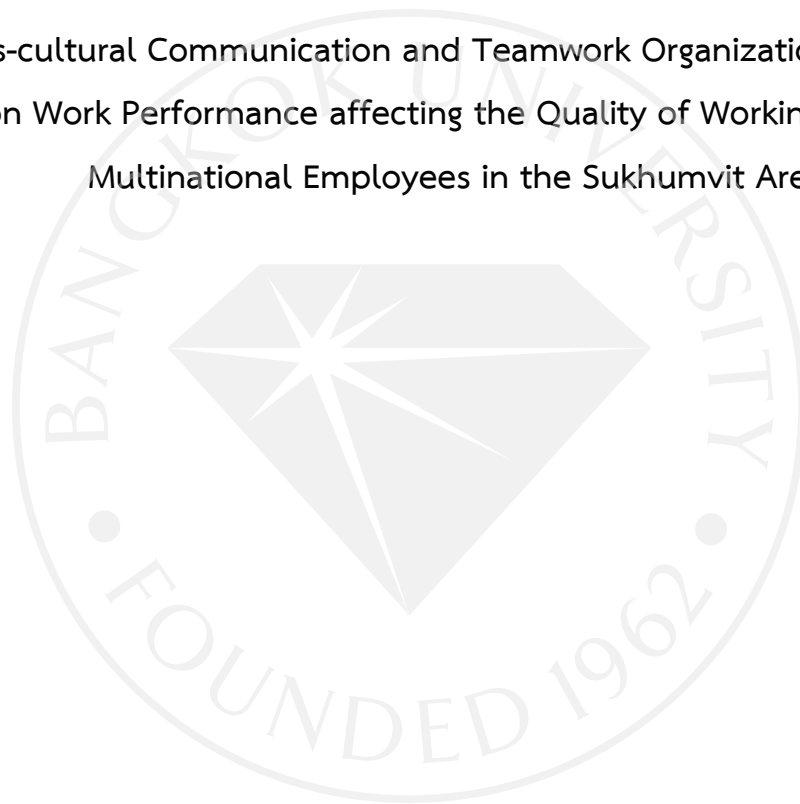


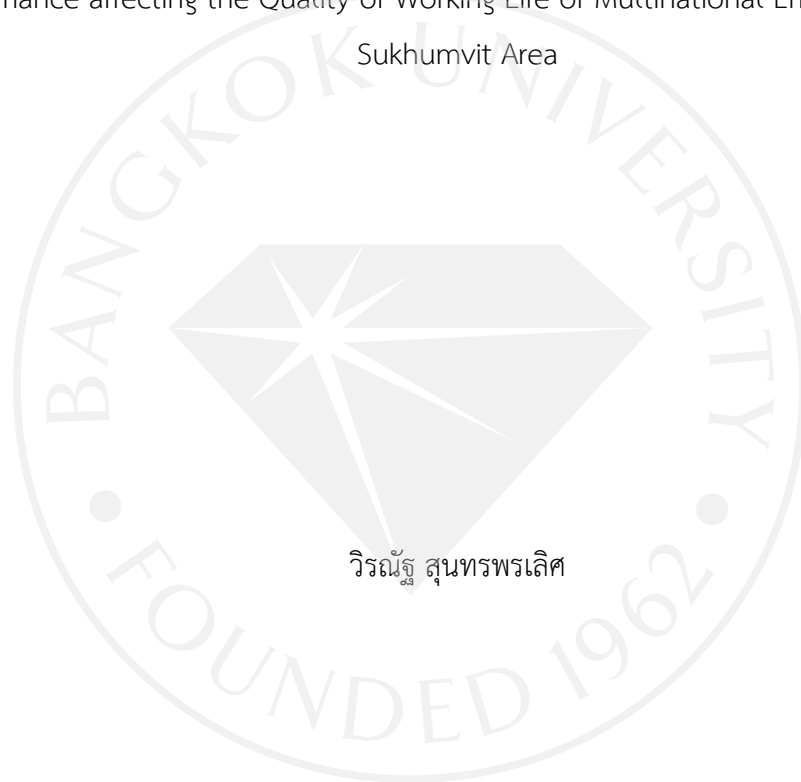
การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการ
ปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงาน
ในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท

Cross-cultural Communication and Teamwork Organizational Culture
on Work Performance affecting the Quality of Working Life of
Multinational Employees in the Sukhumvit Area



การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

Cross-cultural Communication and Teamwork Organizational Culture on Work
Performance affecting the Quality of Working Life of Multinational Employees in the
Sukhumvit Area



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



© 2560

วิรัตน์ สุนทรพรเลิศ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ผู้วิจัย วิจารณ์ สุนทรพรเลิศ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.คັນสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

วิรัตน์ สุทรพรเลิศ. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท (87 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท และเพื่อศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำนวน 400 คน โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.607) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 การทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.652) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 วัฒนธรรมในองค์กรในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.678) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ : การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, การทำงานเป็นทีม, วัฒนธรรมในองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน



Sunthornpornlert, W. M.B.A., July 2017, Graduate School, Bangkok University.
Cross-cultural Communication and Teamwork Organizational Culture on Work
Performance Affecting the Quality of Working Life of Multinational Employees in the
Sukhumvit Area. (87 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research studied on communication of different cultures and teamwork, corporate cultures influencing on operation officers' life quality in multinational companies in Sukhumvit area. The objectives of the research were to 1) study on how the operation officers in multinational companies in Sukhumvit area communicate between different cultures 2) study on teamwork of the operation officers in multinational companies in Sukhumvit area 3) study the corporate cultures of the operation officers in multinational companies in Sukhumvit area 4) study on operation officers' life quality in multinational companies in Sukhumvit area 5) study on communication, teamwork, corporate cultures which influence operation officers' life quality in multinational companies in Sukhumvit area.

There were 400 participants who are operation officers working in multinational companies in Sukhumvit area.

The results were found that the communication between different cultures, teamwork, corporate cultures and their life quality were mostly at high level. The staffs' life quality was at high level in every point when considering each of the study areas. Analyzing the hypothesis showed that communicating between different cultures overall affected the staffs' life quality at significant level= 0.01(sig.=0.000, r=0.607), while teamwork affected the staffs' life quality at significant level= 0.01(sig=0.000, r=0.652). Finally, corporate cultures influenced the staffs' life quality at significant level= 0.01(sig=0.000, r=0.678)

*Keywords : Cross-cultural Communication, Teamwork, Culture on Work
Performance, Quality of Working Life*

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กร ต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ได้ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตลอดจนได้ให้คำแนะนำในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและความถูกต้องของเนื้อหางานวิจัยมากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นที่มาของข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณ คุณแม่ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ และกำลังใจสำคัญจากบุคคลรอบตัวทุกท่าน ที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ที่คอยให้กำลังใจ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สิ่งสำคัญคือ คุณค่า และประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยจะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรในอนาคตต่อไป

วิรัตน์ สุนทรพรเลิศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
1.8 สมมติฐานการวิจัย	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงาน	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร	22
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสารต่างวัฒนธรรม	27
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	33
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	47
3.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	53
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	55
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม	57
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร	59
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน	60
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	68
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้เขียน	87
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 : จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ที่ศึกษา	53
ตารางที่ 4.2 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยรวมและรายข้อ	55
ตารางที่ 4.3 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมโดยรวม และรายข้อ	57
ตารางที่ 4.4 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม และรายข้อ	59
ตารางที่ 4.5 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ	60
ตารางที่ 4.6 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท จำแนก ตามเพศ	62
ตารางที่ 4.7 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท จำแนก ตามอายุ	62
ตารางที่ 4.8 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท จำแนกตามเงินเดือน	63
ตารางที่ 4.9 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท จำแนก ตามการศึกษา	64
ตารางที่ 4.10 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท จำแนก ตามประสบการณ์ทำงาน	64
ตารางที่ 4.11 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท จำแนก ตามสถานภาพ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 : การทดสอบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท	66
ตารางที่ 4.13 : การทดสอบการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท	66
ตารางที่ 4.14 : การทดสอบวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1 : The Competing Values Model	36
ภาพที่ 2.2 : Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาช่วยให้มนุษย์ที่ต่างกลุ่มวัฒนธรรมทางด้านเชื้อชาติหรือภาษาได้มีโอกาสทำการสื่อสารกันในลักษณะโลกที่ไร้พรมแดน การสื่อสารนั้นมีใช้การติดต่อผ่านทางสายเคเบิลใยแก้วหรือสัญญาณดาวเทียมเพื่อการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบโทรคมนาคมเท่านั้น แต่ยังมี การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลตามสังคมสารสนเทศที่เกิดขึ้นในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ซึ่งการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมคือ การสื่อความหมายระหว่างคนที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันโดยมีองค์ประกอบหลักสององค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบของการสื่อสารและองค์ประกอบของวัฒนธรรม ทั้งนี้ องค์ประกอบของการสื่อสารมีองค์ประกอบย่อย คือ การใช้ภาษา (วัจนวิทยา) การใช้หน้าตา ท่าทาง และน้ำเสียง (อวัจนวิทยา) สำหรับองค์ประกอบของวัฒนธรรมคือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิตและคุณค่าต่างๆ ในชีวิตของคู่สื่อสาร ซึ่งเป็นทั้งส่วนที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร Hall (1959, อ้างใน พรพะเยาว์ กิ่งเม้ง, 2557)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนี้เกิดขึ้นได้ทั้งในระหว่างคนที่อยู่ในประเทศเดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน หรือ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังเกิดขึ้นได้ระหว่างคนที่ เป็นประชาชนของประเทศที่ต่างกันได้ด้วย ซึ่งในที่นี้กล่าวถึงการสื่อสารกันระหว่างคนไทยกับคนชนต่างชาติ ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมด้านต่างๆที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบทางด้านภาษาหรือวัฒนธรรม ซึ่งปัจจุบันสำหรับประเทศไทยนั้น จัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่นักธุรกิจต่างชาติให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยการกระจายตัวของการลงทุนของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยมีความหนาแน่นอยู่ในสาขาการผลิต เช่น ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ารวมถึงอุตสาหกรรมที่สนับสนุน 2 อุตสาหกรรมข้างต้น และภาคบริการ เช่น ธุรกิจการค้า โดยประเทศผู้ลงทุนหลักในไทย ได้แก่ ญี่ปุ่น สหรัฐฯ กลุ่มประเทศยุโรปและอาเซียน แม้ว่าในภาพใหญ่ การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทย แต่การที่บริษัทข้ามชาติมีการกระจุกตัวอยู่ในหลายภาคเศรษฐกิจ และในหลายกรณีมีแนวโน้มที่จะมีผลประกอบการที่ดีกว่าบริษัทของคนไทย เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่อาจก่อให้เกิดข้อกังขาเกี่ยวกับประโยชน์ที่คนไทยได้รับจากการลงทุนของบริษัทข้ามชาติในประเทศ ในปัจจุบันที่กระแสเงินลงทุนจากสหรัฐฯ ญี่ปุ่น ยุโรป และประเทศอื่นๆ ในเอเชีย เข้ามาในไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น การทำความเข้าใจกับการทำธุรกิจของบริษัทข้ามชาติ และผลกระทบต่อไทยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญกับการวางแผนและนโยบายของภาครัฐเพื่อให้ประเทศได้

ประโยชน์จากการเข้ามาของธุรกิจต่างชาติมากที่สุด ศศิเพ็ญ ภูพานิช (2553) และเป็นที่ยืนยันว่า อุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ อุปสรรคทางวัฒนธรรมที่สำคัญ ได้แก่ ภาษา ลักษณะความเป็นผู้นำ และรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน ในบางครั้ง ความแตกต่างเหล่านี้ก็รุนแรงมากเสียจนทำให้ อันตรายอันดับหนึ่งของการเข้าซื้อกิจการในต่างประเทศก็คือการที่พนักงานที่มีความสามารถยอดเยี่ยมในสายงานที่ต้องการจะลาออกจากองค์กร บริษัทเอเชียผู้บุกเบิกมีความเชี่ยวชาญมากขึ้นในการจัดการกับความแตกต่างเหล่านี้ แต่หนทางในการปรับเปลี่ยนยังคงอีกยาวไกล (MGR Online, 2559)

ดังนั้นระบบบริหารจัดการสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงนั้นจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ เพราะการที่องค์กรจะอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องนั้น นอกจากองค์กรต้องอาศัยระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ยังจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกันของคนในองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบด้าน ในการทำงานกับองค์กรต่างๆ จะพบว่า แต่ละองค์กรนั้นจะมีรูปแบบการทำงานหรือพฤติกรรมการทำงานส่วนใหญ่แตกต่างกัน และมีวัฒนธรรมการทำงาน หรือลักษณะการจัดการองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ซึ่งปรากฏในรูปแบบของการปฏิบัติบางอย่างก็ไม่ปรากฏในรูปของข้อความที่ว่าด้วยเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับของบุคลากรในองค์กร หรือนโยบายขององค์กร ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันและทำให้การดำเนินงานนั้นได้เป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด จึงควรที่บุคลากรในองค์กรต้องเข้าใจและรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของตน เพ็ชรี ระบุวิชิตร์ง (2554) อีกทั้งยังมีแนวคิดการบริหารงานขององค์กรที่กำลังได้รับความนิยมและนำมาใช้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันทั้งในองค์กรรัฐและเอกชน คือ การบริหารงานโดยยึดหลักการการทำงานร่วมกัน เป็นทีม สร้างทีมให้แข็งแกร่งโดยเน้นให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะช่วยให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วงได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทนั้น เป็นการทำงาน ภายในบริษัทโดยมีผู้จัดการแผนกแต่ละแผนกเป็นหัวหน้าทีม และมีพนักงานบริษัทเป็นสมาชิกในทีม ซึ่งจะมีการวางแผนงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่ร่วมกัน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามความสามารถ มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่เกิดความเครียด และมีเวลาเพียงพอในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของ พนักงานบริษัท มีแนวโน้มจะขยายตัวออกไปมากยิ่งขึ้น การเตรียมการตลอดจนการเสริมสร้าง และพัฒนาคุณภาพการจัดการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทนั่นเอง จากปัญหาอุปสรรค (กานต์นลิน คงศักดิ์, 2554)

ดังนั้นแนวคิดในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นที่การพัฒนาคนในเชิงรุกให้มากขึ้น โดยเพิ่มศักยภาพของคนในการป้องกันและแก้ไขปัญหา เพื่อให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

ประเทศ รับประโยชน์จากผลการพัฒนาปลูกรู้จักปรับปรุง คุณภาพชีวิตของตนเอง ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจให้ส่งผลดีต่อคนและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนให้น้อยที่สุด ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการบริหารและการพัฒนาองค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญกับตัวบุคคล หรือพนักงานและจะต้องให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อพนักงานด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานเนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกันได้แก่ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ที่แต่ละหน่วยงานจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรืองบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน อันประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสามัคคีกันในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในลักษณะทีมจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ และการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านทั้งด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และส่วนด้านสิทธิส่วนบุคคล

อาจจะกล่าวได้ว่า สิ่งที่ต้องมีเป็นลำดับต้นๆ คือ ความสุขในการทำงาน เพราะการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตเป็นอย่างยิ่ง การทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยในการทำงาน ถ้าหากว่าเวลาส่วนมากของชีวิตในการทำงานนี้ มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี รวมถึงหากมนุษย์มีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเยี่ยม เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน และทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน และสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว รวมถึงพัฒนาศักยภาพของตัวบุคลากรเพื่อความเจริญเติบโตและความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและค้นคว้าถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงว่าการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที

เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ให้เข้ากับนโยบายของหน่วยงานได้ต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.2.2 วัฒนธรรมในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.3.2 เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.3.3 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.3.4 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.3.5 เพื่อศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษา การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท มีการกำหนดขอบเขตของศึกษา ดังนี้

1.4.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวตามคั้งนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพ

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม -

- การทำงานเป็นทีม
- วัฒนธรรมองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4.4 พื้นที่ศึกษา ได้แก่ บริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาระหว่างเดือน มกราคม 2560 เมษายน - รวมระยะเวลา เดือน 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

1.5.2 สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยคั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนทางการบริหารองค์กรได้เป็นแนวทางสำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อในหน่วยงาน

1.6 นิยามศัพท์

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง การเปรียบเทียบ พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การสร้าง ความหมายที่ไม่เหมือนกันได้ ซึ่งในที่นี้กล่าวถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติและวัฒนธรรมไทย

การทำงานเป็นทีม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำร่วมกันของพนักงานที่มีลักษณะงานเหมือนหรือแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานแต่ละคนได้เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของงานและวิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของทีม โดยให้ความร่วมมือกันทำงานมี

การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยและร่วมตัดสินใจ พร้อมทั้งจะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ สามารถยอมรับต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวที่เกิดขึ้นผูกพันและตั้งใจที่จะร่วมกันทบทวนการทำงานนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาเป็นประสบการณ์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

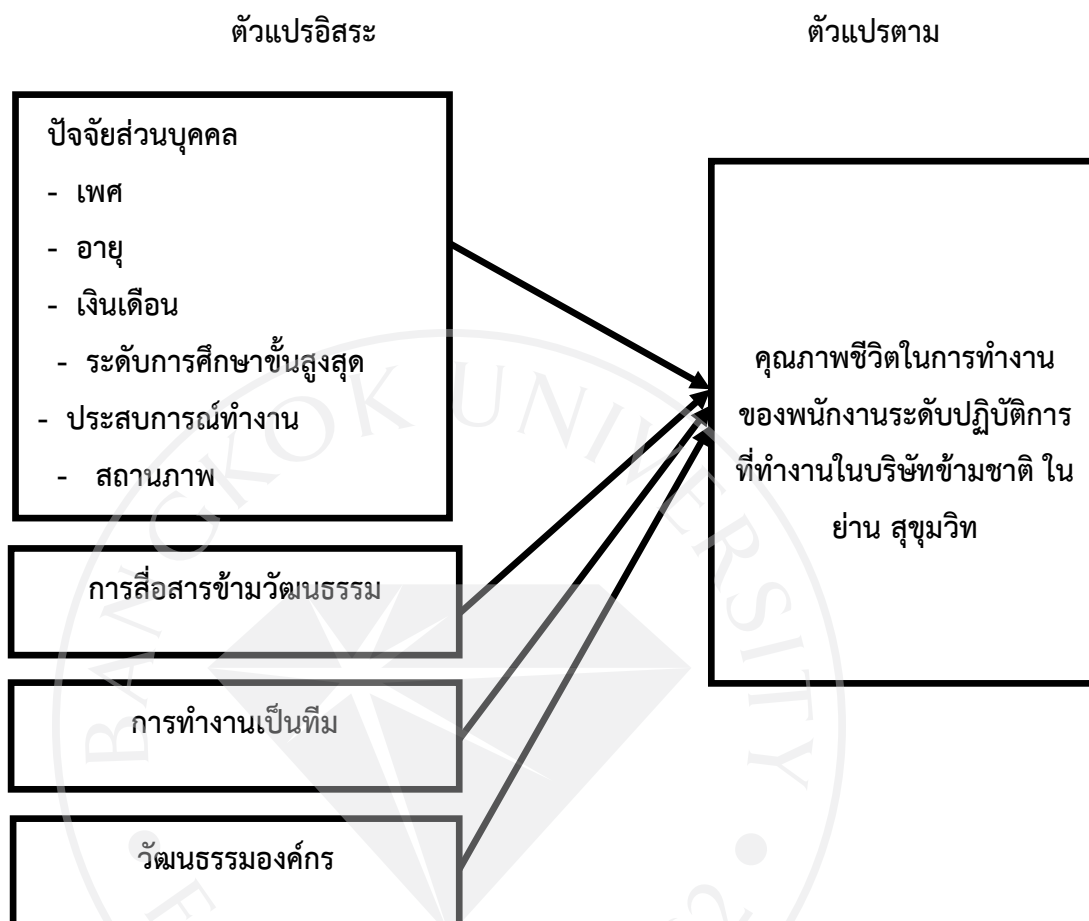
วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือหมายถึงโครงสร้างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Framework) ของสมาชิกในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความภาคภูมิใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ภาวะเศรษฐกิจและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวความคิดในการวิจัย



1.8 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

สมมติฐานที่ 3 การทำงานเป็นทีม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับช่องว่างบรรยากาศองค์กร
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” มาจากคำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” (Quality) “ชีวิต” (Life) “การทำงาน” (Working) จากความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 (ราชบัณฑิตยสถาน , 2552) ได้กล่าวถึงคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลหรือสังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจการที่ยังเกิดผลดีเลิศและความเป็นเลิศนี้ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้ ส่วนคำว่า “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ และ คำว่า “การทำงาน” หมายถึง การทำหน้าที่หรือกิจกรรมที่ต้องกระทำ ดังนั้น จึงหมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้แพร่หลายและมีผู้ให้ความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวความคิดในเรื่องการทำงานดังนี้

ทองศรี กำภูณ อยุธยา (2543) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นลักษณะงานที่ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเกิดความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มีอิสระในการตัดสินใจ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ

รุจี อุศิสลิปศักดิ์ (2546) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานก็คือความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกต่อการได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์กร คือคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546, หน้า 14) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือความรู้สึกพึงพอใจที่แต่ละบุคคลได้รับจากสภาพการทำงานและประสบการณ์ในองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

วรภา ศรีสันติโรจน์ (2548) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิธีการที่องค์กรจัดสภาพการทำงานหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจในงาน ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การได้รับตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจต่องาน เพื่อร่วมงาน และสภาพแวดล้อม มีชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำทำให้ได้รับสิ่งที่คาดหวัง ทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการและความหวังของบุคลากรในองค์กรได้ในการดำเนินงานโดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการมีบทบาทในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, หน้า 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย

7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณาการสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

Huse & Coming (1985 อ้างใน ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555, หน้า 22) ได้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน และเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ด้านดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานของผู้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากอื่น
2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Compensation) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพแต่ละตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมตาและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึงภาวะของบุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลางานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Lewin (1981 อ้างใน ชลิดา เล็บครุฑ, 2554, หน้า 10) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Pay and Benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Condition of Employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeal Procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resource of Get Work Done)
10. ความอาวุโส (Seniority in Employment)

Delamotte & Takezawa (1984 อ้างใน ลัดดาวัลย์ สกฤษสุข, 2555, หน้า 31) ได้เสนอองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการคือ

1. สภาพการทำงาน เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน
2. ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้มีความยุติธรรมในองค์กรและในกลุ่มสังคม
3. การลดความแตกแยกอันเนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรอง
4. โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ
5. ชีวิตการทำงานเป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานงานของบุคคล

Cascio (1989 อ้างใน วงเดือน เลหาพัฒนภิญญ และคณะ, 2552, หน้า 22) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานในสหรัฐอเมริกาจะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงาน
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการรับเบี้ยบำนาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานใน 1 สัปดาห์ทำงาน 4 วัน

Newstrom & David (1997 อ้างใน วงเดือน เลหาพัฒนภิญญ และคณะ, 2552, หน้า 23) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. มีการพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. ลดความเครียดในการทำงาน
8. มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

Walton (1974 อ้างใน วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคณะ, 2552, หน้า 23-24) ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียงกลืน และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรเปิดโอกาสให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและพัฒนาทักษะความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่ามีค่าและมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจในการรักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในชีวิตหรือการพัฒนาเติบโตในความต้องการของบุคลากร รวมทั้งมีแนวทางและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความเป็นธรรมในโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคงในการทำงานนั้น
5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกว่ามีส่วนประสบความสำเร็จและมีคุณค่าได้รับการยอมรับ และความร่วมมือจากกลุ่มผู้ร่วมงาน รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของผู้ร่วมงาน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ปราศจากการมีอคติ
6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีการเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเท่าใดโดยยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดรวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่ง ควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวรวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีกิจกรรมหรืองานของหน่วยงานมีประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กรของตนได้ให้ประโยชน์ต่อสังคม และมีความภูมิใจในองค์กรของตน

สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีหลายองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบสำคัญคือ เรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สภาพแวดล้อม การพัฒนาทักษะ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ความยุติธรรมในองค์กร และความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

2.1.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Schuler, Beutell & Youngblood (1989 อ้างใน วงเดือน เลหาพัฒนภิญญ และ คณะ, 2552, หน้า 25) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ลดการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน
3. มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี
4. ได้ผลผลิตมากกว่า
5. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
6. ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาลและต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
7. ลดอัตราการจ่ายค่าตอบแทน ในเรื่องของสิทธิจากการทำประกัน
8. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น และความสามารถในการสับเปลี่ยนงานมีมากขึ้น
9. อัตราการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้น
10. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Dessler (1991 อ้างใน วงเดือน เลหาพัฒนภิญญ และคณะ, 2552, หน้า 26) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดผลดีในทางจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร

สรุปว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมายครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตในการทำงาน โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การทำให้เกิดความพึงพอใจตามความคาดหวังของบุคลากร และความสมดุลในชีวิตครอบครัวในการทำงานของบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวความคิดของ Richard E. Walton (1974 อ้างถึงใน วงเดือน เลหาพัฒนภิญญ และคณะ, 2552, หน้า 23-24) ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความ เจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือ

กระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม และ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เนื่องจากมีความมีความเหมาะสมและครอบคลุมกับสภาพความเป็นจริง ของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงาน

2.2.1 ความหมายเกี่ยวกับการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2554) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ (นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำนามีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทักษะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2555) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ (คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำ เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคนสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง การทำหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ หรือที่ดำรงตำแหน่ง โดยบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือคนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหารการสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้นซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งอธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ

ในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทความรู้ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง ไปสู่ความรักความผูกพัน และความซื่อสัตย์ในองค์กร ดังนี้

วัชรีย์ ชูธรรม และคณะ (2526) ได้กล่าวถึงการเล่นเกม เป็นกลุ่มสมาชิกทำงานร่วมกันในกลุ่มเล็ก ๆ ในการพิจารณาสถานการณ์และผลที่ได้รับองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. มีความสนใจในงานที่กระทำ
2. มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้น
3. รู้สึกผูกพันกับสิ่งที่กระทำอยู่
4. ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ
5. มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร
6. มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ
7. วางแผนอย่างพอเพียงว่าอะไรจำเป็นต้องทำ
8. จัดเวลาอย่างเหมาะสมและพอใจ
9. สามารถมองเห็นกระบวนการในการทำงาน
10. ฟังคนอื่นด้วยความตั้งใจ
11. แสดงความคิดเห็นส่วนตัว และข้อเสนอแนะ
12. ใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มของตน
13. ทำอะไรด้วยความถูกต้องแม่นยำและระมัดระวัง
14. ให้ความร่วมมือ และเข้ากับคนอื่นได้ดี
15. ให้รางวัลแก่ตนเอง

Victor (1984 อ้างใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 26) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังว่าอยู่บนพื้นฐานที่ว่าคนถูกจูงใจด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ มีความต้องการในระดับใดและจะทำอย่างไรเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ หรืออีกนัยหนึ่งคนจะทำงานก็ต่อเมื่อมีความคาดหวังว่าจะได้สิ่งตอบแทนจากการทำงานนั้นและจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้ได้รางวัล องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หรือความพยายามต่อผลงานที่คาดหวัง ตัวอย่างเช่น ถ้าเชื่อว่าการทำงานมากขึ้นจะทำให้ขายของได้มากขึ้น นั่นหมายถึงว่า ผู้นั้นเชื่อว่า ความพยายามในการทำงาน ความสามารถ และความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ มีผลทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ (ยอดขายสูงขึ้น) ซึ่งเป็นความเชื่อที่ระดับของความพยายามของเรา

2. ความคาดหวังผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Instrumentality) หรือความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่มาจาก การปฏิบัติของตนที่บรรลุผลสำเร็จ เช่น มีความเชื่อที่ว่าถ้ายอดขายสูงขึ้นก็จะได้รับโบนัส ดังนั้นจึงพยายามขายของให้ได้มากที่สุดเพื่อให้ได้โบนัส

3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง รางวัลและผลลัพธ์ จากการทำงานที่คุณค่าต่อพนักงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นจากรางวัล จากการทำงานหรือจากงานก็ได้ เช่น การที่ได้รับมอบหมายงานสำคัญและงานที่ท้าทาย ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวทำให้มีความสามารถ (คุณค่าจากงาน) และมีผลทำให้ได้รับผลตอบแทนสูงขึ้นด้วย

Cooper (1958 อ้างใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 29) ได้กล่าวถึง ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้น จะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการแนวคิดของคูเปอร์ แบ่งออกเป็น 7 อย่างดังนี้

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. สะดวกในการไปกลับ รวมถึงสวัสดิการอื่นๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง และ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชัน ของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้าย่อยหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ผจญ เฉลิมสาร (2552) เห็นว่าการทำงานเป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้าง ที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งต้องมาจากการสร้างพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย โดยแนะนำแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Fredrick Herzberg) มาเป็นเครื่องช่วยในการชี้แนะ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of the Job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work Itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่ สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายบริหาร (Policy and Administration)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers)
7. ตำแหน่งในบริษัท (Status)
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย
2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้

ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การ

4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงานมาจากความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความสมดุลในการบริหารจัดการเวลา จากการทำตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อให้มีเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การสร้างสัมพันธภาพในสังคม และกิจกรรมยามว่าง เพื่อให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของบริษัทหรือองค์กร สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะใช้แนวความคิดของ ผจกญ เฉลิมสาร (2552) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ อีกทั้งแนะนำให้ใช้แนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Fredrick Herzberg) มาเป็นเครื่องช่วยในการชี้แนะ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งกล่าวถึงการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดด้านการทำงานไว้จำนวน 6 ด้าน คือ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงาน โอกาสในการฝึก/อบรม/ดูงาน ระยะเวลาเดินทางจากที่พัก-ที่ทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และจำนวนครั้งการทำงานโดยที่ไม่ได้คาดหมายเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพราะเชื่อว่ามีเหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง และจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

3.3.1 ความหมายของทีมงาน

สุรีพร พึ่งพุทธคุณ (2553) ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง คนกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นทักษะที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกในทีมทุกคนต่างก็มีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีมร่วมกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังต้องอาศัยการประสานงานระหว่างสมาชิกในระดับสูงด้วย

