

การปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงาน แบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยในญี่ปุ่น

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงาน และวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ในบริษัท หรือสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาคคันโต ประเทศญี่ปุ่น จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึง ปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น ด้านระบบการทำงาน 6 ประเด็น ได้แก่ การดำเนินงานด้านเอกสาร การติดต่อสื่อสารภายในทีม การวางแผนงานระยะยาว การหมุนเวียน เปลี่ยนงาน การส่งเสริมให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการสอนงานในทุกตำแหน่งงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พบประเด็นด้านแนวปฏิบัติ 5 ประเด็น ได้แก่ แนวปฏิบัติกรณีการติดต่องานต่างแผนก การเลิกงานหรือการออกจาก ที่ทำงาน ทรงผมและการแต่งกายของพนักงานหญิง การจัดบันทึกระหว่างการประชุม และเรื่องการลางาน ด้านวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย พบว่า ใช้วิธีการปรับตัวตามแนวคิด Kaizen cycle ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังพบการสนับสนุน ทางสังคม (Social Support) ที่มีส่วนสำคัญในการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานของแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ในประเทศญี่ปุ่น ณ ปัจจุบัน

คำ

สำคัญ

การปรับตัวทางวัฒนธรรม, วัฒนธรรมทำงานแบบญี่ปุ่น, แรงงานชาวไทยในญี่ปุ่น

Adjustments of Thai Workers to the Japanese Work Culture in Japan

Abstract

This research aimed to study the problems and obstacles caused by the cultural differences at work and the adjustment to the Japanese work culture among Thai workers in Japan. The research was conducted based on a qualitative research design. Data were collected from an in-depth interview with 10 Thai workers working in companies or workplaces located in the Kanto region of Japan. The study results indicated problems and obstacles caused by differences in the Japanese work culture, consisting of six points: document operations, intra-team communication, long-term planning, job rotation, continuous self-improvement, and strict career coaching in every job position. In this regard, five practical guidelines were found, i.e., practical guidelines for contacting other departments, getting off work or leaving the office, the hair styles and clothing of female employees, how to take minutes for meetings, and taking leaves of absence from work. With regard to the adjustment to the Japanese work culture among Thai workers, they used the Kaizen cycle process, which focuses on developing and improving one's own work. Moreover, social support was seen to play an important role in the adjustment to the Japanese work culture among Thai workers at present.

Key words

cultural adjustment, Japanese work culture, Thai workers in Japan

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในทุกมิติทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี จากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประเทศต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงของข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมโลกเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมการทำงานของคนในปัจจุบัน ชาวต่างชาติมีความต้องการเดินทางมาทำงานในประเทศไทย และคนไทยมีความต้องการเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ จากข้อมูลของกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางานได้สรุปสถิติของคนไทยส่วนใหญ่มีความต้องการไปทำงาน 5 ประเทศ ได้แก่ ไต้หวัน เกาหลี อิสราเอล ญี่ปุ่น และมาเลเซียตามลำดับ (กรมการจัดหางาน กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ, 2566, น.4-7) นอกจากนี้จากผลสำรวจของกระทรวงสาธารณสุข แรงงาน และสวัสดิการ ประเทศญี่ปุ่นในเดือนตุลาคม ปี 2023 จะเห็นได้ว่าแรงงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ตั้งแต่ที่รัฐบาลญี่ปุ่นออกมาตรการส่งเสริมการจ้างแรงงานแรงงานชาวต่างชาติ ทั้งนี้จำนวนแรงงานชาวต่างชาติในแต่ละประเภทงาน ทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการบริการ อุตสาหกรรมการค้าและการค้าปลีก อุตสาหกรรมบริการด้านอาหารและที่พัก และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องด้วยเช่นกัน (กระทรวงสาธารณสุข แรงงานและสวัสดิการ ประเทศญี่ปุ่น, 2023, น.3-10)

การเดินทางไปทำงานหรือประกอบอาชีพในต่างประเทศทำให้บุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Cultural Adjustment) ที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมบ้านเกิด ซึ่งการปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นกระบวนการระยะยาวที่แต่ละคนต้องมีความเข้าใจถึงความคล้ายคลึงและความแตกต่างของวัฒนธรรมเดิมและวัฒนธรรมใหม่ จนเกิดการปรับตัวและสามารถดำเนินชีวิตด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมนั้น ๆ (พรวิภา เทาตะวานิช และ อรัญญา ดุ้ยคัมภีร์, 2564, น.14-16) ในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ เป็นเรื่องที่ต้องปรับตัวและทำความเข้าใจ เพราะมีความแตกต่างกันทั้งทางภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม แนวคิด ทักษะคติ ความรับผิดชอบและวิธีการทำงาน ทั้งนี้การปรับตัวทางสภาพแวดล้อมของวัฒนธรรมในต่างประเทศ ล้วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยส่วนบุคคล กล่าวคือ ภูมิหลัง บุคลิกนิสัย ความคาดหวัง ระดับการเตรียมตัว ทักษะการสื่อสารและใช้ภาษา รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของประเทศเจ้าบ้านก็ล้วนมีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมด้วย (พินนภา หมวกยอต และคณะ, 2563, น. 106-127)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงประสงค์จะศึกษาการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยมุ่งหวังการสร้างองค์ความรู้และแนวทางการปรับตัวของบุคคลที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ รวมไปถึงการเข้าใจสภาพการทำงานและการใช้ชีวิตของแรงงานชาวไทยในประเทศญี่ปุ่นและได้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่น เพราะการยอมรับความแตกต่างและการเรียนรู้ระหว่างกันช่วยให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตอยู่ในความต่างต่างนั้นได้ด้วยความสะดวกสบายในจิตใจ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างสรรค์สังคมที่มีความเข้มแข็งและเชื่อมโยงกันได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงาน
2. ศึกษาวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

รัชณี ปิยะธำรงชัย (2561) กล่าวถึงแนวคิด ธรรมเนียมปฏิบัติและวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีลักษณะการบริหารจัดการที่เน้นการจ้างงานตลอดชีวิต การตัดสินใจแบบกลุ่ม เปิดโอกาสให้พนักงานเปลี่ยนสายงานได้ และวัฒนธรรมการทำงานในบริษัทญี่ปุ่นมีลักษณะพิเศษที่ได้ถูกนำมาปรับใช้กับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแนวคิดหลักในเรื่อง “HORENSO” (รายงาน-ติดต่อ-ปรึกษา) แนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลาวิธีการปฏิบัติงาน การว่ากล่าวตักเตือนต่อหน้าพนักงานคนอื่น ๆ ความกระตือรือร้น/ความรับผิดชอบในการทำงาน และการเติบโตทางสายงานแบบกว้าง ๆ เป็นลักษณะการหมุนเวียนเปลี่ยนงานให้เกิดการเรียนรู้งานทั้งหมด เป็นลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น

มนัญญ์ ภูริ โกชนจันทร์ (2562) กล่าวว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มีบริบทสูง (High-context Culture) กล่าวคือการทำงานที่มีกระบวนการจัดการแบบใช้กลุ่มเป็นศูนย์กลาง เน้นกระบวนการสามัคคีและสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มุ่งเน้นผลสำเร็จในระยะยาว มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีระเบียบวินัย รอบคอบ ตรงเวลา จริงจัง และมีความรับผิดชอบสูง ทั้งนี้ได้ชี้ให้เห็นแนวทางการบริหารความขัดแย้งและความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อให้ชาวไทยสามารถทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 15 ประเด็น ได้แก่ การปรับตัว การให้ความช่วยเหลือและดูแล การบริหารความเครียด การแสดงน้ำใจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเข้าใจผู้อื่น การสร้างความสัมพันธ์ การให้กำลังใจและสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน ท้องถิ่น มีความรับผิดชอบ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรม การจัดการการเปลี่ยนแปลง การกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการทรัพยากรบุคคลระหว่างประเทศ และเพิ่มความสามารถด้านภาษาศาสตร์

