำนวณตามสูตร

Yamane ได้ จำนวน 400 คน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ด้านระยะเวลา

สิงหาคม 2557 – กุมภาพันธ์ 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับรู้ความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น
2. สามารถนำเสนอความคิดเห็นและความต้องการนั้น ผู้สาธารณะ ให้ได้รับรู้อย่างเป็นระบบและรูปธรรม
3. สามารถใช้เป็นฐานในการพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับบริษัทญี่ปุ่น
4. สามารถเผยแพร่ต่อสาธารณะ ชี้แจงและศักยภาพการทำวิจัยของสถาบันได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์ที่เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อนหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

2. ความคาดหวังของนักศึกษาไทยในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่นักศึกษาไทยต้องการและเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับบริษัท ประกอบด้วย

-ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท หมายถึง การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้เป็นที่ยอมรับในสังคมและภาคภูมิใจในการทำงาน

-ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นมีความมั่นคงในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ

-ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นมีโอกาสส่งไปฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกอย่างมีระบบและเลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้

-ด้านนโยบายและบริหารขององค์กร หมายถึง มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน นโยบายการดำเนินธุรกิจมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้และให้ความสำคัญคุณภาพชีวิตของพนักงาน ให้งานมีประสิทธิภาพมาก

-ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และสวัสดิการต่างๆที่บริษัทควรจะให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พักอาศัย ตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป็นต้น

-ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ เหมาะสม หลากหลาย ทำทนายความสามารถสูง สามารถใช้ทักษะภาษาต่างประเทศมาให้กับงานและสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-ด้านการบริหารงานของบริษัท หมายถึง รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน บริษัทมีความยุติธรรมเสมอภาคกับพนักงานทุกคนและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป

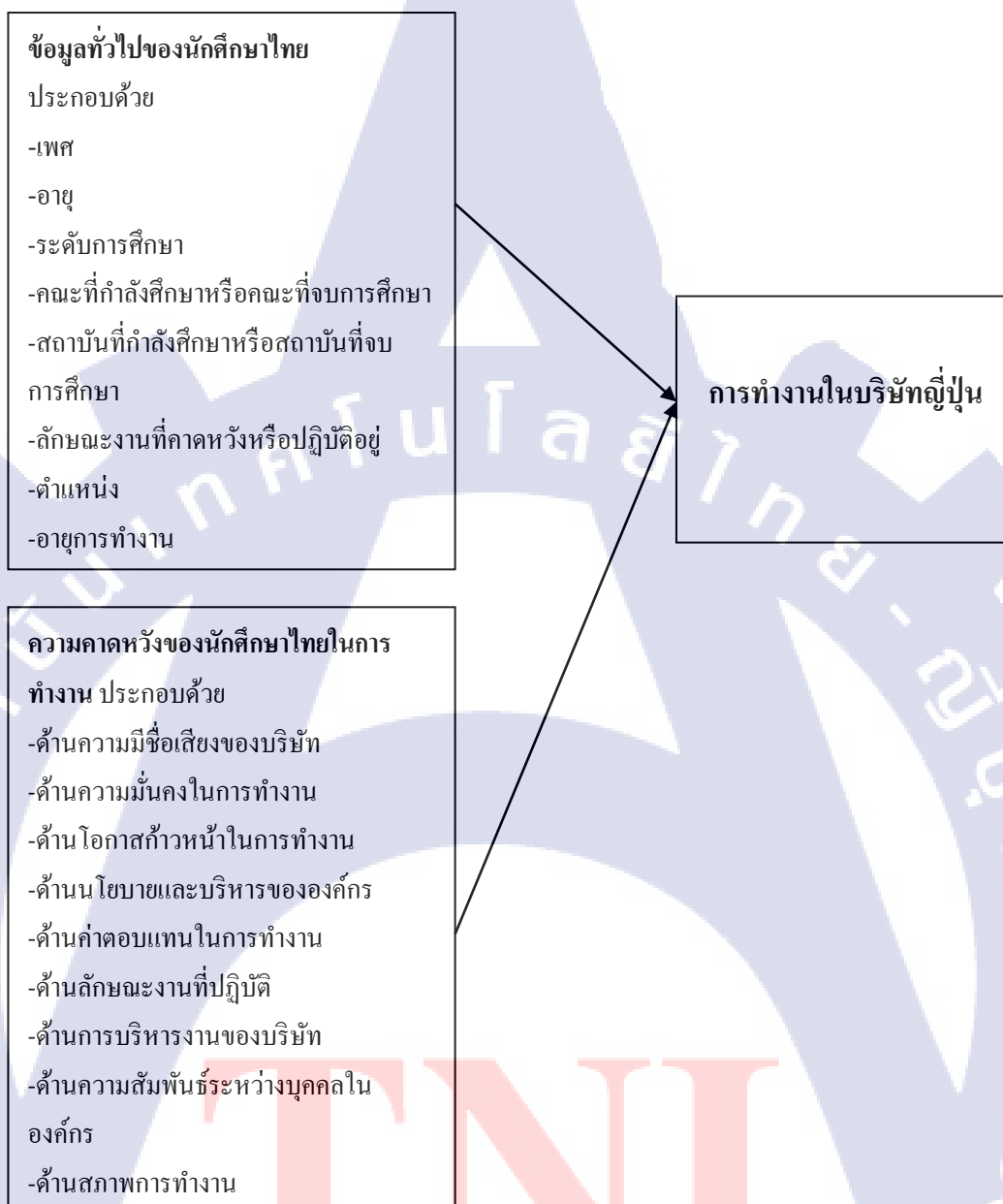
-ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง มีความเข้าใจ สามารถปรึกษาในทุกๆเรื่องได้ และมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

-ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อย มีความปลอดภัยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีสถานที่พักผ่อนสันทนาการที่ดีเพียงพอ



TNI

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีและแนวความคิดต่าง ๆ เอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีหัวข้อสำคัญดังนี้

1. ความหมายของความคาดหวัง
2. ทฤษฎีความคาดหวัง
3. ปัจจัยความคาดหวัง
4. ระดับความคาดหวัง
5. แนวคิดความคาดหวัง
6. อิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อบุคคล
7. ลักษณะการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น
8. ลักษณะการทำงานของบริษัทไทย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็ □ นความเชื่อหรือความคิดอย □ างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้หรือเป็ □ นความหวังที่คาดการณ์ □ ว □ าด □ อกการจะได □ ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเน □ วงหน □ ำ แต่ □ บางสิ่งบางอย่าง □ าว □ ำควรจะมีควรจะเป็น □ นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผ □ ใ □ ความหมายไว □ หลายท □ ำนได □ แก่

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อัสวกุล (2528:1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988:252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “คาด” ไว้ว่า หมายถึง นึกไว้ หมายถึง และได้ให้คำจำกัดความคำว่า “หวัง” ไว้ว่า หมายถึง คาดว่าจะได้ ปองไว้ หมายถึง หวังใจว่า ดังนั้น คำว่า “คาดหวัง” จึงหมายถึง หวังไว้ว่าจะได้ตามที่นึกไว้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (1975 : 268) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความมุ่งหวัง หรือคาดหวังถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ควรเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมความจำเป็นตามสมควรแห่งฐานะหรือสถานภาพ

เฮเซย์ และ บลันชาร์ด (Heysey and Blanchard, อ้างถึงใน ฌนชนก 2541 : 11) กล่าวว่า ความคาดหวังคือการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์ (2530 : 109) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้บางอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตนและความรู้สึกของบุคคลถึงเหตุการณ์หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะแสดงอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงาน และตำแหน่งของตน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร

เกือกมุล ดวงประทีป (2547 : 7) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึงความรู้สึกนึกคิด ที่มาจากสภาวะจิตใจ ประกอบด้วย วิจารณ์ญาณ ประสบการณ์ และการคาดคะเนล่วงหน้าถึงสิ่งที่ควร จะมี ควรจะเป็น อาจเกิดขึ้นหรือการเกิดขึ้น

เมอร์เรย์ (Murray 2000 : 12, อ้างถึงใน สุทธารัตน์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2550 : 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำให้ได้ และความคาดหวัง นั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้งโดยบทบาท ของความคาดหวังจะออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่าควรทำตามสิทธิ หรือหน้าที่ในตำแหน่ง นั้นๆ

สุทธารัตน์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2550 : 10) ได้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็น หรือสิ่งที่คาดคิดไว้ว่าจะเกิดขึ้นหรือคาดหมายว่าจะกระทำขึ้น และปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้น ความคาดหวังจึงเป็นผลจากประสบการณ์ เหตุการณ์ต่างๆ และจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ในอดีตและปัจจุบันของบุคคล

สุรางค์ จันทน์เอม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่ง หนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบ ความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจาก เป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้ว ย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่า ไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

มอนดี้ และคณะ (Mondy et al.1990, อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล 2546 : 20) ให้ความหมายของ ความคาดหวังว่าเป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมา เป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

ชนิกา แสงสร (2550 : 10) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีต่อ การปฏิบัติงานตามความต้องการที่มุ่งหวัง และพนักงานได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมที่ใช้ความ พยายามในการทำงาน เนื่องจากพนักงานคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ตนพอใจจากการ ทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความคาดหวังหมายถึงความคาดหวังของมนุษย์ที่เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อนหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนโดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) โดยทฤษฎีแรงจูงใจนี้กล่าวว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจเมื่อพวกเขารับรู้ว่าการพยายามของพวกเขาจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงาน และท้ายสุดจะได้รางวัลและผลลัพธ์ที่พนักงานต้องการ หรือกล่าวโดยง่ายคือ การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น ในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจเช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของความดึงดูดใจการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานซึ่งมีส่วนประกอบได้แก่

1. Effort to performance expectancy ซึ่งหมายถึงโอกาสที่ความพยายามของพนักงานจะเป็นทำให้งานที่ได้มีความน่าพอใจ ซึ่งความคาดหวัง (expectancy) นี้แสดงถึงความรู้ของพนักงานว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความยากขนาดไหน พนักงานที่คิดว่าสามารถทำงานได้ดีจะมีความคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่คิดว่าตนเองทำงานนั้นไม่ได้ ซึ่งต้องไปดูว่าส่วนใดที่ขาด เช่น ทักษะ ความรู้ เวลาหรือประสบการณ์ หัวหน้าควรจะจ่ายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานเพื่อจะให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้

2. Performance to outcome Instrumentality หมายถึงโอกาสที่งานหรือการกระทำที่เกิดขึ้นจะนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ปรารถนา โดยพนักงานที่รับรู้ว่าการที่มีคุณภาพจะทำให้ได้รับผลลัพธ์หรือ

ผลตอบแทนที่เหมาะสมจะทำให้ระดับ instrumentality สูง โดยหัวหน้าต้องให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและทันเวลาเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในส่วนนี้ด้วย

3. Desired outcomes and valence หมายถึง ความชื่นชอบของบุคคลในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น บางคนอาจชอบที่จะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น แต่บางคนอาจต้องการวันหยุดเพิ่มขึ้น โดยผลลัพธ์อาจเกิดในด้านดีหรือด้านไม่ดีต่อบุคคลได้ เช่น การจ่ายเงินเดือนเพิ่มย่อมเป็นด้านดีต่อทุกคน แต่การแต่งตั้งผู้จัดการ (หลังจากทำงานได้ดี) อาจทำให้พนักงานบางส่วนไม่พอใจได้

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่าผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแก้ไขสถานการณ์การทำงานเพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. ปรับปรุงขึ้นของ Expectancy ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถในการอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2.ปรับปรุงขึ้นของ Instrumentality โดยให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน ผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจนและเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.ปรับปรุงขึ้นของ Valence โดยให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

แนดเลอร์ และลอว์เลอร์ (Nadler and Lawler 1977 : 67-68, อ้างถึงใน วิลาวัลย์ พุดติ 2552 : 13-14) ได้กล่าวว่า ลักษณะบุคคลของแต่ละคน เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และอายุ มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการหรือความคาดหวังแตกต่างกันในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมของงาน เช่น ลักษณะผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม เช่น อิทธิพลของคนในองค์กร หรือจากความต้องการส่วนตัว ความคาดหวัง การแสดงออกซึ่งแตกต่างกัน เพราะความคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน (Getzels et al. 1964 :390-398) ประสบการณ์ของบุคคล และความยากง่ายของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกกล่าวคือ ถ้าบุคคลเคยประสบ

ความสำเร็จในการทำงานมาก่อน จะทำให้กำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานคราวต่อไป สูงขึ้นและใกล้เคียงกับความสามารถมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะมีการกำหนดความคาดหวังต่ำลง มาเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่ วาระระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง (DeCecco 1968) ความพอใจ ผลตอบแทน และความเป็นไปได้ ของสิ่งที่กระทำ กล่าวได้ว่า ความพอใจ จะเพิ่มมากขึ้น หากเขาได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และสามารถคาดหวังไปถึงจุดมุ่งหมายได้ และในทางตรงกันข้าม หากผลตอบแทนความคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายลดลง ความพอใจก็จะลดลงตามมา (Vroom 1970 : 91-93)

เฮอร์ล็อก (Hurlock, อ้างถึงใน กนกเรขา สุวรรณกิจ 2545 : 30-32) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังต่างกันไว้ดังนี้

1. อุดมการณ์ด้านวัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะทำให้มาตรฐานของความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเองและความรับผิดชอบของตน ที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสังคมจึงต่างกันไป