สุนันทา เลาหนันท์ (2554) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

มัลลิกา วิชชุกรองครัต (2553) ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ และมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

สรุปได้ว่า ทีมงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ธีระ หมิ่นศรี (2556) ให้แนวคิดว่าการทำงานกลุ่มหรือเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่กำลังได้รับความสนใจมากในปัจจุบัน มีการนำไปใช้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน การสร้างทีมจึงเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารที่จะแสวงหากลยุทธ์และทรัพยากรทั้งหลายมาสนับสนุน แนวทางการพัฒนาทีมงาน การได้ศึกษาที่มาแนวคิดการสร้างทีมงาน ซึ่งเป็นผลทำให้ทราบมิติของทีมงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถแปลมิติเหล่านั้นมาเป็นแนวทางลงสู่การปฏิบัติได้ในที่สุด

สุนทร พลวงค์ (2554) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งทีมงาน หน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน จึงบรรลุเป้าหมายได้

Mayo (1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคือ การสร้างความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม การได้รับการสนับสนุนจากสังคม และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

3.3 หลักการทำงานเป็นทีม

จากการศึกษาข้อมูลการทำงานเป็นทีมพบว่า การทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้นต้องมีหลักสำคัญในการปฏิบัติหลายประการ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

Hackman (2002) ได้อธิบาย หลักในการทำงานเป็นทีมว่า ทีมที่แท้จริง มีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน การมอบหมายอำนาจในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกอยู่ภายในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน
2. ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่
3. ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย
4. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ
5. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน

จากการศึกษาลักษณะของการทำงานข้างต้น สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นทีมงานต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนมีรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย มีการทำงานที่เป็นกันเอง ทุกคนรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผย มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีภาวะผู้นำร่วม มีความสัมพันธ์กับภายนอก มีการมีการประเมินผลงาน ทุกอย่างนี้จะทำให้การทำงานของทีมบรรลุเป้าหมายได้

ไฟโรจน์ บาลัน (2551) ให้ทัศนะว่า ทีมอาจมีภารกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ แต่ทีมจะมีลักษณะทั่ว ๆ ไปในการทำงานที่เหมือนกัน คือ ทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้ มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการ พัฒนาระบบการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกัน ดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้ ประเมินและแก้ไขกระบวนการให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากผลการชี้วัดและการวิเคราะห์ สื่อสารให้สมาชิกในทีมและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

สุนันทา เลहनันท์ (2554) ได้มีความเห็นว่า หลักในการทำงานเป็นทีมที่นั้นต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้

ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน

บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน

บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเป็นสมาชิกของทีมงาน

บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ

บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน

บุคคลในกลุ่มมีความเพียรพยายามที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง

บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

3.3.4 แนวทางการสร้างทีมงาน

แนวความคิดในการสร้างให้ทีมให้ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ควรนำมาใช้ ได้แก่ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2554)

1. การทำงานแบบทีมเวิร์ค ควรมีทีมย่อยๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสมในการสร้างทีม โดยให้มีนักคิด นักจัดการองค์กรนักปฏิบัติการ และคนอื่นๆ ซึ่งจะสนับสนุนซึ่งกันและกัน และตรวจสอบกันเอง เป็นไปตามความเหมาะสม

2. การประสานงานในทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ต้องให้สมาชิกทุกคนเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนกระทำอยู่ว่ากำลังทำอะไร ทำเมื่อใด ทำอย่างไร เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานงานและทำงานด้วยกันอย่างดี

3. สภาพแวดล้อมและการรู้จักสมาชิก ผู้นำจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานและจำเป็นจะต้องรู้จักสมาชิกแต่ละคนในทีม เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าสมาชิกแต่ละคนมีลักษณะสำคัญและองค์ประกอบอย่างไร ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละคน เพื่อประสานงานและใช้ความสามารถของแต่ละคนได้อย่างเต็มที่

4. การติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำและทีมงาน และระหว่างทีมด้วยกันเอง มีความสำคัญในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน การติดต่อสื่อสารสองทางอย่างต่อเนื่องและผลที่ได้รับกลับมามีจะช่วยหยุดการซบเซา ชิบชิว นินทา ลดความสับสน ระบุปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูสัมพันธภาพโดยรวม

สรุปได้ว่าหลักการทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จนั้น สมาชิกทุกคนในทีมต้องร่วมมือร่วมใจกันดำเนินงานตามเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ภายใต้บรรยากาศ ที่อบอุ่นเป็นกันเอง เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผยการทำงานเป็นทีมนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จแล้ว ยังช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความจงรักภักดีต่อทีมงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ฟังพาดูใจซึ่งกันและกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา และดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

2.4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งเกิดจากมวลสมาชิกในองค์กรระหว่างองค์กรกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยผู้ทำงานในองค์กรนั้นต้องรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้หัวหน้างานจะเป็นผู้สร้างบรรยากาศในองค์กรให้เหมาะสมและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศในองค์กรไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ตัวแปรต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร อย่างไรก็ตามตัวแปรต่างๆของบรรยากาศในองค์กรนี้จะมีผลกระทบที่แตกต่างกัน สุดแต่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเป็นอย่างไรและมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งสรุปความหมายของบรรยากาศองค์กรโดยรวมนั้น จะเป็นการหยิบยกเอาคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญๆ ขององค์กร มาอธิบาย คือ เป็นคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร (Characteristics) ซึ่งอาจจะทำให้องค์กรนั้นไม่เหมือนใครและมีความแตกต่างไปจากองค์กรอื่น เป็นการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร (Perceived) ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระหว่างงานและตัวบุคคลในองค์กรมากกว่าจะเป็นสภาพที่แท้จริงในองค์กร และเป็นการรับรู้และความเข้าใจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยสรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กรนั้นเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาของการรับรู้ในสิ่งที่จับต้องได้แล้วเปลี่ยนไปเป็นภาพที่เป็นนามธรรม โดยมีอิทธิพลทางด้านจิตวิทยาเป็นตัวกำกับคนในองค์กร

กร เช่น ความอบอุ่น ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วมีความสำคัญต่อการ คาดคะเนและการทำความเข้าใจพฤติกรรมของคนทั้งสิ้น

ชฎานันท์ สุวรรณมณี (2549) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความ เข้าใจหรือการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่นั้นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม บรรยากาศองค์กรเป็นแรงผลักดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของเขาได้ แก่ เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน

Steers (1977 อ้างใน พิมล ทวีฤกษ์สิริกุล, 2553, หน้า 6) ให้ความหมายบรรยากาศ องค์กรไว้ว่า คือความเชื่อของบุคลากรภายในองค์กรที่เขาเชื่อว่าควรจะเป็น มีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำ แบบกันในแต่ละองค์กร และสิ่งที่แสดงออกมาภายในองค์กรนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ สำคัญ ๆ ของบุคคลในองค์กร

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ หรือ ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปของ แต่ละองค์กร ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคลากร

2.4.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเนื่องจากบุคลากรในองค์กรต้องทำงานร่วมกับ ผู้อื่น และการทำงานของเขาต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแล การถูกควบคุมโดยโครงสร้างขององค์กร รูปแบบการบริหารจัดการของผู้นำ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่บุคลากรอาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อตัวบุคลากร และเป็น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพวกเขาเอง

Brown & Moberg (1980 อ้างใน พิมล ทวีฤกษ์สิริกุล, 2553, หน้า 20) สรุปว่า บรรยากาศองค์กรจะช่วยในการกำหนดรูปแบบและความคาดหวังของบุคลากรต่อองค์ประกอบต่างๆ อีกทั้งยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดี และความพอใจที่จะอยู่ในองค์กร หากต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาองค์กรแล้วสิ่งที่ต้องพิจารณาาก่อนอื่นคือ “บรรยากาศองค์กร”

สรุปว่า บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อบุคลากร และระบบการบริหารจัดการองค์กร เพราะสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์กร จะมีอิทธิพลในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมในการ ปฏิบัติ งานของบุคลากรในองค์กร

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

Litwin & Stringer (1968 อ้างถึงใน พิมล ทวีฤกษ์สิริกุล, 2553, หน้า 17-18) เห็นว่า บรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย

1. โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) เป็นความรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางด้านโครงสร้างขององค์กร เป็นต้นว่าความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้าน

โครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงาน และต่อกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การออกมาว่าเป็นข้อจำกัดอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการวัดความเข้าใจหรือการรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และความท้าทายของงาน

3. ความอบอุ่น (Warmth) จะวัดในเรื่องของการให้ความอบอุ่นได้แก่ ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีและได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงาน

4. การสนับสนุน (Support) จะวัดในเรื่องการสนับสนุนในการทำงานที่มีอยู่ภายในองค์การ ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และโดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการจัดหารางวัล แทนที่จะเป็นการลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานทางด้านความสำเร็จ จะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพวกเขาได้ การให้รางวัลในกรณีดังกล่าวนี้ เป็นการแสดงให้เห็นว่า ยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่เกิดขึ้น

6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าองค์การสามารถทนความขัดแย้งหรือความแตกต่างในแง่ความคิดเห็น เป็นต้นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำเอาออกมาตกลงแก้ไขกัน

7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) วัดความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์การว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้สูงเพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

8. ความผูกพันที่มีต่อองค์การ (Commitment) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีค่าขององค์การ ความรู้สึกเป็นเจ้าของและความจงรักภักดีที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่

9. ความเสี่ยง (Risk) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานว่าการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การนั้นกระทำอย่างระมัดระวังเกินไปหรือว่าได้มีการเสี่ยงกระทำในสิ่งที่ทำลายอย่างเหมาะสม บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้นชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงภัยในการตัดสินใจดังนั้นบรรยากาศขององค์การที่ยอมให้มีการยอมรับความเสี่ยงภัยนั้น จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานได้

Dubin (1984 อ้างใน รัชนู เรื่องโอชา, 2554 , หน้า 15) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 6 ด้านดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงาน โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
2. ด้านโครงสร้าง หมายถึงความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การ
3. ด้านการให้รางวัล หมายถึง องค์การมีความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้รางวัลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่บุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
4. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึงความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในองค์การ การยอมรับ ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน
5. ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ ในการทำงาน
6. ด้านการควบคุม หมายถึง ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

Steers (1977 อ้างใน พิมล ทวีพฤษศิริกุล, 2553, หน้า 25) กำหนดตัวแปรที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ พบว่ายิ่งองค์การมีโครงสร้างสลับซับซ้อนมีการรวมอำนาจมาก มีการใช้แบบแผนที่เป็นทางการมาก มีการใช้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับมากขึ้นเท่าใด บุคคลในองค์การมักรับรู้เรื่องกับสภาพแวดล้อมในองค์การว่ามีลักษณะเข้มงวดกวดขัน (Rigid) ปิด (Close) และน่าหวั่นเกรง (Threatening) ส่วนองค์การใดมีฝ่ายบริหารยินยอมให้บุคคลมีความเป็นอิสระ (Autonomy) และให้ใช้ดุลยพินิจ (Discretion) ของตนในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการได้ และยังฝ่ายบริหารแสดงความสนใจต่อพนักงาน บรรยากาศในการทำงานก็ยิ่งเป็นไปในทางดีขึ้น ซึ่งแสดงออกด้วยบรรยากาศของการเปิดเผย ไว้นื้อเชื่อใจกันและมีความรับผิดชอบต่อกัน
2. ลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าเทคโนโลยีแบบงานประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวดกวดขัน โดยมีการไว้วางใจกันและการสร้าง

สรรคค์ต่ำ ส่วนในองค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัว หรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่า มักนำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์การ มีความสำคัญ เช่นเมื่อสภาวะทางเศรษฐกิจเกิดวิกฤติและองค์การมีความจำเป็นต้องให้พนักงานออกจากงาน สำหรับผู้ที่ยังเหลืออยู่ก็จะเห็นว่าบรรยากาศขององค์การน่ากลัว ขาดความอบอุ่น ขาดการสนับสนุน และขาดแรงจูงใจที่จะเสี่ยงในการทำงาน ซึ่งผิดกับบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ พนักงานในองค์การดังกล่าวก็จะมัวพะวงอยู่กับปัญหาความมั่นคงของตน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และแม้แต่ผลงานก็อาจลดลงสำหรับคนที่นึกถึงแต่ว่าใครจะเป็นรายต่อไปที่ถูกออกจากงาน

4. นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีบทบาทสำคัญต่อบรรยากาศขององค์การ หากผู้บริหารจัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มีอิสระและเอกลักษณ์ในการทำงานของตนเอง จะมีผลทำให้เกิดบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกได้รับผิดชอบมากขึ้นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การและของกลุ่ม แต่ในทางตรงข้าม ในองค์การที่ฝ่ายบริหารเน้นวิธีการที่เป็นมาตรฐานกฎระเบียบ ข้อบังคับ และความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างของงาน ผลในทางบรรยากาศก็คือ ขาดความรู้สึกรับผิดชอบ ความคิดริเริ่ม และความรู้สึกว่ามีสมรรถภาพ

บรรยากาศองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยหรือหลายมิติ แต่มีความมากมายแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบและความท้าทาย ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความจงรักภักดี ความเสี่ยง และการยอมรับความเสี่ยง เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก หรือนโยบายในการบริหารงาน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้แนวความคิดของ Litwin & Stringer (1968 อ้างถึงใน พิมล ทวีพฤษศิริกุล, 2553, หน้า 17-18) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบไว้ 9 ด้าน คือ โครงสร้างองค์กร ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความเสี่ยงในการทำงาน โดยเลือกใช้เฉพาะองค์ประกอบที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบและความท้าทาย มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยง ในการกำหนดบรรยากาศองค์กร เนื่องจากมีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างทั้งด้านโครงสร้างองค์กร และลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีความเสี่ยงในการตัดสินใจปฏิบัติงานที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาด

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสารต่างวัฒนธรรม

2.5.1 ความหมายการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมดังนี้

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษว่า “Intercultural Communication” แปลว่าคือ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมแต่เพราะว่าการสื่อสารกับวัฒนธรรมที่แตกต่างก็เลยใช้การสื่อสารต่าง วัฒนธรรม และให้ความหมายว่าเป็น “กระบวนการถ่ายทอดและตีความหมายปฏิสัมพันธ์และ สัญลักษณ์ ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันภายใต้บริบททางการสื่อสารหนึ่งๆ” (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536) การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จึงสนใจในด้านการสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม สาเหตุและองค์ประกอบที่มีผลต่อความต่างต่างนั้นปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างต่างกัน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536)

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) หมายถึงกระบวนการ แลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้น มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่ ความหมายที่ไม่เหมือนกัน Lusting & Koester (1993 อ้างใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536)

สรุปได้ว่าการสื่อสารต่างวัฒนธรรมหมายถึง การติดต่อการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลที่มา จากต่างวัฒนธรรมกัน

อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

Jandt (1998) กล่าวว่า เมื่อมีการสื่อสารกับผู้คนจากต่างวัฒนธรรม มีข้อสำคัญที่ควรจำไว้ว่า วัฒนธรรมและการสื่อสารมีความเกี่ยวข้องกันอยู่อย่างมาก วิธีการที่คนมองการสื่อสารว่าคืออะไร ต้อง ทำอย่างไร และทำไมต้องทำอย่างนั้นเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม โอกาสของความเข้าใจผิดระหว่าง สมาชิกจากต่างวัฒนธรรมจะมีมาก โดยอุปสรรคในการสื่อสารที่อาจจะพบได้สามารถแบ่งเป็น