ตรีภพ เมฆบริบูรณ์ และ ณกมล จันทรสม (2565) ที่ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการสื่อสารตามหลัก HORENSO ในด้านการรายงานและติดต่อประสานงานด้วยข้อมูลเดียวกันทุกระดับทุกแผนกเพื่อให้การทำงานราบรื่น หากเกิดปัญหาหัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา การทำงานเป็นทีม ในด้านการประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกภายในทีมเป็นระยะ ๆ ส่งผลให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด การพัฒนาบุคลากรในด้านการอบรมในระยะแรกของการทำงาน และระหว่างการทำงาน ทั้งนี้ยังมีการคัดเลือกพนักงานเพื่อส่งไปอบรมเรียนรู้ทักษะการทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และแนวคิดโคเซ็น ในด้านการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย ซึ่งแนวคิดเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น จะพบว่ารูปแบบวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีธรรมเนียมหรือหลักปฏิบัติการทำงานที่มีแบบแผนมาตรฐานชัดเจน ทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบสูง เคร่งครัดเรื่องเวลา รายงานความคืบหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา มีการถ่ายทอดงาน หมุนเวียนและเรียนรู้งานใหม่ภายในองค์กร รวมไปถึงการปรับปรุงและพัฒนาในระดับความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

3.2 สภาพปัญหาการทำงานของแรงงานชาวต่างชาติในประเทศญี่ปุ่น

พริภา เหาตะวานิช และ อรัญญา ตัญคำภีร์ (2564) ได้ศึกษาการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้ใช้แรงงานไทยย้ายถิ่น โดยระบุว่า แรงงานไทยจำนวนหลายแสนคนเดินทางไปทำงานในประเทศ ได้หวัน สิงคโปร์ เกาหลีใต้ บรูไน

ญี่ปุ่น มาเลเซีย และฮ่องกงตามลำดับ ซึ่งแรงงานย้ายถิ่นเหล่านี้ต้องประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการกีดกันทางจิตใจในภาระหนี้สินก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การถูกนายจ้างเอาเปรียบในการไม่ปฏิบัติตามสัญญาจ้าง และปัญหาการปรับตัวทางวัฒนธรรมใน 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) แรงจูงใจหลัก ซึ่งผู้ใช้แรงงานมีความคาดหวังรายได้ที่มากกว่าเดิม 2) ภาระจำใจเมื่อต้องย้ายถิ่น กล่าวคือแรงงานไทยที่ต้องการย้ายถิ่น มีความรู้สึกสับสน และมีความตื่นเต้นที่จะต้องพบกับสิ่งแวดล้อมใหม่ ในขณะที่เดียวกันก็มีความกลัวและวิตกกังวลในเรื่องภาษา และสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่ทราบแน่ชัด 3) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม 4) สิ่งรบกวนใจจากสภาพแวดล้อมใหม่ เช่น ความโดดเดี่ยว ความคิดถึงบ้าน ความเป็นห่วงครอบครัว และความรู้สึกอยากกลับบ้าน 5) ความทุกข์ในการดำเนินชีวิต แรงงานต้องเผชิญกับอุปสรรค และความยากลำบากในการดำเนินชีวิตต่างแดน ทำให้เกิดความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย อึดอัด วิตกกังวล และเบื่อหน่าย และ 6) การได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม โดยนายจ้างไม่ได้ให้การช่วยเหลือและดูแลอย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

Li และ Yamato (2020) ศึกษาถึงการรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแรงงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น โดยทำการศึกษาจากแรงงานชาวต่างชาติทั้งหมด 120 คน พบว่า มากกว่าร้อยละ 70 มีแนวโน้มระดับความเครียด ซึ่งสามารถจำแนกได้ 4 ประเด็น ได้แก่ ความเครียดต่อภาระงานเชิงปริมาณ ความเครียดต่อภาระงานเชิงคุณภาพ ความเครียดต่อภาระงานกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้ นอกเหนือจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แรงงานชาวต่างชาติยังมีความเครียดด้านการสื่อสารและการใช้ชีวิต ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสภาวะสุขภาพจิต ดังนั้นในบริษัทหรือสถานประกอบการควรมีที่ปรึกษา (Counselor) หรือคนที่คอยรับฟังปัญหาและแนะนำวิธีการปรับตัวในการทำงานร่วมกัน

Phan (2020) กล่าวว่าจากการมีจำนวนแรงงานชาวเวียดนามเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในประเทศญี่ปุ่น ส่งผลให้เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารที่มีสาเหตุมาจากระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นต่ำ จึงมีข้อเสนอด้านการจัดการศึกษาสำหรับสถาบันภาษาและบริษัทจัดหางาน ให้เพิ่มชั่วโมงการสอนภาษาญี่ปุ่น โดยเพิ่มโอกาสการฝึกสนทนาจริงกับอาจารย์ชาวญี่ปุ่นให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงเนื้อหาการเรียนการสอนด้านการสนทนาให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การเปลี่ยนหนังสือเรียนจาก Minna no Nihongo เป็น Marugoto เป็นต้น เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของแรงงานชาวเวียดนามที่ต้องการไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นให้ดียิ่งขึ้น

Koyama (2022) ศึกษาถึงปัญหาการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นของชาวต่างชาติที่มีความรู้และทักษะสูงได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการทำงานแบบกลุ่ม โดยชี้ให้เห็นถึงประเด็นนอกเหนือจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แรงงานต่างชาติที่ต้องทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นที่ต้องทำความเข้าใจ กล่าวคือการเข้าใจถึงเอกลักษณ์ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทักษะผู้นำที่หลอมรวมทีมให้เป็นหนึ่งเดียว (Inclusive Leadership) ภาวะผู้นำแบบโลกาภิวัตน์ (Global Leadership Competency) โดยเฉพาะความสามารถในการจัดการด้วยตนเอง รวมไปถึง การจัดจ้างที่ปรึกษาด้านอาชีพ (Self-Career Dock หรือ Career Consultant) ในสถานที่ทำงาน

Yamamoto และ Minakami (2021) ศึกษาถึงความเครียดจากการทำงานของชาวต่างชาติที่ทำงานบริษัทผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นในหนึ่งปีแรก โดยทำการสำรวจความเครียดที่เกิดขึ้นแยกตามระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น N5-N4 เป็นกลุ่มที่มีระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นต่ำ และในระดับ N3 ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นสูง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตและการทำงานในประเทศญี่ปุ่นต่ำและมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้

มีความเครียดทางจิตใจแตกต่างกันตามระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น และต้องมีการสนับสนุนทางสุขภาพจิต (Mental Health Support) ในระดับที่แตกต่างกัน

Naito และ Nguyen Thi (2021) ศึกษาแนวทางการศึกษาเรียนรู้การสื่อสารบนความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นของแรงงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จากการสัมภาษณ์แรงงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ชาวจีน และชาวเวียดนาม พบว่า แรงงานชาวต่างชาติมีแนวทางการศึกษาเรียนรู้ด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมญี่ปุ่นผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ การฝึกอบรมในองค์กร การเรียนรู้จากประสบการณ์ส่วนตัว และการศึกษาจากสถาบันภายนอก แต่ก็ยังพบปัญหาในการสื่อสารภายในจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมอยู่มาก จึงได้เสนอให้มีความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กร ในการจัดการเรียนรู้และฝึกอบรมให้เข้าใจถึงการสื่อสาร และการทำงานภายใต้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมตามประเภทธุรกิจ ขนาดและความต้องการขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงสภาวะปัญหาในการทำงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น รวมถึงแนวคิดและวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่วิธีการทำงานและหลักปฏิบัติที่มีแบบแผนมาตรฐานชัดเจน ด้านข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและแนวทางการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น พบว่า ได้เสนอแนวทางการแก้ไขจากสถานประกอบการหรือบริษัท ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขปัญหา และยังไม่ปรากฏการศึกษาในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่เกิดจากตัวผู้ใช้แรงงานเอง ซึ่งการแก้ไขปัญหาจากตนเองเป็นวิธีแก้ไขปัญหที่สามารถทำได้ทันทีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด งานวิจัยครั้งนี้จึงจะศึกษาการปรับตัวด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยในญี่ปุ่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับแรงงานชาวไทยได้เตรียมพร้อมตนเองก่อนที่จะไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นอย่างเหมาะสม