2. ชนิดของครอบครัว (Kind of Family) เด็กที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดหมายในอนาคตสูงกว่าเด็กที่ไม่มีความมั่นคงภายในครอบครัว เด็กที่ต้องย้ายถิ่นบ่อยๆ จะไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าเด็กที่ไม่ย้ายถิ่น ขนาดของครอบครัวจะมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของเด็ก เด็กที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวใหญ่ ทั้งนี้เพราะครอบครัวขนาดเล็กพ่อแม่สามารถทุ่มเทและส่งเสริมให้เด็กมีความคาดหวังและสามารถวางแผนทางให้เด็กไปสู่ความคาดหวังได้มากกว่าเด็กในครอบครัวขนาดใหญ่ ครอบครัวที่มีมารดาเป็นผู้นำ เด็กมีแนวโน้มที่จะมีระดับความคาดหวังสูง อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะมารดากับบุตรชาย

3. ชั้นทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจดี บิดามารดาจะให้ความคาดหวังแก่บุตรคนแรกและให้โอกาสแก่บุตรคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะถ้าเป็นบุตรชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น พี่โตขึ้นและมีงานทำ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตยจะตั้งความหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามเด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานะในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อเด็กมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสถานะของเด็กในกลุ่มและความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อเด็กเอง ถ้าสถานะของเด็กมั่นคงและไม่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของเด็กก็จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่เด็กที่ไม่มีบทบาทสำคัญในกลุ่ม เด็กจะต้องการเลื่อนชั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำในกลุ่ม ทำให้การตั้งความคาดหวังหลายๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง ส่วนบุคคลที่ชอบแยกตัวเอง ความคาดหวังของกลุ่มจะมีผลต่อเขาเพียงเล็กน้อย

6. การใช้กลไกการหลบหนี (Use of Escape Mechanisms) กลไกการหลบหนีที่มีผลต่อการตั้งความหวังมากที่สุด คือ การผ่นกลางวันในลักษณะต่างๆ กันก็มีความสำคัญ เช่น ผ่นอยากจะเป็นพระเอก หรือนางเอก เด็กก็จะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงนัก

7. การบอกกล่าวถึงความคาดหวัง (Labelization of Aspirations) ความคาดหวังของเด็กที่บอกกล่าวออกมามักจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงมากกว่าการที่เด็กเก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่เด็กบอกกับเพื่อนสนิทจะเป็นลักษณะความใฝ่ฝันไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริง เท่ากับที่เขาบอกกับบิดา มารดา ครู หรือบุคคลที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน เมื่อเด็กวัยรุ่นบอกถึงความคาดหวังของตนให้บุคคลอื่นฟัง จะเป็นการทำให้เขาพิสูจน์ตนเองโดยความพยายาม ทำให้ได้ตามที่พูดไว้ เพราะเขารู้ว่าหลายคนใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด เขาไม่ต้องการพบสายตาที่มองดูเขาด้วยความผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะต้องมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีกในอนาคตในทำนองเดียวกันบุคคลที่พบความผิดหวังซ้ำๆ ก็มักจะคิดว่าอนาคตจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้จะมีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่า บุคคลผู้นั้นจะตั้งความคาดหวังไว้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด

9. เพศ (Sex) บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนจะส่งเสริมกระตุ้นให้เด็กชายตั้งความหวังสูงกว่าเด็กหญิง บิดามารดาจะคาดหวังในตัวบุตรชายมากกว่าบุตรหญิง เด็กชายมักถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ แต่เด็กหญิงมักคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม การแต่งงาน ซึ่งเด็กเองก็ยังไม่รู้ว่าจะแต่งงานเมื่อไร แต่งานกับใครฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมหลังแต่งงานจะเป็นอย่างไร จึงเป็นเรื่องยากที่เด็กหญิงจะวางแผนในเรื่องเหล่านี้ ดังนั้น เด็กหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในระยะสั้นกว่าเด็กชาย แม้ในเรื่องการเรียน เด็กหญิงมักจะวางแผนระยะสั้น เช่น เดือนต่อเดือน

10. เซาว์ปัญญา (Intelligence) เมื่อเด็กอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูงเด็กจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง อย่างไรก็ตาม เด็กที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังของตนโดยอาศัยความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายที่กลุ่มตั้งไว้ ในทางกลับกันเด็กที่ฉลาดน้อยจะตั้งความคาดหวังไว้ตามค่านิยมของกลุ่ม

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวังได้หลายกรณีด้วยกัน ในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับตนเองจะตั้งความคาดหวังโดยไม่คำนึงถึงความสามารถของตนเอง เพื่อป้องกันความไม่สามารถของตน บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริงกับตน ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มจะตั้งความคาดหวังไว้สูง เนื่องจากจะคำนึงถึงความสำเร็จของตนเองมากกว่าความล้มเหลว อาจมีความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ ส่วนบุคคลที่มีวิตกกังวลสูงมักวิตกอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

นัยนา สุภักชนากการ (2546 :13-15) ยังได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนมีความคาดหวังต่อองค์กร ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลใน การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังที่ต้องการจากองค์กร เราต้องวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน ดังนี้

งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่เกิดความคาดหวังต่อองค์กร ที่จะทำให้อุคนพอใจในงาน หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมีเจตคติที่ดีหรือไม่ดีในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนั้นงานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนด้วย ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล

ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่พนักงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็เป็นสิ่งที่คาดหวังของพนักงาน นอกจากนี้การจ้างค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือโอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปเพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้

เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ทุกคนคาดหวัง เช่นเมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับ การยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหาร ควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

ผลประโยชน์ (Benefit) หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้จากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดเจตคติในการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ภายในบริษัท เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักระหว่างการทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังในการทำงาน หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลอยู่ได้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงใด

เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะเป็น ความคาดหวังในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจเป็นสิ่งที่คาดหวังในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ ฟังพาวาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานได้

องค์การจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงานสวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของคนงานโดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการหรือความคาดหวังในการทำงานอย่างน้อย 10 ประการ (สมพงษ์ เกษมสิน 2514 : 403) ได้แก่

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ได้ค่าจ้างโดยธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

บาร์นาร์ด (Barnard 1966, อ้างถึงใน นัยนา สุภักธนา 2546) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงานควรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้กล่าวถึงได้แก่

สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายตามที่ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน

โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับเกียรติยศ อำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจกว่าเดิม

สภาพทางกายอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน วัสดุสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจ

ผลประโยชน์ของอุดมคติ เป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เช่นการที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมการณ์ของตนเอง ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรมีความสุข และความพอใจ

ความดึงดูดทางสังคม หมายถึง การคบค้าสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานนั้นๆ

การปรับสภาพการทำงาน ให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โอกาสของการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานทุกชนิด ซึ่งหน่วยงานจัดขึ้นจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงานซึ่งจะร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

สิ่งจูงใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีหลายประการ ทั้งที่เป็นวัตถุและไม่เกี่ยวกับวัตถุซึ่งความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป แล้วแต่ความต้องการประสพการณ์ของแต่ละบุคคล เมื่อเกิดความต้องการแล้วได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจและถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็อาจจะเกิดความไม่พอใจ และไม่อยากทำงานต่อไป

การกำหนดระดับของความคาดหวัง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522: 117-179, อ้างถึงใน เสาวนิตย์ อินาภา 2547 : 9) ได้อธิบายว่าระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ กล่าวคือ คนที่ประสบความสมหวังในสิ่งที่เขาได้คาดหวังไว้มักเพิ่มระดับความคาดหวังให้สูงขึ้นกว่าเดิมในทางตรงกันข้าม คนที่ไม่สมหวังในสิ่งที่เขาคาดหวังมักจะลดระดับความคาดหวังให้ต่ำกว่าเดิม ความคาดหวังกับบุคคลจะได้รับผลที่น่าพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานะความเข้มของความต้องการ 2 ประการ

1. ปริมาณความต้องการของสิ่งที่คาดหวังไว้มีมากหรือน้อย
2. คุณค่าของสิ่งที่คาดหวังสูงหรือต่ำ

พรพิมล (2529, อ้างถึงใน ชนิกา แสงสร 2550: 18-20) กล่าวว่าในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บุคคลจะมีการกำหนดไว้ว่าตนควรดำเนินกิจกรรมนั้นให้บรรลุผลได้เพียงใด ระดับความคาดหวังที่บุคคลกำหนด หรือตั้งไว้จะเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลพยายามไปสู่ความมุ่งหวังที่ตนคาดไว้ได้ เช่น บุคคลหนึ่งเมื่อเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ได้ตั้งความหวังไว้ว่าจะต้องเรียนถึงชั้นมหาวิทยาลัยให้ได้ การได้เรียนในมหาวิทยาลัยเป็นระดับความหวังที่เขาตั้งไว้ พฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อบรรลุความคาดหวังที่ตั้งไว้ เช่น การทบทวนตำราเรียนบ่อย ๆ การไปเรียนกวดวิชา การหมั่นฝึกทำแบบฝึกหัด เป็นต้น การกำหนดระดับความคาดหวังนี้อาจใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายในการตั้งความปรารถนา

การกำหนดระดับความคาดหวังให้สูงขึ้นหรือต่ำลงย่อมขึ้นอยู่กับประสพการณ์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในงานเดิม ความยากง่ายของงาน และขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลด้วยการกำหนดระดับความคาดหวังนี้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้ที่มีความมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงย่อมตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง ซึ่งต่างไปจากผู้ที่กลัวที่จะล้มเหลวและผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ การ

กำหนดระดับความคาดหวังนี้จะสะท้อนให้เห็นได้จากงานที่เลือกทำ คือ เลือกทำงานที่ง่ายหรือเลือกทำงานที่ยาก

เวอร์สัน (Version 1984) กล่าวเกี่ยวกับการกำหนดความคาดหวังไว้ว่า

1. เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตั้งความคาดหวังไว้ บุคคลจะตั้งความคาดหวังในเรื่องต่อไปในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ประสบความล้มเหลว

2. การตั้งระดับความคาดหวังในเรื่องหนึ่งซึ่งประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวแล้ว จะสามารถถ่ายทอดไปสู่การตั้งระดับความคาดหวังในอีกเรื่องหนึ่งได้ ถ้าเรื่องนั้นมีความคล้ายคลึงกัน

3. ผลที่เกิดขึ้นดังสองข้อที่กล่าวมาแล้ว มักจะเกิดกับงานที่ต้องอาศัยการฝึกหัดมากกว่า มักเป็นงานที่มีความสมบูรณ์อยู่ในตัวของมันเองอยู่แล้ว เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและถ้างานนั้นเป็นงานที่เริ่มลงมือทำกันมานาน จนเกือบจะพัฒนาไปถึงขั้นสูงสุดแล้ว บุคคลมักจะลดระดับความคาดหวังลงจากเดิม ถ้าเขาเคยผ่านความสำเร็จมาบ้างแล้ว คล้ายๆ กับว่างานนั้นไม่มีพลังท้าทายมากพอ

4. การตั้งระดับความคาดหวังจะสูงในบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่แรงกล้าและจะต่ำในบุคคลที่มีความกลัวความล้มเหลว

5. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตั้งระดับความคาดหวังอีกประการหนึ่ง คือความยากง่ายของงาน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับการศึกษาของบุคคล ถ้าบุคคลประสบความสำเร็จในงานที่ตนคิดว่ายากจะมีผลทำให้เขาเพิ่มระดับความคาดหวังของเขาสูงขึ้นอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเกิดความล้มเหลวในงานที่เขาคาดหวังว่าจะต้องสำเร็จ เขาจะรู้สึกล้มเหลวอย่างมากทำให้การตั้งระดับความคาดหวังของเขาลดลง

6. มนุษย์รู้จักตั้งระดับความคาดหวังเมื่ออายุประมาณ 4 ขวบ เมื่ออายุมากขึ้นเด็กจะพัฒนาความรู้สึกถึงตนเอง พัฒนาความสำนึกในการยอมรับตนเอง เด็กเริ่มสนใจในกิจกรรมที่ตนทำได้นานขึ้นเพื่อบรรลุความมุ่งหวังที่ตนตั้งไว้ การตั้งระดับความคาดหวังของเด็กขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขานำผลงานของเขาไปเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมกลุ่ม ถ้างานของเขาดีหลังกลุ่มเพื่อน จะทำให้เขาขาดความมั่นใจในความสามารถของเขาที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และไม่มีคามพึงพอใจในงานที่ตนทำทั้งนี้จะเป็นผลทำให้เขาลดระดับความคาดหวังของตนเอง หรือลดความพยายามในการทำงานนั้นเสียเพื่อป้องกันตนเองจากความรู้สึกผิดหวัง สำหรับเด็ก ๆ แล้วความความยืดหยุ่นในการปรับระดับความคาดหวังมีน้อยกว่าผู้ใหญ่

7. การรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่อาจมีการแข่งขันกับตนเอง และพยายามปรับปรุงการทำงานของตนให้ก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การตั้งระดับความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับคำนิยามงานของกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าบุคคลนั้นมีความผูกพันกับกลุ่มมาก การตั้งระดับความคาดหวังของเขาก็จะยิ่งคล้อยตามกลุ่ม

8. ความรู้สึกมีส่วนร่วมหรือผูกพันในงานที่ตนกระทำย่อมมีผลต่อการตั้งระดับความคาดหวังของบุคคลด้วย ถ้างานนั้นเป็นงานที่สนุก คลายใจ และรู้สึกว่าจะตนเองจะต้องใช้สติปัญญาความสามารถในการทำงานนั้น ๆ บุคคลก็จะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่างานทั่วไปที่บุคคลจะกระทำได้ในเวลาว่าง

9. บุคคลที่ไม่ค่อยพึงพอใจในฐานะทางสังคมของตนเองและมีความพยายามที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้น ถึงแม้จะพบกับความล้มเหลวบ้างก็สามารถทนต่อความผิดหวังนั้นได้ การตั้งระดับความคาดหวังในการทำงานเพื่อยกระดับฐานะทางสังคมของตนจะยังสูงอยู่ ถึงแม้จะพบความผิดหวังบ้างก็ตาม

10. บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองสูงโดยเชื่อว่า ตนจะต้องพบกับความสำเร็จจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงและจะมีความพยายามอย่างมากที่จะทำให้งานสำเร็จ ถึงแม้ว่าเขาจะไม่สามารถบรรลุถึงความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เขาก็จะพยายามทำครั้งต่อ ๆ ไปให้ดีขึ้น ส่วนผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองต่ำ จะกลัวต่อความล้มเหลวและความผิดหวัง แต่ก็สามารถปฏิบัติงานเพื่อไปยังจุดหมายได้ตามปกติเมื่อพลาดหวังในงานที่ต้องการก็จะลดระดับความปรารถนาของตนเอง แต่ถ้าเขาสามารถไปสู่ระดับที่วางไว้ได้ เขาจะมีความมั่นใจในตนเองยิ่งขึ้น และจะตั้งระดับความปรารถนาในครั้งต่อไปให้สูงขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

มานพ (ม.ป.ป.) (ทิพนิกา ชื่นสกุล 2550 : 19) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มพฤติกรรมนิยม เขาได้สร้างการรู้จักที่เรียกว่าทฤษฎีความคาดหวังขึ้นมาจากสมมติฐาน 4 ประการด้วยกัน กล่าวคือ ก่อนที่มนุษย์เราจะทำงานอะไรสักอย่างหนึ่งนั้นจะต้องตอบคำถามดังต่อไปนี้ก่อนเสมอคือ

1. งานนั้นๆ เราสามารถทำได้หรือไม่ ถ้าคำตอบว่าไม่ คือ ไม่สามารถจะทำงานนั้นได้อาจจะไม่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ เช่น ขากเกินไป ความสามารถไม่พอ เป็นต้น มนุษย์ก็จะไม่คิดที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าคำตอบบอกว่า ทำได้ ก็จะต้องถามคำถามที่สองต่อไป

2. สามารถทำงานนั้นได้ดีหรือไม่ ถ้าคำตอบบอกว่า ทำได้แต่ทำไม่ได้ดี มนุษย์ก็จะไม่สนใจที่จะทำงานนั้นต่อไป เพราะรู้อยู่แล้วว่าทำไม่ได้ดี ก็ไม่รู้เหมือนกันว่าจะทำไปทำไมมนุษย์ก็จะหยุด ไม่คิดทำงานนั้น แต่ถ้าคำตอบบอกว่าทำได้ดี ก็จะถามคำถามต่อไปว่า

3. แล้วจะได้อะไรตอบแทน สิ่งตอบแทนนั้นคุ้มหรือไม่ ถ้าคำตอบบอกว่าสิ่งที่จะได้มานั้นไม่คุ้ม มนุษย์ก็จะเลิกคิดที่จะทำงานนั้น เพราะผลที่ได้ไม่คุ้มก็ไม่ควรทำ แต่ถ้าคำตอบบอกว่า คุ้ม ก็จะต้องถามคำถามสุดท้าย

4. สิ่งตอบแทนนั้น ฉันต้องการหรือไม่ ถึงแม้ว่าสิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนจากผลงานนั้นจะคุ้ม แต่ถ้าฉันไม่ต้องการ ฉันก็จะไม่ทำงานนั้น ถ้าคำตอบบอกว่าฉันต้องการ มนุษย์ก็จะลงมือทำงานนั้น

ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คาดคิดไว้ แต่ก็มิมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรม การใช้ความพยายามและความเพียร ที่จะทำงานให้สำเร็จและมีผลต่อคุณภาพของงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นให้บุคคลเพียรพยายามในการทำงานในขณะที่มีความเชื่อว่าตนไม่มีความสามารถพอที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ และเมื่อบุคคลคาดหวังความสำเร็จในระดับต่ำจึงมีความพยายามในการทำงานน้อยและละทิ้งงานโดยง่าย (อำนาจ ทองแดง 2548)

นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจในเรื่องความคาดหวังของมนุษย์ และได้เสนอแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Bandura 1977, อ้างถึงใน Boeree 1998 : 1-8) ได้เสนอว่าสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ กล่าวคือ มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับเหตุการณ์ เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลกรรมที่เกิดจากพฤติกรรม ความรู้ที่มนุษย์เรียนรู้เหล่านี้กลายเป็นความเชื่อที่มีผลในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง จากการเรียนรู้ความสัมพันธ์ต่างๆ ดังกล่าว เมื่อประสบ เหตุการณ์หนึ่งมนุษย์จะอาศัยประสบการณ์ของตน คาดหวังเกี่ยวกับอีกเหตุการณ์ที่จะเกิดตามมาได้ ทำให้เกิดความดีใจความวิตกกังวล และความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมใดหรือไม่

ความคาดหวังซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดหรือไม่ นั้น มี 2 ชนิด คือ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรม (Outcome Expectancy) เป็นการประมาณของบุคคลว่าพฤติกรรมใดนำไปสู่ผลกรรมใด

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน (Efficacy Expectancy) เป็นการประมาณความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลกรรมที่คาดหวังไว้

ความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล แบนดูราได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของคนดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Performance Accomplishment) เป็นประสบการณ์ที่มีผลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เพราะจะทำให้บุคคลมีความมั่นใจมากขึ้น และความมั่นใจนี้จะนำไปสู่ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถสูงขึ้น

2. การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) การสังเกตเห็นคนอื่น ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ยากโดยไม่เกิดผลเสียตามมา จะเป็นตัวแบบที่ตัวบุคคลนำมาพิจารณาความสามารถของตน และทำให้เกิดความคาดหวังว่าตนสามารถทำงานนั้นได้ถ้ามีความตั้งใจจริงและความพยายาม

3. การพูดชักจูงจากผู้อื่น (Verbal Persuasion) เป็นการรับเอาคำแนะนำของผู้อื่นมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาความสามารถของตน ทำให้มั่นใจว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ

4. การตื่นตัวทางอารมณ์ (Emotional Arousal) บุคคลจะรับรู้ว่าคุณมีความตื่นตัว วิดก กังวล หรือกลัว จากการกระตุ้นของร่างกาย ในสภาวะที่ร่างกายถูกกระตุ้นมากจะทำให้การทำงานนั้นไม่ได้ผลดี หากบุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณมีความวิตกกังวลในระดับสูง ก็จะคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถที่จะทำงานนั้นได้ในระดับต่ำ

นอกจากนั้นเบนดูรายังได้เสนอว่าความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน 3 มิติ คือ

1. มิติเกี่ยวกับปริมาณหรือระดับของความคาดหวัง (Magnitude or Level) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าจะทำงานได้สำเร็จในระดับไหนเมื่อถูกเสนองานที่มีระดับความยากแตกต่างกัน

2. มิติเกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ประสบการณ์บางอย่างจะช่วยให้บุคคลมีความคาดหวังว่า ตนสามารถนำสิ่งที่รอบรู้ไปใช้ในสถานการณ์อื่นได้

3. มิติเกี่ยวกับความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Strength or Confidence) หากว่าบุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ ก็จะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม หากมีความเข้มแข็งหรือมีความมั่นใจมาก บุคคลก็จะมี ความพยายาม แม้จะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังก็ตาม จะทำให้มีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

สถิติ วงศ์สวรรค์ (2529 : 28, อ้างถึงใน นุชบา กาหล 2547 : 23) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความสำเร็จเอาไว้ดังนี้

1. เมื่อบุคคลทำงานสำเร็จ ความคาดหวังจะเพิ่มขึ้นสำหรับการทำงานในครั้งต่อไป กล่าวคือความสำเร็จของงานจะเป็นเครื่องส่งเสริมให้เกิดความคาดหวังความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไปอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าประสบความล้มเหลว ความคาดหวังจะลดลงเพราะบุคคลเกิดความเสียกำลังใจ ความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจึงลดลง

2. การที่บุคคลจะทำงานนั้นซ้ำอีกหรือไม่ภายหลังจากที่ได้รับความสำเร็จมาแล้วย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังใหม่ของบุคคล

3. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง มีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงเครื่องหล่อใจหมายความว่า ความคาดหวังของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจใหม่

อิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อบุคคล

สถิติ วงศ์สุวรรณ (2529 : 28, อ้างถึงใน บุญบา กาหล2547 : 23) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อบุคคลไว้ดังนี้

1. ความคาดหวังและพฤติกรรม ถ้ามีผู้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งไว้อย่างไร จะโน้มนำทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาใกล้เคียงหรือตรงกับที่มีผู้คาดหวังเอาไว้ แต่ทั้งนี้หมายถึง คาดหวังไว้ใกล้เคียงกับความเป็นไปได้หรือความน่าจะเป็น ถ้าผู้ที่คาดหวังคาดหวังไว้สูงกว่าความเป็นจริงเพียงเล็กน้อย จะทำให้ผู้ถูกคาดหวังมีความสามารถที่จะพยายามให้ถึงได้ มีความคาดหวังให้กำลังใจกระทำให้สำเร็จตามที่ผู้คาดหวังเอาไว้ เท่ากับเป็นการกระตุ้นหรือให้รางวัล ดังนั้น การคาดหวังบุคคลอื่นควรจะคาดหวังพฤติกรรมให้สูงกว่าระดับความเป็นจริงเล็กน้อย เพื่อจะทำให้ผู้ถูกคาดหวังกระตือรือร้นมีความมานะพยายามที่จะกระทำให้ประสบผลสำเร็จตามที่ผู้คาดหวังเอาไว้ ถ้าผู้คาดหวังคาดหวังพฤติกรรมไว้สูงมาก ผู้ถูกคาดหวังจะทำได้ดังที่มีผู้คาดหวังเอาไว้จะทำให้เกิดความท้อแท้ หดกำลังใจ เท่ากับการทำลายหรือลงโทษมากกว่า

2. อิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน “ความคาดหวังว่าจะสำเร็จในการทำงาน” นั้น จะต้องบังเกิดขึ้นมากับบุคคลทุกคน เพราะถ้าหากไม่มีความคาดหวังแล้วก็จะท้อถอยไม่กล้าลงมือทำงาน สังเกตเห็นว่า คนที่ถูกบังคับให้ทำงานจะทำไปอย่างซังกะตายเฉื่อยชา หดความพยายาม จึงยอมรับและเชื่อกันว่า “ความคาดหวัง” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อความสำเร็จในการทำงาน เพราะไม่ว่าการทำงานใดๆ ก็ตาม ถ้าผู้ทำงานมีความคาดหวังมาก ก็ย่อมมีกำลังใจตั้งใจในการทำงานมาก โอกาสที่จะสำเร็จในงานนั้นก็ย่อมจะมีมาด้วย ตรงกันข้าม ถ้าคนใดทำงานด้วยความหวังน้อย คนนั้นก็มีความตั้งใจในการทำงานน้อย แนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จก็จะมีน้อยตามไปด้วย ดังที่ Atkinson ได้กล่าวไว้ว่า “หากมีความหวังมาก ความตั้งใจในการทำงานก็จะมีมาก หากความหวังมีน้อย หรือไม่เลย ก็จะขาดกำลังใจในการทำงานหรือมีบ้างก็เพียงเล็กน้อย งานต่างๆ ก็จะไม่สำเร็จ” แม้แต่การคาดหวังของบุคคลอื่นก็ยังมีผลต่อบุคคลที่ถูกคาดหวัง ดังเช่น Kelly ได้สรุปผลของการศึกษาค้นคว้าของเขาว่า “ความคาดหวังของบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการคาดหวังอย่างมาก” ตัวอย่างเช่น พ่อแม่คาดหวังเอาไว้ว่าลูกจะเป็นคนดี เรียนสำเร็จปริญญา ลูกผู้ถูกคาดหวังก็จะมีแนวโน้มกระทำตัวให้เป็นไปตามความคาดหวังของพ่อแม่ การความหวังเป็นแรงกระตุ้น

จูงใจ ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ การที่คนเราตั้งความหวังไว้ดีกว่าไม่มีการตั้งความหวังเลย

3. ความคาดหวัง (Expectancy) ความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ต่อความต้องการภายใต้อิทธิพลหรือผลรวมของประสบการณ์ในอดีต ถ้ามีไม่มากเกินไป ความคาดหวังอาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปบ้างก็ไม่มาถึงกับเกิดความท้อถอย แต่ถ้าถูกขัดขวางหนักเข้า จะทำให้แรงจูงใจไม่มีพลังเหลืออยู่เลย ถ้าประสบการณ์ที่ไม่ประสบความสำเร็จมีปริมาณที่สูงถึงจุด เขาก็จะล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งใจไว้

4. เมื่อความคาดหวังไม่สมหวัง บุคคลที่คาดหวังว่าจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน ถึงแม้จะมีแรงจูงใจก็ตาม ย่อมจะมีบ้างบางครั้งที่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่ได้ผลดีตามที่คาดหวังไว้เพราะอาจมีอุปสรรคบางประการ ซึ่งอาจจะคิดไม่ถึงหรือคาดคิดไม่ถึงตาม เมื่อประสบความสำเร็จ บุคคลย่อมจะแสดงออกใน 2 ลักษณะ คือ

4.1 เกิดความย่อท้อ ท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่กล้าทำอีก หรือหลบหนีไม่ยอมทำอีกเลย

4.2 พยายามหาทางศึกษาหาข้อบกพร่องเพื่อแก้ไข แล้วพยายามค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จให้จงได้

ในลักษณะที่ 2 เป็นข้อที่ถูกต้อง ควรปฏิบัติเพื่อจะได้บังเกิดความสำเร็จสมปรารถนา สภาพที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังประสบความสำเร็จ ความคาดหวังจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่างที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ระดับความต้องการของบุคคลและประโยชน์ที่ถึงได้รับเมื่อความคาดหวังสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้ความคาดหวังของเขามีอิทธิพลสูงไปด้วย ดังนั้น ความคาดหวังของบุคคลจึงนับเป็นแรงจูงใจภายในที่จะบันดาลให้บุคคลประสบความสำเร็จตามจุดหมายปลายทางของตนได้เป็นอย่างดี