1) ความกังวลใจ (Anxiety) เป็นความรู้สึกประหม่า ซึ่งจะสามารถส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารเมื่อคนเราจดจ่อความรู้สึกของเราในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป เช่น ถ้าคนหนึ่งพูดกับคนอื่น ในภาษาประจำชาติที่เราอยู่ เราก็อาจจะกังวลว่า คนที่พูดอยู่จะเร็วเกินไป หรือใช้คำที่เราไม่เข้าใจ เป็นต้น ความกังวลใจอาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารความคิดของเราไปยังผู้อื่นด้วย เช่น อาจจะทำให้พูดและเรียบเรียงรูปแบบประโยคผิดๆออกไปได้

2) การคิดว่าจะมีความคล้ายคลึงกัน (Assuming Similarity Instead of Difference) สิ่งนี้มักจะเกิดขึ้นเสมอถ้าบุคคลนั้นไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง การคิดเอาเองว่าวัฒนธรรม นั้นอาจคล้ายกับวัฒนธรรมตน อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นละเลยต่อความแตกต่างที่สำคัญ ในตนเอง เดียวกัน ถ้าคิดว่าทุก อย่างต้องแตกต่างกันก็ยังไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องนัก สิ่งที่ดีควรทำที่สุด เมื่อต้อง

เผชิญหน้ากับวัฒนธรรมใหม่คือ ไม่ต้องคิดเอาเองว่าจะเป็นอย่างไร และให้ถามกับคนในวัฒนธรรมนั้นเลยว่าจะควรทอย่างไร

3) การมีภาพกำหนดตายตัว (Stereotypes) มีความหมายได้ทั้งการตัดสินในแง่ลบและแง่บวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสิ่งที่สังเกตเห็นได้ บางคนก็จะมีภาพตายตัวที่เป็นในแง่บวก โดยอาศัยดูจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เช่น บางคนจะถือว่าหมอทุกคนจะต้องฉลาด และมีความรอบเป็นต้น

4) การยกเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) เป็นการตัดสินวัฒนธรรมอื่นในแง่ไม่ดีโดยใช้มาตรฐานในวัฒนธรรมของตนเองเป็นเครื่องตัดสิน และมักจะเชื่อว่า การกระทำในแบบวัฒนธรรมของตนดีกว่าของผู้อื่น แต่ถึงแม้ว่าการกระทำเช่นนี้ จะถือว่าเป็นอุปสรรคในการสื่อสารแต่ก็ดูจะเป็นปกติธรรมดาสำหรับคนที่ประสบกับสถานที่ที่เรียกว่า “Culture Shock” ที่จะใช้การตัดสินด้วยวิธีนี้ เพราะเมื่อมีการเรียนรู้ วัฒนธรรมใหม่ แต่ละคนก็อาจจะผ่านช่วงนี้ไปได้แล้ว ก็มักจะเห็นว่าไม่มีวัฒนธรรมใดดีกว่าวัฒนธรรมใด แต่ว่าจะจะเป็นความแตกต่างกันมากกว่า

5) การมีอคติ (Prejudice) คือ ความไม่ชอบ ความสงสัย หรือความเกลียดโดยไม่มีเหตุผลต่อกันกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต่อเชื้อชาติ ศาสนา หรือเพศ คนที่มีอคติมักจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลที่แตกต่างจากความคิดเดิมแล้วก็ตาม

6) ภาษา (Language) ภาษาอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้เมื่อมีการแปลความหมายของคำประโยคในภาษานั้นอย่างไม่ต้อง ปัญหาที่เกิดในการแปลคือ การมีคำศัพท์สำนวน หรือหลักไวยากรณ์ ที่ในอีกภาษาหนึ่งไม่มี ประสบการณ์และ Concepts ที่มีอยู่ในแต่ละวัฒนธรรมในบางครั้งการแปลไม่สามารถทำได้โดยการแปลคำต่อคำ เพราะคำมีอยู่ในภาษาแต่ละภาษาก็มีโครงสร้างรูปประโยคที่ไม่เหมือนกัน การแปลที่ไม่ถูกหลักไวยากรณ์ก็อาจทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะทำให้ความหมายเปลี่ยนไปเลยก็ได้ นอกจากนี้ ในแต่ละวัฒนธรรมก็จะให้

ประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการแปล เมื่อคนจากวัฒนธรรมหนึ่งต้องไปอยู่ในวัฒนธรรมที่มีประสบการณ์อีกแบบหนึ่งซึ่งในวัฒนธรรมเดิมของตนไม่มี และความเข้าใจใน Concept ของคนแต่ละวัฒนธรรมอาจไม่เหมือนกัน เช่น Concept ของ “ความเสมอภาค” หรือ “เสรีภาพ” อาจไม่เหมือนกันในแต่ละวัฒนธรรม เป็นต้น

7) การเหยียดเชื้อชาติ (Racism) คือ อคติที่มีต่อบุคคลในเชื้อชาติใดเชื้อชาติหนึ่ง

8) การตีความอวัจนภาษาอย่างผิดๆ เมื่อการสื่อสารไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกัน การใช้ภาษามือจึง อาจเกิดขึ้น ในสถานการณ์ เช่นนี้จึงจำเป็นต้องรู้ว่า ภาษามือและการแสดงท่าทาง ประกอบการสื่อสาร ไม่ใช่จะได้โดยมีความหมายเดียวกันในทุกวัฒนธรรม ภาษามือหรือท่าทางที่ใช้สื่อความหมายในวัฒนธรรมหนึ่ง อาจใช้ไม่ได้ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งเพราะอาจมีความหมายกันคนละอย่าง หรือไม่มีความหมายเลยก็ได้

ดังนั้นปัญหาหลักของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ ความแตกต่างของลักษณะการให้ความหมายและพฤติกรรมในการสื่อสาร เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และจะต้องไม่มีความรู้สึกว่าเด่นกว่าหรือด้อยกว่าในการมีปฏิสัมพันธ์ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติศาสนาและชนเผ่า (Samovar & Porter, 1995, p.26)

2.5.2 แนวคิดการปรับตัวด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Young Yun Kim

Gudykunst (1998) ได้แยกแยะให้เห็นถึงสาเหตุหลัก (Basic Causes) และสาเหตุผิวเผิน (Superficial Causes) เกี่ยวกับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) เขากล่าวว่าสาเหตุหลัก คือ การจัดการกับความไม่แน่ใจ และการจัดการกับความกังวลใจโดยความไม่แน่ใจ (Uncertainty) คือผู้แปลกหน้าจะไม่แน่ใจในการตีความหรือแสดงทัศนคติความเชื่อการให้คุณค่าและพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเจ้าบ้านผู้แปลกหน้าต้องการที่จะคาดการณ์ถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ เจ้าบ้านต้องการให้ผู้แปลกหน้าแสดงออกและผู้แปลกหน้ายังต้องการที่จะสามารถอธิบายถึงทัศนคติความรู้สึกและพฤติกรรมของเจ้าบ้านให้ได้ซึ่งความต้องการที่จะรู้ว่าทำไมเจ้าบ้านถึงมีพฤติกรรมเช่นนั้นเป็นขั้นตอนของการลดความไม่แน่ใจส่วนความกังวลใจ (Anxiety) เป็นความเครียดหรือความไม่ต้องการที่จะสื่อสาร (Apprehension) ที่ผู้แปลกหน้ามีในการที่จะสื่อสารกับเจ้าบ้านซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากความคาดหวังในเชิงลบที่ผู้แปลกหน้ามีต่อเจ้าบ้าน

Kim (2001) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการปรับตัวของผู้แปลกหน้าในสังคมเจ้าบ้านนั้นมาจากปัจจัยที่สำคัญ คือ การสื่อสาร เพราะการสื่อสารนั้นเป็นช่องทางที่ผู้แปลกหน้าสามารถใช้เรียนรู้ถึงสำคัญลักษณะที่สำคัญต่างๆ ของสังคมเจ้าบ้าน Kim (2001) กล่าวถึงกิจกรรมการสื่อสารตามแนวคิดของ Ruben ว่าจะพิจารณาได้เป็น 2 แง่มุมคือ การสื่อสารในสังคม (Social Communication) และการสื่อสารของบุคคล (Personal Communication)

1) การสื่อสารของบุคคล (Personal Communication) คือกระบวนการภายในจิตใจที่แต่ละบุคคลจะต้องจัดการให้ตัวเองมีพฤติกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติในสังคม พัฒนาวิธีการฟัง หรือแสดง ความเข้าใจและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน คือเมื่อผู้แปลกหน้าได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันในวัฒนธรรมใหม่ ก็จะมาสร้างรูปแบบของการตอบสนองเพื่อที่จะได้เกิดความเข้าใจ และสามารถที่จะตอบสนองไปให้เจ้าบ้านเข้าใจความตั้งใจของตนได้อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในแง่ของการสื่อสารของบุคคลต่างวัฒนธรรมนั้นมีประเด็นที่ต้องศึกษาดังนี้

1.1) โครงสร้างทางความคิด (Cognitive Structure) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า กระบวนการรับรู้ (Perceptual Process) คือการจัดเรียงประสบการณ์ต่างๆของผู้แปลกหน้าให้อยู่ในรูปแบบที่จะทำให้ผู้แปลกหน้านั้นสามารถที่จะจัดการกับสิ่งเร้าในสังคมวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) ความรู้ (Knowledge) คือความรู้ถึงรูปแบบและกฎเกณฑ์ของระบบการสื่อสารของเจ้าบ้าน ซึ่งความรู้นี้มีผลอย่างมากในการที่จะทำให้ผู้แปลกหน้าเข้าถึงช่องทางการสื่อสารในสังคมเจ้าบ้านในการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านและสื่อมวลชนของเจ้าบ้าน

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จะเกิดขึ้นผ่านทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังเกตได้จากระดับของความสนิทสนม ระดับของการติดต่อกัน

2) การสื่อสารในสังคม (Social Communication) จากแนวคิดของ Ruben นี้ Kim (1995) ได้นำมาพัฒนาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงเรื่องการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมไว้โดยกล่าวว่า การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นจะมุมมองเป็น 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมคือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และด้านโครงสร้างของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมคือเป็นการกล่าวถึงปัจจัยทางการสื่อสารที่มีผลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบที่ 1 การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) การสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมของเจ้าบ้านนั้นมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ 2 ด้านคือ การสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านและสื่อมวลชนของเจ้าบ้าน

1) การสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน (Host Interpersonal Communication) จะมีส่วนช่วยให้ผู้แปลกหน้าเข้าใจถึงระบบความคิดของผู้คนในสังคมเจ้าบ้านและสามารถใช้การสื่อสารนี้เพื่อเป็นตัวเปรียบเทียบกับพฤติกรรมของตนได้

2) สื่อมวลชนของเจ้าบ้าน (Host Mass Communication) จะช่วยให้ผู้แปลกหน้าเข้าไปอยู่ในปฏิสัมพันธ์เสมือนจริงในสังคม (Para-social Interaction) ซึ่งแม้ว่าสื่อมวลชนนั้นจะไม่สามารถที่จะทำให้ผู้แปลกหน้าตอบสนองได้แต่สื่อมวลชนก็เป็นแหล่งสำคัญของการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการปรับตัวกับผู้แปลกหน้า ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับชนเจ้าบ้านมากนัก

ประเด็นที่จะใช้พิจารณาคือ การสื่อสารระหว่างบุคคลของชนชาติพันธุ์ตนเองสื่อมวลชนของชนชาติ พันธุ์ตนเอง กล่าวคือ ในช่วงแรกของการปรับตัวผู้แปลกหน้า จะทำให้ผู้แปลกหน้าตอบสนองได้แต่สื่อมวลชนก็เป็นแหล่งสำคัญของการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการปรับตัวกับผู้แปลกหน้า ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับชนเจ้าบ้านมากนัก

ประเด็นที่จะใช้พิจารณาคือ การสื่อสารระหว่างบุคคลของชนชาติพันธุ์ตนเองและสื่อมวลชนของชนชาติ พันธุ์ตนเอง กล่าวคือ ในช่วงแรกของการปรับตัวผู้แปลกหน้า จะมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้คนในสังคมเจ้าบ้านในระดับต่ำและผู้แปลกหน้าที่เข้ามาอยู่ใหม่ก็จะไม่สามารถที่จะใช้เกณฑ์ของตัวเองในการประเมินพฤติกรรม หรือเข้าใจการสื่อสารต่างๆได้ดังนั้นผู้แปลกหน้าจึงจำเป็นต้องพึ่งพาชนชาติพันธุ์ของตนเอง ในด้านของแหล่งข้อมูลข่าวสาร เป็นเพื่อนไว้ปรึกษา ระบายเรื่องราวต่างๆ

เมื่อผ่านช่วงแรกของการปรับตัวมาสู่ระยะ การสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ของตนนั้นกลายมาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอัตลักษณ์ ของชาติพันธุ์ตนเองเอาไว้ ซึ่งไม่ว่าจะมีทางเลือกหรือสถานการณ์ บังคับ โดยมากแล้วผู้แปลกหน้าจะให้ความไว้วางใจแก่ชนชาติพันธุ์เดียวกันมากกว่า และจะจำกัด ขอบเขตการสื่อสารกับชนเจ้าบ้านให้ลดลง ซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 3 ความสามารถทางการสื่อสารภายในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) ความสามารถทางการสื่อสารในประเทศเจ้าบ้านมีส่วนสำคัญในการที่ช่วยปรับตัวให้ ผู้แปลกหน้าที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้นสามารถที่จะปรับและมีความรู้ความเข้าใจและแสดง พฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมออกไปได้ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างที่สำคัญ 3 ส่วนคือ ความสามารถทางการคิดภายในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Cognitive Competence) คือ ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ภาษาของเจ้าบ้าน ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งความสามารถทาง ความคิดนี้ จะเกี่ยวข้องกับระดับความซับซ้อน ภายในความคิดของแต่ละบุคคล (Cognitive Complexity)

องค์ประกอบที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment) สิ่งแวดล้อมที่จะมีผลต่อการปรับตัวนั้นจะมี อยู่ด้วยกัน 3 ประการคือ ลักษณะการเปิดรับของเจ้าบ้าน แรงกดดันให้ปฏิบัติตามของเจ้าบ้าน และ ความเข้มแข็งของกลุ่มชนชาติพันธุ์เดียวกันลักษณะการเปิดรับของเจ้าบ้าน (Host Receptivity) คือ ระดับการเปิดใจรับคนแปลกหน้าของสังคมซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละที่แม้ว่าเป็นชนชาติพันธุ์ เดียวกันแต่อยู่คนละภูมิภาคก็จะมีระดับการเปิดรับแตกต่างกัน อีกทั้งยังอยู่กับบุคลิก วัฒนธรรมเดิม หรือชนชาติของผู้แปลกหน้าอีกด้วย

ระดับความอ่อนปรนในการให้ปฏิบัติตามของเจ้าบ้าน (Host Conformity Pressure) คือ ระดับของวัฒนธรรมของชนเจ้าบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วก็จะเกิดจากความคาดหวังของสังคมและ วัฒนธรรมของชนเจ้าบ้านซึ่งส่วนใหญ่แล้วก็จะเกิดความหวังของสังคมและวัฒนธรรมนั้นที่มีต่อ พฤติกรรมและวิถีคิดของคนแปลกหน้า