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้างที่ได้รับการรับรองจริยธรรมในมนุษย์ ใบรับรองเลขที่ COE No. 66/014 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือคนไทยที่กำลังทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นหรือสถานประกอบการในเขตภูมิภาคคันโต ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยมีวีซ่าทำงาน วีซ่าคู่สมรส หรือวีซ่าพำนัถาวร มีระยะเวลาในการทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศญี่ปุ่นมากกว่า 1 ปี และมีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นระดับ N2 ขึ้นไป จำนวน 10 คน ดำเนินการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม 2566 โดยมีข้อมูลส่วนตัวด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจ และอายุการทำงาน ตามที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนตัวและการทำงาน

รหัสผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	JLPT Level	ตำแหน่งงาน	ประเภทธุรกิจ	อายุการทำงาน
JC-01	หญิง	25	ปริญญาตรี	เทียบเท่า N1	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	บริษัทจัดหางาน	1 ปี
JC-02	ไม่ระบุ	26	ปริญญาตรี	เทียบเท่า N1	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	บริษัทนำเข้า	1 ปี 4 เดือน
JC-03	หญิง	30	ปริญญาโท	N1	ผู้ช่วยบรรณารักษ์	มหาวิทยาลัย	2 ปี
JC-04	หญิง	42	ปริญญาตรี	N1	เจ้าหน้าที่ดูแลสต็อกสินค้า	นำเข้า-ส่งออก	3 ปี
JC-05	หญิง	25	ปริญญาตรี	N2	ผู้จัดการร้านอาหาร	ร้านอาหาร	1 ปี 2 เดือน
JC-06	หญิง	31	ปริญญาโท	N2	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	บริษัทจัดหางาน	1 ปี 3 เดือน
JC-07	หญิง	39	ปริญญาตรี	N1	ครูผู้ช่วย	โรงเรียน	3 ปี 2 เดือน
JC-08	หญิง	32	ปริญญาตรี	N1	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	บริษัทจัดหางาน	2 ปี
JC-09	ชาย	35	ปริญญาโท	N1	หัวหน้าโรงงาน	โรงงานผลิตอาหาร	2 ปี
JC-10	ชาย	26	ปริญญาตรี	N2	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	บริษัทนำเข้า	1ปี 6 เดือน

5. ผลการวิจัย

5.1 สภาพการทำงานทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่าแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นในปัจจุบัน มีตำแหน่งงานในหน้าที่หลากหลายแตกต่างกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งหากจะพิจารณาถึงความหลากหลายแล้ว สามารถแบ่งกลุ่มอาชีพได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มงานบริการและสนับสนุน (Service and Support officer) และกลุ่มพนักงานบริษัท (Company Officer)

นอกจากนี้ทุกตำแหน่งงานมีโต๊ะทำงานส่วนตัว มีสำนักงานที่ตั้งเป็นหลักแหล่ง สภาพแวดล้อมดี สะอาดปลอดภัย มีเวลาทำงานและเลิกงานที่กำหนดชัดเจน โดยมีชั่วโมงทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน และมีวันหยุด 8-10 วันต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่มีชุดยูนิฟอร์ม ยกเว้นตำแหน่งพนักงานโรงงาน มีการทำงานล่วงเวลา (Overtime) ตามลักษณะงาน แต่ส่วนใหญ่ไม่มีการทำงานล่วงเวลา ใช้การเดินทางโดยขนส่งสาธารณะหรือจักรยานส่วนตัว

ทั้งนี้ลักษณะงานในแต่ละอาชีพของแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่นในสภาพปัจจุบัน นอกเหนือจากการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นแล้ว แรงงานชาวไทยได้ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติอื่น ๆ หลากหลายเชื้อชาติ ได้แก่ จีน ไต้หวัน ฮองกง เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย พม่า และเนปาล เป็นต้น ทำให้ต้องมีการปรับตัวด้านการงานและวัฒนธรรมการทำงานที่หลากหลายในมิติที่ซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากมีประเด็นทางวัฒนธรรม แนวคิด แนวปฏิบัติในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปมากกว่าหนึ่งวัฒนธรรม

5.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น ได้พบปัญหาและอุปสรรคในประเด็นด้านวิธีการทำงาน เช่น การดำเนินงานด้านเอกสาร มีการติดต่อสื่อสารภายในทีมอยู่เสมอ มีการวางแผนระยะยาว การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การส่งเสริม/ผลักดันให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการสอนงานในทุกตำแหน่งงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

- (JC01) “ตอนที่เข้ามาทำงาน เป็นช่วงหลังโควิด เลยไม่มีสอบวัดระดับ แต่ใช้สอบ JPT เทียบเอา...คะแนนก็เทียบเท่า N1 ค่ะ มีแค่เลขนี้...พอทำงานไปได้เกือบ ๆ ปี ที่ทำงานก็อยากให้เราไปสอบใบขับขี่ เพราะงานเราบางที ต้องออกไปเยี่ยมลูกค้าที่ทำงานตามที่ตั้ง ๆ ที่เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นผ่านบริษัทเรา.... แล้วก็บอกว่าถ้าสอบผ่านให้เพิ่มค่าแรงและสวัสดิการให้ด้วยค่ะ.... อยากได้ค่าแรงเพิ่มด้วย...ก็ไปสอบ...ก็ผ่านค่ะ”
- (JC02) “ตอนที่มาทำงานเราก็กังไม่รู้อะไรเลย... ทำงานเสร็จเราก็ไปวางโต๊ะ แล้วเขาไม่ยอมเซ็นอนุมัติสักที...เราก็กังใจ เลยเอาไปให้หัวหน้าใหญ่เซ็นเลย ข้ามผู้จัดการไป. แต่เขาก็เซ็นให้นะ..พอได้อีก 2 วันต่อมา...โดนเรียกตำหนิเลยคะ...ว่าทำไมไม่ให้เขาเซ็นอนุมัติก่อน...เราก็บอกไปว่าส่งไปแล้วไง...ผู้จัดการตอบมาว่า ถ้าให้เซ็นอนุมัติอะไร ต้องส่งมาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน...ส่งเอกสารมาแล้วเซ็นเลยไม่ได้...เราก็กังใจกลัวว่าเราส่งงานไปก่อนกำหนดแล้ว แต่จริง ๆ คือเราส่งงานช้าไป..ข้ามขั้นตอนไม่ได้...เขาให้เราวางแผนโปรแกรมทัวร์ทั้งปีเลย ตอนมาทำแรก ๆ ตกใจเลยนะ วางแผนทั้งปีเลยหรอ ควร 6 เดือนก่อนไหม...ไม่ได้นะ ต้องวางแผนงานทั้งปี ”
- (JC04) “ที่นี่เขาสอนงานกันจริงจังมากเลยนะ...ขนาดที่อายุเท่านี้(อายุ 42 ปี) ประสบการณ์การทำงานก็มีมาบ้างแหละนะ แต่ก็ไม่ได้... เพราะที่นี่ระบบข้อมูลเขาเยอะมาก ที่ไทยสอนงานก็ประมาณ 3 เดือนใช้ใหม่ที่ญี่ปุ่นไม่ใช่นะ สอนงานกันยาว ๆ 6 เดือนบวก ๆ...พี่ก็เป็นคนที่เปลี่ยนมาเยอะพอสมควร...แต่เข้าไปทำงานที่ไหน เขาสอนงานให้หมดนะ จะมาแบบอายุมากแล้ว ไม่ต้องสอนงานหรอก แบบนี้ไม่มีนะ”
- (JC05) “ที่นี่จะมีในส่วนร้านอาหาร และคาราโอเกะค่ะ ช่วงปีแรกก็ดูแลในส่วนเฉพาะร้านอาหาร แต่กึ่งแบ่ง ๆ ช่วยกัน ๆ กับคนญี่ปุ่น...คนญี่ปุ่นก็รับผิดชอบหน้าร้าน เราก็รับผิดชอบหลังร้าน.... ช่วงกลางวัน มีเรียนภาษาญี่ปุ่นด้วยค่ะ รู้สึกว่าภาษาญี่ปุ่นตอนนี้มันไม่พอ (หัวเราะ) ต้องเรียนเพิ่มนิดนึง”
- (JC06) “ทำงานช่วงแรก ๆ มีอยู่วันหนึ่ง วันนั้นฝนตกหนักมาก เราเลยไปทำงานสาย เราก็รีบแล้วนะ ไม่ได้ดูเวลาด้วยว่าสายกี่นาที แต่จำได้ว่าไม่เกิน 10 นาทีนะ...พอเข้าออฟฟิศมาก็นั่งทำงานปกติ...วันต่อมา ผู้จัดการก็มาคุยด้วย บอกว่าถ้ามาทำงานสาย ก็ต้องแจ้งด้วยว่าจะมาสาย. เข้าใจนะว่าถ้าลางานหรือหยุดงานต้องแจ้งล่วงหน้า แต่ถ้าเราถ้ามาสายนิดหน่อย ต้องแจ้ง เราก็กังใจว่าไม่ต้องแจ้งก็ได้ แต่ไม่ได้ไง นิดหน่อยของเราไม่เท่ากัน ”