5. ความคาดหวังในความสำเร็จในการทำงาน ความคาดหวังในความสำเร็จทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้น ถ้าเขาคาดไว้ว่าสิ่งที่เขาทำนั้นประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน เขาตั้งใจทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้น มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานนั้น เปอร์เซ็นต์ของความสำเร็จจะมีความหมาย

ลักษณะการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น

การบริหารงานสไตล์ญี่ปุ่น เคอิทาโร ฮาเซงาวา ได้พูดถึงการบริหารจัดการสไตล์ญี่ปุ่นว่าในทัศนะของคนญี่ปุ่น คนต้องมาก่อน ผลกำไรในการผลิต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และแม้กระทั่งใน

ยามธุรกิจตกต่ำคนยังต้องมาก่อนกำไร โดยในการปฏิบัติแล้วธุรกิจญี่ปุ่นก็คือชุมชนของคนที่ได้รับการ
 จูงใจแล้วนั่นเอง ซึ่งทักษะของคนญี่ปุ่นในการบริหารบุคลากร คนงานญี่ปุ่นจะได้รับการปฏิบัติจนมี
 ความรู้สึกว่าเป็นความรับผิดชอบของทุกคน ในอันที่จะต้องให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ต่อฝ่ายบริหาร
 ในทักษะของลูกจ้างการสมัครเข้าทำงานถือเสมือนว่าเข้าไปมีความสัมพันธ์กับองค์การแบบตลอดชีพ
 ลองดูตัวอย่างเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในปี 2540 ซึ่งเป็นช่วงที่เศรษฐกิจไทยต้องประสบกับปัญหา บริษัท วาย
 เค เค ซึ่งเป็นบริษัทของญี่ปุ่น ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ตกต่ำแต่ทางบริษัทไม่มีการพิจารณา
 ในการลดค่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับคน เช่นเงินเดือน โบนัส การขึ้นค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ ก็ยังคงมี
 อยู่ครบถ้วน พนักงานทุกคนได้รับผลตอบแทนเต็มที่จากบริษัท ซึ่งในเหตุการณ์ครั้งนั้นทำให้พนักงาน
 ทั้งหมดแสดงความจงรักภักดีกับบริษัท โดยพนักงานทุกคนยินดีที่จะให้บริษัทลดค่าจ้างในการจัด
 กิจกรรม สันทนาการโดยการพาพนักงานไปเที่ยวประจำปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจ้างงานแบบตลอดชีพ
 ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท โดยเฉลี่ยแล้วอายุงานของพนักงานส่วนใหญ่
 มากกว่า 10 ปีขึ้นไปเมื่อเทียบกับอายุงานของบริษัทซึ่งประมาณ 20 ปี

ความเสมอภาคด้านค่าจ้าง

ความแตกต่างระหว่างค่าจ้างของฝ่ายจัดการกับฝ่ายแรงงานในรูปตัวเงินโดยตรงในประเทศ
 ญี่ปุ่นนั้นนับว่าน้อยที่สุดในโลก ซึ่งกล่าวได้ว่าธุรกิจของญี่ปุ่นอาศัยความเสมอภาคด้านรายได้นี้เป็น
 ปัจจัยในการจูงใจให้พนักงานมีการแข่งขันกันและร่วมมือกันเป็นอันดีในเวลาเดียวกันผู้ที่จบจาก
 มหาวิทยาลัยจะเริ่มที่ค่าจ้างเท่ากับคนจบมัธยมปลายและทำงานมาแล้ว 4 ปี ดังตัวอย่างเช่น บริษัท
 วาย เค เค พนักงานที่จบระดับปริญญาตรี เริ่มต้นค่าจ้างที่ 9300 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับที่จบมาระดับ
 ปวช. ซึ่งทำงานในฝ่ายเดียวกันและทำงานมาแล้วประมาณ 4 ปี จะมีค่าจ้างเฉลี่ยประมาณ 9000-10000
 บาท ถึงแม้กระทั่งพนักงาน White-collar (พนักงานที่ทำงานใน
 ส่วนของสำนักงานส่วน Blue-collar คือพนักงานที่ทำอยู่ในโรงงานซึ่งหมายถึงด้านการผลิต) ก็จะมี
 ความเสมอภาคกันหมดทั้งอัตราค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

ระบบอาวุโส

ลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการบริหารแบบญี่ปุ่น คือระบบอาวุโสโดยทั่วไปค่าจ้าง
 คนงานของญี่ปุ่นจะสูงขึ้นตามอายุงานในบริษัท ระบบอาวุโสของญี่ปุ่นเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงาน
 อยู่กับบริษัทนานเพราะมันใจกับการปรับเงินเดือนและความก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ เช่นพนักงานในระดับ

บริการของบริษัท วาย เค เค ในระดับผู้จัดการแผนก จะเป็นพนักงานอาวุโส และเป็นพนักงานรุ่นแรกๆ ที่เข้าทำงานตั้งแต่บริษัทเริ่มดำเนินกิจการ ซึ่งเป็นพนักงานที่ได้ไต่เต้าขึ้นมาจากพนักงานธรรมดาโดยได้รับการเลื่อนตำแหน่งมาเรื่อยๆ จะเห็นได้ว่าบริษัทญี่ปุ่นเน้นระบบอาวุโสในการบริหารงาน

การจ้างงานตลอดชีพ

เมื่อบริษัทญี่ปุ่นทำการรับสมัครงาน กระบวนการคัดเลือกคนทำเหมือนกับว่า เขาต้องการคัดเลือกพนักงานเฉพาะทำงานอยู่กับบริษัทตลอดชีพ ในส่วนของผู้สมัครนั้นหลังจากตกลงใจตอบรับเข้าทำงานกับบริษัทแล้ว นั้นหมายความว่า เขาได้ตกลงใจสร้างความผูกพันชนิดตลอดชีพเหมือนระบบการจ้างงานตลอดชีพจะถูกหยิบยกให้เป็นหนึ่งในลักษณะเฉพาะของการบริหารงานแบบญี่ปุ่น

การตัดสินใจจากล่างขึ้นบน

ประเพณีในญี่ปุ่นทำให้บริษัททำการตัดสินใจจากล่างขึ้นบน จุดประสงค์เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจของลูกจ้างโดยวิธีตัดสินใจที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วม ดังนั้น ในบริษัทญี่ปุ่นจึงใช้ระบบที่เรียกว่า ริงจิ (ringi) เป็นวิธีกำหนดนโยบาย คือการร้องขอการตัดสินใจเป็นลายลักษณ์อักษรที่แนะนำให้มีการกระทำเฉพาะอย่างหนึ่ง คือการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเบื้องบนโดยผู้จัดการระดับต่ำกว่าเอกสารเสนอจากลูกจ้างในระดับต่ำผ่านฝ่ายบริหารสู่หัวหน้าส่วน ผู้ผู้จัดการแผนก และเรื่อยไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง จากนั้นย้อนผ่านกลับลงไปว่าข้อเสนอได้รับการยอมรับหรือไม่อย่างไร ระบบนี้ทำให้ลูกจ้างทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัทกล่าวโดยสรุปการบริหารงานแบบญี่ปุ่น หัวใจสำคัญของการบริหารคือ

1. การเน้นคุณภาพ (think quality) อย่าหยุดความพอใจอยู่เท่านั้น ปรับปรุงผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลา กระตุ้นทุกคนนับตั้งแต่ประธานบริษัทลงไปถึงลูกจ้างทุกคนให้ช่วยกันมองหาแนวทางใหม่ในการทำงานให้ดีขึ้น ลด トラเสีย ให้ภูมิใจในสิ่งที่พวกเขาได้ช่วยกัน สร้างสรรค์ ซึ่งนะให้เขาเห็นว่าสิ่งที่พวกเขาทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

2. รักการแข่งขัน (be competitive) ทำให้ดีเท่าหรือดีกว่าคู่แข่งเสมอ ราคาที่ขายต้องตั้งไปตามคู่แข่งส่วนใหญ่ บริการลูกค้าเต็มเม็ดเต็มหน่วย อย่ามัวแต่ปกป้องตนเอง ทำให้ดีกว่าคู่แข่งมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ สินค้า การหีบห่อ การโปรโมทสินค้าของตนให้ดีที่สุดในตลาดคู่แข่งทั้งหมดและอย่างหนึ่งที่เน้นมากในการบริหารงานแบบญี่ปุ่นคือ การเลี้ยงคนให้ดี แน่แน่นอนที่สุดว่าเป็นเป้าหมายทั้งหลายต้องได้รับการสนับสนุนด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีใจทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มที่ ฉะนั้นต้องไม่ลืมที่

จะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนทุกระดับอย่างยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หากทำได้พยายามมุ่งเน้นการจ้างงานแบบตลอดชีพ หรือ อย่างน้อยก็ไม่ไล่คนออกจนกว่าจะพยายามหาทางออกที่เหมาะสมกว่าในทุกๆ ทางที่เป็นไปได้ ให้ทุกคนได้ชื่นใจเมื่อบริษัทพูดถึงเรื่องด้วยการจ่ายโบนัสอย่างสม่ำเสมอ พุดง่าย ๆ คือปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนดังว่าพวกเขาเป็นคนที่มีความสำคัญมีความจงรักภักดี มีสมอง และยินดีทำงานหนักอย่างที่คุณอยากได้ และพวกเขาจะเป็นอย่างนั้นจริง ๆ ดังตัวอย่างที่ บริษัท วาย เค เค จะมีการจ่ายโบนัสให้พนักงานทุกระดับ ในอัตราที่เท่ากันและจ่ายให้ได้อย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่เปิดดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันนี้และการเลี้ยงคนให้ดีขึ้นทางบริษัทจัดให้มีสวัสดิการ และมีแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเสมอ พนักงานส่วนใหญ่มาจากการทำงานเป็นทีมมากกว่ารายการ “เก่งคนเดียว” ซึ่งจุดนี้นับเป็นจุดเด่นของสไตล์การบริหารแบบญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก

การบริหารงานบุคคลแบบญี่ปุ่นประกอบด้วย

1. การสรรหาบุคลากร

อุดมการณ์ของบริษัทญี่ปุ่นในการสรรหาคนงานประจำก็คือการว่าจ้างผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ผู้ซึ่งจะอยู่กับบริษัทไปจนกระทั่งถึงขีดอายุที่กำหนดภายในบรรยากาศของบริษัทและระบบงาน ซึ่งนโยบายในการสรรหาคนงานที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดก็คือ การสรรหาคนงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวมของบริษัทมากกว่าเจาะจงเพียงงานใดงานหนึ่ง โดยเฉพาะดังนั้นบริษัทส่วนใหญ่จึงมีทางเลือกประการแรกคือ การว่าจ้างผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ตามระดับการศึกษาตามแบบแผนที่สำคัญๆ สามระดับด้วยกัน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งวิธีการกลั่นกรองทั้งนักศึกษาและบริษัทจะต้องทำการพิจารณาเลือกกันอย่างจริงจัง สำหรับนักศึกษาการเข้าทำงานครั้งแรกนั้นนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเกือบเป็นตัวแทนที่จะกำหนดอนาคตเลยทีเดียว ซึ่งหากว่าเขาเปลี่ยนนายจ้างนอกเหนือจากเหตุผลทางครอบครัวหรือการที่บริษัทล้มละลาย สังคมจะมองเขาด้วยสายตาชวนสงสัยว่าเป็นคนเห็นแก่ตัว

เรื่องผลประโยชน์ทางการเงินคงเป็นเหตุจูงใจ (ธัญญา ผลอนันต์, 2540, หน้า 74)

2. การฝึกอบรมและการพัฒนา

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้นว่าบริษัทมักจะรับผู้ที่จบการศึกษาใหม่ บริษัทจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมอาชีพขั้นพื้นฐานให้แก่ลูกจ้างประกอบไปกับการดำเนินงานด้านอื่น ซึ่งการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นมีลักษณะพิเศษคือ 1) เน้นมนุษย์สัมพันธ์ 2) เป็นความรับผิดชอบของบริษัท 3) เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องและมีความสามารถรอบด้าน 4) มีจุดประสงค์อันหลากหลายซึ่งประการแรกนั้นในการ

สอนงานจะไม่มีการจัดทำด้านเอกสารด้านความรู้ทางเทคนิคและไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานเลย เพราะเชื่อกันว่าวิธีการถ่ายทอดและสอนกันโดยตรงจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง และการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้ซึ่งเรียกว่าการอบรม

ในงานหรือ on the job training (OJT)

ประการที่หนึ่ง การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องเอาใจใส่ดูแลในเรื่องการพัฒนาของสมาชิกของบริษัท เสมือนกับครอบครัวดูแลสมาชิกของตน บริษัทจะต้องอุทิศทั้งเวลาและพลังงานไปในการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง แต่ทักษะ ความรู้ประสบการณ์ของพนักงานนั้นถือว่าเป็นทรัพย์สินของบริษัท ไม่ใช่ทรัพย์สินของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อได้รับการฝึกอบรมตามที่บริษัทจัดให้แล้ว พนักงานจะต้องนำมาแบ่งปันกันอย่างทั่วถึงกับบรรดาเพื่อนร่วมงานของตน ด้วยเหตุนี้เอง การฝึกอบรมลูกจ้างที่บริษัทลงทุนลงแรงนั้นจะขยายวงกว้างเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการว่าจ้างนั้นเป็นการว่าจ้างในระยะยาว

ประการที่สอง ภายใต้สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การยึดติดหรือมีความเชียวชาญในทักษะใด ๆ ในไม่ช้าก็จะกลายเป็นเรื่องล้าสมัยไปนั้น ไม่เป็นผลดีต่อตัวบุคคลและองค์กร ดังนั้น บริษัทส่วนมากจึงจัดให้มีโครงการฝึกอบรมประเภทต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อช่วยให้ลูกจ้างมีความรู้ความสามารถรอบด้าน การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่กระทำกันอย่างต่อเนื่องระยะยาว