ความเข้มแข็งของกลุ่มชนชาติพันธุ์เดียวกัน (Strength of the Stranger's Ethnic Group) คือ การปรับตัวของกลุ่มคนแปลกหน้า ซึ่งถ้าในช่วงแรกของการปรับตัว กลุ่มผู้แปลกหน้าที่มีความ เหนียวแน่นกันมาก จะช่วยให้ข้อมูลต่างๆเพื่อช่วยในการปรับตัวของผู้แปลกหน้านั้น แต่เมื่อในระยะ ยาวถ้ากลุ่มคนแปลกหน้ายังมี ความเข้มแข็งกันมากขึ้น ก็จะมีอิทธิพลเหนือแรงกดดันของวัฒนธรรม เจ้าบ้าน

ความสามารถทางการแสดงความรู้สึกภายในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Affective Competence) คือ ความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ ที่เหมาะสมในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน รวมถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเองจากวัฒนธรรมเก่าที่ตนเองยึดถืออยู่ รวมไปถึง

ความสามารถในการเข้าใจ การมีส่วนร่วมในสุนทรียลักษณ์ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน และมีอารมณ์สะท้อนออกมาได้เมื่อรู้สึกสนุกสนาน เสียใจ โกรธ ในลักษณะของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

ความสามารถในการปฏิบัติตนภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (HostOperational Competence) คือความสามารถที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมทั้งวัจนะและอวัจนะได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ทักษะในการพูด ฟังปฏิบัติตามกฎของการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการจัดการปฏิสัมพันธ์ในแบบของเจ้าบ้าน ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความสามารถทางความคิดและ

ความสามารถในการแสดงความรู้สึกนั่นเอง

องค์ประกอบที่ 5 สิ่งที่ดีในตัวผู้แปลกหน้าก่อนที่จะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ (Predisposition) ในแง่มุมนี้นั้นจะพิจารณาถึงปัจจัยภายในตัวของผู้แปลกหน้าที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันไป โดยที่พิจารณาเป็น 3 แง่มุมดังนี้

ระดับของการเตรียมตัว (Level of Preparedness) คือผู้แปลกหน้ามีความพร้อมทางด้านอารมณ์ จิตใจ รวมถึงแรงจูงใจมากน้อยเพียงใดที่จะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งก็คือการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ก่อนที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมการเรียนรู้ภาษาของเจ้าบ้าน หรือการที่ได้เคยติดต่อกับชนเจ้าบ้านมาก่อนการเตรียมพร้อมนี้ จะมากหรือน้อยก็จะได้รับอิทธิพลมาจากความคาดหวัง ที่มีต่อประเทศเจ้าบ้านกล่าวคือถ้ามีความคาดหวังในเชิงบวกก็จะทำให้มีการเตรียมตัวพร้อมที่ดีก่อนที่จะย้ายเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่

ระดับของความเป็นชนชาติพันธุ์ (Level of Ethnicity) คือวัฒนธรรมดั้งเดิมของผู้แปลกหน้านั้นมีความแตกต่างไปจากวัฒนธรรมของชาติเจ้าบ้านมากน้อยเพียงใด

บุคลิกภาพ (Personality) คือลักษณะนิสัยของผู้แปลกหน้านั้นจะมีผลต่อการปรับตัวเป็นอย่างมากซึ่งบุคลิกภาพแบบกว้างที่น่าสนใจการปรับตัวมี 2 ส่วนคือ การเปิดรับ (Openness) และความเข้มแข็ง (Strength) การเปิดรับนั้นคือ การที่บุคคลมีมุมมองที่เปิดกว้าง ค้นหาและเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ มีลักษณะที่เป็นคนเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เห็นอกเห็นใจ สามารถทนต่อความไม่แน่นอนได้ดี ส่วนความเข้มแข็งนั้น ผู้แปลกหน้าจะต้องไม่หวั่นไหวไปกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกับวัฒนธรรมของตน จะต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจมาจากความท้าทายใหม่ๆ และยังคงเป็นผู้ที่ทำงานมีประสิทธิภาพและเชื่อมั่นในความคิดของตนเองได้แม้จะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

องค์ประกอบที่ 6 การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Transformation) เมื่อผู้แปลกหน้าย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ก็จะเกิดกระบวนการเรียนรู้รับเอาวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้นี้จะเรียกว่า Acculturation

การกระทำที่เหมาะสม (Function Fitness) คือเมื่อผู้แปลกหน้ามีการทำกิจกรรมต่างๆ ในวัฒนธรรมใหม่ซ้ำกันแบบเดิมเป็นประจำจะทำให้เกิดความชำนาญและสามารถที่จะปรับตัวให้เกิดการกระทำที่เหมาะสมได้ ทำให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างการตอบสนองที่เกิดจากภายในบุคคล

และความคาดหวังที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

สุขภาพจิต (Psychological Health) เมื่อผู้แปลหน้าสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้แล้วนั้น ก็จะทำให้สุขภาพจิตดีขึ้นกว่าในช่วงแรกที่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนต่างๆ อัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Identity) คือการที่ผู้แปลหน้าก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรม กล่าวคือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมิได้มาจากกฎเกณฑ์ของวัฒนธรรมหนึ่งวัฒนธรรมใดโดยเฉพาะ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.6.1 วัฒนธรรมองค์กรของสังคมไทย

วัฒนธรรมองค์กรของสังคมไทย (จุลณี เทียนไทย, 2553) เกิดขึ้นจากลักษณะแบบแผนที่มีความคล้ายคลึงกันของคนไทยที่อยู่ร่วมกันจนกระทั่งเราสามารถมองเห็นแบบแผนหลักที่มีความโดดเด่นในองค์กรของสังคมไทยคือ การรักษาหน้าทีและการถนอมน้ำใจซึ่งกันและกัน เลือกที่จะใช้วิธีการผ่อนปรน หลีกเลียงการประทะหรือการเผชิญหน้า ไม่นิยมที่จะพุดจาแบบตรงไปตรงมา เลือกที่จะพุดจาอ้อมค้อมเพื่อความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างตนและผู้ที่ตนประสานงาน การวิพากษ์วิจารณ์ไม่เป็นไปในรูปแบบตรงไปตรงมา ซึ่งจากลักษณะแบบแผนนี้ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ตรงสาเหตุ มีความล่าช้าหรืออาจนำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่มากขึ้น ปัญหาการลาออกที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของเพื่อนร่วมงานมีมากจนกลายเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องหาวิธีการมารองรับเพื่อไม่ให้แรงงานที่หายากในปัจจุบันลดถอยลง ซึ่งหลายองค์กรใช้วิธีการเพิ่มเวทีการแสดงความคิดเห็น ที่ไม่ทำให้พนักงานลำบากใจ ยิ่งไปกว่านั้นวัฒนธรรมการเคารพผู้ใหญ่ ให้ความสำคัญกับความอาวุโส ยอมรับในความเป็นลำดับชั้นและความเป็นทางการอย่างไม่มีข้อโต้แย้ง มีความชัดเจนในการเป็นเจ้านายและลูกน้อง ตำแหน่งในสายบังคับบัญชามีความสำคัญมากกว่าความเสมอภาค จึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รับฟังและปฏิบัติตามด้วยความยินดี การตัดสินใจโดยผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ชอบธรรม ดังนั้นจึงทำให้การบริหารงานมีความเป็นเอกภาพ ง่ายต่อการจัดการ แต่ในทางกลับกัน วัฒนธรรมในการบริหารจัดการองค์กรแบบประชาธิปไตย ที่ต้องมีการรับฟังความคิดเห็นส่วนใหญ่นั้น จะไม่สามารถมีความเป็นประชาธิปไตยที่แท้จริงได้ อันเนื่องมาจากการแสดงท่าทีขัดแย้งหรือมีความเห็นที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใหญ่ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สมควรและยอมถุกมองว่ามีความก้าวร้าว จึงทำให้พนักงานยอมรับในความเห็นของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีความอาวุโสกว่า การแสดงความคิดเห็นจะพบเห็นได้น้อยครั้ง แต่อย่างไรก็ตามเพื่อไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ด้อยอาวุโสกว่านั้น รู้สึกไม่สบายใจ คิดว่าตนเองถูกกดขี่มากเกินไปนั้น ผู้บังคับบัญชาชาวไทยส่วนใหญ่มักจะมีความใส่ใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน ในเรื่องงานหรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัว เพื่อให้ได้รับความเคารพและความรักใคร่จากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้และได้รับความใส่ใจ

ใจซึ่งกันและกันของสมาชิกภายในองค์กรนั้น ส่งผลมาจากความมีน้ำใจและแนวคิดของการอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวเดียวกัน ที่ไม่สามารถแตกแยกออกจากกันได้ แม้กระทั่งการพูดคุยเรื่องส่วนตัวกันในเวลางาน ส่งผลมาจากวัฒนธรรมดังกล่าว การแยกเวลางานและเวลาส่วนตัวอย่างชัดเจน จะพบเห็นได้ยากในวัฒนธรรมองค์กรในสังคมไทย แต่อย่างไรก็ตามสังคมไทยที่ยึดถือความเชื่อเรื่องของ “กรรม” ตามหลักพระพุทธศาสนา เชื่อว่าหากทำกรรมดี ย่อมได้รับผลดี ดังนั้นพนักงานจะทำงานอย่างเต็มที่เพราะเขาเชื่อว่าการทำงานหนักจะทำให้เขาได้รับผลตอบแทนที่ดี เช่นการขึ้นเงินเดือน หรือการได้รับโบนัส เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าได้มีผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและได้ให้คำนิยามของวัฒนธรรมองค์กรดังต่อไปนี้ วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง

1) ระบบของสมมติฐานพื้นฐาน การคิดค้น การค้นพบหรือการพัฒนาาร่วมกันโดยกลุ่ม โดยเรียนรู้ที่จะจัดการกับปัญหาของการปรับเปลี่ยนทั้งภายนอกและภายในซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่ดีเป็นไปอย่างถูกต้อง ดังนั้นวัฒนธรรมก็จะถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ของกลุ่มเพื่อให้มีแนวทาง ที่ถูกต้องในการคิดและการรับรู้ (Schein, 1988)

2) ระบบของทัศนคติ ค่านิยม สมมติฐาน ความเชื่อ บรรทัดฐาน รูปแบบของพฤติกรรม ที่สร้างความรู้สึกผูกพันของสมาชิก ในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองร่วมของคนในองค์กร (สมัยศ นาวิการ, 2530)

3) สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2530)

4) แนวคิดในเรื่องของการเรียนรู้และการจัดการองค์กร ซึ่งเกี่ยวกับจิตวิทยา ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม บรรทัดฐานเฉพาะที่สมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อกันและกันรวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (Charles & Gareth, 2001)

5) รูปแบบของ ค่านิยม ความเชื่อ แนวทาง ความเข้าใจ และวิธีการคิดที่มีร่วมกันของสมาชิกในองค์กรและถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแสดงในรูปแบบ ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นประเพณีและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Daft, 2001)

6) การกำหนดแนวทางที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร เป้าหมายขององค์กรและการปฏิบัติ ซึ่งสมาชิกทุกคนขององค์กรจะต้องมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบของค่านิยมเกี่ยวกับความเชื่อและความสำคัญของงานที่ทำ รวมทั้งกำหนดพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร (Bateman & Snell, 2009)

จากความหมายที่หลากหลายของวัฒนธรรมองค์กรข้างต้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า

วัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวข้องกับระบบของค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกและคอยเชื่อมโยงสมาชิกขององค์กรแต่ละคน เข้าด้วยกัน

Competing Values Model (Cameron & Quinn, 1999) ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการวิจัย ในเรื่องตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งประกอบด้วย 39 ตัวชี้วัด และเมื่อนำตัวชี้วัดดังกล่าวไปวิเคราะห์ทางสถิติ ผลปรากฏว่าสามารถแบ่งตัวชี้วัดดังกล่าวได้เป็น 2 มิติใหญ่ ซึ่งเมื่อนำ 2 มิตินี้มาผสมกันก็สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มย่อย โดยมิติแรกจะเกี่ยวข้องกับระดับของเงื่อนไขภาวะแวดล้อมภายนอกว่าต้องการความยืดหยุ่น (Flexibility) หรือต้องการการควบคุม (Control) เพียงไร ส่วนมิติที่ 2 จะเกี่ยวข้องกับระดับของเงื่อนไขด้านกลยุทธ์ว่าต้องการเน้นภายใน (Internal) หรือ เน้นภายนอก (External) เพียงไร โดยมิติทั้งสองผสมกันเกิดเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ขึ้น 4 แบบ โดย 2 แบบแรกจะเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความยืดหยุ่นเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง จากภายนอกและ 2 แบบหลังจะเน้นการควบคุมเพื่อก่อให้เกิดความมั่นคง ซึ่งมีชื่อที่เรียกแตกต่างกันดังต่อไปนี้

วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์กรจึงมีบรรยากาศที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่อง ความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทร ทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550)

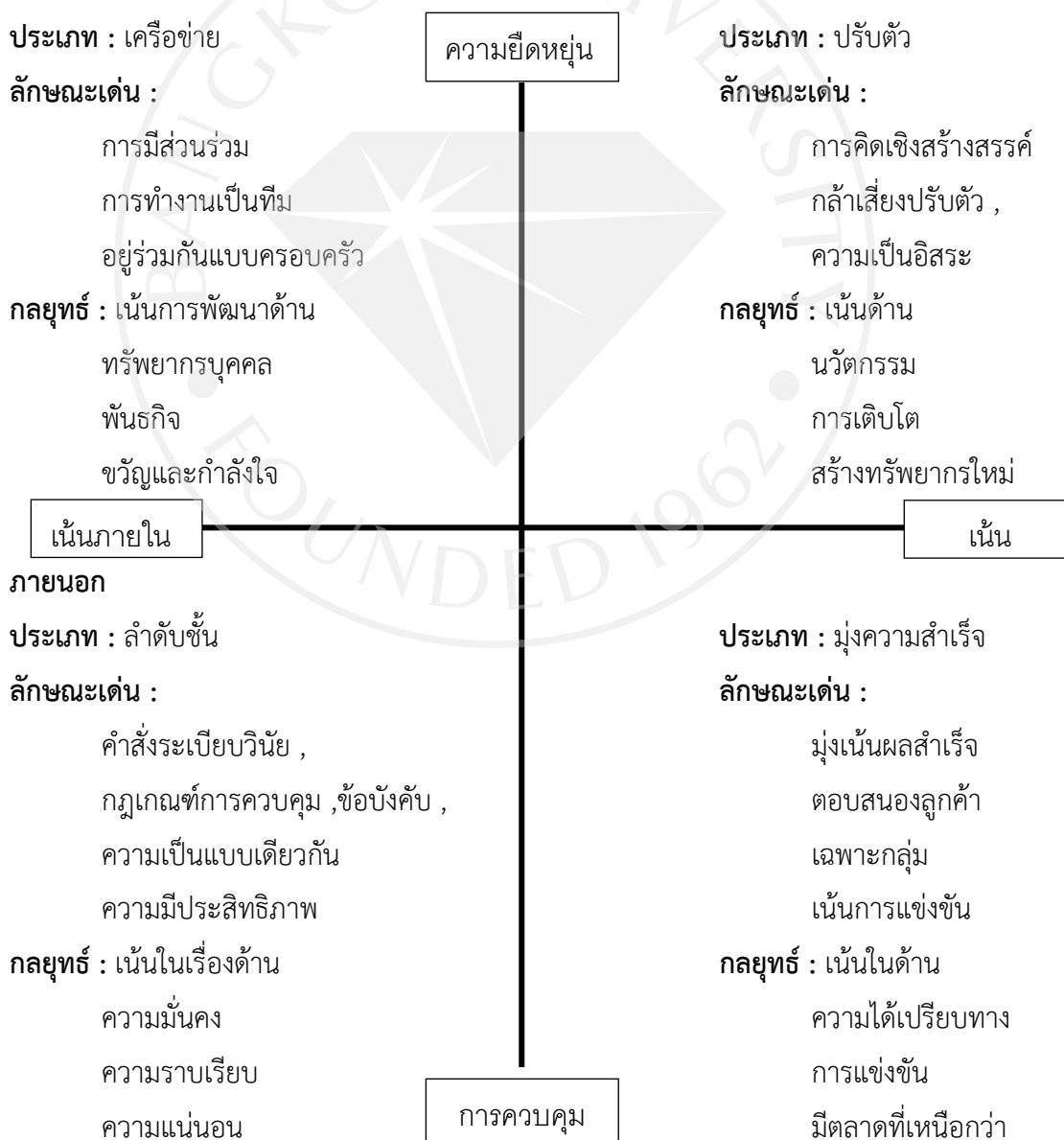
วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adhocracy Culture) วัฒนธรรมแบบปรับตัวเกิดขึ้นจากการที่ผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leader) มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถ ในการตีความหรือคาดการณ์ภาวะแวดล้อมภายนอกเพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์กรที่สามารถตอบสนอง ได้ตลอดเวลา พนักงานขององค์กรจึงได้รับความอิสระในการตัดสินใจเองและพร้อม ลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็นโดยยึดค่านิยมในการสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้นำ มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กรด้วยการกระตุ้นพนักงานให้กล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัล ผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550)

วัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง วัฒนธรรมแบบลำดับชั้นจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากความสามารถในการบูรณาการ

และความมีประสิทธิภาพ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550)

วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ (Market Culture) ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมแบบ มุ่งผลสำเร็จก็คือ การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมายเช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้น ผลประกอบการมีกำไร หรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งของตลาด (Market Share) สูงขึ้น เป็นต้น องค์กรมุ่งให้บริการลูกค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มในภาวะแวดล้อมภายนอก แต่ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีความยืดหยุ่นและต้องเปลี่ยนแปลงรวดเร็วแต่อย่างใด องค์กร ที่ยึดวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขัน แข็งกรุก ความสามารถริเริ่มของบุคคล (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550)

ภาพที่ 2.1 : The Competing Values Model



The Organizational Culture Assessment Instrument:OCAI (Cameron and Quinn 1999) เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการระบุว่าองค์กรนั้นมีลักษณะวัฒนธรรมเป็นแบบใด โดยจะยึดลักษณะวัฒนธรรมตาม Competing Value Model เนื่องจากOCAI ถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของ Model ดังกล่าว ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ OCAI ในการกำหนดรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กร

2.6.2 การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบวัฒนธรรมที่หลากหลาย

ในปัจจุบันการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่องค์กรจะต้องมี เนื่องจากการวัดผลนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาขององค์กรแล้วยังเป็นตัวช่วยทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งสามารถนำผลที่ได้จากการวัดไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

รูปแบบวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย วัฒนธรรมที่เน้นการควบคุม เช่น วัฒนธรรมแบบลำดับชั้น วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ มักจะใช้ตัววัดผลทางการเงินเป็นเกณฑ์การวัด เช่น กำไร ส่วนแบ่งทางการตลาด ในขณะที่วัฒนธรรมที่เน้นความยืดหยุ่น เช่น วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบเครือข่าย มักจะใช้ ตัววัดผลที่ไม่ใช่ทางการเงินควบคู่กับตัววัดผลทางการเงินในการวัด เช่น อัตราผลิตภณท์ใหม่ที่วาง ในตลาด อัตราของเสียในระหว่างการผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากความแตกต่างของรูปแบบวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลให้วัตถุประสงค์ในการวัดผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมถึงความหลากหลายของการวัดผลการปฏิบัติงาน จึงใช้แนวคิดทางการจัดการที่เรียกว่า Balanced Scorecard ซึ่งพัฒนาโดย Kaplan และ Norton มาทำการศึกษา Balanced Scorecard เป็นระบบที่แปลงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่แนวทางในการดำเนินงาน (Kaplan & Norton, 2001) โดยแนวคิดนี้มีจุดเด่นในการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นในระบบการวัดผล โดยเน้นการวัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการวัดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงิน Balanced Scorecard พิจารณาใน 4 มุมมอง ดังนี้

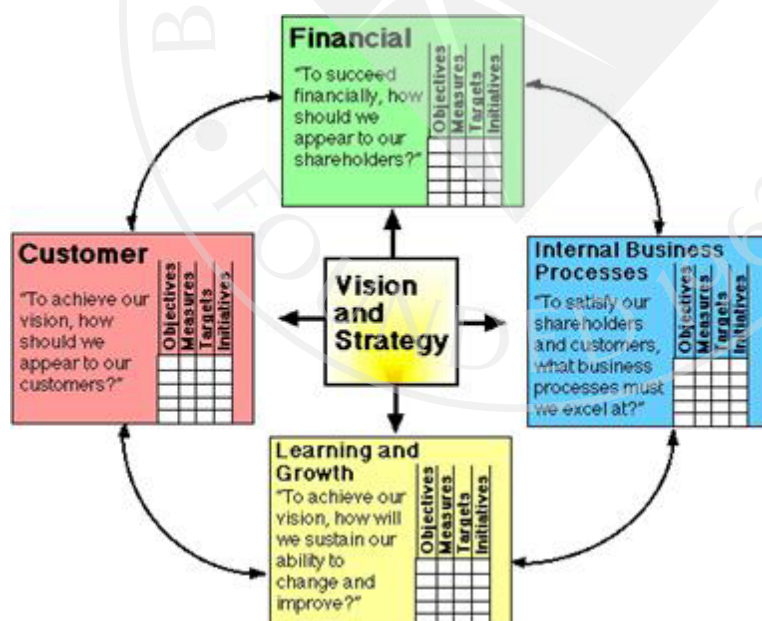
1) มุมมองด้านการเงิน (The Financial Perspective) เป็นมุมมองที่เป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่าธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากผลจากการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น กระแสเงินสด การเติบโตของกำไร อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

2) ลูกค้า (Customer Perspective) ในปัจจุบันองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเฉพาะการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะต้องวิเคราะห์ลักษณะลูกค้า ควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้า การวัดผลด้านลูกค้า ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า การมีลูกค้าใหม่ ส่วนแบ่งทางการตลาด

3) กระบวนการทำงานในองค์กร (Internal Business Process) ระบบการทำงานภายในองค์กรเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อด้านการเงิน และ ลูกค้า นั่นคือ หากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้า ได้รวดเร็ว จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้นยกตัวอย่าง เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ, การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ, การประสานงานภายในองค์กร, การจัดการด้านสายงานผลิตที่มีประสิทธิภาพ

4) การเรียนรู้และการเติบโต (Learning & Growth) การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ มากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพ สินค้า และบริการที่ดีต่อลูกค้า ตัวอย่างเช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน, ความพึงพอใจของพนักงาน, การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ภาพที่ 2.2 : Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System



Eker & Eker (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศตุรกี โดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังผู้บริหารสูงสุดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบ

ยืดหยุ่น (Flexible culture) มีแนวโน้มที่จะใช้การวัดผลที่ไม่ใช่ทางการเงินเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบควบคุม (Control Culture)

Abernethy & Lillis (1995) ได้ทำการศึกษาเรื่องอุตสาหกรรมการผลิตกับการออกแบบระบบการควบคุมเชิงจัดการในประเทศออสเตรเลียโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการ จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบควบคุม (Control Culture) กับระบบ การวัดผลการปฏิบัติงานทางการเงิน (Traditional Performance Measurement System) จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงเป็นที่มาของการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.6.3 วัดดูประสงคของการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ในรูปแบบวัฒนธรรมที่หลากหลายอย่างที่เราพบกันดีว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจในปัจจุบัน ไม่ใช่เฉพาะในส่วนของการแสดงผลการดำเนินงานเท่านั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานยังเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ กลยุทธ์ที่ได้นำไปใช้ ซึ่งหลายครั้งนำมาสู่การปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน (นภดล ร่มโพธิ์ , 2552) วัดดูประสงคของการใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการจัดการ เช่น เพื่อการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ว่าทางเลือกหรือวิธีใดที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร หรือเพื่อทำการตัดสินใจ (Decision Making) ว่ากลยุทธ์ใดที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอก หรือกลยุทธ์ใดที่จะทำให้ธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่ง จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแสดง ให้เห็นว่าเป้าหมายของการจัดการที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบ การวัดผล

Pathak (2009) กำหนดเป้าหมายของการจัดการ 4 อย่าง คือ

- 1) การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Scanning of Environments)
- 2) การติดตามความคืบหน้า (Progress Monitoring)
- 3) การประเมินผลลัพธ์ (Results Assessment)
- 4) การควบคุม (Controlling)

Durden (2001) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการจัดการไว้ดังนี้ เพื่อการติดตาม (Monitoring) เพื่อการเรียนรู้ (Learning) เพื่อการแจ้งเตือน (Signaling) เพื่อการควบคุม (Constraint) เพื่อการตรวจสอบ (Surveillance) เพื่อการจูงใจ (Motivation) และอื่นๆ

Henri (2004) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการจัดการไว้ดังนี้

- 1) เพื่อการติดตาม (Monitoring)
- 2) เพื่อสร้างความพยายามให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน (Focusing Attention)
- 3) เพื่อทำการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Decision Making)
- 4) เพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Legitimization)

2.6.4 การใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการติดตาม (Monitoring)

การติดตาม (Monitoring) คือ การกำกับการทำงานเพื่อกำหนดให้เกิดความแน่ใจว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ประสิทธิภาพขององค์กร ในระหว่างการติดตามนั้นอาจทำให้ค้นพบความผิดปกติหรือข้อผิดพลาดและ ในขณะเดียวกันก็สามารถค้นพบโอกาสได้อีกด้วย สำหรับการค้นพบข้อผิดพลาดนั้นสามารถช่วยให้แก้ไขและปรับปรุงได้ทันที (Kinicki & Williams, 2006)

Eker & Eker (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศตุรกี โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสูงสุดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบควบคุม มีแนวโน้มที่จะใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจสอบและควบคุมมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น

Henri (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสองลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ ความหลากหลายของวิธีการวัดและการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวคือกลุ่มอุตสาหกรรม การผลิตของประเทศแคนาดาซึ่งใช้การส่งแบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการติดตามกับวัฒนธรรมองค์กรแบบยืดหยุ่น แต่กลับมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมแบบควบคุม

Abernethy & Lillis (1995) ได้ทำการศึกษาเรื่องอุตสาหกรรมผลิตกับการออกแบบระบบการควบคุมเชิงจัดการในประเทศออสเตรเลียโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการ จากผลการวิจัยพบว่าการใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการวางแผนและติดตามเหมาะกับวัฒนธรรมแบบควบคุมมากกว่าวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น

2.6.5 การใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพยายามให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน

โดยปกติแล้วองค์กรทุกองค์กรย่อมต้องการให้สมาชิกทุกคนมีการทำงานและมีพฤติกรรม ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือทิศทางที่องค์กรต้องการ ซึ่งในบางครั้งสมาชิกอาจจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปอันเป็นผลเนื่องมาจากการขาดความเข้าใจหรือไม่ทราบในสิ่งที่องค์กรคาดหวัง จนทำให้มีการทำงานที่ขาดเป้าหมายหรือมีพฤติกรรมที่ไม่ส่งผลดีต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องพยายามทำทุกวิถีทางไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การใช้ระบบการวัดผลเป็นเครื่องมือที่จะทำให้สมาชิกรับรู้ในสิ่งที่องค์กรต้องการจนมีการทำงานและมีพฤติกรรมที่อยู่ในทิศทางเดียวกัน

Ittner & Larcker (1995) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพและทางเลือกของระบบข้อมูลและผลตอบแทนใน 4 ประเทศ ได้แก่ แคนาดา เยอรมนี ญี่ปุ่น อเมริกา และ 2 อุตสาหกรรม

คือ คอมพิวเตอร์ ยานยนต์ โดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นมักใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างความพยายามให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน

Eker & Eker (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศตุรกี โดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังผู้บริหารสูงสุดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบยืดหยุ่นกับการใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างความพยายามให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน

Henri (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสองลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ ความหลากหลายของวิธีการวัดและการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวคือกลุ่มอุตสาหกรรม การผลิตของประเทศแคนาดาซึ่งใช้การส่งแบบสอบถาม จากผลการวิจัยได้สนับสนุนว่าองค์กรที่มีลักษณะยืดหยุ่นจะใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างความพยายามให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน การใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อทำการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decision making) สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในปัจจุบันนับได้ว่ามีความรุนแรง ท่ามกลางสภาพ การแข่งขันเช่นนี้ องค์กรจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและให้รายละเอียด ที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความชอบของลูกค้า สภาพตลาดในปัจจุบัน เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงศักยภาพของคู่แข่ง นั้นหมายความว่าองค์กรจำเป็นที่จะต้องทบทวน กลยุทธ์เพื่อดูว่ายังคงเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่การที่องค์กรจะทราบได้ว่า กลยุทธ์ยังคงเหมาะสมหรือไม่นั้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นตัวช่วยตัวหนึ่งในการประเมินความเหมาะสมของกลยุทธ์โดยการให้ข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงาน

Abernethy & Guthrie (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความเหมาะสมระหว่างกลยุทธ์และการออกแบบระบบการจัดการข้อมูลในประเทศออสเตรเลีย โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านกลยุทธ์ในบริษัทขนาดใหญ่ 2 บริษัท ผลจากการวิจัยพบว่าในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่ครอบคลุมและเพียงพอจากระบบการวัดผล การปฏิบัติงานเพื่อทำการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

Eker & Eker (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศตุรกี โดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังผู้บริหารสูงสุดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น (Flexible culture) จะใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการระบวนการตัดสินใจและสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบควบคุม

Henri (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสองลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ ความหลากหลายของวิธีการวัดและการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวคือกลุ่มอุตสาหกรรม การผลิตของประเทศแคนาดาซึ่งใช้การส่งแบบสอบถาม จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นมีแนวโน้มที่จะใช้การวัดผลมากขึ้นและจะใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจ เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์มากกว่าวัฒนธรรมแบบควบคุม

2.6.6 การใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Legitimization) ในทุก ๆ องค์กรจะมีการกำหนดข้อบังคับและกฎระเบียบว่าอะไรคือสิ่งที่ควรปฏิบัติและอะไรที่ไม่ควรปฏิบัติ เหตุผลในการกำหนดข้อบังคับหรือกฎต่าง ๆ ก็เพื่อต้องการให้สมาชิกในองค์กรมีแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในบางครั้งสมาชิกในองค์กรอาจต้องพบกับข้อจำกัด และความขัดแย้ง องค์กรจึงควรมีการจัดการอย่างต่อเนื่องในการตรวจสอบว่าสมาชิกได้ปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบหรือไม่