จากตัวอย่างข้อมูลข้างต้น จะพบว่าแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่นส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่มีสาเหตุจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในประเด็นวิธีการทำงานที่หลากหลาย จากรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นนั้นมีความเป็นเอกลักษณ์และเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มีบริบทสูง (High-context Culture) กล่าวคือเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นกระบวนการทำงานแบบกลุ่ม มีขั้นตอนและแผนงานชัดเจน มีระเบียบวินัย เคร่งครัด ตรงเวลา วางแผนระยะยาว และมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีบริบทสูงนี้ เป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจและท้าทาย ซึ่งจากผลการศึกษาพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแบบญี่ปุ่นที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อีก 6 ประเด็น โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้

1) การดำเนินงานด้านเอกสาร (Document Operations) เป็นกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านเอกสารที่ต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าในระดับต่าง ๆ จะต้องเป็นไปตามขั้นตอน การส่งเอกสารเซ็นอนุมัติในแต่ละขั้นตอนจะต้อง

มีการวางแผนด้านระยะเวลาที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ระยะเวลาที่เหมาะสมควรไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อให้หัวหน้างานในแต่ละลำดับได้มีระยะเวลาในการตรวจสอบและพิจารณารายละเอียดที่เพียงพอ หากพบจุดที่ต้องปรับแก้ ก็สามารถนำไปปรับแก้และนำกลับมาพิจารณาอนุมัติอีกครั้งก่อนดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้ตามเวลาที่กำหนด

2) การติดต่อสื่อสารภายในทีม (Intra-team Communication) การสื่อสารที่ดีภายในทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันของหลาย ๆ ฝ่าย ตามแนวคิด “HORENSO” (報・連・相) เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างกันภายในทีม โดยมีเป้าหมายในการติดตามงานอย่างใกล้ชิดและการสื่อสารอย่างเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าของงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำหรือคำชี้แนะในการทำงานภายในทีมอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการแจ้งเมื่อเกิดปัญหาหรือสิ่งผิดปกติในการทำงาน แม้เรื่องเล็กน้อยก็ไม่ควรมองข้าม ตลอดจนการขอคำปรึกษาเมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการทำงาน

3) การวางแผนงานระยะยาว (Long term Planning) เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบและการทำงานเป็นทีมในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดภาพกว้างของแนวทางการทำงาน ประเด็นสำคัญและเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจนของทีมงานแต่ละส่วน ทั้งนี้ยังช่วยให้สามารถกำหนดแผนงานส่วนย่อยภายในทีมได้อีกด้วย เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความเสี่ยงและแผนงานนอกแผนที่อาจเกิดขึ้นได้

4) การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การหมุนเวียนและการเปลี่ยนงานภายในบริษัทญี่ปุ่นเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ เป็นโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงาน ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องย้ายไปทำงานในบริษัทอื่นหรือสายงานอื่นเพื่อเติบโตและเรียนรู้ใหม่ ภายหลังจากมีประสบการณ์การทำงานระยะหนึ่ง หัวหน้างานจะพิจารณามอบหมายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานให้รับผิดชอบร่วม ทั้งนี้พนักงานบางคนอาจจะถูกย้ายไปทำงานในแผนกหรือสาขาอื่น ๆ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะและประสบการณ์การทำงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานจะช่วยให้พนักงานมีมุมมองระดับกว้างและเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self-Improvement) เป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่เสมอ โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานของตนเองและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) การสอนงานในทุกตำแหน่งงาน (On-the-Job Training) ในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นใช้วิธีการฝึกแบบ OJT (On-the-Job Training) กล่าวคือเป็นการฝึกทักษะที่สำคัญในการทำงานและเตรียมความพร้อมของพนักงานใหม่หรือผู้ที่เข้าทำงานใหม่ในองค์กร กล่าวคือพนักงานจะได้รับการถ่ายทอดเนื้อหางานและได้เรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากการปฏิบัติงานในสถานที่จริงในทุกตำแหน่งงาน ถึงแม้ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานนั้นมาแล้ว ก็ยังคงมีระบบการสอนงานและการถ่ายทอดเนื้อหางานอย่างเข้มงวดอยู่เสมอ บางองค์กรใช้เวลามากกว่า 6 เดือน เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานในแต่ละองค์กรมีลักษณะการทำงานที่เฉพาะทางและข้อมูลที่ซับซ้อน บริษัทญี่ปุ่นจึงให้ความสำคัญกับระบบการสอนงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

5.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านแนวปฏิบัติ

จากข้อคำถามต่อเนื่องจากปัญหาและอุปสรรคที่พบภายหลังมาทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น พบว่านอกเหนือ

จากปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการทำงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทยได้ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานด้านแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นไว้อย่างน่าสนใจหลากหลายประเด็น เช่น แนวปฏิบัติกรณีการติดต่องานต่างแผนก การเลิกงาน หรือการออกจากที่ทำงาน ทรงผมและการแต่งกายของผู้หญิง การจดบันทึกระหว่างการประชุม และการลางาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(JC01) “ก็คงเป็นเรื่องการติดต่องานต่างแผนกค่ะ คือต้องได้ติดต่อกับแผนกบัญชีตลอดค่ะ ตอนแรกที่มาทำงานยังไม่รู้อะไร เวลาที่มีธุระเกี่ยวกับงานเงิน เราก็จะเดินไปติดต่อกับคนที่ไหนต้องติดต่อวันละหลาย ๆ ครั้ง เรื่องมาทีไร เราก็ไปติดต่อกับเขา ก็ทำให้เสียเหงื่อหัวใจ เราก็ไม่เข้าใจ เหงื่อหัวใจอะไร ติดต่อเรื่องงานนะ... แต่เขาไม่บอกเราตรง ๆ นะ ...ตอนหลัง ๆ มารู้อะไรว่า ถ้าต้องได้ติดต่อกับแผนก จะรวบรวมไว้ก่อน เช่น งานของช่วงเช้า รวบรวมไว้แล้วติดต่อทีเดียว ถ้าช่วงบ่ายเข้ามาอีก ก็ไปช่วงบ่ายอีกที 2 ครั้งต่อวันพอ”

(JC03) “น่าจะเป็นเรื่องการจดบันทึกค่ะ ที่ญี่ปุ่นเขาจะมีการประชุมตอนเช้าก่อนเริ่มงานเป็นประจำอยู่แล้ว หัวหน้างานก็จะแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่จะต้องประชุมเสร็จเขาก็จะถามว่าเข้าใจไหม จำได้หรือไม่ ใครมีคำถามอะไรไหม ไปทำงานช่วงแรก ๆ... ก็ฟังอย่างเดียวเลย เขาก็ถามจำได้นะ พวกวันที่ เวลา ตัวเลขต่างๆ ด้วย มันมีหลายงาน หลายเวลา หลายตัวเลข...หลังจากนั้นเวลาประชุมต้องจดโน้ตด้วยค่ะ อันนี้ที่สำคัญ”