ประการที่สาม การฝึกอบรมและพัฒนานั้นมีวัตถุประสงค์อันหลากหลาย เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการขึ้นพื้นฐานและความจำเป็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของบริษัท กล่าวคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และความสามารถในการผลิต มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ณ ที่ทำงาน สิ่งสำคัญมิใช่อยู่ว่าประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิตของลูกจ้างแต่ละคนแต่อยู่ที่ตัวประกอบอันสำคัญยิ่งคือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้วและผลิตภาพรวมของบริษัท ซึ่งระบบงานของญี่ปุ่นจะเป็นระบบงานที่ลูกจ้างทั้งหมดต้องให้ความสำคัญกันอย่างใกล้ชิดและปรองดองสอดคล้องกัน เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท ยิ่งกว่านั้น เพื่อความอยู่รอด บริษัทจะต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายในและภายนอกประเทศที่ไม่หยุดนิ่งและกำลังเปลี่ยนแปลงไป (ธัญญา ผลอนันต์, 2540, หน้า 93-94)

3. การเลื่อนตำแหน่งและการประเมินบุคลากร

บรรทัดฐานที่ใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบริษัทญี่ปุ่นคือ ความดีความชอบตามปีที่ปฏิบัติงานหรือตามอายุงาน เรียกว่า Nenko หมายถึง ความดีความชอบที่ลูกจ้างสั่งสมมาเป็นเวลานานเป็นปี ๆ จากการให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานของตนและรวมถึงความสามารถเชิงเทคนิคและเชิงสังคม

ด้วย ยิ่งลูกจ้างนั้นอยู่กับบริษัทนานเท่าใดก็ยิ่งจะมีประสบการณ์ในงานด้านต่าง ๆ มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งในการประเมินมักจะทำการ 3 ระยะ คือ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ในการประเมินนั้นไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มใด ๆ เป็นการประเมินที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเฝ้าสังเกตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ที่ทำการประเมินก็คือผู้บังคับบัญชานั้นเอง ผู้บังคับบัญชาจะทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายตัว การประเมินเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการเฝ้าสังเกตการณ์และ

ความรู้สึกลูกจ้างเอง การประเมินช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถติดตามกระบวนการพัฒนาของลูกจ้างแต่ละคน การประเมินจึงช่วยให้ทราบถึงเบื้องหลังข่าวสารข้อมูลอันจำเป็นต่อการฝึกอบรมและต่อการมอบหมายงานที่อาจจะเพิ่มขึ้น การบันทึกผลการประเมินนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ Jinji kiroku (บันทึกเกี่ยวกับบุคคล) ซึ่งบรรจุประวัติย่อ สุขภาพ การมาทำงาน และบันทึกเกี่ยวกับการมอบหมายงานที่ได้ปรับให้ถูกต้องตามสภาพความจริงในปัจจุบันไว้ (กฎหมายบังคับให้นายจ้างทุกรายอย่างน้อยต้องมีทะเบียนรายชื่อลูกจ้าง บัญชีการจ่ายค่าแรง และบันทึกการมาทำงาน ตามกฎหมายแรงงานพ.ศ. 2490 ซึ่งบริษัทใหญ่ ๆ จะมีแบบฟอร์มการประเมินของตนเอง ส่วนบริษัทเล็กจะมีการลอกเลียนแบบจากบริษัทแม่ของตนหรือบริษัทขนาดใหญ่ บริษัทที่มีความคิดริเริ่มเพียงไม่กี่บริษัทนำเอาระบบป้อนข้อมูลกลับ (feed-back system) ซึ่งเปิดให้มีการอภิปรายผลการประเมินกับ

ลูกจ้าง ตามปรกติจะไม่มีการเปิดเผยผลการประเมินให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ (ธัญญา ผลอนันต์, 2540, หน้า 137-138)

4. การลงโทษทางวินัยและการออกจากงาน

การลงโทษทางวินัย บริษัทญี่ปุ่นมักจะแยกการลงโทษทางวินัย (kiritsu) และการลงโทษ (shobutsu) และเน้นความสำคัญของระเบียบวินัยของกลุ่มและการปฏิบัติให้อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย ในทัศนะของฝ่ายบริหารวินัยนั้น โดยพื้นฐานแล้วหมายถึง ความสมานฉันท์ทางสังคมภายในบริษัท การให้ความเคารพนับถืออันเหมาะสมต่อผู้อาวุโสและผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่ค่อนข้างจะเคร่งครัด เช่น การมาทำงานตรงเวลาเพื่อที่จะไม่รบกวนคนอื่นซึ่งมาทำงานตรงเวลา การลงโทษทางวินัยนั้นมักไม่ค่อยพบเห็นกันบ่อยนักหากจำเป็นกระบวนการดังกล่าวก็จะมีขั้นตอนและหลายรูปแบบ เนื่องจากระบบการทำงานนั้นเป็นระบบที่จะต้องให้ความร่วมมือกันจึงต้องมีการพิจารณากันหลายประเด็นก่อนจะมีการลงโทษทางวินัย

ประการแรก มวลสมาชิกขององค์กรต่างก็มีส่วนในความรู้สึกอันแรงกล้าถึงหน้าที่รับผิดชอบ หากมีสิ่งใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่บริษัท มิใช่ผู้กระทำผิดเท่านั้นที่รับผิดชอบแต่ทั้งกลุ่มจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ หัวหน้ากลุ่มจะเป็นผู้รับผิดชอบขั้นสุดท้าย

ประการที่สอง ผู้บริหารเป็นจำนวนมากยังคงใช้วิธีการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งแบบเดิมอยู่ คือ กลุ่มหนึ่งที่ทะเลาะวิวาทจะถูกลงโทษทั้งคู่ไม่ว่าใครจะเป็นฝ่ายถูกหรือผิดก็ตาม

ประการที่สาม การปรับเปลี่ยนและความยืดหยุ่นของระบบงานทำให้การตัดสินใจใช้มาตรการลงโทษลำบาก เพราะแต่ละกรณีมีความแตกต่างกัน มีภูมิหลังที่ต่างกันจึงต้องปฏิบัติให้เหมาะสมแก่กรณี และต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม

ประการที่สี่ หากทำการลงโทษหลังจากที่ได้ทำการพิจารณาตัดสินในทันทีเพียงครั้งเดียวก็จะก่อให้เกิดผลเสียระยะยาวแก่ความสัมพันธ์ ณ สถานที่ทำงานดังนั้นจึงมีรูปแบบพื้นฐานในการลงโทษที่แตกต่างกันสองประการคืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการลงโทษอย่างหลังนั้นเป็นไปตามกระบวนการที่ได้วางแผนไว้การลงโทษอย่างไม่เป็นทางการ การลงโทษอย่างไม่เป็นทางการนั้น กระทำโดยกลุ่มงานของตนเองหรือโดยบริษัท จะมีการสร้างบรรยากาศด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผู้ทำผิดมีความรู้สึกว่าทั้งกลุ่มไม่เป็นมิตรกับตน เมื่อมีความสำนึกได้ก็จะทำการแก้ไขความผิดตนและหากไม่มีการแก้ไขก็จะไม่มีใครสนใจสนทนาปราศรัยด้วยและไม่ได้รับรู้ข่าวสารใด ๆ ในกรณีที่ร้ายแรงมาก จะไม่มีการมอบหมายงานให้เข้ามาทำงาน ถูกแยกให้อยู่คนเดียวและถูกตัดออกจากสังคม (Mura-hachibu) เป็นประเพณีที่ทำกันมานับเป็นศตวรรษนับว่าเป็นการลงโทษที่เจ็บปวดกว่าการลงโทษอย่างเป็นทางการเสียอีก

การลงโทษอย่างไม่เป็นทางการ การลงโทษอย่างไม่เป็นทางการคือ การลงโทษตามวิธีการทางวินัย ซึ่งมีข้อบังคับบรรยายไว้ในว่าด้วยการว่าจ้าง ในขั้นตอนแรกจะมีการตักเตือนด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการส่วนตัว หรือด้วยวิธีอื่นๆซึ่งลูกจ้างคนอื่นจะล่วงรู้ขั้นตอนต่อไปคือการขอให้เขียนจดหมายขอโทษ (shimatsy-shoi) ในประเทศญี่ปุ่น การขอโทษเป็นการแสดงการยอมรับความผิดของตนที่สำคัญและจำเป็นไม่ว่าความผิดจะหนักเบาเพียงใดก็ตาม ความผิดนั้นก็จะถูกลืมไปโดยง่ายหรือโดยทันที ทำให้ไม่ต้องมีการลงโทษกันอีก ดังที่กล่าวกันโดยทั่วไปว่า“ที่แล้ว ๆ มาก็ให้ลืมเสียเถิด” (mizu ni nagasu) การขอโทษมักเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการคืนดีกัน แต่ก็มิได้มีความหมายเป็นนัย ในญี่ปุ่นการยอมรับว่าตนผิด เป็นการพร้อมที่จะรับการลงโทษอันเหมาะสมแก่เหตุ ขั้นตอนต่อไปจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงิน คือการพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้างก่อนตามปกติจะให้พักงานเป็นเวลาหนึ่งอาทิตย์ถึงสามเดือนเป็นอย่างมาก แต่ลูกจ้างจำนวนมากเห็นว่าผลทางด้านจิตวิทยานั้นมีความสำคัญมากกว่าผลทางการเงินของตน ขั้นตอนต่อไปเป็นการลดค่าจ้างลงไปถึงขีดกำหนดสูงสุดที่กฎหมายอนุญาต คือ 10 % และในขั้นตอนสุดท้าย บริษัทจะเสนอให้ลาออกโดยสมัครใจโดยวิธีนี้ลูกจ้างอาจจะรักษาหน้าเอาไว้อย่างน้อยก็อย่างเป็นทางการและมีคุณสมบัติที่จะได้รับเงินชดเชยการเกษียณอายุเป็นเงินก้อนหนึ่ง และ

การลงโทษที่รุนแรงที่สุดก็คือการลงโทษทางวินัยให้ออกจากงานโดยไม่ได้รับเงินชดเชยแต่อย่างใด (สัญญา ผลอนันต์, 2540, หน้า 137-138) ในหนังสือ วิธีแห่งโตโยต้า ได้กล่าวถึงรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นไว้ดังนี้

องค์การแบบญี่ปุ่น จะให้ความสำคัญและความสนใจเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานและให้การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการจ้างงานตลอดชีพ ซึ่งในทางกลับกันพนักงานก็จะอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างสุดตัวเช่นกัน

การจ้างงานตลอดชีพ

เมื่อคนคนหนึ่งก้าวสู่องค์กร เขาจะอุทิศเพื่อองค์กรตลอดชีวิตและจะทำงานอยู่จนกระทั่งเกษียณอายุ เขาจะไม่เคลื่อนย้ายตนเองจากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่งอย่างเด็ดขาดองค์กรจะทำการเลี้ยงดูเขาตลอดชีวิตและไม่มีวันเลิกจ้าง สำหรับพนักงานคนหนึ่งๆแล้วการลาออกจากงานหรือถูกไล่ออกจากงานทำให้เขาสูญเสียอนาคตในสายอาชีพนั้นอย่างสิ้นเชิง ระบบการจ้างงานตลอดชีพของญี่ปุ่นมีกำเนิดจากธรรมเนียมประเพณีของญี่ปุ่นที่มีแนวความคิดที่ว่า การอุทิศตนให้แก่องค์กรนั้นมีค่าอย่างยิ่ง

เน้นการฝึกอบรม

ภายใต้การจ้างงานตลอดชีพ การฝึกอบรมภายในบริษัทไม่เพียงแต่จำเป็นเท่านั้น แต่ยังต้องจ่ายให้อีกด้วย พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัทผู้รับการฝึกอบรมอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. พนักงานใหม่
2. พนักงานทั่วไป
3. ผู้จัดการ

พนักงานใหม่จะได้รับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ด้วยวิธีการบรรยาย และการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติหน้าที่ หัวข้อเรื่องที่สำคัญที่จะสอนคือปรัชญาของบริษัทและการสอนทักษะทางเทคนิคพนักงานทั่วไปจะได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะทางเทคนิคที่เกี่ยวกับหน้าที่การงานประจำ และรวมถึงทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์การหมุนเวียนงานเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้นำมาใช้และเป็นคุณลักษณะของการฝึกอบรมในบริษัทญี่ปุ่น เช่นบริษัทฮอนด้ามอเตอร์มีการหมุนเวียนงานที่ได้รับการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบในช่วง 10 ปีแรก นโยบายของบริษัทโตโยต้ากำหนดให้มีการหมุนเวียนงานทุก ๆ 3 ปีบริษัท

แคนนอนมีนโยบายที่จะเลือกหัวหน้าแผนกจากพนักงานที่ผ่านการทำงานในฝ่ายต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ฝ่าย มาก่อนแล้วเท่านั้นซึ่งในการพัฒนาตนเอง เป็นคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการฝึกอบรมทั้ง เนื่องจากการมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีอยู่บ่อยๆและได้รับการเพิ่มเงินเดือนเป็น ตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองต่อไปการเลื่อนตำแหน่งงานบ่อย ๆ และการเพิ่ม ค่าจ้าง / เงินเดือนบ่อย ๆ โดยอายุงานและโดยความสามารถ จำนวนของค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกันตามความสามารถ และความพยายามในระดับสถานภาพเดียวกัน ความแตกต่างที่ เพิ่มขึ้นจึงสะท้อนความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล

ลักษณะการทำงานของบริษัทไทย

ข้อแรก ทศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง คนไทยไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือวิธีการใหม่ๆ ส่วนใหญ่มักยึดติดกับความเคยชินแบบเดิมๆ เคยทำมาอย่างไร ก็ทำอย่างนั้นต่อไป หากมีอะไรใหม่ในองค์กร จะกลายเป็นการสร้างควมรำคาญและมักจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร และในบางกรณี อาจถูกต่อต้านด้วย

ข้อที่สอง ไม่กล้าโต้แย้ง ในกรณีที่มีการเจรจาเรื่องหนึ่งเรื่องใด และแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยหรือ อาจกำลังสูญเสียผลประโยชน์ คนไทยมักจะมึนสับสนใจ ไม่โต้แย้ง แต่ก็ไม่เห็นด้วย ทำให้อีกฝ่าย เป็นผู้กุมเกมและไม่รู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริง นิสัยเช่นนี้ทำให้ไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เพราะ ในใจต่อต้าน แต่ไม่แสดงออก

ข้อที่สาม ไม่พูดสิ่งที่ควรพูด นอกจากจะไม่โต้แย้งแล้ว ในหลายกรณีคนไทยก็มักจะ ไม่แสดงออก ไม่ถาม ไม่พูดในสิ่งที่ควรพูด เมื่อมีข้อสงสัยหรือมีความคิดใดๆ ก็เก็บงำเอาไว้ ไม่บอกกล่าว ให้ชัดเจน บางครั้งทำให้เดินไปคนละทิศคนละทาง งานก็ไม่สำเร็จ ความสามารถที่มีก็ไม่ได้นำออกมา ใช้อย่างเต็มที่ สังเกตง่ายๆ เวลาที่มีการประชุมหรือสัมมนาเรื่องใด แทนที่จะซักถามให้เกิดความกระจ่าง ชัดเจน แต่มักจะนั่งเงียบ แล้วกลับมาครุ่นคิดหรือถามกันเองภายหลัง ตามคำที่มักจะได้ยินกันว่า ‘ไว้ไป พูดหลังไม่ค์’

ข้อที่สี่ ความรับผิดชอบ คนไทยมีจุดอ่อนในเรื่องการตรงต่อเวลา และการบริหารเวลา คนไทย มักไม่ทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ตกลงไว้ มักจะเลื่อนออกไป หรือ ไม่ก็เร่งทำในวินาทีสุดท้าย ก่อนถึงกำหนดเวลา ทำให้งานออกมาไม่มีคุณภาพ ประเทสุกเอาเผากิน และมักจะ ไม่ยอมตกลงหรือ เซ็นยินยอมรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะกลัวการผูกมัด

ข้อที่ห้า ขาดการวางแผนรองรับปัญหา ส่วนใหญ่คนไทยจะรอให้ปัญหาเกิดก่อน แล้วค่อยมาคิดแก้ไข เป็นการทำงานแบบ Reactive แต่จะไม่วางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มักจะรอให้นายเป็นผู้สั่งลงมาว่าจะให้ดำเนินการต่ออย่างไร แต่บางบริษัทเริ่มได้เห็นการทำงานแบบ Proactive ของผู้บริหารคนไทยหลายท่าน และหลายองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการจัดทำแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และการอบรมผู้บริหารเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติ ยิ่งในสถานการณ์ผันผวนเช่นนี้ ได้เห็นองค์กรทั้งไทยและต่างประเทศตื่นตัวลุกขึ้นมาเตรียมวางแผนรองรับกันอย่างเต็มที่

ข้อที่หก บอกแต่ข่าวดี คนไทยจะไม่กล้าบอกข่าวร้ายกับผู้บริหารต่างชาติ มักจะพยายามหาข่าวดีๆ หรือมีวิธีการในการเลียงไม่ตอบตามความเป็นจริง บางครั้งทำให้สถานการณ์ลุกลามใหญ่โตเกินแก้ และบางคนก็มักจะพูดเฉพาะในสิ่งที่เจ้านายอยากฟังเท่านั้น ระบบการทำงานประเภทนายว่าข้าพพลอยหรือขุนพลพลอยพยัก มีอยู่เป็นจำนวนมาก

ข้อที่เจ็ด ขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ไม่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้พัฒนาตนเอง เป็นจุดอ่อนอย่างยิ่งของคนไทย เพราะมักจะเก่งแบบศิลปินเดี่ยว ทำงานกับหมู่คณะไม่ค่อยได้ และไม่ชวนช่วยหาวิธีในการฝึกฝน พัฒนาทักษะและความคิดของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความรอบรู้ทางโลกหรือแม้กระทั่งเรื่องงาน ให้มีการต่อยอดขึ้นไปเรื่อยๆ

ข้อที่แปด ไม่มีความซื่อสัตย์ หรือ Integrity คนไทยนิสัยชอบโกหก แม้กระทั่งเรื่องเล็กน้อย เช่น มาสายก็อ้างว่าป่วย ออกไปข้างนอกเวลางาน จึงควรมีความซื่อสัตย์กับตนเองและองค์กรมากกว่านี้

ข้อที่เก้า ระบบพวกพ้อง คนไทยจะแยกไม่ออกระหว่างพวกพ้องและส่วนรวม มักจะปกป้องคนที่ถือว่าเป็นเพื่อน เป็นพวกเดียวกัน และจะปกป้องทั้งที่รู้ว่า ทำไม่ถูกต้อง แต่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม

ข้อที่สิบ แยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว คนไทยแยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มักจะเอามาพัวพันกันตลอดเวลา ชอบบอกรู้เรื่องของคนอื่น และเป็นที่มาของข่าวลือสารพัดชนิดที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานและองค์กร มักจะคุยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป มักลาออกโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามกำหนด แต่คาดหวังผลประโยชน์เต็มที่ เวลาโดนตำหนิเรื่องงาน ก็มักจะนำมาพัวพันเป็นเรื่องส่วนตัว ฯลฯ

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้
ความคาดหวังของนักศึกษาไทยในการทำงาน ประกอบด้วย

- ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน

- ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- ด้านนโยบายและบริหารขององค์กร
- ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ด้านการบริหารงานของบริษัท
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- ด้านสภาพการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิกา แสงสร (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์ พบว่า

1. พนักงานมีความคาดหวังในงานโดยรวม และรายด้านทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2. พฤติกรรมการทำงาน

ของพนักงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีสัจจธรรม ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับสูง

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกคิดเป็นร้อยละ 60.68 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .779$)

นุชนารถ คล่องใจ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของการของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) พนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่องานอยู่ในระดับสูงและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลใดก็ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและสายงาน ต่อกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 3) ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของการของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของการของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พัชรพรรณ ภาสบุตร (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า 1. พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะของงานรองลงมา คือ ด้านกฎระเบียบ ด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าเมื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีระดับความคาดหวังในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในการทำงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านบรรลุเป้าหมายขององค์กร รองลงมา คือ ด้านความน่าสนใจของงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้างาน เมื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังในการทำงานเชิงทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมา คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการอย่างแรงกล้าที่ดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ

สฤษฎ์ เจือประเสริฐ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ ☐ ของลูกค้า ☐ ที่มีต่อ ☐ การให้บริการหลังการขายของ บริษัท อี เมคคอลล ชิสเต็มส์ ☐ ประเทศไทย จำกัด พบว่า ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการส่วนใหญ่ ☐ จะอยู่ ☐ ในโรงพยาบาลเอกชน มากกว่า ☐ โรงพยาบาลรัฐบาล ส ☐ วน ☐ ใหญ่ ☐ เป ☐ นโรงพยาบาลขนาด 201-300 เตียง ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการส่วนใหญ่ ☐ มีอายุการทำงาน 5 – 15 ปี ☐ เป ☐ นผู้ ☐ ที่ใช้ ☐ เครื่อง CT (Computed Tomography) ที่มีอายุการใช้งาน 3 ปี ผลการวิเคราะห์ ☐ ข ☐ ้อมูลความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการได้ ☐ รับจากการบริการทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ ☐ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ☐ ข ☐ ้อมูลความคาดหวังของผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการโดยรวมอยู่ ☐ ในระดับมากในทุก ☐ ด้าน โดย

เรียงลำดับจากมากไปน ☐ อยดังนี้ ค ☐ ำเนินการตอบสนองต่อ ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ ค ☐ ำเนินสิ่งที่สามารถจับต ☐ ้องได้ ☐ ำด้านความเชื่อถือได้ ☐ ในการบริการ ค ☐ ำด้านความเชื่อมั่นต่อ ☐ ้อการบริการ และค ☐ ำด้านความเข ☐ ใจที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีต ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ ผลการวิเคราะห์ ☐ ข ☐ ้อมูลผลการบริการที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการได้ ☐ รับ โดยรวมอยู่ ☐ ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ

จากมากไปน ☐ อย ดังนี้ ค ☐ ำด้านความเชื่อถือได้ ☐ ในการบริการ ค ☐ ำด้านความเชื่อมั่นต่อ ☐ ้อการบริการ ค ☐ ำเนินสิ่งที่สามารถจับ ต ☐ ้องได้ ☐ ค ☐ ำเนินการตอบสนองต่อ ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ และค ☐ ำด้านความเข ☐ ใจที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีต ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการและผลการบริการที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการได้ ☐ รับสรุปได้ ☐ ว ☐ ำ

ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีความคาดหวังในการบริการสูงกว ☐ ำผลการบริการที่ได้ ☐ รับทั้ง 2 ค ☐ ำเนิน คือ ค ☐ ำเนินการตอบสนองต่อ ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ และค ☐ ำด้านความเข ☐ ใจที่ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีต ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ หมายความว่า ☐ ำผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการไม่ ☐ ได้ ☐ รับความพึงพอใจต่อ ☐ ้อการบริการ และผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีความคาดหวังในการบริการต่ำกว ☐ ำผลการบริการที่ได้ ☐ รับทั้ง 3 ค ☐ ำเนิน คือ ค ☐ ำเนินสิ่งที่สามารถจับต ☐ ้องได้ ☐ ค ☐ ำด้านความเชื่อถือได้ ☐ ในการบริการ และค ☐ ำด้านความเชื่อมั่นต่อ ☐ ้อการบริการ หมายความว่า ☐ ำผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการได้ ☐ รับความพึงพอใจต่อ ☐ ้อการบริการ ทั้ง 3 ค ☐ ำเนิน ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการ สรุปได้ ☐ ว ☐ ำ ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีความพึงพอใจในระดับ น ☐ อยในค ☐ ำเนินสิ่งที่สามารถจับต ☐ ้องได้ ☐ และผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในค ☐ ำด้านความเชื่อถือได้ ☐ และค ☐ ำด้านความเชื่อมั่นต่อ ☐ ้อการบริการ ส ☐ วนความไม่ ☐ พึงพอใจ ผู้ ☐ ใช้ ☐ บริการไม่ ☐ พึงพอใจในระดับน ☐ อยในค ☐ ำเนินการตอบสนองต่อ ☐ ้อผู้ ☐ ใช้ ☐ และ

ค ☐ านความเข ☐ ใจที่มีต ☐ อผ ☐ ุ ☐ ไร ☐ ป ☐ จจัด ☐ านบุคคลที่แตกต ☐ างกันมีความ
 คาดหวังในบริการและได ☐ รับผลการบริการจากบริษัท ยีอี เมคคอลล ซิสเต็มส ☐ ประเทศไทย จำกัด
 ดังนี้ 1. ป ☐ จจัด ☐ ามูลส ☐ วนตัวในค ☐ าน ชนิดของเครื่องมือแพทย์ ☐ ที่แตกต ☐ างกัน มีความ
 คาดหวังในการบริการจาก จากบริษัท ยีอี เมคคอลล ซิสเต็มส ☐ ประเทศไทย จำกัด แตกต ☐ างกัน ส ☐
 วนป ☐ จจัด ☐ ามูลส ☐ วนตัวในค ☐ านอื่นๆ คือ ประเภทโรงพยาบาล ขนาดโรงพยาบาล อายุการ
 ทำงานของผ ☐ ุ ☐ ไร ☐ เครื่อง และอายุของเครื่องมือแพทย์ ☐ แตกต ☐ าง กัน มีความคาดหวังในการ
 บริการจากบริษัท ยีอี เมคคอลล ซิสเต็มส ☐ ประเทศไทย จำกัด ไม่ ☐ แตกต ☐ างกัน 2. ป ☐ จจัด
 ข ☐ ามูลส ☐ วนตัวในค ☐ าน ประเภทโรงพยาบาล ขนาดโรงพยาบาล อายุการทำงาน of ผ ☐ ุ ☐ ไร ☐
 เครื่อง ชนิดของเครื่องมือแพทย์ ☐ และอายุของเครื่องมือแพทย์ ☐ ที่แตกต ☐ างกัน ได ☐ รับผลการ
 บริการจากบริษัท ยีอี
 เมคคอลล ซิสเต็มส ☐ ประเทศไทย จำกัด ไม่ ☐ แตกต ☐ างกัน

ญาณิณี รัตตกุล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ
 ทำงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานของบริษัทต่างชาติแห่งหนึ่งที่ประกอบ
 ธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจ
 ในการทำงานในบริษัทต่างชาติที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติใน
 ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี
 แรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และ
 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านที่เหลือจากนี้มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปาน
 กลาง และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริษัทต่างชาติที่
 ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้าน
 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ด้าน
 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง
 บุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ
 ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชดาวรรณ เกิดประกอบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานและ
 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : บริบทของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในไทย พบว่า ในภาพรวม

ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า การเพิ่มคุณค่างาน การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ คุณภาพชีวิตในการทำงานและวงจรคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทางบวกและมีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทย ระดับบังคับบัญชา บริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด

เรณู สุขฤทธิกิจ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจิตใจ ด้านที่มุ่งใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคำจูน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

สนทยา เขมวรัตน์และผศ.ธานี คงเพชร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า 1.ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยด้านที่มีความพอใจสูงที่สุด คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมการสอน ด้านหลักสูตร ด้านการบริการทางวิชาการ และด้านอาคารสถานที่ 2.ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมการสอน ด้านการบริการทางวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านหลักสูตร 3.นักศึกษา