Feldman & March (1981) พบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบควบคุมมักใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น

Eker & Eker (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศตุรกี โดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังผู้บริหารสูงสุดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบควบคุม (Control Culture) มีแนวโน้มที่จะใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น (Flexible Culture)

Henri (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสองลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ ความหลากหลายของวิธีการวัดและการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวพบว่าไม่มีความชัดเจน ในความสัมพันธ์ระหว่างการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบกับวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศพร จิรกีจวิบูลย์ (2556) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ยุทธนา พิระยุทธ (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า 1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรสำรวจค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกัน ว่าปัจจุบันอัตราค่าตอบแทนที่องค์กรอื่นมีให้กับพนักงานนั้น มากหรือน้อยกว่าที่บริษัทให้กับพนักงานอยู่แล้ว หรือหากไม่สามารถปรับเพิ่มให้ได้อาจมีการเพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการอื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีจากบริษัทแล้ว 2. ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานตัดสินใจลาออกมากคือ เรื่องของความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรจัดทำสายงานความก้าวหน้า เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานเพื่อได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

สุภาภรณ์ พลสงคราม (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า 1) พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมที่ศึกษา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตสูงสุด คือ ด้านจังหวะชีวิต โดยส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69 รองลงมาคือด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ด้านการบูรณาการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.54 ด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุดคือด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.33 2) ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่าพนักงานที่มีเพศอายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และแผนกที่ทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันบางแผนก

ชนิดา เล็บครุฑ (2554) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความ

สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เห็นด้วยอยู่ในระดับที่ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และบุคลากรเห็นด้วยระดับต่ำที่สุดคือ ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ชุด นกอยู่ (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วงไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีอายุงานนับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน 2-10 ปี เคยทำงานบริษัทอื่นมาก่อน มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทอื่น 0-4 ปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 0-4 คน และไม่มีโอกาสเข้าฝึกอบรม / ศึกษานาน / สัมมนา ระดับความคาดหวังจากสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคาดหวังจากสิ่งที่ได้รับจากการทำงานระดับปานกลาง ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง และระดับของการสนับสนุนของครอบครัว พบว่า พนักงานมีการสนับสนุนของครอบครัวระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ระดับปานกลาง

จักรวาล นภากาศ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู พบว่า 1) ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) คุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความสัมพันธ์กับผลการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูในเชิงบวก ในระดับปานกลาง
และ 4) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนอง
ค้างพลู อยู่ในระดับปานกลาง



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำนวน 400 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยเทียบจากตาราง Taro Yamane เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มดังกล่าว จึงใช้วิธีคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z^2)}{e^2}$$

e²

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าร้อยละที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ P = 0.5)

e = ค่าร้อยละที่ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

(ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ค่า e = 0.05)

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

(ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% Z = 1.96)

แทนค่าในสูตร

$$n = 0.5 (1-0.5) (1.96)^2$$

$$0.052$$

$$n = 384.16 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 385 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัท ข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
เงินเดือน	ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ระดับการศึกษาสูงสุด	ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ประสบการณ์ทำงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมโดยข้อคำถามเป็นลักษณะของแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (อ้างใน ชนารัญช์ ชันติสิทธิ์, 2558) ซึ่งแต่ละคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ 5 ระดับ โดยเรียงจากระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (1) ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

- | | |
|---------------------------|------------------|
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมโดยข้อคำถามเป็นลักษณะของแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (อ้างใน ชนารัญช์ ชันติสิทธิ, 2558) ซึ่งแต่ละคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ 5 ระดับ โดยเรียงจากระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (1) ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรโดยข้อคำถามเป็นลักษณะของแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (อ้างใน ชนารัญช์ ชันติสิทธิ,

2558) ซึ่งแต่ละคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ 5 ระดับ โดยเรียงจากระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (1) ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยข้อคำถามเป็นลักษณะของแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (อ้างใน ชนารักษ์ ชันติสิทธิ์, 2558) ซึ่งแต่ละคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ 5 ระดับ โดยเรียงจากระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (1) ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5)

สำหรับการวัดระดับเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิด และค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ในการวิจัยครั้งนี้
- 2) สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมตัวแปรต่างๆ
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข
- 4) นำแบบสอบถามตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ปริกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีเนื้อหาตรงกับเรื่องที่ต้องการ
- 5) การหาค่าความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
- 6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้ว มาตรวจสอบและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำนวน 400 คน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและนำมาดำเนินการจัดกระทำข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สำหรับการคำนวณหาค่าสถิติตามลักษณะข้อมูลดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงค่าเฉลี่ย ความถี่และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) ใช้สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1) การหาค่าสถิติทดสอบที (T-test) เพื่อทดสอบตัวแปรสองกลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วแต่กรณี สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Procedure) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.2) ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กร ต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 6 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	42.3
หญิง	213	57.3
รวม	400	100.0
2. อายุ		
18 – 30 ปี	39	9.8
31 - 40 ปี	102	25.5
41 - 50 ปี	167	41.7
51 ปีขึ้นไป	62	23.0
รวม	400	100.0
3. เงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท	45	11.3
20,001 – 30,000 บาท	101	25.2
30,001 – 40,000 บาท	122	30.5
40,001 – 50,000 บาท	88	22.0
มากกว่า 50,000 ขึ้นไป	44	11.0
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	28.0
ปริญญาตรี	217	54.3
สูงกว่าปริญญาตรี	71	17.7
รวม	400	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
ที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	52	13.0
1-5 ปี	170	42.5
6-10 ปี	138	34.5
11 ปีขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100.0
6. สถานภาพ		
โสด	124	31.0
สมรส	225	56.3
หย่าร้าง / หม้าย	51	12.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน
สุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จาน
วน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3
อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างใน
งานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา
มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิด
เป็นร้อยละ 23.0 และมีอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

เงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งเป็น
กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ที่ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 122 คน คิด
เป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา มีเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ
25.2 มีเงินเดือนอยู่ที่ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีเงินเดือนอยู่ที่
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีเงินเดือนอยู่ที่ มากกว่า
50,000 ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมามีการศึกษาอยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีการศึกษาอยู่ที่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

ประสบการณ์ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่ 6-10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานที่ 1-5 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีประสบการณ์ทำงานที่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีประสบการณ์ทำงานที่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยรวมและรายข้อ

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	จำนวน (คน)		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	$n = 400$			
	\bar{x}	S.D.		
1.การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นโอกาสที่ดี	3.77	0.753	มาก	8
2.การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ เป็นสิ่งที่ดี	3.78	0.790	มาก	7
3.การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.88	0.765	มาก	3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยรวมและรายข้อ

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	จำนวน (คน)		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	n = 400			
	\bar{x}	S.D.		
4.การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ได้รับ แนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆ	3.92	0.822	มาก	1
5.การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติให้ท่านมีการ ปรับตัวและพัฒนาตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น	3.77	0.816	มาก	8
6.กรณีพบปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน ชาวต่างชาติ สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ดี	3.82	0.758	มาก	5
7.กรณีพบปัญหาส่วนตัว เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถให้คาปรึกษาช่วยท่านแก้ไขปัญหาได้ดี	3.73	0.884	มาก	9
8. ท่านมักมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับเพื่อน ร่วมงานชาวต่าง	3.90	0.824	มาก	2
9. การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นจุดแข็ง ขององค์กร	3.85	0.80	มาก	4
10. ท่านรู้สึกดีและสบายใจที่มีโอกาสได้ร่วมงานกับ ชาวต่างชาติ	3.81	0.800	มาก	6
รวม	3.82	0.677	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การสื่อสารวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ได้รับแนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมา มักมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานชาวต่าง ($\bar{x} = 3.90$) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{x} = 3.88$) การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นจุดแข็งขององค์กร ($\bar{x} = 3.85$) การกรณีพบปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ดี ($\bar{x} = 3.82$) รู้สึกดี

และสบายใจที่มีโอกาสได้ร่วมงานกับชาวต่างชาติ ($\bar{x} = 3.81$) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ เป็นสิ่งที่ดี ($\bar{x} = 3.78$) การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นโอกาสที่ดี และการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ท่านมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น ($\bar{x} = 3.77$) และกรณีพบปัญหาส่วนตัว เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถให้คำปรึกษาช่วยท่านแก้ไขปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.3 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายข้อ

การทำงานเป็นทีม	จำนวน (คน) n = 400		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{x}	S.D.		
1. พนักงานร่วมกันวางแผนงาน เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การบริหาร	3.66	0.914	มาก	9
2. พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามหน้าที่ตามภารกิจ และเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.73	0.865	มาก	6
3. พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	3.79	0.847	มาก	4
4. พนักงานมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน	3.83	0.719	มาก	3
5. มีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคน	3.70	0.830	มาก	8
6. การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของพนักงาน	3.72	0.854	มาก	7
7. พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	3.76	0.803	มาก	5
8. พนักงานสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	3.72	0.791	มาก	7

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายข้อ

การทำงานเป็นทีม	จำนวน (คน)		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	n =400			
	\bar{x}	S.D.		
9. พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผน และลำดับขั้น ตอนการทำงานเป็นทีม	3.76	0.792	มาก	5
10. พนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้ การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ	3.76	0.822	มาก	5
11. พนักงานมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา	3.90	0.778	มาก	2
12. การตัดสินใจภายในทีมงานจะมาจากการแสดงความ คิดเห็นของพนักงาน	3.92	0.790	มาก	1
รวม	3.77	0.679	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การตัดสินใจภายในทีมงานจะมาจากการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมา พนักงานมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 3.90$) พนักงานมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.83$) พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ($\bar{x} = 3.79$) พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผน และลำดับขั้น ตอนการทำงานเป็นทีม และพนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ($\bar{x} = 3.76$) พนักงานยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{x} = 3.73$) การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของพนักงาน และพนักงานสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.72$) มีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคน ($\bar{x} = 3.70$) และพนักงานร่วมกันวางแผนงาน เพื่อกำหนดทิศทาง การดำเนินงานขององค์การบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.66$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.4 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมและรายข้อ

วัฒนธรรมองค์กร	จำนวน (คน) n =400		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{x}	S.D.		
1. องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ	3.86	0.794	มาก	3
2. องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน	3.90	0.851	มาก	2
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน	3.86	0.830	มาก	3
4. องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ	3.84	0.779	มาก	5
5. องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร	3.75	0.812	มาก	8
6. องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร	3.80	0.811	มาก	7
7. องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม	3.86	0.825	มาก	3
8. องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม	3.85	0.842	มาก	4
9. องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม	3.82	0.830	มาก	6
10. องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง	3.92	0.744	มาก	1
11. องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพ	3.84	0.809	มาก	5

แข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย				
รวม	3.84	0.677	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมา องค์กรของท่านให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของงาน ($\bar{x} = 3.90$) องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน และองค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทางานเป็นทีม ($\bar{x} = 3.86$) องค์กรของท่านมีการวางแผนการทางานในลักษณะการทางานเป็นทีม ($\bar{x} = 3.85$) องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ และองค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.84$) องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทางานเป็นทีม ($\bar{x} = 3.82$) องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ($\bar{x} = 3.80$) และองค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.5 : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	n = 400			
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	3.75	0.808	มาก	2
2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน	3.70	0.822	มาก	5
3. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การ	3.81	0.828	มาก	1

ทำงานของท่าน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) : ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวน (คน)		ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
	n =400			
	\bar{x}	S.D.		
4. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมรอบตัวใน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	3.71	0.810	มาก	4
5. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และ ประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม	3.55	0.669	มาก	6
6. ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.70	0.784	มาก	5
7. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.75	0.767	มาก	2
8. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการ ปฏิบัติงาน	3.74	0.768	มาก	3
รวม	3.71	0.472	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมา สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 3.75$) มีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.74$) รู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.71$) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน และมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.70$) และมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson Correlation

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	169	3.72	0.471	0.021	0.884
หญิง	231	3.71	0.474		

*p <0.05.

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.884) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
18 – 30 ปี	39	3.72	0.428	0.383	0.765
31 - 40 ปี	102	3.72	0.497		
41 - 5ปี 0	167	3.73	0.458		

ปีขึ้นไป 51	92	3.66	0.492
รวม	400	3.71	0.472

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.765) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท	45	3.66	.455	0.394	0.813
20,001 – 30,000 บาท	101	3.70	.491		
30,001 – 40,000 บาท	122	3.74	.431		
40,001 – 50,000 บาท	88	3.73	.479		
มากกว่า 50,000 ขึ้นไป	44	3.67	.551		
รวม	400	3.71	.472		

*p <0.05.

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่าน สุขุมวิทที่มีเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.813) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	3.75	0.482	0.733	0.481
ปริญญาตรี	217	3.70	0.478		
สูงกว่าปริญญาตรี	71	3.67	0.441		
รวม	400	3.71	0.472		

*p <0.05.

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่าน สุขุมวิทที่มีการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.481) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
น้อยกว่า1ปี	52	3.73	0.426	0.340	0.797
1-5 ปี	170	3.73	0.475		
6-10 ปี	138	3.69	0.490		
11 ปีขึ้นไป	40	3.68	0.469		
รวม	400	3.71	0.472		

*p <0.05.

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่าน สุขุมวิท ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.797) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
น้อยกว่า1ปี	124	3.66	.455	1.006	0.367
1-5 ปี	225	3.73	.498		
11 ปีขึ้นไป	51	3.76	.386		
รวม	400	3.71	0.472		

*p <05.