(JC07) “กับเรื่องเวลาเลิกงาน หนูก็ชวนคนญี่ปุ่นกลับบ้านปกติ ก็ถามจะกลับมั๊ย เขาก็บอกจะกลับแหละ เหมือนกัน...ก็กลับบ้านไป... พออีกวันสองวัน หัวหน้าก็มาบอกว่า ถ้าหัวหนายังไม่กลับ. ยังเลิกงานไม่ได้ ต้องอยู่ทำงานรอจนกว่าหัวหน้าจะกลับ...ซึ่งวันนั้น หัวหน้าเขามีประชุมอยู่ชั้นสอง ซึ่งมันไม่ได้เกี่ยวกับงานของหนู...แต่เขาบอกว่าต้องอยู่”

(JC08) “มีหลายเรื่องเลยคะ...ช่วงทำงานแรก ๆ เจอเรื่องชุดทำงานกับทรงผมคะ...ประมาณว่าวันนั้นปล่อยผมไปทำงาน...คนญี่ปุ่นก็มองแปลก ๆ. แล้วก็เข้ามาทักว่าวันนี้ผมสวยจัง...เดี๋ยวก็ทักอีกหลาย ผมสวยจัง...เราก็เริ่มคิดหะ มันยังงี้...แปลก ๆ...กับอีกวัน ช่วงนั้นมันร้อนมาก เลยจะไม่ใส่เสื้อทับไปเลยใส่เสื้อสีดำไปทำงาน...ก็มองแปลก แล้วพูดว่าวันนี้เสื้อสวย หนูว่ามันแปลก ๆ ค่ะ...มารู้ทีหลังว่าเวลามาทำงานต้องมัดผมให้เรียบร้อย ปล่อยผมมาทำงานไม่ได้ และต้องใส่เสื้อทับทุกวันที่มาทำงาน และไม่ควรใส่สีดำไปทำงาน ควรใส่เสื้อสีโทนสว่าง ๆ สีอ่อน ๆ ไปทำงานดีกว่า ไม่งั้นจะถูกมองแปลก ๆ ”

(JC10) “เรื่องลางานครับ คือถ้าเราจะลางานหรือหยุดงานอะไร เราต้องแจ้งหัวหน้างานล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 วัน อันนี้คือเข้าใจได้อยู่แล้วเนอะ แต่ที่นี้ลางานล่วงหน้าแล้วยังไม่พอนะ ต้องเช็คด้วยว่าเพื่อนลาช่วงเดียวกันหรือไม่ลาด้วย เขาจะไม่ลาชนกันนะ คือเข้าใจว่าเรามีธุระนะ แต่ต้องเช็คกับเพื่อนร่วมงานด้วย... ช่วงแรกเราก็ไม่ได้สนใจ ลาล่วงหน้าก็จบ.... แล้วดันมาลาชนกัน...หัวหน้าก็เรียกคุยเลยว่าแบบนี้ไม่ได้...หลังจากนั้นต้องเช็ควันลากันตลอด”

จากตัวอย่างข้อมูลข้างต้น จะพบว่าแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่นส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่มีสาเหตุจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในประเด็นด้านแนวปฏิบัติไว้อย่างน่าสนใจใน 5 ประเด็น โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้

1) การติดต่องานต่างแผนก การคำนึงถึงความเหมาะสมในการติดต่องานของแผนกอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่

จะช่วยให้การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อแผนกอื่น ๆ ในองค์กรจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามแนวทางเฉพาะ จำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อการบริหารจัดการปริมาณงานในแต่ละวันของตนเองให้แล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในการติดต่องานของแผนกอื่น ๆ อีกด้วย กล่าวคือมีความถี่ในการติดต่องานที่เหมาะสม ไม่ควรเกิน 2 ครั้งต่อวัน ทั้งนี้ควรกำหนดช่วงเวลาชัดเจนในการติดต่อเป็นประจำ ๆ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถบริหารจัดการปริมาณงานแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม

2) การเลิกงานหรือการออกจากที่ทำงาน แนวปฏิบัติการเลิกงานหรือการออกจากที่ทำงานเมื่อถึงเวลาเลิกงานในแต่ละวัน อาจต้องสอบถามและตรวจเช็คความคืบหน้างานยังคงทำงานหรือมีประชุมอยู่หรือไม่ หากหัวหน้างานยังมีประชุมอยู่ แต่ถึงแม้ว่าการประชุมนั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่เรารับผิดชอบโดยตรง ควรอยู่รอในที่ทำงานก่อน เพื่อในกรณีที่หัวหน้างานต้องการสอบถามหรือต้องการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่เรารับผิดชอบ ทำให้สามารถรองรับงานได้ทันที เพื่อให้การทำงานไม่มีสะดุดและมีความราบรื่นมากที่สุด เป็นวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่เรียกว่า サービス残業 (การทำงานล่วงเวลาแบบไม่ได้รับค่าตอบแทน หรือ ฟรีโอที) ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อพนักงานทำงานเกินเวลาทำการปกติ แต่ไม่ได้รับค่าจ้างสำหรับชั่วโมงที่ทำงานเพิ่มเติม

3) ทรงผมและการแต่งกายของผู้หญิง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับทรงผมและการแต่งกายของผู้หญิงที่ทำงานในสำนักงาน กรณีที่ไม่มีชุดยูนิฟอร์มนั้น ไม่มีรูปแบบหรือข้อกำหนดที่ชัดเจน แต่โดยส่วนใหญ่จะเน้นความเรียบง่ายและเป็นระเบียบ โดยมีแนวปฏิบัติด้านทรงผมของพนักงานหญิงควรหลีกเลี่ยงทรงผมที่ซับซ้อนหรือทรงผมที่มีสไตล์มากเกินไป กรณีพนักงานหญิงที่มีทรงผมยาวควรรวบผมเพื่อความสะดวกสบายและความคล่องแคล่วในการทำงาน รวมไปถึงการเลือกสีเส้นและรูปทรงของเสื้อผ้าที่ใส่ไปทำงาน ควรเลือกที่มีรูปแบบสุภาพเรียบร้อยและมีสีโทนอ่อน หลีกเลี่ยงสีดำหรือสีโทนมืด ทั้งนี้ควรสวมเสื้อทับทุกครั้ง

4) การจดบันทึกระหว่างการประชุม เป็นแนวปฏิบัติอย่างหนึ่งที่ชาวญี่ปุ่นจะมีสมุดจดบันทึกสำหรับจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานระหว่างการประชุมทั้งแบบที่เป็นทางการ และการพูดคุยกับลูกค้าทั่วไป ซึ่งการจดบันทึกระหว่างการประชุมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลส่วนสำคัญและรายละเอียดส่วนย่อยของงานที่เป็นตัวเลข เช่น จำนวนต่าง ๆ วัน และเวลา เป็นต้น ทั้งนี้สามารถตรวจสอบย้อนกลับ สามารถทำความเข้าใจได้ในภายหลังได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้สามารถทำงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การลางาน ในการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นจะมีขั้นตอนและวิธีการที่เฉพาะเจาะจง โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์ หรือตามนโยบายของบริษัท ซึ่งอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะงานและบริบททางวัฒนธรรม ทั้งนี้ก่อนการแจ้งลางานล่วงหน้าต่อหัวหน้างาน จำเป็นต้องมีการประสานงานหรือตรวจเช็คแผนการลาของเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งงานเดียวกันหรือส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนว่ามีแผนการลาที่ตรงกันหรือไม่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการมอบหมายงานในวันที่ลางานให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนได้

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคด้านการการทำงานที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านระบบการทำงาน ตลอดจนแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่พบภายหลังการมาทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะพบว่าค่อนข้างมีรายละเอียดที่ซับซ้อนพอสมควร กล่าวได้ว่าเป็นประเด็นที่แรงงานชาวไทยจำเป็นต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเพื่อหาแนวทางการปรับตัวด้านวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นในบริษัทหรือสถานประกอบการ ณ ประเทศญี่ปุ่นในสภาพปัจจุบันอย่างเหมาะสม เพื่อให้การทำงานเกิดความราบรื่นเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นได้อย่างปกติสุข

5.4 วิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทย

การปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างนั้น มักเชื่อมโยงกับการยอมรับความแตกต่างในวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติของสภาพแวดล้อมและผู้คนในสถานที่ทำงาน การเรียนรู้อย่างเข้าใจและความยืดหยุ่นในการปรับตัวเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน และเรียนรู้ที่จะปรับตัวเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามแรงงานชาวไทยแต่ละคนมีวิธีการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและการปรับตัวด้วยการใช้วิธีการที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามระดับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เดิมที่มีก่อนหน้านี้ ทั้งนี้มีปัจจัยด้านระยะเวลาการพำนักในประเทศญี่ปุ่นเป็นปัจจัยสำคัญ จึงสรุปวิธีการปรับตัวด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น น้อยกว่า 5 ปี และกลุ่มแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น มากกว่า 5 ปี ในประเด็นดังต่อไปนี้

วิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น กลุ่มแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นน้อยกว่า 5 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะพำนักในประเทศญี่ปุ่นน้อยกว่า 5 ปี ใช้วิธีการพัฒนาภาษาญี่ปุ่นของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มีความต้องการเพิ่มทักษะความสามารถในด้านที่สามารถนำมาใช้กับงานได้ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทำงานในแต่ละวันให้แล้วเสร็จไม่มีงานค้าง นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสอบถามและขอคำแนะนำจากรุ่นพี่หรือเพื่อนชาวญี่ปุ่น ค้นหาแนวทางการปฏิบัติตัวและธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นในอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ การสังเกตพฤติกรรม/ลักษณะนิสัยของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(JC02) “ในที่ทำงานก็ไม่ได้มีปัญหาอะไรนะ... งานตอนนี้ก็ค่อนข้างอยู่ตัวแล้ว ปกติเป็นคนทำงานเร็วอยู่แล้ว...

จะพยายามไม่ต้องงาน... รับงานมาก็คือรับทำงานให้เสร็จตามกำหนด...แต่ก็มีไปเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม. เสาร์อาทิตย์นะคะ....เพราะบางทีก็ได้ใช้ภาษาอังกฤษอยู่บ้าง ที่มีบริษัทลูกต่างประเทศ ผังยุโรปด้วย...เพื่อเรามีโอกาสได้ไปประจำสาขาที่โน้น...ก็เตรียมพร้อมเอาไว้ค่ะ”

(JC03) “คือจะรวบรวบงานในวันนั้น แล้วติดต่อบ่อยเลย ไม่ไปบ่อย หลัง ๆ มากี่เริ่มดีขึ้น ทำงานแฮปปี้มากขึ้น งานโผล่มากขึ้นคือ ต้องช่างสังเกตเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานของเราค่ะ คือถ้าเอารมณ์ไม่ดี จะมาหงุดหงิดใส่เราอีก ตอนนี้อยู่ค่ะ”

(JC05) “รู้สึกว่าการพัฒนาอีกเยอะเลย บางครั้งก็ฟังไม่รู้เรื่อง อันไหนที่ฟังไม่เข้าใจ ต้องไปถามเพื่อน คนญี่ปุ่นอีกทีว่าตะกี้เขาพูดอะไร ช่วยอธิบายอีกรอบได้ไหม เชื่อกความเข้าใจของเราอีกทีเดียวทำงานผิดพลาดทำงานไม่ครบข้างมันจะยุ่งกว่าเดิม...ต้องฝึกภาษาตลอดค่ะ ตอนนี้มีชั่วโมงเรียนภาษาเพิ่มตอนกลางวันค่ะ”

(JC06) “เรื่องงานไม่ค่อยเจอปัญหาอะไรเท่าไร ก็ทำงานของเราให้เต็มที่ เจอปัญหาอะไรก็แก้ไปตามนั้น...กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร... คงโชคดีด้วยมั้งคะ(หัวเราะ)...ที่เป็นปัญหาใหญ่ ๆ สำหรับหนูก็คงเป็นเรื่องการไปโรงพยาบาลหาหมอนี้แหละ ลำบากสุดแหละ”

(JC08) “...ก็ลองเสิร์ชดูตามเว็บไซต์ต่าง ๆ ว่าเรื่องแบบนี้ยังไง. จริง ๆ มันก็มีความคิดเห็นหลากหลายนะคะ ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย...แต่ความคิดเห็นส่วนใหญ่บอกว่า การปล่อยผมและการใส่เสื้อสีดำไปทำงานเป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยง ควรจะเก็บผม รวบผมให้เรียบร้อย และไม่ควรใส่สีดำ ควรใส่เสื้อสีโทนสว่างดีกว่า...แล้วทำไมไม่บอก เรื่องแค่นี้มันบอกกันได้นะ”

(JC10) “หนึ่งเลย เราต้องทำงานของเราให้เต็มที่ จุดไหนที่ยังทำไม่ได้ก็ต้องพัฒนาอยู่ตลอด เช่น ด้านภาษา นี่ต้องพัฒนาตลอด เจอคำไหนที่ไม่รู้ไม่เคยได้ยิน ก็ต้องไปหาความหมาย คราวหลังก็รู้แหละ อะไรแบบนี้ สองก็คือเรื่องการทำงาน พยายามทำงานให้เร็ว อย่าไปดองงานไว้...รับงานก็ให้รีบทำ...งานไหนช้าก็ต้องตาม ๆ ไม่ใช่ปล่อย”

จากตัวอย่างข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่ากลุ่มแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่นน้อยกว่า 5 ปี มีความต้องการพัฒนาทักษะทางภาษา เช่น ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ ของตนเอง และใช้วิธีการสนับสนุนทางสังคม เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติตนที่เหมาะสมในการทำงานในประเทศนี้ ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาทักษะทางภาษาญี่ปุ่นของตนเองอยู่เสมอ โดยใช้เวลาลงเลิกงานเข้าเรียนในสถานบันสอนภาษาเอกชน จำนวน 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ยังวางแผนสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น JLPT (Japanese Language Proficiency Test) เพื่อประเมินความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของตนเองทุกปี นอกจากนี้ยังมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพื่อสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง
2. กำหนดงานในแต่ละวันให้แล้วเสร็จ ไม่ให้งานค้างคั่งมากเกินไป โดยเริ่มต้นด้วยการสร้างรายการงานที่ต้องทำในแต่ละวันด้วยการจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนหรืองานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นก่อน การจัดการเวลาให้เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานค้างคั่งได้อีกด้วย
3. ใช้วิธีการสอบถามและขอคำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการทำงานและการติดต่องาน ตลอดจนถึงธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่หรือคู่สมรสชาวญี่ปุ่นโดยตรง เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์ที่มีวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่แตกต่างไป
4. ค้นหาแนวคิดหรือแนวทางการปฏิบัติตนและธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่นจากอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นวิธีที่ช่วยในการตรวจสอบแนวโน้มและความคิดเห็นของชาวญี่ปุ่นในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีการแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ที่มีประโยชน์ในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นจากผู้มีประสบการณ์
5. สังเกตลักษณะนิสัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานภายในแผนกและแผนกงานที่มีการติดต่อเป็นประจำ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันและปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม และเป็นการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันและปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีการติดต่อเป็นประจำในที่ทำงาน

วิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น กลุ่มแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นมากกว่า 5 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะพำนักในประเทศญี่ปุ่นมากกว่า 5 ปี ใช้วิธีการพัฒนาภาษาญี่ปุ่นของตนเองให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มทักษะความสามารถในด้านที่สามารถนำมาใช้กับงานได้ เช่น การสอบใบขับขี่รถยนต์ เป็นต้น ใช้วิธีการเริ่มงานเร็วกว่าปกติและเลิกงานช้ากว่าปกติ ปรับปรุงการทำงานและทักษะการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นต่อเนื่อง ปรับลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออกไป คิดและวางระบบการทำงานใหม่ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(JC01) “คือเราทำงานคนเดียว ไม่มีคนช่วย ต้องทำงานให้เร็วค่ะ ไม่ให้งานช้า ส่งตามกำหนด แล้วก็ไปสอบใบขับขี่ ให้ทำงานได้เท่า ๆ กับคนญี่ปุ่น และทำงานให้ได้หลายด้าน แล้วก็พัฒนาภาษาญี่ปุ่นของเราตลอด และก็จะมีสอบ JLPT รักษาระดับภาษาไว้ค่ะ”

(JC04) “คือพอทำงานได้ระยะหนึ่ง พี่บอกเลยว่ามึนหลายจุดมาก ที่มันลงระบบช้า ๆ มันทำให้เราต้องมาลงระบบหลายรอบ ซึ่งมันก็คือระบบอันเดียวกัน... พี่ก็คุยกับหัวหน้านะว่าข้อมูลมันอันเดียวกัน ทำไม

ลงหลายรอบ... พี่ก็เลยจัดการเองเลยจ้า.... โชคดีตรงที่สามีเขาถนัดเรื่องพวกนี้ เราก็ถามเขาว่า มันทำได้ไหมยังเง...เขาก็บอกมา...เราก็จัดใหม่เลย....ตอนนี้ทำงานเร็วขึ้นเยอะ ”

(JC07) “หลังจากมาทำงานได้ปีกว่า ก็สอบใบขับขี่ค่ะ เพราะตอนนี้ไปทำงานโดยขับรถเอง ก็ทำงานสะดวกขึ้น ไปทำงานต่างจังหวัดได้.... อีกอย่างนี่ก็คงเป็นเรื่องของภาษาค่ะ ที่คิดว่าต้องพัฒนาอยู่ตลอด เพราะ รับงานล่ามฟรีแลนซ์ด้วย บางทีเจอภาษาญี่ปุ่นเฉพาะทางมาก ๆ เช่น ภาษากฎหมาย ก็มีมัน ๆ เหมือนกันนะค่ะ เพราะฉะนั้นเรื่องภาษามาอันดับหนึ่งเลย ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่ค่อยเจอปัญหาอะไร เท่าไหร่ค่ะ อาจจะโชคดีที่พี่แฟนจะคอยเตือนตลอดว่า ควรหรือไม่ควรทำอะไรด้วยมั้งค่ะ เลยไม่ค่อย มีปัญหาเรื่อง Culture shock เท่าไร”

(JC09) “เพราะที่นี่ ไม่มีคนต่างชาตินะ เขาถึง ตกใจนะว่าเรามาอยู่ที่นี่ได้ไง แรก ๆ เหมือนเขาจะไม่ค่อย ยอมรับเราเท่าไรนั้น ผมโดนล้อตลอดว่าเป็นเอเลี่ยน โดนแกล้งด้วย แต่ผมเป็นคนไม่คิดมากอะไร... ช่วงแรก ๆ ที่ มาทำงานก็ไม่รู้อะไรเลย ทำงานไม่ตรงสายด้วย แต่ผมนะ..จะเข้างานเร็วและเลิกงาน ช้ากว่าปกติประมาณ 1 ชั่วโมง สมมุติว่า เข้างาน 8 โมงเช้า เข้างานก่อน มาเช็คระบบ เช็คเครื่องจักร รอละ พอเริ่มงาน ก็รันเครื่องได้เลย พอตอนเลิกงานก็เลิกงานช้ากว่าปกติ เคลียร์งานทุกอย่างให้เสร็จ เพื่อให้งานเสร็จกว่าสัปดาห์ปกติไป 1 ชั่วโมงของทุก ๆ วัน อีกอย่าง ผมจะพัฒนา ปรับปรุงให้ไลน์ การผลิตของผม มี lost น้อยที่สุด จนกลายเป็นศูนย์เลย พอผมทำได้ หัวหน้ากับเพื่อนร่วมงาน เขายอมรับผมมากขึ้น พอทำงานไปได้สักพัก เขาก็โปรโมทเราให้เป็นหัวหน้าหัวโรงงาน ดูแลเรื่อง ระบบกะทำงานของพนักงานทั้งโรงงานครับ”

จากตัวอย่างข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่ากลุ่มแรงงานชาวไทยที่ทำงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการ พัฒนาทักษะทางภาษาญี่ปุ่นของตนเอง ดังนั้นจะเห็นว่าทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นยังมีความสำคัญอยู่มาก ทั้งนี้ ใช้วิธีการเริ่มงานให้เร็วกว่าปกติและเลิกงานช้ากว่าปกติ ตลอดจนการปรับลดการทำงานที่ซับซ้อนและไม่จำเป็น คิดและ วางระบบการทำงานใหม่ โดยสรุปไว้ ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาทักษะทางภาษาญี่ปุ่นของตนเองอยู่เสมอ โดยวางแผนสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น JLPT (Japanese Language Proficiency Test) เพื่อประเมินความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของตนเองทุกปี

2. เพิ่มพูนทักษะความสามารถด้านอื่น ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้กับงานได้ เช่น การสอบใบขับขี่รถยนต์ เป็นต้น การพัฒนาทักษะและความสามารถในการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็งานจะช่วยเสริมสร้างการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมความพร้อมในการปรับตัวต่ออุตสาหกรรมและสภาวะการทำงานที่ต่างกันได้

3. เริ่มงานเร็วกว่าปกติและเลิกงานช้ากว่าปกติ กล่าวคือใช้เทคนิคเรื่องของการจัดการเวลา สร้างความสม่ำเสมอ และความกระตือรือร้นในการทำงาน จะช่วยให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนานิสัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาด้านทักษะการทำงานโดยการเรียนรู้งานแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรเป็นวิธีการปรับปรุง ระบบการทำงานของตนเอง ทำให้มีมุมมองการทำงานที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานภายในองค์กรและ อาจเข้าใจปัญหาและความต้องการของแต่ละแผนก ช่วยให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในสถานการณ์ ที่หลากหลาย

5. พิจารณาปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออกบางส่วน เพื่อพัฒนาขั้นตอนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการลดกระบวนการ Loss หรือการลดการสูญเสียในกระบวนการทำงาน ทั้งนี้การลด

ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น ย่อมส่งผลให้มีเวลาและทรัพยากรมากขึ้นที่จะใช้ในการทำงานที่มีความสำคัญและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้

6. คิดและวางระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากที่ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกแล้ว จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบถึงเทคโนโลยีและเครื่องมือที่สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ควรมีการทดสอบเพื่อตรวจสอบว่ากระบวนการใหม่สามารถทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจริงอย่างรอบคอบ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการใหม่จะสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายขององค์กรอย่างเหมาะสม

6. สรุปผลและอภิปรายผล

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการทำงานทั้ง 6 ประเด็น จะพบว่าเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในทีม สอดคล้องกับ (รัชนิ ปิยะธำรงชัย, 2561) ที่กล่าวถึงประเด็นการทำงานภายใต้ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลุ่มภาษาญี่ปุ่นที่ทำหน้าที่คนกลางระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นมักพบปัญหาการสื่อสารในแนวคิดเรื่อง “HORENSO” โดยที่พนักงานชาวญี่ปุ่นมุ่งเน้นการทำงานแบบกลุ่มใช้การรายงานความคืบหน้าของงาน ติดต่อและปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่พนักงานชาวไทยไม่ได้ยึดหลักการรายงาน ติดต่อและปรึกษาเรื่องงานเท่าที่ควร นอกจากนี้ (พัชยา โสภณสิทธิพงศ์, 2564) ได้กล่าวอีกว่าพนักงานชาวไทยมักจะมองข้ามการรายงานและติดต่อสื่อสารในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อเกิดปัญหาจะพยายามแก้ไขปัญหาเองและจะรายงานครั้งเดียวเมื่อเสร็จงาน

ด้านประเด็นเรื่องการวางแผนระยะยาว การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอของวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น สอดคล้องกับ (เพ็ชรี ฐิตะวิเชตร, 2554) ที่กล่าวถึงวัฒนธรรมการจัดการแบบญี่ปุ่น 4 ประเด็นตรงกันในด้านวัฒนธรรมการจัดการให้บุคลากรมีการเรียนรู้พัฒนาทักษะด้านสติปัญญา (Cognitive Skill) การพัฒนาทักษะการทำงาน การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ (Technical Skill) และทักษะด้านพฤติกรรม (Behavior Skill) รวมไปถึงการฝึกอบรมในงาน OJT (On-the-Job Training) จากหัวหน้างานรุ่นพี่ในการทำงานทุกปี เพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กร การทำงานจัดการที่เน้นวางแผนระยะยาวเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและป้องกันการสูญเสียศักยภาพในการแข่งขัน และการหมุนเวียนเปลี่ยนงานภายในองค์กรหรือการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคด้านการการทำงานที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านระบบการทำงาน ตลอดจนแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่พบภายหลังการมาทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะพบว่าค่อนข้างมีรายละเอียดที่ซับซ้อนพอสมควร กล่าวได้ว่าเป็นประเด็นที่แรงงานชาวไทยจำเป็นต้องมีเข้าใจที่ชัดเจนเพื่อหาแนวทางการปรับตัวด้านวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นในบริษัทหรือสถานประกอบการ ณ ประเทศญี่ปุ่นในสภาพปัจจุบันอย่างเหมาะสม เพื่อให้การทำงานเกิดความราบรื่นเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นได้อย่างปกติสุข

จากผลการศึกษา จะเห็นว่าแรงงานชาวไทยที่ทำงานในสถานประกอบการ ณ ประเทศญี่ปุ่นในปัจจุบัน จากสายอาชีพบริการและพนักงานบริษัททั่วไปมีวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานด้านวิธีการทำงานและแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นด้วยวิธีการที่หลากหลายตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงความหลากหลายแล้วจะพบว่าวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานด้วยวิธีการที่คล้ายกัน กล่าวคือใช้วิธีการ

พัฒนาและปรับปรุงระดับความรู้ ความสามารถและวิธีการทำงานตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการพัฒนาและปรับปรุงเรื่องเล็ก ๆ ในการทำงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นวิธีการที่สามารถทำได้ทันทีและมีประสิทธิภาพสูง ตามแนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการปรับปรุงการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น (Kawabe Nobuo, 2011) เสนอแนวคิดการทำงานที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้ เพราะเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาที่ “กระบวนกร” อย่างต่อเนื่อง และเป็นแนวปฏิบัติที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในหลากหลายสายอาชีพ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการที่ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นของ (ตรีกาล เมฆบริบูรณ์ และ ฌมมล จันทรสม, 2565) ที่กล่าวว่าหลักแนวคิดไคเซ็นเป็นวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีส่วนให้เกิดการผลักดันให้พนักงานทุกคนเกิดกระบวนการคิดที่จะปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมจากสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยเริ่มจากสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สามารถทำได้ทันที ส่งผลให้พนักงานมีทักษะการทำงานที่ดีขึ้น และองค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ

นอกเหนือการพัฒนาทักษะและการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องตามหลักแนวคิดไคเซ็น (Kaizen Cycle) ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) มีส่วนสำคัญในการปรับตัวทางวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นของแรงงานชาวไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น ณ ปัจจุบัน ด้านการให้คำแนะนำหรือการอธิบายถึงวิธีการทำงานและแนวปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นจากเพื่อนร่วมงานหรือคู่สมรสชาวญี่ปุ่น รวมไปถึงการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของแรงงานชาวไทยในประเทศญี่ปุ่น สอดคล้องกับผลการศึกษา พิณภา หมวกยอดและคณะ (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติทักษะการรับรู้ บุคลิกภาพ ความเชื่อมั่นในตนเอง ลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคมและจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกับชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ความเข้าใจถึงวิธีการทำงานและแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นอย่างเหมาะสมนั้น เป็นช่วยให้เกิดความเข้าใจถึงวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างลึกซึ้ง การเรียนรู้ที่จะปรับตัว เป็นการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตภายในตนเองอีกด้วย ทั้งนี้การยอมรับความแตกต่างและการเรียนรู้ระหว่างกัน เป็นสิ่งที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างสรรค์สังคมที่มีความเข้มแข็งและเชื่อมโยงกันได้อย่างยั่งยืน

7. ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น รวมไปถึงแนวทางการปรับตัวในการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่นของกลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทยที่ทำงานในบริษัทและสถานประกอบการ ที่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาคคันโต ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดกุนมะ จังหวัดโทจิ จังหวัดคิโอบารากิ จังหวัดไซตามะ จังหวัดชิบะ และจังหวัดคานางะวะเท่านั้น ดังนั้นหากพิจารณาขยายพื้นที่ในการเก็บข้อมูล จะทำให้เห็นความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นในแต่ละภูมิภาค นอกจากนี้การเปรียบเทียบกับแรงงานชาวต่างชาติอื่น การเชื่อมโยงกับนโยบายด้านระบบการส่งเสริมแรงงานเพื่อพัฒนาคุณภาพแรงงานไทย การเตรียมตัวตั้งต้นก่อนไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น ตลอดจนการศึกษาด้านภาษา และค่าดำเนินการต่างๆ จะช่วยให้เห็นภาพรวมของขั้นตอนในช่วงก่อนเดินทาง และหลังจากเริ่มทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น โดยใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน ณ ญี่ปุ่นในบริบทและสถานะที่แตกต่างได้ชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2566). รายงานผลการปฏิบัติงาน กรมจัดหางาน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม-ธันวาคม 2565). *กรมการจัดหางาน*.
- ตรีกาล เมฆบริบูรณ์ และ ณกมล จันทร์สม. (2565). วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(44), 251-266.
- พชยา โสภณสิทธิพงศ์. (2564). สภาวะการทำงานกับความต้องการพัฒนาตนเองของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 11(2), 69-83.
- พินณา หมวกยอด, เสาวรีย์ ชัยวรรณ, ศนิ ไทรหอมนวล, หลี ยิง และ ธัญญลักษณ์ บุญลือ. (2563). กระบวนการและรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 8(2), 19-39.
- พรวิภา เหาตะวานิช และ อรัญญา ดุ้ยคำภีร์. (2556). การปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้ใช้แรงงานไทยย้ายถิ่น: การวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 14-27.
- เพ็ชรี รูปวิเชตร. (2554). การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ: การจัดการข้ามวัฒนธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 1). ดวงกลมพับลิชชิง.
- มนัญญ์ภรณ์ โภชนจันทร์. (2562). การทำงานร่วมกับผู้จัดการชาวญี่ปุ่น: บทการบริหารความขัดแย้งและความแตกต่างทางวัฒนธรรมในประเทศไทย. *วารสารเซนต์จอห์น*, 22(31), 175-191.
- รัชนี ปิยะธำรงชัย. (2561). บทบาทและปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน ของล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ภายใต้บริบท “ความเป็นญี่ปุ่น”: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมของไทย. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม*, 7(2), 51-90.
- 川邊信雄 (2011). 「タイトヨタの経営史」. 有斐閣.
- 厚生労働省 2023. 「外国人雇用状況」の届出状況まとめ【本文】『令和5年10月末時点』3-10.
- 小山健太 (2022). 「高度外国人材を含む異文化チームのマネジメント」『日本労働研究雑誌』744, 35-47,
- 内藤 伊都子・グエン ティ ミン チャン (2021). 「日本人社員と外国人社員が日本企業で協働するために必要な 異文化コミュニケーション教育」『東京福祉大学・大学院紀要 第11巻 第1-2合併号』, 5-12.
- 山本哲子・水上勝義 (2021). 「外国人介護職員の日本語能力レベルによる職業性ストレスについて検討 ー来日1年目を対象にー」『高齢者ケアリング学研究会誌』11(2), 1-11.
- 李艶・山本 理沙 (2020). 「在日外国人労働者の異文化適応についての調査研究」『聖泉論叢』28, 1-18.

Phan Xuan Duong. (2020). 「在日外国人労働者に対する日本語指導研修の改善 ―ベトナム人技能実習生の日本語習得の現状を事例として―」 『修士学位論文ベトナム国家大学ハノイ校日越大学 地域研究プログラム日本研究専攻』, 12-64.

หน่วยงานผู้แต่ง: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ

Affiliation: The International College, Payap University

Corresponding email: Shewinkate@gmail.com

Received: 2024/08/27

Revised: 2024/10/09

Accepted: 2024/10/14