ที่มีเพศ ระดับชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 4.นักศึกษาที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวม ด้านหลักสูตร และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 5.นักศึกษาที่มีพื้นความรู้ และรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้านหลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 6.นักศึกษาที่มีอาชีพ และประเภทของหลักสูตรต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ พบว่า 1.ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน 2.เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการสิทธิ์ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

TNI

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งคณะผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเนินการดังนี้

1. แบบของการวิจัย
2. ประชากร
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาไทยในประเทศไทย

- กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 689 คน (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา 2557)
2. กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 262,277 คน (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา 2557)
3. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 4,255 คน (ที่มา : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผู้สำเร็จการศึกษา 2552-2556)
4. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย จำนวน 168,116 (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาไทย เป้าหมายได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4
2. กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4
3. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย

โดยการสุ่มประชากรตรงตามลักษณะที่กำหนดจะศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มประชากรแบบอย่างง่าย (Sample Random sampling) วิธี สุ่ม ตัวอย่าง และการ คำนวณ กลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 399.63 คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยที่จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จะต้องครอบคลุมกลุ่มกลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม

โดยเป็นการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆตามลักษณะทางภูมิศาสตร์หรือตามพื้นที่ คือ ตามภูมิภาคของประเทศไทย คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยภายในกลุ่มที่เป็นตัวแทน โดยกำหนดสัดส่วนความน่าจะเป็นต่อขนาดของตัวอย่าง โดยมีวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

สูตรการหาขนาดตัวอย่าง (n)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในรูปของสัดส่วน

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (5%)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น

1.แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. แบบสอบถามการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น โดยมีลำดับขั้นตอนการสร้างดังนี้

1.1 กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบสอบถามการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

1.2 กำหนดประเด็นหลักของเนื้อหาในแบบสอบถามการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

1.ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท จำนวน 2 ข้อ

2.ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 2 ข้อ

3.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

4.ด้านนโยบายและบริหารองค์กร จำนวน 6 ข้อ

5.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน จำนวน 17 ข้อ

6.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ

7.ด้านการบริหารงานของบริษัท จำนวน 3 ข้อ

8.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

9.ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1.3 กำหนดรูปแบบคำถาม ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามวิธีของ Likert มี 5 ระดับดังนี้

1 หมายถึง ส่งผลน้อยที่สุด

2 หมายถึง ส่งผลน้อย

3 หมายถึง ส่งผลปานกลาง

4 หมายถึง ส่งผลมาก

5 หมายถึง ส่งผลมากที่สุด

1.4 ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับลักษณะที่กำหนดไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5 ปรับปรุงแก้ไขข้อความแล้วจัดทำแบบสอบถาม

1.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้วิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตัวอย่างไว้โดยวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามให้สอดคล้องกับจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลโดยแปลงให้อยู่ในรูปของรหัสและแปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นรายข้อและรายด้าน
3. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อและรายด้าน
4. แปลความหมายค่าเฉลี่ยน้าหนักคำถามแบ่งเป็น ตามแนวคิดของเบสท์ (ณรงค์ศักดิ์

สุมาลย์โรจน์.2534 : 67. อ้างอิงมาจาก Best. 1970 : 201-204) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง คาดหวังน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง คาดหวังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง คาดหวังมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

5. วิเคราะห์น้ำหนักของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัท

ญี่ปุ่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	%
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	49	12.3
	21-25 ปี	296	74.0
	26 ปีขึ้นไป	55	13.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	126	31.5
	ปริญญาตรี	238	59.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.0
คณะที่กำลังศึกษาหรือ คณะที่จบการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ	202	50.5
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	93	23.3
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	105	26.3
สถาบันที่กำลังศึกษา หรือสถาบันที่จบ การศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(TNI)	231	57.8
	สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI	169	42.3
ลักษณะงานที่คาดหวัง หรือปฏิบัติอยู่	งานสำนักงาน	111	27.8
	งานการผลิต	88	22.0
	งาน Project	161	40.3
	อื่นๆ	40	10.0

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	%
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่	131	32.8
	หัวหน้างาน	82	20.5
	หัวหน้าแผนก	62	15.5
	ผู้จัดการส่วนงาน	71	17.8
	อื่นๆ	54	13.5
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	180	45.0
	1-2 ปี	111	27.8
	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	109	27.3

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็น 47.0 % และแบ่งเป็นเพศหญิงมีจำนวน 212 คน คิดเป็น 53.0 % ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 21 ปีมีจำนวน 49 คน คิดเป็น 12.3 % ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปีมีจำนวน 296 คน คิดเป็น 74.0 % และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26 ปีขึ้นไปมีจำนวน 55 คน คิดเป็น 13.8 % ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 126 คนคิดเป็น 31.5 % ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 238 คน คิดเป็น 59.5 % และผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็น 9.0 % ตามลำดับ

คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นคณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 202 คน คิดเป็น 50.5 % คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 93 คน คิดเป็น 23.3 % และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 105 คน คิดเป็น 26.3 % ตามลำดับ

สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นสถาบันเทคโนโลยี

ไทย-ญี่ปุ่น(TNI) มีจำนวน 231 คน คิดเป็น 57.8 % และสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีจำนวน 169 คน คิดเป็น 42.3 % ตามลำดับ

ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งานสำนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 111 คน คิดเป็น 27.8 % ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งานการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 88 คนคิดเป็น 22.0 % ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งาน Project ของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 161 คน คิดเป็น 40.3 % และลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่อื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 40 คน คิดเป็น 10.0 % ตามลำดับ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 131 คน คิดเป็น 32.8 % ตำแหน่งหัวหน้างานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 82 คน คิดเป็น 20.5 % ตำแหน่งหัวหน้าแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 62 คน คิดเป็น 15.5 % ตำแหน่งผู้จัดการส่วนงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 71 คน คิดเป็น 17.8 % และตำแหน่งอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 54 คน คิดเป็น 13.5 % ตามลำดับ

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 180 คน คิดเป็น 45.0 % อายุการทำงาน1-2 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 111 คน คิดเป็น 27.8 % และอายุการทำงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 109 คน คิดเป็น 27.3 % ตามลำดับ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายด้าน

	N	Mean	Std. Deviation
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	400	4.1000	.80724
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	400	4.0175	.80549
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	400	4.3025	.73644
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	400	4.4475	.68806
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	400	4.3750	.74213
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	400	4.3350	.74442
ด้านการบริหารงานของบริษัท	400	4.2425	.79073
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	400	4.2450	.79470
ด้านสภาพการทำงาน	400	4.3225	.75160
ภาพรวม	400	4.6375	.58476
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4475 รองมาคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.3750 โดยที่ปัจจัยทุกด้านส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท

	N	Mean	Std. Deviation
การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม	400	3.9125	.88135
การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงาน	400	4.0250	.86095
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	400	4.1000	.80724
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.0250 รองมาคือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.9125 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง	400	4.0150	.82855
การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ	400	3.7050	1.00274
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	400	4.0175	.80549
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ย 4.0150 รองมาคือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ มีค่าเฉลี่ย 3.7050 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ	400	4.1025	.80847
มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ	400	4.1175	.84586
มีการส่งไปฝึกอบรมในต่างประเทศ (โดยเฉพาะญี่ปุ่น)	400	4.0425	.96593
มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้	400	3.8725	.98929
มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงาน	400	3.9700	.90894
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	400	4.3025	.73644
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.1175 รองมาคือ มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.1025 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

	N	Mean	Std. Deviation
มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน	400	4.1525	.82823
นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน	400	4.2000	.75924
นโยบายการดำเนินธุรกิจสามารถปฏิบัติได้	400	4.1450	.80036
นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก	400	4.2225	.73780
บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน	400	4.1725	.86000
เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท	400	4.0400	.88053
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	400	4.4475	.68806
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ย 4.2225 รองมาคือ นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.2000 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้	400	4.0675	.83046
ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน	400	4.1100	.83345
มีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน ล่วงเวลา	400	4.1625	.83537
มีระบบแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปีเปลี่ยนเป็น ค่าตอบแทน	400	3.8875	1.06191
มีสวัสดิการเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์ม	400	4.0475	.91232
การรับประกันการมีโบนัสประจำปี	400	4.1825	.92538
มีสวัสดิการอาหารกลางวัน	400	3.9625	1.06250
มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับพ่อแม่	400	3.9625	1.15951
มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตร	400	3.9075	1.04002
มีสวัสดิการสำหรับการศึกษาของบุตร	400	3.9450	1.04148
มีสวัสดิการสำหรับค่าที่พักอาศัย	400	3.8400	1.14791
มีสวัสดิการสำหรับค่าเดินทาง	400	3.9825	1.08172
มีสวัสดิการรถรับส่ง	400	4.0075	1.02473
มีสวัสดิการประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม	400	4.0600	.97662
มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี	400	4.1775	.85605
มีสวัสดิการกู้ยืมเงินฉุกเฉิน	400	3.8625	1.03744
มีสวัสดิการห้องออกกำลังกายให้กับพนักงาน	400	3.8250	1.16738
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	400	4.3750	.74213
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานพบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การรับประกันการมีโบนัสประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.1825 รองมาคือ มีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.1775 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

	N	Mean	Std. Deviation
ลักษณะงานที่รับผิดชอบท่านสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนได้อย่างเต็มความสามารถ	400	4.0400	.89745
ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ	400	4.1300	.83956
ลักษณะงานที่รับผิดชอบปริมาณงานมีความเหมาะสม	400	4.0175	.87413
ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย	400	4.0175	.89677
ลักษณะงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถสูง	400	3.9950	.86420
ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	400	4.1025	.84485
ลักษณะงานที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาต่างประเทศ	400	4.0200	.88122
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	400	4.3350	.74442
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.1300 รองมาคือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.1025 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท

	N	Mean	Std. Deviation
บริษัทที่มีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงาน ทุกคน	400	4.1250	.88958
บริษัทรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป	400	4.0650	.89037
รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มี ระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนกัน	400	4.0450	.85721
ด้านการบริหารงานของบริษัท	400	4.2425	.79073
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา
ไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผล
มากที่สุด คือ บริษัทที่มีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย 4.1250 รองมาคือ
บริษัทรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป มีค่าเฉลี่ย
4.0650 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

	N	Mean	Std. Deviation
ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง	400	4.0225	.91328
ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	400	4.2075	.77843
ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเป็นกันเอง	400	3.9975	.92987
ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆเรื่อง	400	3.8725	.97397
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	400	4.2450	.79470
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ย 4.2075 รองมาคือ ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.0225 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย
ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อยสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	400	4.1825	.77505
ภายในบริษัทมีสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดี เพียงพอ	400	4.0275	.91039
สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	400	4.2650	.81328
ด้านสภาพการทำงาน	400	4.3225	.75160
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.2650 รองมาคือ สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.1825 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา

ด้าน	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)		สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI	
	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	231	4.1212	169	4.0710
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	231	3.9610	169	4.0947
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	231	4.3203	169	4.2781
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	231	4.4719	169	4.4142
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	231	4.3810	169	4.3669
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	231	4.3377	169	4.3314
ด้านการบริหารงานของบริษัท	231	4.3247	169	4.1302
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	231	4.3333	169	4.1243
ด้านสภาพการทำงาน	231	4.3636	169	4.2663
ภาพรวม	231	4.6494	169	4.6213
Valid N (listwise)	231		169	

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษาพบว่า สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4719 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4142 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	180	4.0167	220	4.1682
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	180	3.8833	220	4.1273
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	180	4.2333	220	4.3591
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	180	4.3444	220	4.5318
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	180	4.3111	220	4.4273
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	180	4.2444	220	4.4091
ด้านการบริหารงานของบริษัท	180	4.1667	220	4.3045
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	180	4.1889	220	4.2909
ด้านสภาพการทำงาน	180	4.2333	220	4.3955
ภาพรวม	180	4.5611	220	4.7000
Valid N (listwise)	180		220	

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานกับคนที่ทำงาน พบว่าคนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3444 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5318 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา

ด้าน	คณะ บริหารธุรกิจ		คณะ วิศวกรรมศาสตร์		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท	202	4.1436	93	4.0860	105	4.0286
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	202	4.0644	93	3.8817	105	4.0476
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน	202	4.3515	93	4.1720	105	4.3238
ด้านนโยบายและการบริหาร องค์กร	202	4.4950	93	4.3763	105	4.4190
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการในการทำงาน	202	4.4158	93	4.2581	105	4.4000
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	202	4.3762	93	4.2258	105	4.3524
ด้านการบริหารงานของ บริษัท	202	4.2723	93	4.0753	105	4.3333
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในองค์กร	202	4.2673	93	4.0968	105	4.3333
ด้านสภาพการทำงาน	202	4.3663	93	4.2258	105	4.3238
ภาพรวม	202	4.6782	93	4.5376	105	4.6476
Valid N (listwise)	202		93		105	

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา พบว่า คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4950 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3763 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4190 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงาน และคนที่ทำงาน

ด้าน	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	125	3.9760	106	4.2924	55	4.1091	114	4.0526
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	125	3.8160	106	4.1321	55	4.0364	114	4.1228
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	125	4.2320	106	4.4245	55	4.2364	114	4.2983
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	125	4.3440	106	4.6226	55	4.3455	114	4.4473
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	125	4.2640	106	4.5189	55	4.4182	114	4.3421
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	125	4.2640	106	4.4245	55	4.2000	114	4.3947
ด้านการบริหารงานของบริษัท	125	4.2080	106	4.4623	55	4.0727	114	4.1579
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	125	4.2400	106	4.4434	55	4.0727	114	4.1492
ด้านสภาพการทำงาน	125	4.2560	106	4.4905	55	4.1818	114	4.3070
ภาพรวม	125	4.5520	106	4.7642	55	4.5818	114	4.6403
Valid N (listwise)	125		106		55		114	

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่าสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3440 ส่งผลอยู่ในระดับมาก สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.6226 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4182 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4473 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คณะบริหารธุรกิจ							
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	50	4.0400	71	4.2958	29	4.0690	52	4.0770
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	50	3.8200	71	4.1127	29	4.0345	52	4.2500
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	50	4.1800	71	4.4789	29	4.2069	52	4.4231
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	50	4.3800	71	4.6338	29	4.4138	52	4.4616
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	50	4.2800	71	4.5352	29	4.4483	52	4.3654
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	50	4.3400	71	4.4366	29	4.1724	52	4.4423

ตารางที่ 16 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงาน ในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบ การศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คณะบริหารธุรกิจ							
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านการบริหารงานของบริษัท	50	4.2600	71	4.4366	29	4.0690	52	4.1731
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	50	4.2800	71	4.4085	29	3.9655	52	4.2307
ด้านสภาพการทำงาน	50	4.4200	71	4.4507	29	4.2069	52	4.2885
ภาพรวม	50	4.6200	71	4.7746	29	4.5517	52	4.6731
Valid N (listwise)	50		71		29		52	

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงาน ในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบ การศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4200 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.6338 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4483 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4616 ส่งผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คณะวิศวกรรมศาสตร์							
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	25	4.0400	9	4.2222	17	4.0000	42	4.1190
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	25	3.6000	9	4.3333	17	3.9412	42	3.9286
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	25	4.2400	9	4.0000	17	4.1176	42	4.1905
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	25	4.3600	9	4.5556	17	4.2941	42	4.3810
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	25	4.2000	9	4.2222	17	4.2353	42	4.3095
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	25	4.1200	9	4.2222	17	4.1176	42	4.3333
ด้านการบริหารงานของบริษัท	25	4.0400	9	4.2222	17	3.8824	42	4.1428
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	25	4.1600	9	4.2222	17	4.0000	42	4.0714
ด้านสภาพการทำงาน	25	3.9600	9	4.4444	17	4.1176	42	4.3810
ภาพรวม	25	4.4000	9	4.6667	17	4.5294	42	4.5952
Valid N (listwise)	25		9		17		42	

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มี

ค่าเฉลี่ย 4.3600 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5556 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.2941 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.3810 ส่งผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	50	3.8800	26	4.3077	9	4.4444	20	3.8500
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	50	3.9200	26	4.1154	9	4.2222	20	4.2000
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	50	4.2800	26	4.4231	9	4.5556	20	4.2000
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	50	4.3000	26	4.6154	9	4.2222	20	4.5500
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	50	4.2800	26	4.5769	9	4.6667	20	4.3500
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	50	4.2600	26	4.4615	9	4.4444	20	4.4000
ด้านการบริหารงานของบริษัท	50	4.2400	26	4.6154	9	4.4444	20	4.1500
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	50	4.2400	26	4.6154	9	4.5556	20	4.1000

ตารางที่ 18 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงาน ในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่ จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

ด้าน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI)				สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI			
	คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน		คนที่ไม่ได้ทำงาน		คนที่ทำงาน	
	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean
ด้านสภาพการทำงาน	50	4.2400	26	4.6154	9	4.2222	20	4.2000
ภาพรวม	50	4.5600	26	4.7692	9	4.7778	20	4.6500
Valid N (listwise)	50		26		9		20	

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงาน ในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3000 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.6154 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.6667 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5500 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดรูปแบบของปัญหาที่จะศึกษาเป็นการกำหนดปัญหาที่จะศึกษา
2. กำหนดปัญหาเฉพาะงานวิจัย
3. การเลือกรูปแบบการสำรวจเลือกให้ตรงจุดมุ่งหมายของการวิจัย
4. สร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. กำหนดรูปแบบในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. กำหนดการเข้าตารางข้อมูล
7. การเตรียมการสำหรับผู้สอบถามและผู้ถูกสอบถาม
8. การวิเคราะห์ผลของข้อมูลที่ออกมาในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล
9. การทดสอบสมมติฐาน

กลุ่มที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาไทยในประเทศไทย

- กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 689 คน (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา 2557)
2. กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 262,277 คน (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา 2557)
3. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 4,255 คน (ที่มา : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผู้สำเร็จการศึกษา 2552-2556)

4. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย จำนวน 168,116 (ที่มา: ข้อมูลสถิติการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4
2. กลุ่มนักศึกษาไทยสถาบันอื่นๆในประเทศไทย ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4
3. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. กลุ่มนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆในประเทศไทย

โดยการสุ่มประชากรตรงตามลักษณะที่กำหนดจะศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มประชากรแบบแบ่งกลุ่มหรือแบ่งตามพื้นที่ (Cluster or area sampling) โดยเป็นการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆตามลักษณะทางภูมิศาสตร์หรือตามพื้นที่ โดยกำหนดสัดส่วนความน่าจะเป็นต่อขนาดของตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่างและการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 399.63 คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยที่จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จะต้องครอบคลุมกลุ่มกลุ่มนักศึกษาไทยเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติงานอยู่ ตำแหน่ง และอายุการทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษากันคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีลำดับขั้นตอนการสร้างดังนี้(อังคณา ล้วนสายยศ,2539,หน้า21-29)

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบสอบถามการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น
2. กำหนดประเด็นหลักของเนื้อหาในแบบสอบถามการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

- 1.ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท จำนวน 2 ข้อ
- 2.ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 2 ข้อ
- 3.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
- 4.ด้านนโยบายและบริหารองค์กร จำนวน 6 ข้อ
- 5.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน จำนวน 17 ข้อ
- 6.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ
- 7.ด้านการบริหารงานของบริษัท จำนวน 3 ข้อ
- 8.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 4 ข้อ
- 9.ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. กำหนดรูปแบบคำถาม ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามวิธีของ Likert มี 5 ระดับดังนี้

- 1 หมายถึง ส่งผลน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ส่งผลน้อย
- 3 หมายถึง ส่งผลปานกลาง
- 4 หมายถึง ส่งผลมาก
- 5 หมายถึง ส่งผลมากที่สุด

4. ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับลักษณะที่กำหนดไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ

5. ปรับปรุงแก้ไขข้อความแล้วจัดทำแบบสอบถาม
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้วิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถแบ่งเป็นเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็น 47.0 % และแบ่งเป็นเพศหญิงมีจำนวน 212 คน คิดเป็น 53.0 % ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 21 ปีมีจำนวน 49 คน คิดเป็น 12.3 % ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปีมีจำนวน 296 คน คิดเป็น 74.0 % และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26 ปีขึ้นไปมีจำนวน 55 คน คิดเป็น 13.8 % ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 126 คนคิดเป็น 31.5 % ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 238 คน คิดเป็น 59.5 % และผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็น 9.0 % ตามลำดับ

คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า คณะบริหารธุรกิจมีจำนวน 202 คน คิดเป็น 50.5 % คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 93 คน คิดเป็น 23.3 % และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 105 คน คิดเป็น 26.3 % ตามลำดับ

สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(TNI) มีจำนวน 231 คน คิดเป็น 57.8 % และสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีจำนวน 169 คน คิดเป็น 42.3 % ตามลำดับ

ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งานสำนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 111 คน คิดเป็น 27.8 % ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งานการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 88 คนคิดเป็น 22.0 % ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่งาน Project ของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 161 คนคิดเป็น 40.3 % และลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่อื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 40 คน คิดเป็น 10.0 % ตามลำดับ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 131 คน คิดเป็น 32.8 % ตำแหน่งหัวหน้างานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 82 คน คิดเป็น 20.5 % ตำแหน่งหัวหน้าแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 62 คน คิดเป็น 15.5 % ตำแหน่งผู้จัดการส่วนงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 71 คน คิดเป็น 17.8 % และตำแหน่งอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 54 คน คิดเป็น 13.5 % ตามลำดับ

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 180 คน คิดเป็น 45.0 % อายุการทำงาน 1-2 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 111 คน คิดเป็น 27.8 % และอายุการทำงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 109 คน คิดเป็น 27.3 % ตามลำดับ

2. ภาพรวม

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายด้าน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4475 รองมาคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.3750 โดยที่ปัจจัยทุกด้านส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.0250 รองมาคือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.9125 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ย 4.0150 รองมาคือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ มีค่าเฉลี่ย 3.7050 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.1175 รองมาคือ มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.1025 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ย 4.2225 รองมาคือ นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.2000 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การรับประกันการมีโบนัส

ประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.1825 รองมาคือ มีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.1775 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.1300 รองมาคือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.1025 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ บริษัทมีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย 4.1250 รองมาคือ บริษัทรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.0650 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ย 4.2075 รองมาคือ ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.0225 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทย ต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.2650 รองมาคือ สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.1825 ปัจจัยทุกข้อส่งผลอยู่ในระดับมาก

3. จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา พบว่า สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4719 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4142 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

4. จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานกับคนที่ทำงาน พบว่าคนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการ

บริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3444 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5318 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด

5. จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา พบว่า คณะที่กำลังศึกษาหรือคณะที่จบการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4950 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3763 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4190 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

6. จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่าสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3440 ส่งผลอยู่ในระดับมาก สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.6226 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4182 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4473 ส่งผลอยู่ในระดับมาก

7. จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4200 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.6338 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.4483 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.4616 ส่งผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

8. จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3600 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5556 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.2941 ส่งผลอยู่ในระดับมาก และคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.3810 ส่งผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

9. จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น รายด้าน จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน พบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.3000 ส่งผลอยู่ในระดับมาก คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI) คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.6154 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ไม่ได้ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.6667 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI คนที่ทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.5500 ส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรให้มุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ส่วนค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานที่บริษัทควรจะให้แก่พนักงาน ก็คือการรับประกันการมีโบนัสประจำปี มีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่พนักงานและบริษัทควรมีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงหน้า อีกทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติจะต้องมีความน่าสนใจ สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพรรณ ภาสบุตร (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะของงานรองลงมา คือ ด้านกฎระเบียบ ด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้า

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน พบว่าข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ การรับประกันการมีโบนัสประจำปี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ด้านการบริหารงานของบริษัท พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ บริษัทมีความยุติธรรมเสมอภาคกับพนักงานทุกคน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สรุปได้ว่าความคาดหวังการได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงทำให้มีความ

ภาคภูมิใจ ถ้าได้ร่วมงานกับบริษัทญี่ปุ่นคาดหวังว่าจะต้องมีความมั่นคงในการทำงาน คาดหวังอยากให้มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ คาดหวังให้บริษัทรับประกันการมีโบนัสประจำปี ลักษณะงานที่รับผิดชอบคาดหวังว่าจะต้องมีความน่าสนใจ คาดหวังบริษัทจะต้องมีความยุติธรรมเสมอ ภาคลกับพนักงานทุกคน คาดหวังว่ามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานและคาดหวังว่าสถานที่ทำงานจะต้องมีความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรีย์ ครุฑใจกล้า (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือทวีทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory) พบว่า ด้านปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นระดับมากโดยเรียงลำดับดังนี้ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนด้านปัจจัยอนามัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และด้านสภาพการทำงาน ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ด้านนโยบาย และการบริหารของบริษัทและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา จำแนกตามคนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน จำแนกตามคนที่กำลังศึกษาหรือคนที่จบการศึกษา จำแนกตามสถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน และจำแนกตามคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันที่กำลังศึกษาหรือสถาบันที่จบการศึกษา คนที่ไม่ได้ทำงานและคนที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักศึกษาไทยที่เรียนสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI และคนที่ทำงานแล้วที่จบจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นกับคนที่ทำงานแล้วที่จบจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ต่างมีความคาดหวังว่าจะทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นนั้น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรสำคัญ กลุ่มนักศึกษาไทยที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมีความคาดหวังว่าจะทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นสภาพการทำงาน บริษัทจะต้องมุ่งเน้นให้สถานที่ในการทำงานมีความปลอดภัย สะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและภายในบริษัทจะต้องมี

สถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอ ส่วนมุมมองของคนที่จบการศึกษาระดับบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจบจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ต่างมีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรที่เน้นให้งานมีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจมีความชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในขณะที่มุมมองของคนที่กำลังศึกษาระดับบริหารธุรกิจจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานโดยรับประกันว่าจะต้องมีโบนัสประจำปี มีการตรวจสอบประจำปีและมีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงหน้า กลุ่มนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาหรือจบจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI ต่างมีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทควรมุ่งเน้นนโยบายและการบริหารองค์กรให้งานมีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานเหมือนกัน กลุ่มนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาหรือจบจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและจบจากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องมีนโยบายและการบริหารองค์กรที่เน้นให้งานมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นสำคัญ ในขณะที่มุมมองของคนที่กำลังศึกษาระดับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสถาบันอื่นๆที่ไม่ใช่ TNI มีความคาดหวังว่าการทำงานกับบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะต้องให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานโดยรับประกันว่าจะต้องมีโบนัสประจำปี มีการตรวจสอบประจำปีและมีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของญานินี รัตกุล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานของบริษัทต่างชาติแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปีโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงานในบริษัทต่างชาติที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปีโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านที่เหลือจากนี้มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริษัทต่างชาติที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปีโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ด้านค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้กลุ่มนักศึกษาไทยที่ใช้เป็นตัวอย่างยังไม่ครอบคลุมทุกสถาบันการศึกษาควรที่จะศึกษาสถาบันการศึกษาที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้
2. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจในภาพรวมและรายด้าน เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึก ควรมีการเก็บข้อมูลในประเด็นที่เฉพาะเจาะจงในด้านที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

TNI