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่าน สุขุมวิท ที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.367) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.6 -4.11 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2: การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ตารางที่ 4.12 : การทดสอบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	r	Sig.
	0.607	0.000**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.607) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3: การทำงานเป็นทีม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ตารางที่ 4.13 : การทดสอบการทำงานเป็นทีม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	r	Sig.
	0.652	0.000**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.652) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4: วัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

ตารางที่ 4.14 : การทดสอบวัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท

วัฒนธรรมในองค์กร	r	Sig.
	0.678	0.000**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า วัฒนธรรมในองค์กรในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.678) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้เป็นการสรุปถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กร ต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กร ต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในย่านสุขุมวิท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี เงินเดือนอยู่ที่ 30,001 - 40,000 บาท มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานที่ 6-10 ปี และมีสถานภาพสมรส

5.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจากผลการศึกษา พบว่าการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การสื่อสารวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ได้รับแนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มักมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นจุดแข็งขององค์กร การกรณีพบปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ดี รู้สึกดีและสบายใจที่มีโอกาสได้ร่วมงานกับชาวต่างชาติการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ เป็นสิ่งที่ดี การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นโอกาสที่ดีและการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ท่านมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น และกรณีพบปัญหาส่วนตัว เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถให้คำปรึกษาช่วยท่านแก้ไขปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการทำงานเป็นทีมจากผลการศึกษา พบว่า การทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การตัดสินใจภายในทีมงานจะมาจากการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด รองลงมาพนักงานมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา พนักงานมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน และลำดับขั้น ตอนการทำงานเป็นทีม และพนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ พนักงานยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้การกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของพนักงานและพนักงานสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคน และพนักงานร่วมกันวางแผนงาน เพื่อกำหนดทิศทางการทำงานขององค์การบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5.1.4. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรจากผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา องค์กรของท่านให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของงาน องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน และองค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์ มากกว่าวิธีการและองค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร และองค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5.1.5 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงานและมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5.1.6. ผลการทดสอบสมมติฐานผลการศึกษา

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ผลการวิเคราะห์ พบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.607) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3: การทำงานเป็นทีม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ผลการวิเคราะห์ พบว่า การทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.652) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4: วัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท ผลการวิเคราะห์ พบว่า วัฒนธรรมในองค์กรในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท (Sig.=0.000 ,r=0.678) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิท สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานผลโดยรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท มีความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับในด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สภาพแวดล้อม การพัฒนาทักษะ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความยุติธรรมในองค์กร และความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรู้สึกว่าการที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงาน โดยเป็นสถานที่ทำงานและมีลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีความสุขทางจิตและสุขภาพกายที่ดี รู้สึกว่ามีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย อีกทั้งมีโอกาสพัฒนาความรู้และ

ประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม โดยในการทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน

5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท มีความรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยทางบริษัทได้มีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ตามลักษณะเฉพาะความสามารถของตน ทั้งในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิทมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ สุภาภรณ์ พลสงคราม (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศอายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท ทั้งนี้เนื่องมาจากการสื่อสารวัฒนธรรมคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังนั้นในระหว่างการทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิทจึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะต้องพบเจอกับความแตกต่างนี้ในการสื่อสารได้ หากแต่ได้นำความแตกต่างนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิทมีความคิดเห็นว่าการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ได้รับแนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆ การแลกเปลี่ยนความคิดทางวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยการได้ทำงานและการแลกเปลี่ยนความคิดทางวัฒนธรรมกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็นโอกาสที่ดี จึงทำให้ความแตกต่างนี้ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ส่งผลให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีผลในทิศทางเดียวกันกับต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท สอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

5.2.4 การทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท จากการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิทการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก โดยการตัดสินใจภายใน

ทีมงานจะมาจากการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน มีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา มีการประชุม ร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงานอยู่เสมอ อีกทั้งพนักงานช่วยเหลือและ สนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเป็นไปในทิศทางที่ดี ปราศจากความขัดแย้ง เห็นแก่ตัว มีความสุขที่ได้ทำงาน ร่วมกัน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้การ ทำงานเป็นทีม มีผลในทิศทางเดียวกันต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพอโรจน์ บาลัน (2551) ให้ทัศนะ ว่า ทีมอาจมีภารกิจและเป้าหมายเฉพาะของแต่ละทีมเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ แต่ทีมจะมี ลักษณะทั่ว ๆ ไปในการทำงานที่เหมือนกัน คือ ทีมจะตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนและทำตามเป้าหมายที่ วางไว้ให้ได้ มีความเห็นพ้องต้องกันในแนวทางดำเนินโครงการ พัฒนาระบบการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วง ถ่ายทอดและฝึกฝนทักษะซึ่งกันและกัน ดำเนินการตามกระบวนการที่วางไว้ ประเมินและแก้ไข กระบวนการให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากผลการชี้วัดและการวิเคราะห์ สื่อสารให้สมาชิกในทีมและทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

5.2.5 วัฒนธรรมในองค์กรในภาพรวม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท จากการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง ให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของงาน ให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานและวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ มีการวาง แผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม และมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็น ทีม อีกทั้งมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร และนำเอา ผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร จึงทำให้การทำงานเป็นไปตามแผนงาน ขึ้นตอนที่วางไว้ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการได้ทราบถึงแนวทางการทำงานและสามารถแสดง ศักยภาพของตนได้ความถนัด มีโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่รู้สึกเครียดหรือปราศจาก ทิศทางในการทำงาน เกิดความสนุก กระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา ถือเป็นส่วนหนึ่งของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้วัฒนธรรมในองค์กร มีผลในทิศทางเดียวกันกับต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท สอดคล้องกับ แนวคิดของสมยศ นาวิการ (2550) ที่กล่าวว่า ระบบของทัศนคติ ค่านิยม สมมติฐาน ความเชื่อ บรรทัดฐาน รูปแบบของพฤติกรรม ที่สร้างความรู้สึกผูกพันของสมาชิก ในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองร่วมของคนในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิทอยู่ระดับมาก เพื่อเป็นการพัฒนา ส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หน่วยงานหรือองค์กรควรมีการศึกษาโครงสร้างของอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปีให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีประสบการณ์ที่ดี เรียนรู้การทำงานที่หลากหลายผ่านการสัมมนา อบรม จนไปถึงการจัดทุน โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีการจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานได้อย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน จัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้มีความน่าสนใจ ปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อเป็นการผ่อนคลายและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติการ

2. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท ทั้งนี้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสามารถสร้างแนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆได้ ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการสร้างความความเข้าใจและนำไปสู่เป้าหมายการทำงานในทิศทางเดียวกัน

3. การทำงานเป็นทีม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท โดยการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนสำคัญที่จะสามารถทำให้การดำเนินงานเป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ได้โดยราบรื่นมากกว่าการทำงานเพียงคนเดียว ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรควรเน้นการสร้างการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้นเพื่อเป็นสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดความรักใคร่สามัคคี ร่วมมือการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมาย จนส่งผลทำให้รู้สึกว่าคุณเองมีความยินดีที่จะอยู่ในองค์กรและทานร่วมกับสมาชิกได้อย่างไร้ปัญหา ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

4. วัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่านสุขุมวิท ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรคือแนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือโครงสร้างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive framework) ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสามารถให้เป็นแนวทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จำต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรของตนให้มีรูปแบบ โดยสมาชิกขององค์กรสามารถรับรู้และ

เข้าใจในทิศทางเดียวกันอย่างทั่วถึง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีศักยภาพและปราศจากวิธีปฏิบัติ ทำให้พนักงานไม่รู้ตึงเครียดเพราะต้องทำงานแบบไร้ทิศทาง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากข้อมูลการศึกษาที่แสดงถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในย่าน สุขุมวิทเท่านั้น ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรเพิ่มเติมและขยายขอบเขตในการวิจัยออกไปสู่เขตพื้นที่ระดับจังหวัดและระดับภูมิภาคมากยิ่งขึ้นจะทำให้ทราบถึงแนวทางความต้องการและการวางแผนต่อไป

2. ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) โดยเป็นการวิจัยในแนวทางแบบผสมผสมวิธี โดยการผสมวิธีคิดและระเบียบวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพเข้าด้วยกัน ใช้การสังเกตกิจกรรม การร่วมกิจกรรมในพื้นที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะๆ ซึ่งเหมาะสมกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และการศึกษาต่อ

บรรณานุกรม

- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2554). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์ .
- ชฎานันท์ สุวรรณมณี. (2549). *บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ซัด นกอยู่. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.*
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2535). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์ .
- ตติยา เอมบุตร. (2542). *ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวการสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร :ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ทองศรี กำภู อยุธยา. (2543). *การบริหารงานบุคคลแนวใหม่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวาง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤดล. มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2546). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : องค์ศิลป์การพิมพ์.
- นภดล รมโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2552). *เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 33(1), 5-12.*
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร์จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

- ยุทธนา พิระยุทธ. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อารเอส จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รุจิ อุดศิลป์ศักดิ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร* ของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรีย์ ชูธรรม. (2526). *ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ.
- วรภา ศรีสันติโรจน์. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากร วิทยาลัยราชพฤกษ์*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- สุภาภรณ์ พลสงคราม. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน จำหน่ายและนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. (2546). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (1999). *Management : Building competitive advantage* (4th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Brown, Warren B., & Moberg, D. J. (1980). *Organizational theory and management : A macro approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Casio, W. F. (1989). *Managing human resources*. New York: Mc Graw - Hill.
- Cameron, K.S. and Quinn, R.E. (1999). *Dignosing and chanaing organizational culture : Based on the competing values framework*. New York : Addison Wesley.
- Cooper, A.M. (1958). *How to supervise*. New York : McGraw-Hill.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Dessler, G. (1991). *Human resource management* (8th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

- Feldman, M. P. (1971). *Psychology in the industrial environment*. London: Butter Worth.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170
- Huse, E.F., & Cummings, T.G. (1985). *Organizational development and change*. St.Paul, Minn : West.
- Lewin, D. (1981). Collective Bargaining and the Quality of Work Life. *Organizational Dynamics*, 11(9), 37-53.
- Litwin, G.H., & Stringe , R.A. (1968). *Motivation and orgaizational climate*. Boston : Harvard Business School.
- Margarot, A. A., & Anne, M. L. (1995). The impact of manufacturing flexibility on management control system design. *Accounting Organizations and Society*, 20(4), 241-258.
- Newstrom, J.W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Robert, A.B., & Jerald, G. (1995). *Behavior organization* (3th ed.). New York : Allyn & Bacon.
- Schein, E.H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45(2),109–119.
- Steers, R.M. (1977). *Organization effectiveness*. California: Goodyear.
- Schuler, R.S., Beutell, N.J., & youngblood, S.A. (1989). *Effective personnel management* (3rd ed). Minnessota: Nest Publshing.
- Walton, R.E. (1974). Improving Quality of Work Life. *Harvard Business Review*, 15(5), 12-16.
- Vroom, H.. (1964). *Work and motivation*. Now York : Wiley and Sons.





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมในองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่มี
ผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ

ในย่าน สุขุมวิท

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับ
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
ได้อย่างประสิทธิภาพต่อธุรกิจประกัน ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม
ให้ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด โอกาสนี้ผู้ศึกษาวิจัย วรรณัฐ สุนทรพรเลิศ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่าง
สูง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน
มากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงช่องเดียว

1. เพศ

1(ชาย

2(หญิง

2. อายุ

1(18 – 30 ปี

2(31-40 ปี

3(41-50 ปี

4(51 ปี ขึ้นไป

3. เงินเดือน

1(ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท

2 (20,001 – 30,000 บาท

3 (30,001 – 40,000 บาท

4 (40,001 – 50,000 บาท

5 (มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1
		4	การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ ได้รับแนวความคิดและทัศนคติใหม่ๆ			
5	การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทำให้ ท่านมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองไปในทิศทาง ที่ดีขึ้น					
6	กรณีพบปัญหาในการทำงาน ท่านและเพื่อน ร่วมงานชาวต่างชาติ สามารถร่วมกันแก้ไข ปัญหาได้ดี					
7	กรณีพบปัญหาส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน ชาวต่างชาติ สามารถให้คำปรึกษาช่วยท่าน แก้ไขปัญหาได้ดี					
8	ท่านมักมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับ เพื่อนร่วมงานชาวต่าง					
9	การทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติถือเป็น จุดแข็งขององค์กร					
10	ท่านรู้สึกดีและสบายใจที่มีโอกาสได้ร่วมงานกับ ชาวต่างชาติ					

ตอนที่ 3 การทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ

ข้อเท็จจริงมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านเห็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
การทำงานเป็นทีม						
1	พนักงานร่วมกันวางแผนงาน เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การบริหาร					
2	พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามหน้าที่ตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้					
3	พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					
4	พนักงานมีการประชุมร่วมกันทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงและแก้ไขแผนการดำเนินงาน					
5	มีการประชุมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคน					
6	การกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของพนักงาน					
7	พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น					
8	พนักงานสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน					

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1
9	พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การวางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม					
10	พนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ					
11	พนักงานมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา					
12	การตัดสินใจภายในทีมงานจะมาจากการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน					

ตอนที่ 4 วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ

ข้อเท็จจริงมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านเห็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ท่านไม่เห็นใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ เห็น ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1
วัฒนธรรมองค์กร						
1	องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ					
2	องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน					
3	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน					
4	องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อวิธีการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ					
5	องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
6	องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
7	องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
8	องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
9	องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะ					

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
	การทำงานเป็นทีม					
10	องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรม มุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง					
11	องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพ แข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย					

ตอนที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ

ข้อเท็จจริงมากที่สุด

5 หมายถึง ท่านเห็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

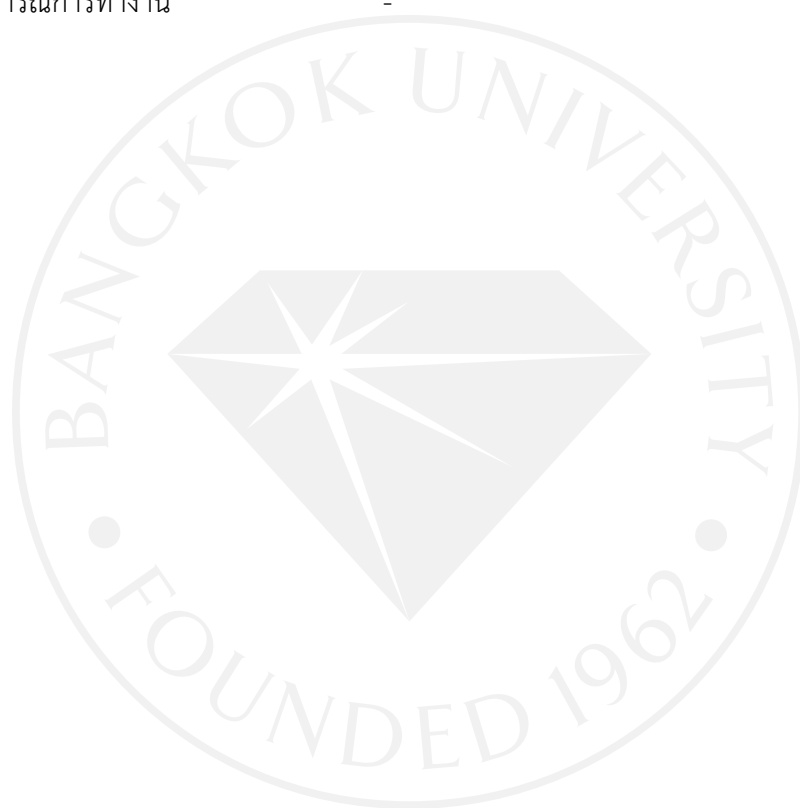
		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
คุณภาพชีวิตในการทำงาน						
1	สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมี สุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี					
2	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน					
3	สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของ ท่าน					

		ระดับความเห็นด้วย				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1
4	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
5	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม					
6	ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
7	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
8	ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน					

โอกาสนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายวิรัตน์ สุทรพรเลิศ
อีเมล	pom_zatedz@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ระดับชั้นมัธยมศึกษาโรงเรียนสารสาสน์วิเทศศึกษา ระดับปริญญาตรีมหาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มนุษยศาสตร์ จีน ธุรกิจระหว่างประเทศ
ประสบการณ์การทำงาน	-



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 61

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อธิษฐ์ คุณทรงภักดิ์ อยู่บ้านเลขที่ 901198

ซอย ประชาอุทิศ 129 ถนน ประชาอุทิศ ตำบล/แขวง บางพลี

อำเภอ/เขต พระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10120

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580203565

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตยศาสตร์ของ ออมรรณมาเองค์กรต่อ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(วิมล สุพรรณรัมย์)

ลงชื่อ..... ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..... พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร