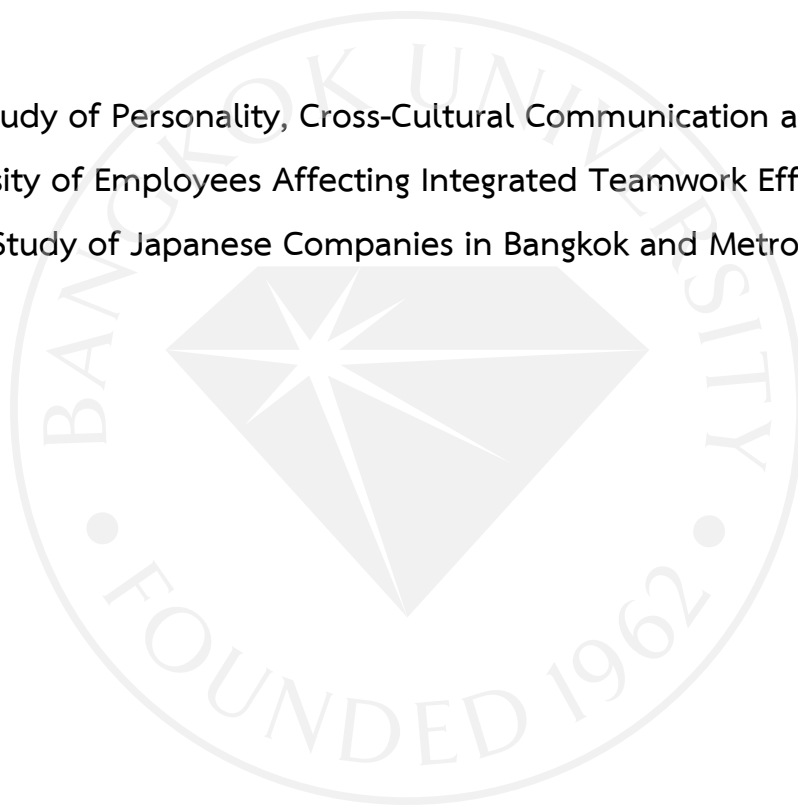


การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม แบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Personality, Cross-Cultural Communication and Cultural Diversity of Employees Affecting Integrated Teamwork Effectiveness: A Case Study of Japanese Companies in Bangkok and Metropolitan Areas



การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา
บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Personality, Cross-Cultural Communication and Cultural Diversity of
Employees Affecting Integrated Teamwork Effectiveness: A Case Study of Japanese
Companies in Bangkok and Metropolitan Areas

เทวีกา กล้าถิ่นภู

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2560



© 2561

เทวีกา กล้าถิ่นญ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม
ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน
กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย เทวีกา กล้าถิ่นญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปังฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา ไกรณัฐศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

7 สิงหาคม 2561

เทวีกา กล้าถิ่นภู. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (78 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา การทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน โดยแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน วิธีการสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม และแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ขององค์กร

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ, การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, ความหลากหลายทางวัฒนธรรม, ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

Klathinphoo, T. M.B.A., August 2018, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personality, Cross-Cultural Communication and Cultural Diversity of
Employees Affecting Integrated Teamwork Effectiveness: A Case Study of Japanese
Companies in Bangkok and Metropolitan Areas (78 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research aim to study personality, cross-cultural communication and cultural diversity. The samples were employees of practitioner level, which are affected to effectiveness of integrated working as team. This case study was studied from the remaining open Japanese companies in Bangkok and perimeter areas. By using questionnaires as a tool for collecting data, testing validity and testing reliability of contents. The researcher used Cronbach's method with 30 samples and disseminating questionnaires to 400 employees of practitioner level in Bangkok and perimeter areas. There are two kinds of statistics, descriptive statistics and inferential statistics, namely percentage, standard deviation and hypothesis analysis. The researcher used inferential statistics methods on multiple regressions tested hypotheses in the study.

According to result of study, the personality factor, including of opening experience, reviewing, compromising and keeping in principal. Then, the cross-cultural communication factors in terms of communication skills, foreign languages skills and cultural diversity factors. In terms characteristic of behavior, working method, morality and moral principle. These were affecting to effectiveness of integrated working as team for remaining open Japanese companies in Bangkok and perimeter areas at 0.05 statistically significant levels. Lastly, the personality factors in terms of emotional stability effectiveness of employees not affecting integrated teamwork effectiveness: a case study of Japanese companies in Bangkok and perimeter areas. Conclusion, the results might be used as a guidance for organization staff development to create an effective team working which leads to achievement of desired organization goal.

*Keywords: Personality, Cross-Cultural Communication and Cultural Diversity,
Integrated Working as Team.*



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี ได้ทูลเกล้าฯ ถวายพระพรแด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง และกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณทุกคนที่สละเวลาทำแบบสอบถาม ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอ จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้ และได้เรียนรู้ชีวิตในสังคมแห่งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่มีส่วนช่วยแนะนำ ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เทวีกา กล้าถิ่นญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	7
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	8
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	10
1.6 นิยามคำศัพท์	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	13
2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	21
2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	34
2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน	41
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	48
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	52
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	53
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	57
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	78
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์	14
ตารางที่ 2.2: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง	15
ตารางที่ 2.3: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์	16
ตารางที่ 2.4: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม	17
ตารางที่ 2.5: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความรับผิดชอบ	18
ตารางที่ 2.6: ความโน้มเอียงทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Orientation)	23
ตารางที่ 2.7: ลักษณะขององค์การที่มีความหลากหลาย	34
ตารางที่ 2.8: โอกาสขององค์การที่เกิดจากความหลากหลาย	36
ตารางที่ 2.9: การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการแบบอเมริกา ญี่ปุ่น และทฤษฎี Z	42
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	50
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและคำร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	54
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	54
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	55
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมแบบผสมผสานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่น ที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	56
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าของปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	57
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	58
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	58

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	9
ภาพที่ 2.1: กลุ่มเป็นตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยอันมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร	23
ภาพที่ 2.2: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมลายูเชื้อสายไทย	26
ภาพที่ 2.3: องค์ประกอบทฤษฎีการสื่อสาร Berlo's SMCR Model	27
ภาพที่ 2.4: ขบวนการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 ที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ประสบกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ทั้งในทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ (เจษฎา นกน้อย, 2560) การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงมาก ภายใต้กระแสโลกไร้พรมแดน (Globalization) ส่งผลให้ภาคธุรกิจต่าง ๆ มีการขยายตัวและสร้างเครือข่ายในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม อีกทั้งเศรษฐกิจของประเทศไทยยังต้องพึ่งพาจากภาคอุตสาหกรรม ซึ่งมีบทบาทในการเพิ่มรายได้ให้กับ (ประเทศ กรรมการ สายเทพ, สุจินดา เจียมศรีพงษ์, เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค และสุรัตน์ วงศ์รัตนภัสสร, 2558)

ในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพที่ดีพอที่จะแข่งขันและอยู่รอด ไม่ว่าองค์กรใดคงไม่สามารถดำเนินงานทั้งหมดได้ด้วยบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว ดังนั้นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานคือความสามัคคี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงาน ซึ่งความแตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนบางครั้งก่อให้เกิดความขัดแย้งต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรไม่สามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดีได้ อาจทำให้นำไปสู่ความล้มเหลวในการทำธุรกิจได้ ศิริพร สอนไชยา (2557) ได้ศึกษาไว้ว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมาก ผู้บริหารองค์กรหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจึงต้องให้ความสำคัญใส่ใจ ไม่ปล่อยให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรเกิดขึ้น และควรกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ในการพัฒนาความสามัคคี การทำงานร่วมกันในองค์กรให้มากขึ้น รวมถึงการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้บรรลุถึงเป้าหมายไปด้วยกัน

ในการทำงานเป็นทีมยังต้องอาศัยบุคลิกภาพที่ดีของผู้ดำเนินการเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อทำให้เป็นทีมงานที่มีคุณภาพ สามารถฝ่าฟันอุปสรรค หรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานเป็นทีมร่วมกัน (ศิริพร สอนไชยา, 2557) บุคลิกภาพของบุคคลที่พบว่าได้รับความนิยมศึกษามากคือ บุคลิกภาพ 5 ด้าน (Big Five Personality Model) ประกอบด้วยลักษณะของบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ คือ 1) บุคลิกภาพเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก 2) บุคลิกภาพที่มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability) หมายถึงลักษณะที่แสดงให้เห็นบุคลิกภาพที่สงบ มั่นคง ตื่นตัว เก็บกด และ

อ่อนไหว 3) บุคลิกภาพที่เป็นแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบมีหลักการเหตุผล ยืนหยัด มุ่งความสำเร็จ 4) บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะใจกว้าง หรือเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึงบุคลิกภาพที่แสดงให้เห็นถึงจินตนาการ ความมีสุนทรียภาพ และมีสติปัญญาที่เฉียบแหลม และ 5) บุคลิกภาพประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือ เป็นที่น่าไว้วางใจ Costa & McCrae (1992) ซึ่งบุคลิกภาพ 5 ด้านนี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานและเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ใน พ.ศ. 2558 ประเทศไทยได้ก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEN Community) ซึ่งเป็นการรวมตัวของประเทศสมาชิกในภูมิภาค 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา โดยมีญี่ปุ่นเป็นนักลงทุนรายใหญ่ที่สุดในไทยในแง่มูลค่าการลงทุนเมื่อปี 2558 ตามด้วยสิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ตามลำดับ ขณะที่ยอดอันดับ 4 คือจีน ประเทศเหล่านี้ จะร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนกันใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านความมั่นคง เพื่อให้ประชาชนในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีความปลอดภัยและมั่นคง 2) ด้านประชาสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้ประชากรในประเทศสมาชิกอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม และ 3) ด้านประชาคมและเศรษฐกิจ มุ่งให้รวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญ มั่นคง ประชากรมีความกินดีอยู่ดี และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ (กรณีการ สายเทพ, สุจินดา เจียมศรีพงษ์, เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค และสุรัตน์ วงศ์รัตนภัสสร, 2558) ดังนั้นการปฏิบัติงานภายในองค์กรปัจจุบันจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมขององค์กรข้ามชาติ การจัดการองค์กรที่มีความหลากหลาย ประกอบกับการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมข้ามชาติให้เกิดขึ้น และต้องมีกลยุทธ์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่สัมฤทธิ์ผล เจษฎา นกน้อย (2560) ทั้งนี้เพื่อลดความขัดแย้ง สร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานทั้งคนไทยและต่างประเทศทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่กำลังเป็นปัญหาต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นนักลงทุนรายใหญ่ที่สุดในไทย ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัย โดยใช้บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัจจัยที่กำลังเป็นปัญหาและต้องมีการแก้ไข ซึ่งมีประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

แนวคิด ทฤษฎีของ Mount & Barrick (1991) ได้ศึกษาและจำแนกบุคลิกภาพ ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 1) เป็นมิตร 2) รับผิดชอบอย่างซื่อตรง 3) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ 4) มั่นคงทางอารมณ์ และ 5) เอาใจใส่สภาพแวดล้อม แนวคิดของทฤษฎีของ Eysenck (1970) ได้จำแนกลักษณะนิสัยออกเป็นสองกลุ่ม ใหญ่ๆ คือ 1) เก็บตัว – แสดงตัว (Introverted - Extroverted) และ 2) หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism - Stability) และแนวคิด ทฤษฎีของ Costa & McCrae (1985) ได้ทำการศึกษาและต่อมาได้ข้อสรุปว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five Factor Model - FFM) ประกอบด้วย 1) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) 2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) 4) การประนีประนอม (Agreeableness) และ 5) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness)

กล่าวหาญ ณ น่าน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ มงคล อุดมชัยพัฒนานกิจ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ณัฐชยา เจนจิรัฐติกาล (2558) ได้ทำการการศึกษาลักษณะเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน และหัวหน้างานกับ ความสัมพันธ์ที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ปรากร รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร และรัชนิวรรณ วณิชยธณอม, สมรรถพงศ์ ขจรมณี, วชิระ ทองอยู่คง, ธนัษพร เลขวัต และถาวร เนตรนันท์ (2560) ได้ทำการศึกษาการโมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใช้ได้ในวันฉัตรมงคลไทย

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

Gudykunst (2003) ได้จัดกลุ่มทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการสื่อสาร 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับวิถีในการสื่อสาร 3) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองและการจัดการด้านเอกลักษณ์ 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการสื่อสาร และ 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการสื่อสาร Lasswell (1948) ได้เสนอรูปแบบที่เรียกว่า Lasswell's Model of Communication ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชนไว้ โดยเสนอสูตรการสื่อสารพร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องที่ประกอบด้วย ใคร พูดอะไร โดย วิธีการและช่องทางใด ไปยังใคร ด้วยผลอะไร Hall (1981) ได้เสนอทฤษฎีของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแบ่งวัฒนธรรมเป็น 2 แบบ คือ วัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High Context Culture) และ วัฒนธรรมที่ไม่ซับซ้อนมีบริบทต่ำ (Low Context Culture) Orbe (1998) ได้เสนอทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-Cultural Communication Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับแบบ

แผนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยที่มีต่อชนกลุ่มใหญ่ของสังคมภายใต้อำนาจที่ไม่ทัดเทียมกันอันได้แก่ ชนผิวสี สตรี เกย์ เลสเบี้ยน ผู้พิการ เป็นต้น ในบริบทของสังคมอเมริกัน Colley (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยเน้นที่การสื่อสารทางวัฒนธรรม พบว่าความแตกต่างในการรับรู้ การขาดสำนึกทางวัฒนธรรม และความสามารถที่จะยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขัดขวางและจำกัดขอบเขตของความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม Berlo (1960) ได้พัฒนาทฤษฎี ที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร ผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎีของ Berlo ที่มีองค์ประกอบของรูปแบบที่เรียกว่า SMCR Model ที่มี 1) ผู้ส่ง (Source) 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) และ 4) ผู้รับ (Receiver) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทฤษฎี คือ 1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) 2) ทศนคติ (Attitudes) 3) ระดับความรู้ (Knowledge levels) และ 4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - Culture Systems) และ Newstrom (2014) การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้มีอำนาจสูงกว่าไปยังผู้ที่มีอำนาจผู้ได้บังคับบัญชาต่ำกว่าในองค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา กว่าครึ่งของการสื่อสารในองค์การเป็นการสื่อสารในลักษณะนี้

กุลพร หิรัญบุรณะ (2556) ได้ทำการศึกษาบทความและเสนอการวิเคราะห์วิจารณ์หนังสือเรื่อง “Intercultural Communication: Globalization and Social Justice” แต่งโดย Sorrells (2013) เกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในสังคมโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นสัจธรรมและการเติบโตของสังคมและพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ พรพะเยาว์ กังเม่ง และดวงทิพย์ เจริญรุข (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต และพัชราภา เอื้ออมรวนิช (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede

3. ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

Schein (1991) ได้ทำการศึกษาและสรุปไว้ว่า วัฒนธรรมเป็นรูปแบบของข้อสมมติขั้นพื้นฐานที่เป็นการรวมกลุ่มของคน มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาของการปรับตัวจากภายในสู่ภายนอก โดยเป็นลักษณะของการทำงานที่ดีมีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาความถูกต้องควบคู่กันไป Vidheechroen (2001) ยังได้ทำการศึกษา การจัดการวัฒนธรรมข้ามชาติ ที่ทำเป็นระบบ เพื่อให้เข้าใจมาตรฐานการแสดงออกของแต่ละชนชาติซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างราบรื่น สามารถลดปัญหาระหว่างคนที่มีแนวคิดที่หลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถ และสามารถทำงานร่วมกันได้ Shi & Low (2001) ได้ทำการศึกษาอิทธิพล

ทางด้านวัฒนธรรมระหว่างประเทศสิงคโปร์ที่กับประเทศจีน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานของทั้งสองประเทศสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ Cameron & Quinn (1999) ได้ทำการศึกษาโดยได้แบ่งรูปแบบวัฒนธรรมออกเป็น 4 รูปแบบคือ 1) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Developmental Culture) 2) วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Group Culture) 3) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน (Market Culture) และ 4) วัฒนธรรมที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) Benedict (1887) ได้ทำการศึกษาเรื่องลักษณะนิสัยประจำชาติของไทยและของญี่ปุ่น สำหรับกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 Cox (1991) ได้ทำการศึกษาและสรุปรายละเอียดขององค์กรว่าจะสามารถได้รับโอกาสที่ดี ถ้าสามารถจัดการความหลากหลายทั้ง 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) การผสมผสานทางวัฒนธรรม 2) การผสมผสานทางโครงสร้าง 3) การผสมผสานแบบไม่เป็นทางการ 4) อคติทางวัฒนธรรม 5) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 6) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม Hafen (2003) ได้ทำการศึกษาพบว่าความหลากหลายในองค์กรไม่ได้หมายความว่า สมาชิกทุกคนที่มีความแตกต่าง และความหลากหลายในองค์กร จะต้องเห็นด้วยกับบุคคลอื่นเสมอไป และ Stone (2002) ได้ทำการศึกษาว่าองค์กรจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการที่มีความหลากหลายของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้เพราะความหลากหลายของพนักงานดังกล่าวจะสร้างโอกาสให้กับองค์กร

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ (2555) ได้ทำการศึกษา การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติขององค์กรธุรกิจระหว่างประเทศที่ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม วราภรณ์ พรหมทา (2557) ได้ทำการศึกษาการทำงานองค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กรณีการ สายเทพ, สุจินดา เขียมศรีพงษ์ , เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค และสุรัตน์ วงศ์รัตนัสสร (2558) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย เรณู เหมือนจันทร์เชย (2560) ได้ทำการศึกษาการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของแรงงานพม่าในบริษัทไทยในประเทศไทย และพัชราภา เอื้ออมรรณิข (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede

4. ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

Ouchi (1981) ได้เสนอทฤษฎี Z ซึ่งเป็นทฤษฎีแนวความคิดการจัดการแบบผสมผสานระหว่าง องค์กรแบบญี่ปุ่นและองค์กรแบบสหรัฐอเมริกา โดยเน้นการจ้างงานระยะยาวมีการตัดสินใจและความรับผิดชอบร่วมกัน Ferrell & Hirt (2003) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรูปแบบการจัดการองค์กรแบบสหรัฐอเมริกา รูปแบบการจัดการองค์กรแบบญี่ปุ่น และทฤษฎี Z Mayo (1927) ได้

ทำการศึกษาสนับสนุนให้มีการทำวิจัยด้านผู้นำต่าง ๆ โดยผู้นำจะต้องเปิดโอกาสให้คนในองค์กร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ McClelland (1961) ได้ทำการศึกษาการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการ โดยที่สำคัญที่สุดสามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความต้องการสู่ความสำเร็จ (Achievement Needs) 2) ความต้องการมีส่วนร่วม (Affiliation Needs) และ 3) ความต้องการอำนาจ (Power Needs)

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน (2559) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร กิตติพัช เขียวฉะอ้อน และ ชีรวัฒน์ จันทิก (2560) ได้ทำการวิจัยการทำงานเป็นทีม สู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน Lindsjörn, Sjöberg, Dingsøyr & Bergersen (2016) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการทำงานเป็นทีมและความสำเร็จของโครงการในการพัฒนาซอฟต์แวร์: การสำรวจทีมพัฒนาแบบคล่องตัว (Teamwork quality and project success in software development: A survey of agile development teams) และ Hanaysha (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตรวจสอบผลของการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานการ, ทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment)

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลดังกล่าว จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา หัวข้องานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีการกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ บุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 4 เขต ซึ่งเป็นเขตที่มีบริษัทญี่ปุ่นดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่

- 1) เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
- 2) เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
- 3) เขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
- 4) เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการทั้ง 4 เขตมีจำนวนมาก ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เป็น

พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 19 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วยแบบ เปิดเผย อารมณ์มั่นคง ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอม

1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication) ประกอบด้วยทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และทักษะในการสื่อสาร

1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cultural Diversity) ประกอบด้วยลักษณะวิธีการทำงาน ลักษณะอุปนิสัย และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม 1 คือข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วย แบบเปิดเผยอารมณ์ มั่นคง ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอม

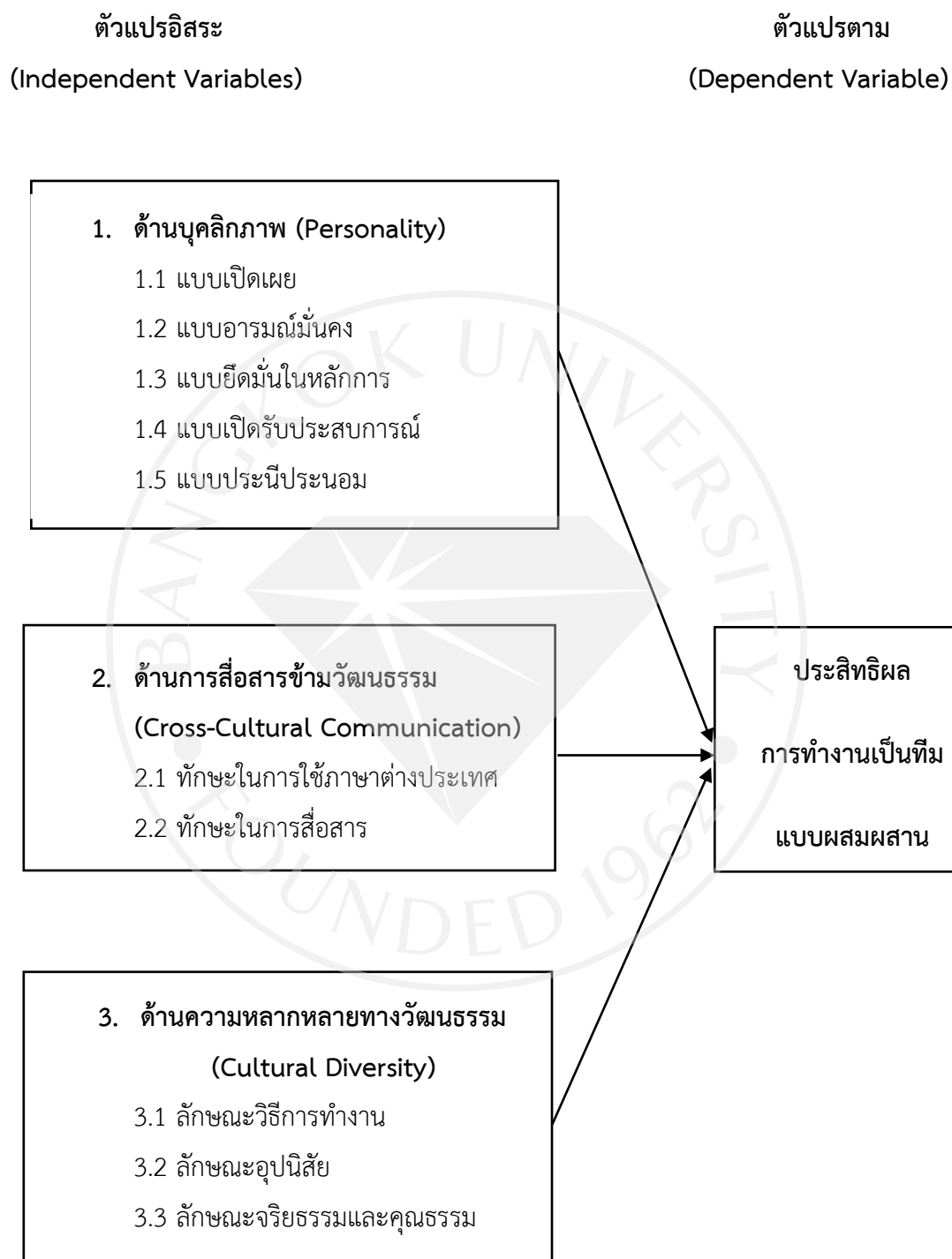
กลุ่ม 2 คือข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication) ประกอบด้วยทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และทักษะในการสื่อสาร

กลุ่ม 3 คือข้อมูลด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cultural Diversity) ประกอบด้วย ลักษณะวิธีการทำงาน ลักษณะอุปนิสัย และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม

และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระ ที่มี ต่อตัวแปรตาม โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทปูนที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยแบบเปิดเผยอารมณ์มั่นคง ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทปูนที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วยทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทปูนที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทปูนที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.6.2 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งที่เปิดเผย และซ่อนเร้น อันได้แก่ ลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกนั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

1.6.3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวร ที่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างบุคคล แบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

- 1) บุคลิกภาพเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก
- 2) บุคลิกภาพที่มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability) หมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นบุคลิกภาพที่สงบ มั่นคง ตื่นตัว เกือบด และอ่อนไหว
- 3) บุคลิกภาพที่เป็นแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบมีหลักการเหตุผล ยืนหยัด มุ่งความสำเร็จ
- 4) บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะใจกว้าง หรือเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงให้เห็นถึงจินตนาการ ความมีสุนทรีย์ภาพ และมีสติปัญญาที่เฉียบแหลม
- 5) บุคลิกภาพประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ เป็นที่น่าไว้วางใจ

1.6.4 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกัน โดยทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อนร่วมทีมสามารถยอมรับได้ ตลอดจนทักษะในการสื่อสารสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กันได้อย่างไม่มีปัญหาและอุปสรรคใด ๆ

1.6.5 ความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cultural Diversity) หมายถึง ลักษณะวิธีการทำงาน ลักษณะอุปนิสัย และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นที่ทำงานร่วมกัน

1.6.6 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดี สู่การปฏิบัติงานได้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ของเพื่อนร่วมงานทุกคนในทีม

1.6.7 การทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน (Affecting Integrated Teamwork Effectiveness) หมายถึง การมีเสรีภาพเท่าเทียมกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

1.6.8 กลุ่มประชากร หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6.9 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 จะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และปัจจัยใดมีผลมากกว่า หรือน้อยกว่ากัน เพื่อนำข้อมูลนั้นมากำหนด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปเป็นแนวทางสำหรับการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แบบผสมผสาน ในปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อไป

1.7.3 ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ ที่นอกเหนือ จากการศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
 - 2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม
 - 2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน
- ตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 3 ตัวแปร ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

Barrick & Mount (1991) ได้ศึกษาและจำแนกบุคลิกภาพ ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) เป็นมิตร 2) รับผิดชอบอย่างซื่อตรง 3) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ 4) มั่นคงทางอารมณ์ และ 5) เอาใจใส่สภาพแวดล้อม นอกจากนี้ จากผลการศึกษาวิจัยของ Barrick & Mount (1993) ยังพบว่า คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จของงานโดยเฉพาะคุณลักษณะของบุคคลที่มีสติรอบคอบและมีความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในระดับสูง แนวคิดทฤษฎีของ Eysenck (1970) ได้จำแนกลักษณะนิสัยออกเป็นสองกลุ่ม ใหญ่ ๆ คือ 1) เกือบตัว – แสดงตัว (Introverted - Extroverted) และ 2) หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism - Stability) แนวคิด ทฤษฎีของ Costa & McCrae (1985) ได้ทำการศึกษาและได้ข้อสรุปว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five Factor Model - FFM) ประกอบด้วย 1) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) 2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) 4) การประนีประนอม (Agreeableness) และ 5) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) การศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับกันมาในปัจจุบันกับแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five Factor Model - FFM) ด้วยสาเหตุที่สามารถนำมาประยุกต์ได้กับวัฒนธรรมต่าง ๆ ในระหว่างปี ค.ศ.1960 – 1970 ความสำคัญของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบยังไม่เป็นที่ยอมรับมากนัก แต่เริ่มเข้ามามีบทบาทอีกครั้ง ในช่วงปี ค.ศ. 1980 ซึ่งนักวิจัยในสาขาต่าง ๆ ได้สรุปว่า รูปแบบของบุคลิกภาพ ดังกล่าว เป็นองค์ประกอบพื้นฐานบุคลิกภาพ ที่สามารถพบได้จากรายงานของตนเอง และการประเมินในกลุ่มวัยต่าง ๆ (McCrae & John, 1992)

และได้สรุปแนวคิดของทฤษฎี Eysenck ซึ่งได้จำแนกลักษณะนิสัยออกเป็นสองกลุ่ม ใหญ่ ๆ คือ 1) เกือบตัว – แสดงตัว (Introverted - Extroverted) และ 2) หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism - Stability) Costa & McCrae (1985) ได้พิจารณาแนวคิดของ Eysenck ร่วมกับบุคลิกภาพองค์ประกอบของ Norman (1963) และพัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยในช่วงแรกบุคลิกภาพที่อธิบายลักษณะของมนุษย์ตามแนวคิดของพวกเขามีเพียง 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) 2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) และ 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ต่อมาพวกเขาได้พบว่า องค์ประกอบที่สามารถพัฒนาขึ้น และมีความคล้ายคลึงกับ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาก จึงได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองด้าน คือ 1) การประนีประนอม (Agreeableness) และ 2) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) จนในที่สุดกลายเป็น บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five Factor Model - FFM) โดย Costa & McCrae (1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือเรียกชื่อย่อว่า “OCEAN” คือการอธิบายลักษณะซึ่งบรรจุคุณลักษณะประจำตัวย่อย ๆ ของมนุษย์ ที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย ซึ่งจะช่วยให้เกิดมั่นใจได้ว่า การวัดสามารถครอบคลุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำเท่าที่จะสามารถเป็นไปได้มากที่สุด สามารถแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในแต่ละคุณลักษณะย่อยได้ คำนิยามของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และคุณลักษณะย่อยมีดังนี้

1) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน โดยมีลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ และลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์

บุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง
1. ความวิตกกังวล (Worry)	ผ่อนคลาย สงบ	ไม่ผ่อนคลาย วิตกกังวล
2. ความโกรธ (Angry Hostility)	สุขุม โกรธยาก	โกรธง่าย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์

บุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง
3. ความท้อแท้ (Discouragement)	ท้อแท้สิ้นหวังยาก	ท้อแท้สิ้นหวังง่าย
4. การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness)	ไม่ค่อยรู้สึกอึดอัดใจ	รู้สึกอึดอัดใจง่าย
5. การถูกละเลยกระตุ้น (Impulsiveness)	ทนต่อแรงกระตุ้นได้ดี	ถูกยั่วยุง่าย
6. ความเปราะบาง (Vulnerability)	จัดการกับความเครียดได้ดี	ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้

ที่มา: Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) ตัวประกอบด้วยลักษณะย่อย 4 ด้าน โดยลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองต่ำ และลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองสูง ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง

บุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง 4 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองสูง
1. กล้าแสดงออก (Assertiveness)	ชอบการอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก มีความเป็นผู้นำ
2. การชอบทำกิจกรรม (Activity)	ไม่เร่ร่อนในการทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ): แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง

บุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง 4 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเองสูง
3. การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking)	ไม่ต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
4. การมีอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions)	ไม่ร่าเริง ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร ช่างสงสัย พุดออกมาโดยไม่ คำนึงถึงผลที่จะตามมา	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี เป็นที่ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เลือกคำพูด ที่ ถูกต้อง

ที่มา: Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ตัวประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน โดยลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ต่ำ และลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์สูง ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์สูง
1. การช่างฝัน (Fantasy)	ให้ความสำคัญกับความเป็นจริงในปัจจุบัน	มีจินตนาการค่อนข้างสูง ชอบฝันกลางวัน
2. การมีอารมณ์สุนทรียภาพ (Aesthetics)	ไม่ให้ความสำคัญ ไม่สนใจศิลปะ	มีความซาบซึ้ง ให้ความสำคัญกับในศิลปะ และความสวยงาม
3. การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings)	เพิกเฉย ไม่สนใจความรู้สึก	เห็นคุณค่าของอารมณ์ต่าง ๆ
4. การปฏิบัติ (Actions)	ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน	ชอบลองของใหม่ ๆ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ): แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบการเปิดรับ ประสบการณ์ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การเปิดรับประสบการณ์ต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การเปิดรับประสบการณ์สูง
5. การมีความคิด (Ideas)	มีความคิดแคบ ๆ	มีความคิดสร้างสรรค์
6. การยอมรับค่านิยม (Values)	ยึดกับกฎเกณฑ์เดิม ๆ เป็น แบบ อนุรักษ์นิยม ชอบความ เรียบง่ายสนใจในรายละเอียด	พร้อมรับค่านิยมใหม่ ๆ ค้นหา ความยุ่งยากซับซ้อน มีทัศนะ คติที่เปิดกว้าง

ที่มา: Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

4) การประนีประนอม (Agreeableness) ตัวประกอบด้วยลักษณะย่อย 5 ด้าน โดยลักษณะของบุคลิกภาพแบบการประนีประนอมต่ำ และลักษณะของบุคลิกภาพแบบการประนีประนอมสูง ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบการ ประนีประนอม 5 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การประนีประนอมต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การประนีประนอมสูง
1. การเชื่อใจผู้อื่น (Trust)	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่าง ระแวง	เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ และมี เจตนาดี
2. ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness)	ชอบพูดเกินความจริง	ตรงไปตรงมา ชอบเปิดเผย
3. การคล้อยตามผู้อื่น (Compliance)	ก้าวร้าว ชอบการแข่งขัน	ประนีประนอม ชอบคล้อย ตาม
4. ความสุภาพ (Modesty)	รู้สึกว่าคุณเหนือกว่าผู้อื่น	ขี้อาย มีความถ่อมตัว

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ): แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบการ ประนีประนอม 5 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การประนีประนอมต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ การประนีประนอมสูง
5. การมีจิตใจอ่อนไหว (Tender-mindedness)	หวั่นไหว ยึดเหตุผล แสดงความ คิดเห็นออกมา ชอบการเป็น ผู้นำ	มีจิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลง เก็บความคิดเห็น ของตนเองไว้ ชอบการอยู่ เบื้องหลัง

ที่มา: Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

5) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ตัวประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน โดยลักษณะของบุคลิกภาพแบบความรับผิดชอบต่ำ และลักษณะของบุคลิกภาพแบบความรับผิดชอบสูง ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5: แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความรับผิดชอบ

บุคลิกภาพแบบความ รับผิดชอบ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ ความรับผิดชอบต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ ความรับผิดชอบสูง
1. การมีความสามารถ (Competence)	รู้สึกว่าคุณเองไม่มีความพร้อม	รู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพเต็มที่
2. การมีระเบียบ (Order)	ไม่มีความเป็นระเบียบระบบ	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. การมีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่ (Dutifulness)	ไม่เอาใจใส่ในหน้าที่	เอาใจใส่ในหน้าที่ ไว้วางใจได้
4. การมีความต้องการ สัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving)	มีความต้องการประสบ ความสำเร็จในระดับต่ำ	ความพยายามเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ): แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบความรับผิดชอบ

บุคลิกภาพแบบความ รับผิดชอบ 6 ลักษณะ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ ความรับผิดชอบต่ำ	ลักษณะของบุคลิกภาพแบบ ความรับผิดชอบสูง
5. การมีวินัยในตนเอง (Self-discipline)	ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งการปฏิบัติให้สำเร็จ
6. การมีความสุขุมรอบคอบ (Deliberation)	มีการตัดสินใจที่เร่งรีบ	มีการคิดอย่างรอบคอบ ก่อนที่จะ ปฏิบัติ

ที่มา: Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

กล้าหาญ ณาน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะบุคลิกภาพ ที่มีต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานของบัณฑิตใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บัณฑิตใหม่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 310 คน โดยใช้แบบสอบถามทัศนคติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ วิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 39 ตลอดจนผลการทดสอบสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นอย่างดี ผลวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูล สำหรับให้ผู้บริหารใช้ในการสนับสนุน หรือพัฒนาบุคลิกภาพของบัณฑิตใหม่ให้สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 ราย สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมี

ประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้าน
 ห้วนไหว ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต
 กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 48.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ณัฐชยา เจนจิรัฐติกาล (2558)
 ได้ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน และหัวหน้างานกับ ความสัมพันธ์ที่มีต่อความสุขใน
 การทำงานของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขใน
 การทำงานของพนักงาน กับลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานและลักษณะบุคลิกภาพของหัวหน้างาน
 และศึกษาความสอดคล้องกันระหว่าง 4 คู่ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานกับลักษณะบุคลิกภาพของ
 หัวหน้างาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานในกลุ่มบริษัทฯ แห่งหนึ่ง ใน
 กรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนพนักงานรวม 213 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2558) กลุ่มประชากร
 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานในระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็น
 การศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานได้แก่สถิติการหาค่าร้อยละ (Percentage)
 ค่าเฉลี่ย (Mean) การหาความสัมพันธ์โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson
 Product – Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-
 way ANOVA) ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพของหัวหน้างานและบุคลิกภาพของพนักงานที่มี
 ความคล้ายคลึงกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05
 ปราการ รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ในการทำงานที่มี
 ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
 การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 ประการ กับความสำเร็จใน
 การทำงานของในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 300 คน โดยใช้
 แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ
 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T - Test ค่า F - Test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี
 Least Significant Difference (LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีแผนงาน
 ที่สังกัดเป็นฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระยะเวลาทำงาน
 ที่โรงแรม 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการโดยรวม และบุคลิกภาพแต่ละ
 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ
 บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบ
 สมมติฐาน พบว่าลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการโดยรวม และบุคลิกภาพแต่ละแบบ ได้แก่
 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบ
 อารมณ์ มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้างกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมี

ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ รัชนิวรรณ วณิชยธนม, สมรรถพงศ์ ขจรธณิน, วชิระ ทองอยู่คง, ธนัชพร เลขวัต และถาวร เนตรนันท์ (2560) ได้ทำการศึกษาการโมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใช้ได้ในวันวัฒนธรรมไทย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาที่มาของแบบประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ใช้ในงานวิจัยของ นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับความเชื่อมั่นของแบบประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจาก งานวิจัยต่าง ๆ และโครงสร้างของแบบประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมาจากวิทยานิพนธ์และงานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต จิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ องค์ประกอบแบบสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า แบบประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ใช้ใน วิทยานิพนธ์และงานวิจัยปริญญามหาบัณฑิตจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่มาจากงานของ กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ซึ่งแปลมาจาก NEO-FFI Costa & McCrae (1992) และระดับความเชื่อมั่นภายในขององค์ประกอบบางด้าน (เช่น การเปิดรับประสบการณ์) อยู่ในระดับต่ำมาก ผลการวิเคราะห์โครงสร้างของแบบประเมินบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ แสดงว่าข้อคำถามบางส่วนไม่ได้สัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ควรจะเป็น และบาง องค์ประกอบมีข้อคำถามที่สามารถใช้ได้เหลือเพียงจำนวนน้อย แสดงถึงปัญหาของคุณสมบัติทาง การวัด จึงอาจสรุปได้ว่า โมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบน่าจะใช้ได้ในวันวัฒนธรรมไทยได้ไม่เหมือนกับใน วัฒนธรรมอเมริกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

Gudykunst (2003) ได้จัดกลุ่มทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการสื่อสาร 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับวิธีในการ สื่อสาร 3) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองและการจัดการด้านเอกลักษณ์ 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับ เครือข่ายการสื่อสาร และ 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวในการสื่อสาร Lasswell (1948) ได้เสนอ รูปแบบที่เรียกว่า Lasswell's Model of Communication ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชนไว้ โดยเสนอสูตรการสื่อสารพร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องที่ประกอบด้วย ใคร พูดอะไร โดย วิธีการและช่องทางใด ไปยังใคร ด้วยผลอะไร Hall (1981) ได้เสนอทฤษฎีของการสื่อสารข้าม วัฒนธรรมแบ่งวัฒนธรรมเป็น 2 แบบ คือ วัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High Context Culture) ซึ่งจะมี ความแตกต่างกันระหว่างของคนในกลุ่มและคนนอกกลุ่ม ความหมายของคำพูดอาศัยบริบทของ แวดล้อมต่าง ๆ และวัฒนธรรมที่ไม่ซับซ้อนมีบริบทต่ำ (Low Context Culture) นั้นการสื่อ ความหมายจะขึ้นอยู่กับเพียงถ้อยคำที่ใช้เท่านั้น ดังนั้นคู่สนทนาที่มาจากประเทศที่มีวัฒนธรรมที่

แตกต่างกัน จะต้องตระหนักถึงความแตกต่างและต้องพยายามเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังมีมิติความแตกต่างอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ Hofstede (2005) ได้ทำการศึกษา อาทิเช่น 1) Power Distance เป็นมิติความแตกต่างในเรื่องของอำนาจที่มีไม่เท่ากันทางสังคม 2) Individualism ปึงเจกนิยมคือวัฒนธรรมที่ตัวบุคคลเติบโตนี้ มาจากการให้ความสำคัญกับทางเรื่องตนเองและครอบครัวเท่านั้น โดยไม่สนใจบุคคลอื่น 3) Collectivism ลัทธิส่วนรวมจะเป็นในลักษณะของวัฒนธรรม ที่บุคคลที่ถูกเลี้ยงดูมาในรูปแบบของครอบครัว 4) Masculinity เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของความท้าทายในการหารายได้ การยอมรับและความก้าวหน้าให้ความสำคัญกับเรื่องของวัตถุ ตัวอย่างเช่น ญี่ปุ่น ฮังการี ออสเตรีย 5) Femininity เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิต และ 6) Uncertainty Avoidance คือวัฒนธรรมที่พยายามจะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน Orbe (1998) เลือกใช้ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-Cultural Communication Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับแบบแผนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยที่มีต่อชนกลุ่มใหญ่ของสังคมภายใต้อำนาจที่ไม่ทัดเทียมกันอันได้แก่ ชนผิวสี สตรี เกย์ เลสเบียน ผู้พิการ เป็นต้น ในบริบทของสังคมอเมริกัน การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-Cultural Communication) เป็นอีกคำหนึ่งที่ Orbe ใช้แทนการกล่าวถึงสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) โดยได้อธิบายคำว่าสื่อสารวัฒนธรรมร่วมว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนที่มีอำนาจเหนือกว่ากับกลุ่มคนที่มีอำนาจต่ำกว่า ในสังคม เขาเลือกที่จะใช้คำว่า “Co-cultural Communication” และใช้คำว่า “Tactic” เพื่ออธิบายการกระทำการสื่อสารของกลุ่มที่ไม่มีอิทธิพลและใช้คำว่า “Strategies” กับกลุ่มที่มีอิทธิพล ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม เป็นการค้นหาคะบวนการที่สมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมเลือกปฏิบัติในการสื่อสาร (Communicative Practices) เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ภายในโครงสร้างของสังคมที่พวกเขาไม่มีอิทธิพล ซึ่งพบว่าการกระทำหรือวิธีการสื่อสาร (Tactic) ที่สมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมได้ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้ได้ผลบางอย่างที่ตนต้องการนั้น สามารถจัดกลุ่มเป็นตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยอันมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร (Practice selection) ได้ทั้งหมด 6 ปัจจัยด้วยกันได้แก่ 1) ผลที่ต้องการ (Preferred Outcome) 2) ประสบการณ์ชีวิต (Field of Experience) 3) ความสามารถ (Abilities) 4) บริบทของสถานการณ์ (Situational Context) 5) สิ่งที่ได้มาและสิ่งที่เสียไป (Perceived Costs and Rewards) 6) วิธีการสื่อสาร (Communication Approach) โดยสามารถแสดงในรูปแบบจำลองได้ ดังนี้

ภาพที่ 2.1: กลุ่มเป็นตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยอันมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร



ที่มา: พีรยุทธ โอพันธ์. (2556). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาว มาเลเซียเชื้อสายไทย. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ความโน้มเอียงทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Orientation) เป็นเครื่องมือที่ Orbe ได้พยายามชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่สมาชิกของกลุ่มชายขอบของสังคม แสดงต่อสมาชิกของกลุ่มชนชั้นที่มีอำนาจเหนือกว่า โดยสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2.6: ความโน้มเอียงทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Orientation)

	การแยกตัวออกจากกัน (Separation)	การปรับตัวเข้าหากัน (Accommodation)	การผสมกลมกลืน (Assimilation)
การไม่แสดงออก ให้เห็น (Nonassertive)	1. การหลีกเลี่ยง	7. การแสดงให้เห็นถึง การมีอยู่ของตน	15. การเน้นย้ำความ เป็นคนเหมือนกัน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.6 (ต่อ): ความโน้มเอียงทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Orientation)

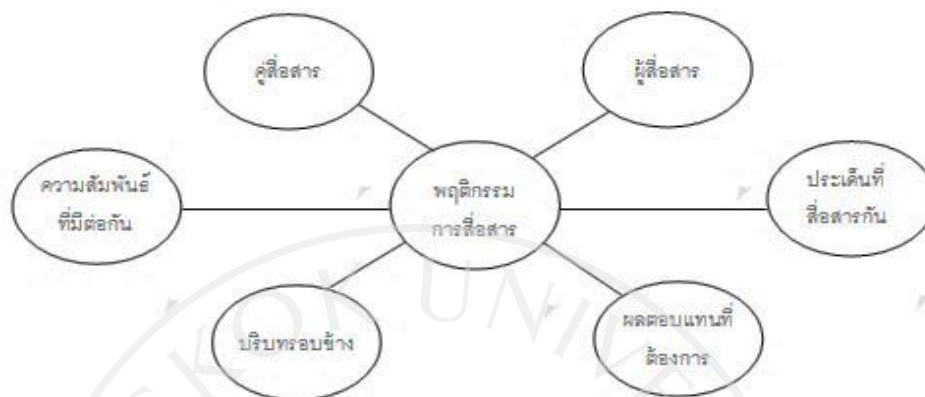
	การแยกตัวออกจากกัน (Separation)	การปรับตัวเข้าหากัน (Accommodation)	การผสมกลมกลืน (Assimilation)
การไม่แสดงออกให้เห็น (Nonassertive)	2. การดำรงระยะห่างระหว่างบุคคล	8. การแยกตัวออกจากภาพลักษณ์เหมารวม	16. การแสดงออกในเชิงบวก 17. การควบคุมตัวเอง 18. การเบี่ยงเบนการโต้เถียง
การแสดงออกให้เห็น (Assertive)	3. การแสดงจุดแข็ง 4. การใช้ภาพลักษณ์เหมารวมอย่างภูมิใจ	9. การสื่อสารความเป็นตัวของตัวเอง 10. การสร้างเครือข่ายภายในกลุ่ม 11. การใช้ผู้ประสานงาน 12. การให้ความรู้ชนกลุ่มอื่น	19. การเตรียมความพร้อม 20. การทำดีมากกว่าที่จำเป็น 21. การจัดการภาพลักษณ์เหมารวม 22. การเจรจาต่อรอง
การแสดงออกให้เห็นชัดเจนอย่างมาก (Aggressive)	5.การโจมตี 6.การแก่งแย่งผู้อื่น	13.การเผชิญหน้า 14.การสร้างความได้เปรียบ	23. การแยกตัวออกจากความเป็นตัวเอง 24. การเลียนแบบ 25. การสร้างระยะห่างอย่างมีกลยุทธ์ 26.การเยาะเย้ยตัวเอง

ที่มา: พิริยูทธ โอรพันท์. (2556). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทย. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

จากกรณีศึกษาเรื่อง “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมลายูเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย”

พริยัท โอพันธ์ (2551) การศึกษาในครั้งนี้เกิดขึ้นจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ.2550 ยังคงมีความรุนแรงเป็นอย่างมาก จนส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และได้กระจายผลกระทบเป็นวงกว้างสู่ประเทศไทยโดยรวม โดยมุ่งทำการศึกษาโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและวัฒนธรรม และลักษณะความหลากหลายเป็นสิ่งที่เหมาะสมอย่างยิ่งในการศึกษาพฤติกรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะเมื่อต้องการค้นหาองค์ความรู้ที่ครอบคลุมพฤติกรรมและการสื่อสารในสองบริบทพร้อม ๆ กัน การศึกษาโดยนำข้อมูลจากสองพื้นที่มาเปรียบเทียบกันนอกจากจะทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและการสื่อสารได้กว้างขึ้นแล้ว ความมุ่งหมายสำคัญจากการศึกษาครั้งนี้ก็คือ เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาทฤษฎีที่สามารถอธิบายพฤติกรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้อย่างค่อนข้างหนักแน่น และเป็นการค้นหาองค์ความรู้ที่จะสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมลายูเชื้อสายไทยได้มากขึ้น อันจะนำไปสู่การนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ได้ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและวัฒนธรรม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล อาศัยการสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตการณ์ และการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยอาศัยกรอบทฤษฎี (Theoretical Sampling) ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลและเหตุการณ์การสื่อสารการศึกษานี้ไม่ใช่การศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานหรือทฤษฎี เนื่องจากมุ่งหวังที่จะค้นหาข้อสรุปที่เป็นทฤษฎีมูลฐาน (Grounded Theory) จากปรากฏการณ์ที่ศึกษา แต่ก็ยังคงใช้ทฤษฎีเป็นแนวทางในการศึกษา โดยผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Theory) เป็นแนวทางในการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมลายูเชื้อสายไทย ดังแบบจำลองต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายู และชาวมลายูเชื้อสายไทย



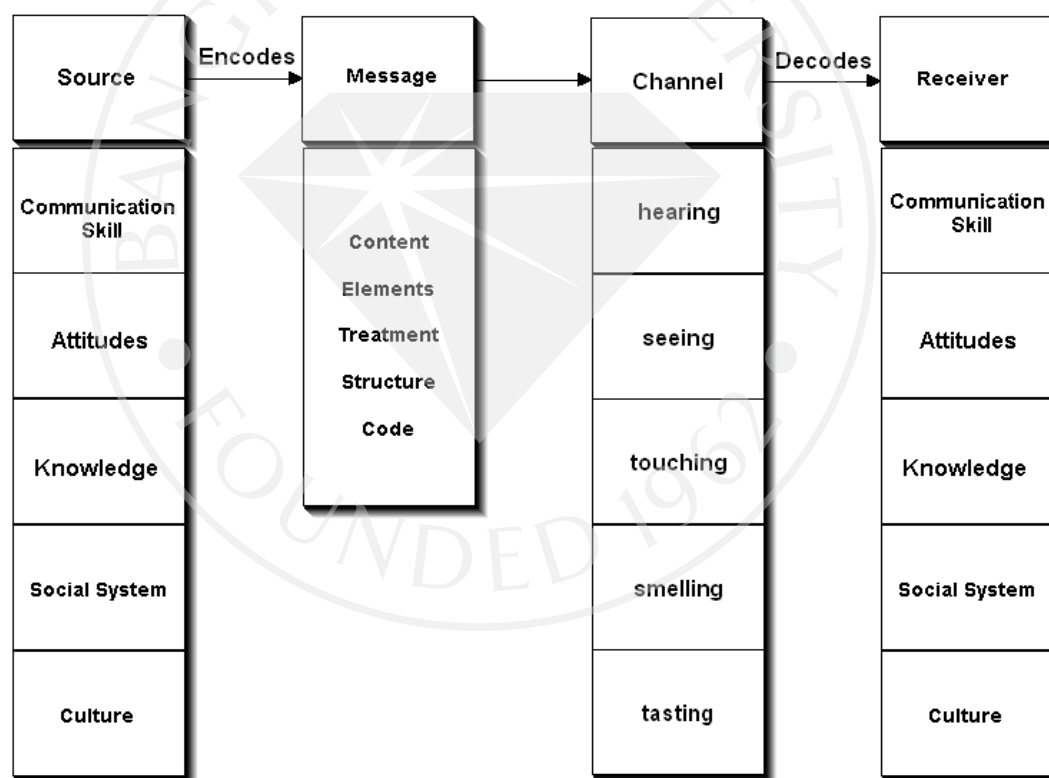
ที่มา: พริยทุธ โอฬารพันธ์. (2556). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมลายูเชื้อสายไทย. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

Colley (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยเน้นที่การสื่อสารทางวัฒนธรรม พบว่าความแตกต่างในการรับรู้ การขาดสำนึกทางวัฒนธรรม และความสามารถที่ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขัดขวางและจำกัดขอบเขตของความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สำหรับในประเทศไทยนั้น ลดาวัลย์ แก้วสินวล (2554) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม: กรณีศึกษาชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) พบว่าความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมนำมาซึ่งอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น ชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมจึงจำเป็นต้องศึกษาและมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย เนื่องจากจะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มคนนั้น ๆ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อประชาชนที่มีความแตกต่างกัน ต้องมีการผสมผสานระหว่างการใช้ถ้อยคำ ภาษา วิธีการสื่อสาร ตลอดจนสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงออกมาควบคู่กับลักษณะทางวัฒนธรรม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน ที่มาของรูปแบบแนวความคิด อุปนิสัยและวิถีชีวิต ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ในการที่จะช่วยส่งเสริมการเข้าใจร่วมกัน และเป็นผลในการสร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในที่สุด Berlo (1960) ได้พัฒนาทฤษฎี ที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร ผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎีของ Berlo ที่มีองค์ประกอบของรูปแบบที่เรียกว่า SMCR Model ที่มี 1) ผู้ส่ง (Source) 2)

ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) และ 4) ผู้รับ (Receiver) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทฤษฎี คือ 1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) 2) ทัศนคติ (Attitudes) 3) ระดับความรู้ (Knowledge levels) และ 4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - Culture Systems) เขาอธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบส่วนบุคคลในการสื่อสารทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น รูปแบบนี้ยังมุ่งเน้นไปที่การเข้ารหัสและถอดรหัส ที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้ส่งจะส่งข้อความและก่อนที่ผู้รับจะได้รับข้อความตามลำดับ

ภาพที่ 2.3: องค์ประกอบทฤษฎีการสื่อสาร Berlo's SMCR Model

Berlo's Model of Communication



A Source encodes a message for a channel to a receiver who decodes the message:
S-M-C-R Model.

ที่มา: Berlo's SMCR Model of Communication. (2018). Retrieved from
<https://www.businesstopia.net/communication/berlo-model-communication>.

ทฤษฎีการสื่อสาร Berlo's SMCR Model ประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (S - Sender) ผู้ส่งเป็นแหล่งที่มาของข้อความหรือบุคคลที่ส่งข้อความมา บุคคลหรือแหล่งที่มาส่งข้อความไปยังผู้รับ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ประกอบด้วย

1.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะการสื่อสารของบุคคลคือปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งมีทักษะการสื่อสารที่ดีข้อความจะสื่อสารได้ดีกว่าถ้าทักษะการสื่อสารของผู้ส่งไม่ดี ในทำนองเดียวกันถ้าผู้รับไม่สามารถเข้าใจข้อความการสื่อสารจะไม่ได้ผล ทักษะการสื่อสารรวมถึงทักษะในการพูด นำเสนอ การอ่าน การเขียน และการฟัง ฯลฯ

1.2 ทศนคติ (Attitude) ทศนคติของผู้ส่งและผู้รับจะส่งผลกระทบต่อข้อความ ทศนคติของบุคคลเกี่ยวกับตัวเอง ผู้รับ และสภาพแวดล้อม จะเปลี่ยนความหมายและผลกระทบต่อข้อความ ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ส่งมีทศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทศนคติไม่ดีต่อกันทั้งทำนองหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

1.3 ระดับความรู้ (Knowledge) ความคุ้นเคยกับเนื้อหาของข้อความ ทำให้ข้อความที่จะสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความรู้เกี่ยวกับข้อความทำให้ผู้ส่งสามารถส่งข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนาการจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่าง ๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เหล่านี้เป็นต้น

1.4 ระบบสังคม (Social Systems) ค่านิยม ความเชื่อ กฎการศึกษาและปัจจัยทางสังคมอื่น ๆ มีผลต่อวิธีการสื่อสารข้อความของผู้ส่ง สร้างความแตกต่างในการสร้างข้อความ สถานที่และสถานการณ์ยังอยู่ภายใต้ระบบสังคม ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส

1.5 วัฒนธรรม (Culture) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้ข้อความมีความแตกต่างกัน คนจากวัฒนธรรมหนึ่งอาจพบบางสิ่งที่น่ารังเกียจ ซึ่งอาจเป็นที่ยอมรับกันดีในวัฒนธรรมอื่น ระบุในแต่ละชาติล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่กำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ วัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน

เช่น วัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

2. ข้อความ (M-Message) ข้อความคือเนื้อหาที่ส่งโดยผู้ส่งไปยังผู้รับ อาจเป็นในรูปแบบเสียง เสียงข้อความวิดีโอหรือสื่ออื่น ๆ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อข้อความคือ

2.1 เนื้อหา (Content) เนื้อหาคือสิ่งที่อยู่ในข้อความ ข้อความทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบคือเนื้อหา

2.2 องค์ประกอบ (Elements) องค์ประกอบเป็นสิ่งที่ไม่ใช่คำพูดที่คล้ายกับเนื้อหา เช่น ท่าทาง, สัญญาณ, ภาษา ฯลฯ

2.3 การรักษา (Treatment) การรักษาคือวิธีที่ข้อความถูกส่งไปยังผู้รับ การรักษายังส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับ

2.4 โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างของข้อความหรือวิธีจัดโครงสร้างหรือจัดเรียงมีผลต่อประสิทธิภาพของข้อความ

2.5 รหัส (Code) รหัสคือรูปแบบที่ส่งข้อความ อาจเป็นในรูปแบบของภาษา, ข้อความ, ฯลฯ

3. ช่องทางในการส่ง (C-Channel) การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

3.1 การได้ยิน – เราได้รับข้อความผ่านการได้ยิน

3.2 การเห็น – เรารับรู้ผ่านการเห็น นอกจากนี้เรายังได้รับข้อความโดยการดู

3.3 การสัมผัส – การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดหลายอย่างเกิดขึ้นจากการสัมผัสเช่นการจับมือ

3.4 กลิ่น – เรารวบรวมข้อมูลจากกลิ่น

3.5 การลิ้มรส – ยังให้ข้อมูลที่จะส่งเป็นข้อความ

4. ผู้รับ (R- Receiver) ผู้รับคือบุคคลที่ได้รับข้อความที่ส่งไปในกระบวนการ โมเดลนี้เชื่อว่ารูปแบบการคิดและปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมดที่กล่าวถึงข้างต้น ต้องสอดคล้องกับลักษณะของผู้ส่งเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข้อความอาจไม่มีผลเช่นเดียวกับที่ตั้งใจไว้หากผู้รับและผู้ส่งไม่เหมือนกัน ผู้รับต้องมีทักษะการฟังที่ดีมาก ปัจจัยอื่น ๆ คล้ายคลึงกับของผู้ส่ง

4.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)

4.2 ทศนคติ (Attitude)

4.3 ระดับความรู้ (Knowledge)

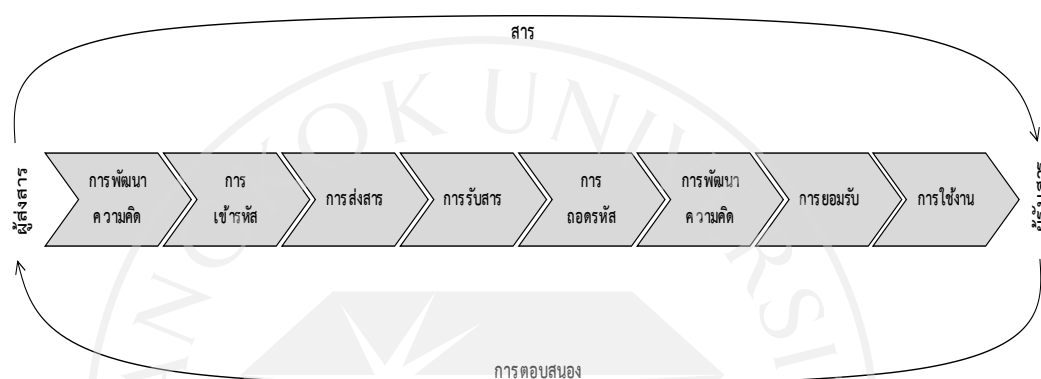
4.4 ระบบสังคม (Social Systems)

4.5 วัฒนธรรม (Culture)

การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)

การสื่อสารสองทาง เป็นขบวนการที่ผู้ส่งสารส่งข้อความถึงผู้รับ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน (เจษฎา นกน้อย, 2560) ดังภาพ 2.4

ภาพที่ 2.4: ขบวนการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)



ที่มา: เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์การ: พฤติกรรมองค์การข้ามวัฒนธรรม*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

1. การพัฒนาความคิด คือการพัฒนาความคิดเกี่ยวกับสารที่ผู้ส่งมีความประสงค์ที่จะส่ง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะถ้าเป็นสารที่ไร้ประโยชน์ขั้นตอนอื่น ๆ ก็จะสูญเปล่าในบางกรณีขั้นตอนนี้อาจถูกแทนที่ด้วยสัญลักษณ์
2. การเข้ารหัส คือการแปลงความคิดเป็นคำพูด แผนภาพ หรือสัญลักษณ์อื่น เป็นโดยผู้ส่งสารจะเป็นผู้กำหนดวิธีการส่งเพื่อให้คำพูดหรือสัญลักษณ์ อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม
3. การส่งสาร เมื่อสารที่ต้องการจะส่งได้รับการพัฒนาเรียบร้อยแล้ว โดยอาจใช้การส่งบันทึกข้อความ โทรศัพท์ หรือการแจ้งด้วยวาจาทั้งนี้ ผู้ส่งสารจะเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างระมัดระวังไปยังบุคคลที่เหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสม
4. การรับสาร ในการส่งสารให้บุคคลอื่นได้รับสารนั้น ส่วนประกอบสำคัญคือ ผู้รับสาร ถ้าหากเป็นการสื่อสารด้วยการพูดผู้รับสารจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งหมายความว่าหากผู้รับสารไม่มีประสิทธิภาพ สารที่ต้องการจะส่งก็อาจไม่ถึงผู้รับหรือสูญหายไป
5. การถอดรหัส เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในตัวสารได้ ทั้งนี้ เพราะผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเข้าใจสารตรงตามวัตถุประสงค์ที่สื่อสารออกไป

6. การยอมรับ เมื่อผู้รับสารได้รับสารและถอดรหัสสารแล้ว ผู้รับสารมีโอกาสที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสารนั้น แน่นอนว่าผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารยอมรับสารที่ส่งออกไป เพื่อให้การสื่อสารหรือการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้

7. การใช้งาน ในกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้รับสารจะเป็นผู้นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์อย่างไรก็ตาม ผู้รับสารอาจจะปฏิเสธที่จะนำข้อมูลนั้นไปใช้งาน หรืออาจจะเก็บข้อมูลนั้นไว้สำหรับการใช้งานในอนาคต การใช้งานเป็นกระบวนการสำคัญเพื่อที่ผู้รับสารจะสามารถควบคุมสิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไปได้

8. การตอบสนอง เมื่อผู้รับสารได้รับทราบข้อความ และมีปฏิกิริยาต่อผู้ส่งสาร การตอบสนองจะเกิดขึ้นตามมา กระบวนการสื่อสารจะเสร็จสมบูรณ์ เมื่อข้อความถูกส่งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร และถูกส่งกลับไปยังผู้ส่งสารอีกครั้งในลักษณะของการตอบสนอง

การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้มีอำนาจสูงกว่าไปยังผู้มีอำนาจผู้ได้บังคับบัญชาต่ำกว่าในองค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา กว่าครึ่งของการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารในลักษณะนี้ Newstrom (2014) การสื่อสารจากบนลงล่างนี้นิยมใช้กันมานานในองค์กร เป็นลักษณะของการสั่งงาน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานย้อนกลับแก่พนักงาน ในปัจจุบันการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือการประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนความพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญ และมีผลต่อแผนงานและโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การสื่อสารจากบนลงล่างต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายผสมผสานกัน เช่นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดหมายข่าว บัญชีประกาศ รายงานประจำปี เสียงตามสาย สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หรือการแจ้งด้วยปากเปล่า เช่น คำสั่ง คำชี้แจง การกล่าวสุนทรพจน์ การประชุม โทรศัพท์วงจรปิด โทรศัพท์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น แฟกซ์ อีเมล ซึ่งผู้บริหารจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์การของตน

กุลพร หิรัญบุรณะ (2556) ได้ทำการศึกษาบทความเสนอการวิเคราะห์และวิจารณ์หนังสือเรื่อง “Intercultural Communication: Globalization and Social Justice” แต่งโดย Kathryn Sorrells (2013) เกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในสังคมโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลก และเป็นสัจธรรมในการเติบโตของสังคมตลอดจนพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการติดต่อสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญของสังคมโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นสัจธรรมการเติบโตของสังคมและพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ช่วยให้การคมนาคมติดต่อสื่อสาร

กันของคนที่อยู่ห่างไกลกันและมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายในบริบทของโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ ดังนั้นแนวคิดและการปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญเนื่องจากบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีการแสดงออกและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (Dahl, 2005) ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาและการทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จะช่วยลดความเข้าใจผิด ลดการผิดพลาดในการสื่อสาร Inoue (2007) โดยสรุปหนังสือ Intercultural Communication: Globalization and Social Justice เป็นหนังสือที่มีประโยชน์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ทันสมัย ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในสังคมของโลกยุคโลกาภิวัตน์ในด้านต่าง ๆ เช่น สังคม เศรษฐกิจ ธุรกิจที่น่าสนใจ และช่วยให้ผู้อ่านและผู้เรียนได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และได้ประสบการณ์ผ่านสถานการณ์และกรณีศึกษาที่เชื่อได้ว่าจะสามารถเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติ เมื่อได้พบกับสถานการณ์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจริง พรพะเยาว์ กังเม้ง และดวงทิพย์ เจริญรุกษ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความสามารถทางการสื่อสารของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต ภายใต้วัฒนธรรมไทย 2) เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยกับการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานคือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร Chinese Business School จำนวน 20 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนักศึกษาและหลักสูตรจำนวน 5 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร Chinese Business School ที่เป็นประชากรทั้งหมด 67 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานที่ 1-2 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี T-Test และทดสอบสมมติฐานที่ 3 ใช้วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) แนวคิดพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลคือ หลีกเลียงการแข่งขันทางการศึกษาที่มีสูงภายในประเทศจีน เพิ่มโอกาสที่ดีในการทำงานในอนาคต ชื่นชอบผู้คนและวัฒนธรรมไทยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเรียนในประเทศไทย 2) ความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ 1) มีความสามารถในการตีความหมายอยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 3.66 คือสามารถตีความภาษาท่าทางของคนไทยได้ว่าต้องการจะสื่อสารอะไร เช่น พยักหน้า การพนมมือ การโบกมือ 2) มีความสามารถทางด้านทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน คือ ความสามารถทางทักษะการฟังของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.24 แต่ความสามารถทางด้านทักษะ

การพูด การอ่าน การเขียนมีความสามารถอยู่ทุกระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.46, 2.01, 1.71 ตามลำดับ 3) การปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ 1) การปรับตัวด้านวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.78 คือ นักศึกษาจีนสามารถเริ่มต้นสนทนากับคนแปลกหน้าที่เป็นคนไทยได้ รองลงมาคือภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน 2) การปรับตัวด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 คือนักศึกษาจีนมีการวางแผนการศึกษาสามารถปรับตัวเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นเช่น งานกีฬามหาวิทยาลัย กิจกรรม Freshy Day & Night 4) แรงจูงใจและความคาดหวังของนักศึกษาจีนคือ การขึ้นชอบ หลงใหลวัฒนธรรมไทย ต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ คาดหวังการหลีกเลี่ยงปัญหาว่างงานในอนาคต 5) ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวคือ การเรียนรู้และยอมรับถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและจีน 6) ปัญหาและอุปสรรค คือ เรื่องภาษา นักศึกษาจีนยังขาดทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนภาษาไทย 7) ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยไม่มีความสัมพันธ์กันกับการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.641 คือ นักศึกษาจีนสามารถปรับตัวในสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรมใหม่ได้ ถึงแม้จะพบปัญหาอุปสรรคเรื่องของภาษา และพัชรภา เอื้ออมรรณิข (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทบทวน และทำความเข้าใจในเชิงลึก เกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญในแง่ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมใน 2 มิติ คือ 1) ประวัติความเป็นมา ความสำคัญ และความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ 2) บริบทความหลากหลายทางวัฒนธรรม ผู้เขียนได้ใช้กรอบความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Geert Hofstede ที่แบ่งมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละชาติ โดยสรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารละเลยที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยผู้คนที่หลากหลายสาขาอาชีพ มีโอกาสที่จะพบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้ในชีวิตประจำวันได้ อาทิเช่น คนที่ทำงานในธุรกิจข้ามชาติ ผู้สื่อข่าวที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับการเปิดประชาคมอาเซียนสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติ หรือนักวิชาการที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งผู้ที่มีความสนใจในเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม สามารถศึกษาและนำเอามิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมจากงานเขียนชิ้นนี้ ไปปรับใช้กับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อให้สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้

2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

Schein (1991) ได้ทำการศึกษาและสรุปไว้ว่า วัฒนธรรมเป็นรูปแบบของข้อสมมติขั้นพื้นฐานที่เป็นการรวมกลุ่มของคน มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาของการปรับตัวจากภายในสู่ภายนอก โดยเป็นลักษณะของการทำงานที่ดีมีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาความถูกต้องควบคู่กันไป Vidheechroen (2001) ยังกล่าวว่า การจัดการวัฒนธรรมโดยเฉพาะวัฒนธรรมข้ามชาติต้องทำเป็นระบบ เพื่อให้เข้าใจมาตรฐานการแสดงออกของแต่ละชนชาติก่อให้เกิดความสัมพันธ์หรือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสามารถดำเนินการไปอย่างราบรื่น สามารถลดปัญหาระหว่างคนที่มีแนวคิด ที่หลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถทำงานร่วมกันได้ Shi & Low (2001) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลทางด้านวัฒนธรรมระหว่างประเทศสิงคโปร์ที่กับประเทศจีน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานของทั้งสองประเทศสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ Cameron & Quinn (1999) แบ่งรูปแบบวัฒนธรรมออกเป็น 4 รูปแบบคือ 1) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Developmental Culture) 2) วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Group Culture) 3) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน (Market Culture) และ 4) วัฒนธรรมที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) Ruth Fulton Benedict, (1887) ทำการศึกษาเรื่องลักษณะนิสัยประจำชาติของไทยและของญี่ปุ่น สำหรับกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 Cox (1991) ได้สรุปรายละเอียดขององค์กรและจะได้รับโอกาสที่ดี ถ้าสามารถจัดการความหลากหลายทั้ง 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) การผสมผสานทางวัฒนธรรม 2) การผสมผสานทางโครงสร้าง 3) การผสมผสานแบบไม่เป็นทางการ 4) ทัศนคติทางวัฒนธรรม 5) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 6) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

ตารางที่ 2.7: ลักษณะขององค์กรที่มีความหลากหลาย

ด้าน	คำจำกัดความ
1. การผสมผสานทางวัฒนธรรม	วิธีการที่สองกลุ่มปรับตัวเข้าหากันและแก้ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2. การผสมผสานทางโครงสร้าง	ข้อมูลโดยรวมทางวัฒนธรรมของสมาชิกองค์กร ประกอบไปด้วยการจ้างงาน การแทนที่งาน และสถานภาพการทำงาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.7 (ต่อ): ลักษณะขององค์การที่มีความหลากหลาย

ด้าน	คำจำกัดความ
3. การผสมผสานแบบไม่เป็นทางการ	การรวมกันของสมาชิกที่เป็นคนกลุ่มน้อยทางวัฒนธรรมในเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ และกิจกรรมนอกเวลางานปกติ
4. อคติทางวัฒนธรรม	อคติและการเลือกปฏิบัติ
5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์การ
6. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม	ความไม่ลงรอยกัน ความตึงเครียด และการต่อสู้ระหว่างกลุ่มทางวัฒนธรรม

ที่มา: เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ: พฤติกรรมองค์การข้ามวัฒนธรรม.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Cox (1991) กล่าวว่า องค์การที่มีความหลากหลายจะมีโครงสร้างที่ไม่แบ่งแยก ผู้หญิงหรือคนกลุ่มน้อย โดยทั้งผู้หญิงและคนกลุ่มน้อยจะต้องมีส่วนร่วมในทุกระดับงานขององค์การอย่างเท่าเทียม ได้รับการเข้าร่วมกลุ่มที่ไม่เป็นทางการขององค์การ ไม่ถูกกีดกันออกจากการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การให้คำปรึกษา และการพัฒนาด้านอื่น ๆ นอกจากนี้้องค์การที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมจะต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในระดับต่ำ และมีความเท่าเทียมกันต่อกลุ่มคนทุกเพศและทุกเชื้อชาติ บางกรณีลักษณะที่แตกต่างที่สุดขององค์การที่มีความหลากหลายคือ การผสมผสานทางวัฒนธรรม โดยได้จำแนกความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของคนกลุ่มใหญ่และวัฒนธรรมกลุ่มย่อยออกเป็น 3 รูปแบบ รูปแบบแรกคือ "การกลืนทางวัฒนธรรม" (Assimilation) คือการที่วัฒนธรรมของคนกลุ่มน้อยถูกปรับให้เข้ากับบรรทัดฐานและค่านิยมทางวัฒนธรรมของคนกลุ่มใหญ่ในองค์การ รูปแบบที่ 2 คือ "การแบ่งแยกวัฒนธรรม" (Cultural Separatism) เป็นสภาพที่มีการปรับตัวเข้าหากันน้อยมาก และรูปแบบสุดท้ายคือ "พหุวัฒนธรรม" (Pluralism) เป็นกระบวนการที่วัฒนธรรมทั้งของคนกลุ่มน้อยและคนกลุ่มใหญ่ปรับเข้าหากันจนกลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ร่วมกัน Cox (1991) เชื่อว่ารูปแบบที่สามารถอธิบายองค์การที่มีความหลากหลายได้ดีที่สุด คือ คือองค์การแบบพหุวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกขององค์การสามารถเข้าใจและทำงานร่วมกันได้ดีบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศหรือค่านิยม Hafen (2003) อย่างไรก็ตามความหลากหลายในองค์การไม่ได้

หมายความว่า สมาชิกทุกคนที่มีความแตกต่างหลากหลายในองค์การจะต้องเห็นด้วยกับบุคคลอื่นเสมอไป เพราะเสียงทุกเสียงล้วนมีความหมายเปรียบได้กับวงดนตรีประสานเสียงที่ต้องมีความหลากหลาย เสียงเพลงจึงจะไพเราะ โอกาสขององค์การแห่งความหลากหลายจริง ๆ แล้วมีเพียงไม่กี่องค์การเท่านั้นในปัจจุบันที่มีลักษณะตรงตามที่ Cox (1991) ได้บรรยายไว้ในองค์การที่มีความหลากหลายขั้นตอนที่ยากขั้นตอนหนึ่ง คือ การผสมผสานทางโครงสร้าง และการผสมผสานแบบไม่เป็นทางการ แต่ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมกลับเป็นขั้นตอนที่ยากกว่ามาก อย่างไรก็ตามมีองค์การจำนวนมากที่กำลังก้าวสู่เป้าหมายของการเป็นองค์การที่มีความหลากหลายแน่นอนว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากความหลากหลายในที่ทำงานมีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อบุคคล แต่องค์การเองก็ควรพิจารณาว่าองค์การจะได้รับประโยชน์อะไรบ้างจากความหลากหลายนี้ Cox & Blake (1991) ได้สรุปข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน 6 ประการที่องค์การจะได้รับ ถ้าองค์การสามารถจัดการกับความหลากหลายได้อย่างประสบความสำเร็จโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8: โอกาสขององค์การที่เกิดจากความหลากหลาย

ข้อได้เปรียบ	รายละเอียด
1. ค่าใช้จ่าย	ถ้าองค์การมีความหลากหลายมากขึ้น ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากงานที่มีคุณภาพ ไม่ดีในการผสมผสานพนักงานก็จะเพิ่มขึ้น องค์การที่สามารถจัดการกับความหลากหลายได้โดยดีจะมีความได้เปรียบทางด้านค่าใช้จ่าย ที่เหนือกว่าองค์การที่ไม่สามารถจัดการกับความหลากหลายได้
2. การได้มาซึ่งทรัพยากร	องค์การจะต้องพัฒนาชื่อเสียงขององค์การในด้านความเป็นธรรมแก่พนักงานซึ่งเป็นผู้หญิงและคนกลุ่มน้อย องค์การที่มีชื่อเสียงในการจัดการกับความหลากหลายก็จะได้บุคลากรที่ดีที่สุดไปร่วมงานด้วย
3. การตลาด	สำหรับองค์การที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทางวัฒนธรรมของสมาชิกซึ่งมีต้นกำเนิดในต่างประเทศ จะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการตลาด ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะดังกล่าว
4. การคิดสร้างสรรค์	ความแตกต่างหลากหลายทางความคิดและมุมมองเป็นแนวทางการจัดการสมัยใหม่ที่จะช่วยพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.8 (ต่อ): โอกาสขององค์การที่เกิดจากความหลากหลาย

ข้อได้เปรียบ	รายละเอียด
5. การแก้ปัญหา	ความแตกต่างในการตัดสินใจและแก้ปัญหาของกลุ่มจะช่วยเพิ่มทางเลือกที่มีศักยภาพมากกว่าเพราะมีมุมมองที่หลากหลาย
6. การยืดหยุ่นของระบบ	การประยุกต์ใช้ตัวแบบความหลากหลายทางวัฒนธรรมในการจัดการกับความหลากหลาย ทำให้ระบบมีความตายตัวลดลง มีความเป็นมาตรฐานน้อยลง และสามารถปรับเปลี่ยนได้มากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างความยืดหยุ่นให้กับองค์การ และเป็นผลดีในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (การตอบสนองควรจะเร็วกว่าและมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า)

ที่มา: เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์การ: พฤติกรรมองค์การข้ามวัฒนธรรม*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฒนธรรมข้ามชาติ (Cross Culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนในแต่ละสังคม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานและเกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ การติดต่อสื่อสารและการบริหารจัดการข้ามบริบททางวัฒนธรรม อาจมีผลให้การบริหารงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับลูกค้า พนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประเด็นทางด้านวัฒนธรรมข้ามชาติที่น่าสนใจ ได้แก่

1) การผสมผสานทางวัฒนธรรม เมื่อมีการติดต่อสัมพันธ์กันจะด้วยโดยความสมัครใจหรือไม่ก็ตามย่อมมีการแลกเปลี่ยนหยิบยืมวัฒนธรรมกันและเมื่อสังคมหนึ่งยอมรับวัฒนธรรมจากอีกสังคมหนึ่งเข้ามาผสมผสานกับวัฒนธรรมของตน จนส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมเดิม ลักษณะเช่นนี้เรียกว่าการผสมผสานทางวัฒนธรรม (Acculturation) การผสมผสานทางวัฒนธรรมมักเกิดจากการที่บุคคลต่างวัฒนธรรมมาติดต่อกัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมต่าง ๆ ในระบบวัฒนธรรมดั้งเดิมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือทั้งสองกลุ่ม โดยทั่วไปปรากฏการณ์การผสมผสานทางวัฒนธรรมนี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นสองทางกล่าวคือ เมื่อคนกลุ่มหนึ่งถ่ายทอดวัฒนธรรมให้อีกกลุ่มหนึ่ง ก็อาจจะรับวัฒนธรรมของกลุ่มดังกล่าวมาด้วย

2) การกลืนกลายทางวัฒนธรรม (Assimilation) คือการรับเอาวัฒนธรรมของอีกสังคมมาเป็นแบบในการดำเนินชีวิต กล่าวคือ เป็นการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมเดิม และหันไปปรับวัฒนธรรมใหม่ทั้งหมด โดยกระบวนการกลืนกลายนี้จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกของสังคมที่ต่างวัฒนธรรม มีการติดต่อกันเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควร

และ Stone (2002) ได้ทำการศึกษาและสรุปไว้ว่า องค์การจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการที่มีความหลากหลายของพนักงานในองค์การ ทั้งนี้เพราะความหลากหลายของพนักงานดังกล่าวจะสร้างโอกาสให้กับองค์การ ในเรื่องของ 1) การพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน 2) การปรับเปลี่ยนวิธีการและสถานที่ทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลและความปลอดภัยในการทำงาน 3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น และ 4) ความสามารถเข้าถึงกลุ่มผลิตภัณฑ์บริการและตลาดใหม่ ๆ ดังเช่น บริษัทเซฟรอน ประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด ที่มีนโยบายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ โดยจัดให้ตำแหน่งมีความหลากหลาย บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายที่ห้ามการเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน นโยบายของเซฟรอน คือ ให้โอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติต่อผู้สมัครและพนักงานอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีอคติ รวมทั้งทุกคนที่เซฟรอนไม่ควรกระทำการใด ที่อาจถือเป็นการเลือกปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ เชื้อชาติ ศาสนา สืบเชื้อสาย อายุ เพศ ความเป็ยงเบนทางเพศ ความพิการ สถานะการณ้เกณท์ทหารแนวคิดทางการเมือง และความพึงพอใจทางเพศ

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ (2555) ได้ทำการศึกษา การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติขององค์กรธุรกิจระหว่างประเทศที่ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติขององค์กรธุรกิจระหว่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน-กันยายน 2554 จากพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาขาประเทศไทยและสาขาประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์พบว่า พนักงานในประเทศเวียดนามมีระดับความผูกใจัดมั่น (Employee Engagement) สูงกว่าพนักงานในประเทศไทย ในขณะที่ระดับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organizational Commitment) ในหน่วยงานทั้งสองประเทศไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกใจัดมั่นของพนักงาน ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความมั่นคงในการทำงาน การมีวัฒนธรรมองค์กรแบบการให้มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจในระดับต่ำ และการมีวัฒนธรรมการร่วมมือเป็นกลุ่ม วราภรณ์ พรหมทา (2557) ได้ทำการศึกษาการทำงานองค์กรข้ามชาติที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานกับความผูกพันของ

พนักงาน ในบริษัทข้ามชาติ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ Brown-Forsythe test และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง สถานภาพเป็นโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป และทำงานในองค์กรธุรกิจข้ามชาติของประเทศในเอเชีย และวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ด้านลักษณะความเป็นส่วนรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านลักษณะการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานที่ทำงานใน บริษัทข้ามชาติกรณีศึกษาเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรรณิการ์ สายเทพ สุจินดา เจียมศรีพงษ์ เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค และสุรัตน์ วงศ์รัตนภัสสร (2558) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย โดยได้ทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม จากพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย และเก็บตัวอย่างจำนวน 343 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมข้ามชาติด้านระยะห่างของอำนาจมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า วัฒนธรรมข้ามชาติด้านระยะห่างของอำนาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นทางด้านโครงสร้างและกฎระเบียบขององค์การจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด เรณู เหมือนจันทร์เขย (2560) ได้ทำการศึกษาการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ของแรงงานพม่าในบริษัทไทยในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการนาเอาแนวคิด การแตกหัก ขาดตอน ระหว่างเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการเมือง ของอรชุน อับปาตูไร และแนวคิด กระบวนการเรียนรู้และกระบวนการผัสสะ มาศึกษา พบว่า ลักษณะการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมการทำงาน ของแรงงานพม่า บริษัทในไทยที่เกิดขึ้นเป็นอยู่ในพื้นที่ศึกษา เงื่อนไข และเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่นั้นจะเกิดขึ้นเป็นไปตามของกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เคลื่อนผ่านสังคมพม่า

และสังคมไทย ก่อให้เกิดการแตกหัก ขาดตอนทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมขึ้น ชาวพม่าส่วนหนึ่งนั้นอพยพสู่ประเทศไทยเพื่อแสวงหาโอกาสทางด้านเศรษฐกิจที่ดีกว่า ส่วนคนไทยในส่วนองกระแสโลกาภิวัตน์ ได้กระตุ้นให้ด้นรน ขวนขวาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางด้านเศรษฐกิจ จึงดึงดูดแรงงานข้ามชาติชาวพม่าเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งได้นำไปสู่ปัญหาในการจัดการวัฒนธรรมในการทำงานของแรงงานพม่าที่เกิดขึ้นในพื้นที่ศึกษา ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะการจัดการแรงงานเกิดขึ้นโดยปราศจากการเรียนรู้ เพื่อการเรียนรู้ - รู้เราที่จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ได้มีแต่การจัดการเรียนรู้เพื่อเข้าถึงประโยชน์ของตน ในลักษณะดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้น เป็นอยู่ทุกขั้นตอนในการจัดการวัฒนธรรมในการทำงานของแรงงานข้ามชาติของชาวพม่า ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายแรงงานข้ามชาติ โดยเริ่มตั้งแต่เมื่อแรงงานเข้าเมืองมา จะต้องมีการจ่ายค่าผ่านทางอย่างซ้ำซ้อน ไปจนกระทั่งในการทำงานกับนายจ้างที่จ่ายที่มีค่าจ้างที่ถูก แต่ต้องการผลงานที่มาก ไม่มีสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ กระบวนการศึกษาทางภาคสนามตามแนวคิดดังกล่าว เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้กระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบที่เหมาะสม โดยร่วมสรรค์สร้างความรู้ที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ - รู้เราได้มากยิ่งขึ้น และพัชรภา เอื้ออมรวิช (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทบทวน และทำความเข้าใจในเชิงลึก เกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญในแง่ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมใน 2 มิติ คือ 1) ประวัติความเป็นมา ความสำคัญ และความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ 2) บริบทความหลากหลายทางวัฒนธรรม ผู้เขียนได้ใช้กรอบความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Geert Hofstede ที่แบ่งมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละชาติ โดยสรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารละเลยที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยผู้คนในหลากหลายสาขาอาชีพ มีโอกาสที่จะพบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้ในชีวิตประจำวันได้ อาทิเช่น คนที่ทำงานในธุรกิจข้ามชาติ ผู้สื่อข่าวที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับการเปิดประชาคมอาเซียนสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติ หรือนักวิชาการที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งผู้ที่มีความสนใจในเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม สามารถศึกษาและนำเอามิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมจากงานเขียนชิ้นนี้ ไปปรับใช้กับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อให้สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้

2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

Ouchi (1981) ได้เสนอทฤษฎี Z ที่อยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารที่ถูกนำเสนอในองค์การของญี่ปุ่นไว้ในหนังสือ Theory Z-How American Business Can Meet the Japanese Challenge ทฤษฎี Z ได้เสนอแนะวิธีการ ซึ่งองค์การของญี่ปุ่นใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในลักษณะที่แตกต่างและบางครั้งก็ให้ประสิทธิภาพที่สูงกว่าองค์การของสหรัฐอเมริกา โดยได้รวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ด้านการจัดการตามแนวคิดแบบญี่ปุ่นไว้ เช่น ความศรัทธาและความสนิทสนมคุ้นเคย แต่มีการปรับให้สามารถใช้ได้กับการจัดการตามแบบอเมริกา โดยทฤษฎี Z กล่าวว่าองค์การผู้บริหารและพนักงานต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการจ้างงานในระยะยาว ส่วนใหญ่จะจ้างจนถึงเกษียณอายุ อันจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ซึ่งผลการวิจัยชี้ว่า ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การทำให้พนักงานมีทัศนคติและแสดงพฤติกรรมในทางบวก (Ferrell & Hirt, 2003) Ouchi เริ่มการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบองค์การของสหรัฐอเมริกากับองค์การของญี่ปุ่น โดยกล่าวว่าความแตกต่างในประเภทขององค์การมีพื้นฐานจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของญี่ปุ่น ปรากฏในองค์การ ในลักษณะของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความรับผิดชอบร่วมกัน ขณะที่วัฒนธรรมของสหรัฐอเมริกา นำไปสู่การตัดสินใจโดยคนใดคนหนึ่ง และความรับผิดชอบเป็นรายบุคคลในบริบทขององค์การ Ouchi ไม่ได้เสนอแนะว่าองค์การของสหรัฐอเมริกาควรจะเปลี่ยนแปลงไปสู่แบบองค์การแบบญี่ปุ่น โดยแท้จริงแล้วเขากล่าวว่าอาจจะเป็นความคิดที่แย่มากก็ได้ เพราะว่องค์การแบบญี่ปุ่นอาจจะไม่เหมาะกับวัฒนธรรมของสหรัฐอเมริกา เขาจึงเสนอทฤษฎี Z ซึ่งเป็นหลักการผ่านทางตัวแบบของญี่ปุ่น ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับองค์การของตะวันตก หลักการของทฤษฎี Z เน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาและการทำนุบำรุงทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ตัวอย่างเช่น องค์การซึ่งนำทฤษฎี Z มาปรับใช้จะมีการจ้างงานในระยะยาว และจะมีการลงทุนมหาศาลในการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน และเป็นที่คาดหวังว่าผ่านกระบวนการเหล่านี้จะทำให้พนักงานพัฒนาทักษะ ที่เป็นลักษณะพิเศษของบริษัท ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท สามารถทำได้ทักษะเกี่ยวกับกระบวนการคิดของพนักงานมีคุณค่าในองค์การที่นำทฤษฎี Z มาปรับใช้ผ่านทางการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างวงล้อมคุณภาพ (Quality Circle) การจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) และทีมบริหารตนเอง (Self-Directed Work Teams) ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นการจัดการที่ให้อำนาจพนักงานในการควบคุมการทำงานของตนเอง ทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบต่อผลงานของตนเพิ่มมากขึ้น Ferrell & Hirt (2003) ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างรูปแบบการจัดการองค์การแบบสหรัฐอเมริกา รูปแบบการจัดการองค์การแบบญี่ปุ่น และ ทฤษฎี Z ดังตาราง 2.9

ตารางที่ 2.9: การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการแบบอเมริกา ญี่ปุ่น และทฤษฎี Z

รูปแบบการจัดการ	อเมริกา	ญี่ปุ่น	ทฤษฎี Z
1. ระยะเวลาการจ้างงาน	ระยะสั้น : พนักงานโดนไล่ออกเมื่อธุรกิจชะลอตัว	ระยะยาว : ไม่ไล่ออก	ระยะยาว : ไล่ออกน้อยมาก
2. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	รวดเร็ว	ช้า	ช้า
3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	มาก : พนักงานมุ่งมั่น มีความเชี่ยวชาญในงานใด งานหนึ่ง	น้อย : พนักงานพัฒนาความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้าน เพื่อทำงานในองค์การได้ทุกแผนก	ปานกลาง : พนักงานเรียนรู้งานทุกแผนกในองค์การ
4. การตัดสินใจ	รายบุคคล	ตัดสินใจร่วมกัน : ใช้ข้อมูลจากทุกส่วนในการพิจารณา	ตัดสินใจร่วมกัน : เน้นคุณภาพ
5. ความรับผิดชอบ	รายบุคคล	เป็นกลุ่ม	รายบุคคล
6. การควบคุม	ชัดเจน และเป็นทางการ	ไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ	ไม่เป็นทางการ มีแต่วิสัยผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
7. ความสนใจพนักงาน	เน้นเรื่องงานเท่านั้น	ดูแลพนักงานทุกเรื่อง	สนใจเรื่องงาน ชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

ที่มา: เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ: พฤติกรรมองค์การข้ามวัฒนธรรม.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Mayo (1927) สนับสนุนให้มีการทำวิจัยด้านผู้นำต่าง ๆ ผู้นำต้องเปิดโอกาสให้คน ในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ Elton Mayo เป็นนักสังคมวิทยาที่ทำงานอยู่ฝ่ายการวิจัยอุตสาหกรรมของฮาร์วาร์ด (The Department of Industrial Research at Harvard) เขาได้ชื่อว่า เป็น “บิดาของการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ หรือ การจัดการแบบเน้นพฤติกรรมศาสตร์” เขาและเพื่อนร่วมคณะวิจัย ได้แก่ Dewey, Lewin, Roethlisber & Dickson ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

ทัศนคติและปฏิกิริยาทางจิตวิทยาของคนงาน การทำงานตามสถานการณ์ที่ต่างกัน ตามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นที่ Western Electric's Hawthorne Plant (1927) ซึ่งในการทดลองของเขาและคณะได้แบ่งการทดลองเป็นระยะต่อเนื่องกัน สรุปผลการศึกษา 1) ปัจจัยด้านปทัสถานทางสังคม เป็นตัวกำหนดปริมาณผลผลิตไม่ใช่ปัจจัยด้านกายภาพ 2) ความคิดที่ว่าคนเห็นแก่ตัว ต้องการเงินค่าตอบแทนมาก ๆ เป็นการมองแคบ ๆ และ 3) พฤติกรรมของคนงานถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการสนับสนุนให้มีการทำวิจัยด้านผู้นำต่าง ๆ ผู้นำต้องเปิดโอกาสให้คนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แนวความคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ของ Elton Mayo สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ 1) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล 2) ทฤษฎีสถาปัตยกรรมของความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล และ 3) การสนับสนุนจากทางสังคม

2. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ 1) รู้จักและไว้วางใจผู้อื่น 2) รู้จักการติดต่อบุคคลแบบตรงไปตรงมา 3) การยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และ 4) การแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้ง

3. การสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ได้แก่ 1) การทำงานมีลักษณะความเป็นประชาธิปไตย 2) ให้อิสระในด้านความคิดแก้ไขปัญหแก่ผู้ร่วมงาน 3) ให้ผู้ร่วมงานนั้นเกิดศรัทธา 4) ให้รู้จุดมุ่งหมายในการทำงาน 5) ความสำเร็จของงานเป็นของทุกคนที่ร่วมงาน 6) สร้างความสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมงานเกิดความรักและผูกพัน 7) มอบหมายงานที่พอใจ สนใจและอยากทำ 8) ให้มีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน 9) ให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน 10) การทำงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือกัน 11) ให้ความรู้สึกรับผิดชอบ และรักษาผลประโยชน์ และ 12) ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

4. การสร้างสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ 1) เมื่อเพื่อนพูด ให้รับฟังอย่างเต็มใจ 2) ให้ความเป็นกันเอง เป็นมิตรและจริงใจ 3) ยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ 4) อย่าแสดงว่าตนเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน 5) มีความจริงใจอย่างเสมอต้นเสมอปลาย 6) ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีความทุกข์ร้อน 7) มีโอกาสในการพบประสังสรรค์กันนอกเวลาทำงาน 8) ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน 9) ไม่โยนความผิดหรือความผิด ให้กับเพื่อนร่วมงาน และ 10) ใจกว้าง และยอมรับในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

5. การสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักพุทธธรรม 3 หมวด ได้แก่ 1) ขรรวาสธรรม 4 คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ 2) สังคหัตถ์ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมณัตตา และ 3) พรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

6. การสร้างทีม ได้แก่ 1) มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมทีม 2) เพื่อนร่วมทีมเข้าใจบทบาทของตน 3) เพื่อนร่วมทีมเข้าใจในกติกา กฎระเบียบ 4) มีการติดต่อสื่อสารที่ดี 5) มีการ

สนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมทีม 6) เพื่อนร่วมทีมเข้าใจกระบวนการทำงาน 7) เพื่อนร่วมทีมมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 8) มีความร่วมมือกันในการทำงาน 9) มีการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถ และ 10) มีความรู้สึกที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้

7. บทบาทของเพื่อนร่วมงานในทีม ได้แก่ 1) บทบาทของแต่ละคนในทีมงาน 2) พฤติกรรมในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) บทบาทของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

8. ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ความจำเป็นต้องมีด้านความรับผิดชอบ และผูกพัน 8.2) ความจำเป็นในการพัฒนา ความรู้ และทักษะ 3) ความจำเป็นต้องพัฒนาด้านความเข้าใจ และ 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน

9. การสร้างความสัมพันธ์ในทีมงาน ได้แก่ 1) ทำให้เกิดความรับผิดชอบในทีม 2) ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน 3) ทำให้เกิดความเข้าใจในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล 4) เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน 5) ทำให้มีการแข่งขันในการบริหาร 9.6) ทำให้ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นศาสนา และ 7) ทำให้ไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ

10. แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ในการทำงานและบริหารงานบุคคล 2) ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน 3) แรงจูงใจกับความต้องการของบุคคล และ 4) ทฤษฎีแรงจูงใจต่าง ๆ ที่ได้นำมาประยุกต์ใช้

และ McClelland (1961) กล่าวว่า การจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการที่สำคัญที่สุดแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความต้องการสู่ความสำเร็จ (Achievement Needs) ในการดำเนินการ เช่น เพื่อนร่วมงานในทีมถูกจูงใจให้ดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพก็เท่ากับว่าเขาต้องการความสำเร็จในการทำงาน ผู้ที่มีความต้องการประสบความสำเร็จในงานสูงต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งต่อไป มีความรับผิดชอบ มักตั้งเป้าหมายที่ยาก ๆ สำหรับตนเองเสมอ ต้องการปฏิกิริยาโต้ตอบหรือผลสำเร็จที่เฉพาะเจาะจง และมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงาน 2) ความต้องการมีส่วนร่วม (Affiliation Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการยอมรับมิตรภาพ ผู้ที่มีความต้องการประเภทนี้ จะมีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในทีม ซึ่งทำให้เกิดความสัมพันธ์ และมีมิตรภาพขึ้นในทีม 3) ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คือ ความต้องการที่จะทำการควบคุม และมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ถ้าบุคคลใดมีความต้องการในอำนาจสูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นผู้นำของทีม ซึ่งมีผลการดำเนินงานจะดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ในทีม เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมที่ดี และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ จึงควรมีการประเมินประสิทธิภาพของทีมงานซึ่งสามารถทำได้ ดังนี้ 1) การพิจารณาว่างานที่ได้รับมอบหมายของทีมสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ 2) กระบวนการทำงานของทีมนั้น มีการพัฒนาหรือไม่ 3) ผลที่ได้จากการทำงานมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ในขณะที่มีความเครียดน้อยลง เพื่อนร่วมทีมมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และการเติบโตพัฒนาของเพื่อนร่วมทีมก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Hackman (2002) ที่ระบุว่าทีมที่มีประสิทธิผล

คือ ทีมที่สามารถตอบสนองต่อเกณฑ์ทั้ง 3 เหล่านี้ได้ดีที่สุดที่สุด ได้แก่ 1) ผลผลิตของทีม เป็นที่ยอมรับของลูกค้า 2) ความสามารถของทีม มีการพัฒนา และ 3) ประสิทธิภาพที่มีความหมายของกลุ่ม และความพึงพอใจของเพื่อนร่วมทีม

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้ทำการวิจัยระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจย่านสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ T-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยประชากรคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวนประชากร 753 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง แบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 31.90 มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 55.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 77.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวนร้อยละ 29.30 ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท

จำนวนร้อยละ 35.60 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน 1-6 ปี จำนวนร้อยละ 40.00 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับ ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับ ระดับประสิทธิภาพใน การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน (2559) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็น ทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านกระบวนการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ ทำงานเป็นทีม ของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือใน การรวบรวมข้อมูล การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธี ของครอนบาร์ค กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.938 และได้แจกกับพนักงาน ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการวิจัยพบว่า การใช้สถิติทดสอบหา ความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงาน ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และ การใช้สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัย ด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและ คุณลักษณะ และด้านกระบวนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร กิตติทัช เขียวฉะอ่อน และ ชีรวัฒน์ จันทิก (2560) ได้ทำการวิจัยการทำงานเป็นทีม สู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน การทำงานเป็นทีมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้นั้น เพื่อนร่วมงานทุกคน ในทีม ควรเข้าใจหลักการทำงานเป็นทีมร่วมกัน และต้องมีผู้นำทีมที่มีทักษะ และวิสัยทัศน์ที่ดี การศึกษามีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ของการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) เพื่อเสนอปัจจัย เกื้อหนุนที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม อันได้แก่ แรงจูงใจ (Motivations) และการสื่อสาร (Communications) และ 3) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำ งานที่ เกิดจากการการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งเป็นเครื่องมืออันเป็นประโยชน์ในการหาองค์ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้หลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสามารถที่จะ

นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ขององค์กรได้ Lindsjörn, Sjöberg, Dingsdøyr & Bergersen (2016) ได้ทำการวิจัยคุณภาพการทำงานเป็นทีมและความสำเร็จของโครงการในการพัฒนาซอฟต์แวร์: การสำรวจทีมพัฒนาแบบคล่องตัว (Teamwork quality and project success in software development: A survey of agile development การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการทำงานของทีมกับประสิทธิภาพของทีม การเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานในทีมซอฟต์แวร์แบบคล่องตัว และผลกระทบนี้แตกต่างจากซอฟต์แวร์ทีมแบบเดิมหรือไม่ แบบสำรวจสมรรถนะเชิงโครงสร้างได้รับการสำรวจ 477 คนจาก 71 ทีมงานซอฟต์แวร์ใน 26 บริษัท ผลการปฏิบัติงานที่เป็นบวกต่อ คุณภาพการทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานของทีมพบได้ เมื่อสมาชิกในทีมและผู้นำทีมประเมินประสิทธิภาพของทีม ในทางตรงกันข้ามพบว่าผลเล็กน้อยเมื่อเจ้าของผลิตภัณฑ์ประเมินผลงานของทีม ผลของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อการให้คะแนนของสมาชิกในทีมและความพึงพอใจในการทำงานเป็นบวกอย่างมาก แต่ได้รับการจัดอันดับโดยสมาชิกในทีมเท่านั้น แต่ผลการวิจัยนี้ไม่พบว่าคุณภาพการทำงานเป็นทีมจะสูงกว่าการสำรวจแบบเดียวกันในทีมแบบดั้งเดิม ผลของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพของทีมงานมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้นสำหรับทีมงานที่คล่อง และ Hanaysa (2016) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการตรวจสอบผลของการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานการทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment) การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานการทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความมุ่งมั่นขององค์กรบริบทการศึกษาชั้นสูงของมาเลเซีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การศึกษาถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์จาก 242 พนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐในภาคเหนือของมาเลเซีย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ SPSS และสมการโครงสร้างโมเดล (SEM) ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานมีผลดีต่อองค์กร ผลการปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยความมุ่งมั่นขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยยืนยันว่าการฝึกอบรมพนักงานมีผลอย่างมากต่อความมุ่งมั่นขององค์กร ผลการวิจัยคาดว่าจะให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการในภาคการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงองค์กร ความมุ่งมั่นในพนักงานของพวกเขาโดยมุ่งเน้นที่การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์บุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกปฏิบัติงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 4) ระยะเวลาการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) แผนกปฏิบัติงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยแบบเปิดเผย อารมณ์มั่นคง ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอม

3.1.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วยข้อมูลด้านทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และทักษะในการสื่อสาร

3.1.1.4 ข้อมูลปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วยข้อมูลด้านลักษณะวิธีการทำงาน ลักษณะอุปนิสัย และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1 หมายถึง ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2 หมายถึง ระดับประสิทธิผลน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3 หมายถึง ระดับประสิทธิผลปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4 หมายถึง ระดับประสิทธิผลมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5 หมายถึง ระดับประสิทธิผลมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ภูเก็ตที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.943

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	20	0.910
2. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	9	0.867
3. ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	12	0.806
4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน	7	0.881
รวม	48	0.943

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 19 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้างนี้ จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 4 เขต ซึ่งเป็นเขตที่มีบริษัทญี่ปุ่นดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่

1. เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
3. เขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
4. เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการทั้ง 4 เขตมีจำนวนมาก ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้ วันที่ 19 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย แบบเปิดเผยอารมณ์มั่นคง ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทญี่ปุ่น ที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกปฏิบัติงาน วิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุด มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	264	66.0
2. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	208	52.0
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	304	76.0
4. อายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป	176	44.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท	160	40.0
6. ส่วนปฏิบัติงานในสำนักงาน	334	83.5

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ภูมิศึกษาปริญญาตรีที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 อายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และส่วนปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน ภูมิศึกษาปริญญาตรีที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แบบเปิดเผย (Extraversion)	3.96	0.534	มาก
2. แบบอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability)	3.88	0.548	มาก
3. แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)	4.17	0.530	มาก
4. แบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)	3.89	0.569	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน
กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น
5. แบบประนีประนอม (Agreeableness)	4.13	0.516	มาก
รวม	4.00	0.540	มาก

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบอารมณ์มั่นคง แบบยึดมั่นในหลักการ แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอม ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ แบบยึดมั่นในหลักการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ แบบประนีประนอม มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แบบเปิดเผย มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แบบเปิดรับประสบการณ์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และแบบอารมณ์มั่นคง มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน
กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	3.45	0.772	มาก
2. ทักษะในการสื่อสาร	3.87	0.656	มาก
รวม	3.66	0.713	มาก

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมประกอบด้วย ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และทักษะในการสื่อสาร ซึ่งทักษะในการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ลักษณะวิธีการทำงาน	3.95	0.482	มาก
2. ลักษณะอุปนิสัย	4.01	0.525	มาก
3. ลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม	3.66	0.586	มาก
รวม	3.88	0.531	มาก

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะวิธีการทำงาน ลักษณะอุปนิสัย และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่1 คือ ลักษณะอุปนิสัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ลักษณะวิธีการทำงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบ ผสมผสาน	4.11	0.563	มาก

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

(Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าของปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. แบบเปิดเผย (Extraversion)	0.325	5.845	0.000*
2. แบบอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability)	-0.081	-1.327	0.185
3. แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)	-0.160	-2.724	0.007*
4. แบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)	0.380	5.928	0.000*
5. แบบประนีประนอม (Agreeableness)	0.276	5.354	0.000*

$R^2=0.398$, F-Value=52.114, N=400, P-Value 0.05*

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.6 พบว่า มีความสอดคล้องกับ สมมติฐาน กล่าวคือ ค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรียงตามลำดับดังนี้ แบบเปิดรับประสบการณ์ มีอิทธิพลร้อยละ 38 แบบเปิดเผย มีอิทธิพลร้อยละ 32.5 แบบประนีประนอมมีอิทธิพลร้อยละ 27.6 และแบบยึดมั่นในหลักการ มีอิทธิพลร้อยละ 16 ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แบบอารมณ์มั่นคง ไม่มีความสอดคล้องกับ สมมติฐาน กล่าวคือ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	0.267	5.779	0.000*
2. ทักษะในการสื่อสาร	0.340	7.356	0.000*

$R^2=0.249$, F-Value=65.803, N=400, P-Value 0.05*

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.7 พบว่า มีความสอดคล้องกับ สมมติฐาน กล่าวคือ ค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เรียงตามลำดับดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 34 และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ มีอิทธิพลร้อยละ 26 ส่งต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ลักษณะวิธีการทำงาน	0.206	3.723	0.000*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน
กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
2. ลักษณะอุปนิสัย	0.449	8.035	0.000*
3. ลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม	0.099	2.456	0.014*

$R^2=0.428$, $F\text{-Value}=98.960$, $N=400$, $P\text{-Value } 0.05^*$

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.8 พบว่า มีความสอดคล้องกับ สมมติฐาน กล่าวคือ ค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม เรียงตามลำดับดังนี้ ลักษณะอุปนิสัย มีอิทธิพลร้อยละ 44.9 ลักษณะวิธีการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 20.6 และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม มีอิทธิพลร้อยละ 9.9 ส่งต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีบทสรุปผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่น ที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 อายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และส่วนปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม และแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่แบบอารมณ์มั่นคง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดย จะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ แบบเปิดเผยอารมณ์มั่นคง ยึดมั่น ในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ และประนีประนอมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม และแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสอดคล้องกับสมมุติฐาน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Mount & Barrick (1991) ที่ได้ศึกษาและจำแนกบุคลิกภาพ ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) เป็นมิตร 2) รับผิดชอบอย่างซื่อตรง 3) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ 4) มั่นคงทางอารมณ์ และ 5) เอาใจใส่สภาพแวดล้อม ส่วนแนวคิดของทฤษฎีของ Eysenck (1970) ได้จำแนกลักษณะนิสัยออกเป็นสองกลุ่ม ใหญ่ ๆ คือ 1) เก็บตัว – แสดงตัว (Introverted - Extroverted) และ 2) หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism - Stability) และแนวคิดทฤษฎีของ Costa & McCrae (1985) ที่ได้ทำการศึกษาและต่อมาได้ข้อสรุปว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five Factor Model - FFM) ประกอบด้วย 1) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) 2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) 4) การประนีประนอม (Agreeableness) และ 5) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) และสอดคล้องกับแนวคิดของ กล้าหาญ ณ น่าน (2557) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ ส่วน มงคล อุดมชัยพัฒนานิจ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วน ณัฐชา เจนจิรัฐติกาล (2558) ได้ทำการการศึกษาลักษณะเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน และหัวหน้างานกับ ความสัมพันธ์ที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ส่วน ปรากร รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ราชินีวรรณ วณิชย์ถนอม, สมรรถพงศ์ ขจรมณี, วชิระ ทองอยู่คง, ธนัษพร เลขวัต และถาวร เนตรนันท์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาการโมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใช้ได้ในวันวัฒนธรรมไทย

แต่ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบอารมณ์มั่นคง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับแนวคิด สอดคล้องกับแนวคิดของ กล้าหาญ ณ น่าน (2557) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ และ มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านหน้าไหว ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 48.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการที่กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูง ทำให้คนในสังคมเกิดการปรับตัว เพื่อให้ดำรงอยู่และสามารถดำเนินชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบันได้ รวมทั้งสามารถที่จะควบคุม จัดการกับอารมณ์ได้ดี และเป็นปกติในการดำเนินชีวิต

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Gudykunst (2003) ที่ได้จัดกลุ่มทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการสื่อสาร 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับวิธีในการสื่อสาร 3) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองและการจัดการด้านเอกลักษณ์ 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการสื่อสาร และ 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการสื่อสาร ส่วน Lasswell (1948) ได้เสนอรูปแบบที่เรียกว่า Lasswell's Model of Communication ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชนไว้ โดยเสนอสูตรการสื่อสารพร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องที่ประกอบด้วย ใคร พูดอะไร โดยวิธีการและช่องทางใด ไปยังใคร

ด้วยผลอะไร ส่วน Hall (1981) ได้เสนอทฤษฎีของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแบ่งวัฒนธรรมเป็น 2 แบบ คือ วัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High Context Culture) และวัฒนธรรมที่ไม่ซับซ้อนมีบริบทต่ำ (Low Context Culture) ส่วน Orbe (1998) ได้เสนอทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-Cultural Communication Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับแบบแผนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยที่มีต่อชนกลุ่มใหญ่ของสังคมภายใต้อำนาจที่ไม่ทัดเทียมกันอัน ได้แก่ ชนผิวสี สตรี เกย์ เลสเบี้ยน ผู้พิการ เป็นต้น ในบริบทของสังคมอเมริกัน ส่วน Colley (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยเน้นที่การสื่อสารทางวัฒนธรรม พหุวัฒนธรรมแตกต่างในการรับรู้ การขาดสำนึกทางวัฒนธรรม และความสามารถที่จะยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขัดขวางและจำกัดขอบเขตของความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ส่วน Berlo (1960) ที่ได้พัฒนาทฤษฎี ที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร ผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎีของ Berlo ที่มีองค์ประกอบของรูปแบบที่เรียกว่า SMCR Model ที่มี 1) ผู้ส่ง (Source) 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) และ 4) ผู้รับ (Receiver) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทฤษฎี คือ 1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) 2) ทักษะคติ (Attitudes) 3) ระดับความรู้ (Knowledge levels) และ 4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - Culture Systems) และ Newstrom (2014) ที่ทำการศึกษาการสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้มีอำนาจสูงกว่าไปยังผู้มีอำนาจผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำกว่าในองค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา กว่าครึ่งของการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารในลักษณะนี้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลพร หิรัญบุรณะ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาบทความและเสนอการวิเคราะห์วิจารณ์หนังสือเรื่อง “Intercultural Communication: Globalization and Social Justice” แต่งโดย Sorrells (2013) เกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในสังคมโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นสังคมและการเติบโตของสังคมและพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่วน พรพะเยาว์ กังเม้ง และดวงทิพย์ เจริญรุทซ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต และพัชราภา เอื้ออมรวนิช (2560) ที่ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัท ญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสอดคล้องกับ สมมติฐาน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Schein (1991) ที่ได้ทำการศึกษา และสรุปไว้ว่า วัฒนธรรมเป็นรูปแบบของข้อสมมติขั้นพื้นฐานที่เป็นการรวมกลุ่ม ของคน มีการเรียนรู้ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาของการปรับตัวจากภายในสู่ภายนอก โดยเป็นลักษณะของการทำงานที่ดีมี ความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาความถูกต้องควบคู่กันไป ส่วน Vidheechroen (2001) ที่ได้ ทำการศึกษา การจัดการวัฒนธรรมข้ามชาติ ที่ทำเป็นระบบ เพื่อให้เข้าใจมาตรฐานการส่งออกของ แต่ละชนชาติซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างราบรื่น สามารถลดปัญหาระหว่างคนที่มีแนวคิดที่หลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถ และสามารถ ทำงานร่วมกันได้ ส่วน Shi & Low (2001) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลทางด้านวัฒนธรรมระหว่าง ประเทศสิงคโปร์ที่กับประเทศจีน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงาน ของทั้งสองประเทศสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน Cameron & Quinn (1999) ได้ทำการศึกษาโดยได้แบ่งรูปแบบวัฒนธรรมออกเป็น 4 รูปแบบคือ 1) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Developmental Culture) 2) วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Group Culture) 3) วัฒนธรรมที่ เน้นการแข่งขัน (Market Culture) และ 4) วัฒนธรรมที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) ส่วน Benedict (1887-1948) ได้ทำการศึกษาเรื่องลักษณะนิสัยประจำชาติ ของไทยและของญี่ปุ่น สำหรับกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 Cox (1991) ได้ทำการศึกษาและสรุปรายละเอียดขององค์กรว่าจะสามารถได้รับโอกาสที่ดี ถ้าสามารถ จัดการความหลากหลายทั้ง 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) การผสมผสานทางวัฒนธรรม 2) การ ผสมผสานทางโครงสร้าง 3) การผสมผสานแบบไม่เป็นทางการ 4) อคติทางวัฒนธรรม 5) ความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 6) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ส่วน Hafen (2003) ได้ทำการศึกษา พบว่าความหลากหลายในองค์กรไม่ได้หมายความว่า สมาชิกทุกคนที่มีความแตกต่าง และความ หลากหลายในองค์กร จะต้องเห็นด้วยกับบุคคลอื่นเสมอไป และ Stone (2002) ได้ทำการศึกษาว่า องค์กรจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการที่มีความหลากหลายของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้ เพราะความหลากหลายของพนักงานดังกล่าวจะสร้างโอกาสให้กับองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิด ของ ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ (2555) ที่ได้ทำการศึกษา การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติขององค์กรธุรกิจ ระหว่างประเทศที่ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม ส่วน วราภรณ์ พรหมทา (2557) ได้ ทำการศึกษางานขององค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ส่วน กรรณิการ์ สายเทพ, สุจินดา

เจียมศรีพงษ์, เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค และสุรัตน์ วงศ์รัตนัสสร (2558) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย ส่วน เรณู เหมือนจันทร์เชย (2560) ได้ทำการศึกษาการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของแรงงานพม่าในบริษัทไทยในประเทศไทย และพัชราภา เอื้ออมรวนิช (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ในส่วนข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะต่อองค์กร ต้องพิจารณาการรับบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลให้เหมาะกับบุคลากรที่องค์กรมี เพื่อที่พนักงานที่รับเข้ามาใหม่จะได้สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันกับพนักงานเดิมที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม และแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่แบบอารมณ์มั่นคง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ดังนั้นข้อเสนอแนะต่อองค์กร จึงควรเน้นองค์กรในการปรับปรุงอบรมพนักงานด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม และแบบยึดมั่นในหลักการ ที่จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากกว่า

5.3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ข้อเสนอแนะต่อองค์กร จึงควรเน้นองค์กรในการปรับปรุง อบรมพนักงานด้านปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกัน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่ดีต่อไป

5.3.1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตั้งนั้นข้อเสนอแนะต่อองค์กร จึงควรเน้นองค์การในการปรับปรุง อบรมพนักงานด้านปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ลักษณะอุปนิสัย ลักษณะวิธีการทำงาน และลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม เพื่อให้พนักงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ การปรับตัว และสามารถทำงานร่วมกัน เพื่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมที่ดีต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.3.2.1 ในอนาคตควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจากอาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอีก เพื่อให้ครอบคลุมทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และองค์กรสามารถวางกลยุทธ์หรือแนวทางปรับปรุงได้ชัดเจน ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 งานวิจัยต่อไปในอนาคตควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ เช่น กลุ่มพนักงานระดับบริหาร หรือ กลุ่มพนักงานที่อยู่เขตอื่น ๆ และองค์กรของประเทศอื่น ๆ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ ยังคงมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมเหมือนเดิมหรือไม่

5.3.2.3 งานวิจัยต่อไปในอนาคตควรพิจารณาศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละอุตสาหกรรมที่สนใจ เนื่องจากในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ จะมีรูปแบบการทำงาน และลักษณะพนักงานที่ไม่เหมือนกัน เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน จะส่งผลเหมือนกันหรือไม่ อย่างไร

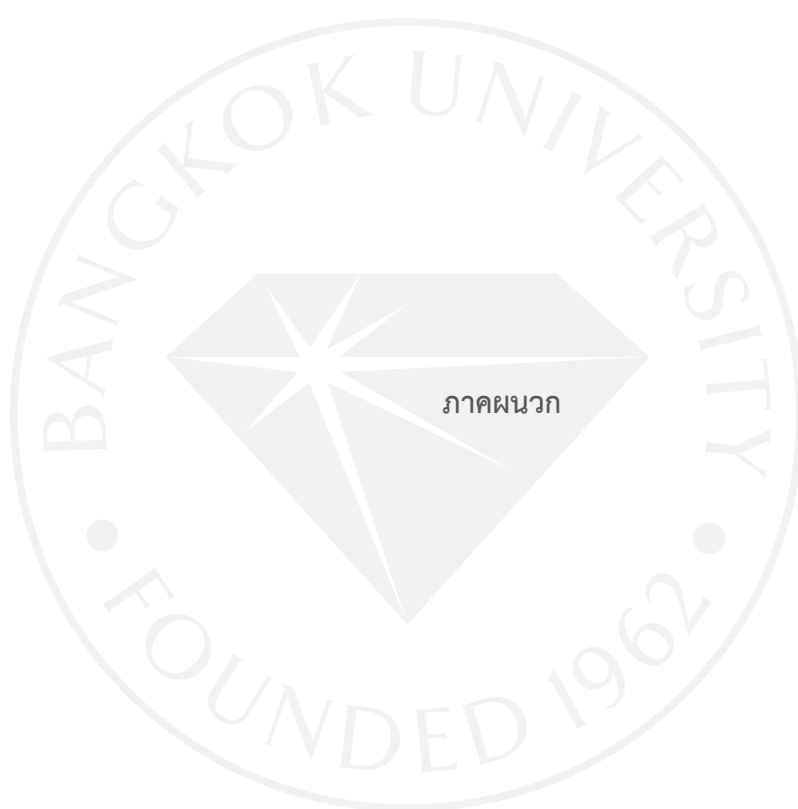
5.3.2.4 งานวิจัยต่อไปในครั้งต่อไปในอนาคต หากมีผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยในหัวเรื่องนี้ ควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะอย่างไร และทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และตั้งสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สายเทพ, สุจินดา เจียมศรีพงษ์, เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค และสุรัตน์ วงศ์รัตนภัสสร. (2558). วัฒนธรรมข้ามชาติ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 8(1), 123-136.
- กล้าหาญ ณาน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 31(1), 39-67.
- กิตติทัช เขียวฉะอ้อน และ อีรวัฒน์ จันทิก. (2560). การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 355-370.
- กุลพร หิรัญบุรณะ. (2556). บทความวิจารณ์ Intercultural Communication: Globalization and Social Justice. *วารสารวิชาการของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 111-116.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชา เจนจิรัฐติกาล. (2558). การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน และหัวหน้างานกับความสัมพันธ์ที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน. (2559). พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปราการ รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัย มสธ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 47-64.
- พรพะเยาว์ กังเม่ง และดวงทิพย์ เจริญรุกษ์เผื่อนโชติ. (2557). ความสามารถทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(1), 634-655.

- พัชรภา เอื้ออมรวิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 25(47), 223-240.
- มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ. (2558). *ทักษะชีวิต บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัชนิวรรณ วณิชยณอม, สมรรถพงศ์ ขจรมณี, วชิระ ทองอยู่คง, ธนัษพร เลขวัต และถาวร เนตรนันท์. (2560). โมเดลบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบใช้ได้ในประเทศไทยหรือไม่. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(2), 165-175.
- เรณู เหมือนจันทร์เชย. (2560). การจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของแรงงานพม่าในบริษัทไทยในประเทศไทย. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*, 36(1), 49-70.
- วรารณ พรหมทา. (2557). *การทำงานองค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร สอนไชยา. (2558). *ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Barrick, M.R., & Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: meta-analysis. *Personnel Psychology*, 1-26
- Benedict, R. (1948). *Patterns of culture*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Berlo, D.K. (1960). *The process of communication an introduction to theory and practice*. New York: McGraw-Hill Book.
- Berlo's SMCR Model of Communication. (2018). Retrieved from <https://www.businessstopia.net/communication/berlo-model-communication>.
- Cameron, K.S., & Quinn, R.E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. Massachusetts: Addison-Wesley.

- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory and NEO five factor inventory professional manual*. Odessa FL: Psychological Assessment Resources.
- Cox, T. (1991). The Multicultural Organization. *Academy of Management Executive*, 5(2), 34-47
- Hanaysha, J. (2016). Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229(2016), 298–306.
- Lindsjørn, Y., Sjøberg, D.I.K., Dingsøyr, T., & Bergersen, G.R. (2016). Teamwork quality and project success in software development: A survey of agile development teams. *Journal of systems and software*, 122(2016), 274–286.
- McClelland, D.C. (1961). *Human motivation*. New York: Cambridge University.
- Orbe, M.P. (1998). *Constructing co-culture theory: An explication of culture, power and communication*. London: Sage.
- Ouchi, W.G. (1991). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge* (9th ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Schein, E.H. (1992). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass
- Shi, Y., & Low, P. (2001). Cultural influences on Organizational process in international. Projects: Two case studies. *Work study*, 50(7), 276 – 285.
- Vidheechroen, G. (2001). Effective Cross-Cultural Communication Strategies in International. Business. *Executive Journal*, 21(4), 20-24.
- William, B.G. (2003). *Cross – Cultural and Intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage.



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นซึ่งส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี☐ 1 – 3 ปี☐ 4 - 6 ปี☐ 7 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000บาท☐ 10,000 – 20,000บาท☐ 20,001 – 30,000บาท☐ 30,001–50,000บาท☐ 50,001 – 100,000บาท☐ 100,001บาทขึ้นไป

6. แผนกปฏิบัติงาน

☐ สำนักงาน โปรดระบุ แผนก.....☐ โรงงาน**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ**

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แบบเปิดเผย (Extraversion)					
1.1 ท่านมีความร่าเริง ชอบทำงานกับคนอื่น และเข้าสังคมได้ดี					
1.2 ท่านเป็นคนช่างพูด กล้าคิด กล้าทำ และกล้าแสดงออก					
1.3 ท่านเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง และมีความกระตือรือร้น					
1.4 ท่านสามารถให้คำปรึกษาในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้					
2. แบบอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability)					
2.1 ท่านเป็นคนที่มีจิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี และไม่เครียด					
2.2 ท่านสามารถควบคุมสภาวะทางอารมณ์ได้ดี ภายใต้อารมณ์ที่รุนแรงกดดัน					

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 ท่านจะไม่อารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย					
2.4 ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียด และความกดดันได้เป็นอย่างดี					
3. แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)					
3.1 ท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่					
3.2 ท่านเป็นคนมีหลักการ เหตุผล ยืนหยัด เพื่อมุ่งความสำเร็จ					
3.3 ท่านจะทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ไม่ว่างานจะยากเพียงใด					
3.4 ท่านมีความรอบคอบในการทำงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด					
4. แบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)					
4.1 ท่านชอบคิด จินตนาการ และมีความคิดสร้างสรรค์					
4.2 ท่านชอบสำรวจ และสนใจสิ่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง					
4.3 ท่านมีทัศนคติในการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ					
4.4 ท่านเปิดกว้างให้ตนเองได้คิดเรื่องใหม่ๆ ภายใต้เหตุและผล					
5. แบบประนีประนอม (Agreeableness)					
5.1 ท่านยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นได้ แม้ว่าท่านจะมีความคิดเห็นที่แตกต่าง					
5.2 ท่านให้ความร่วมมือ ให้ไว้วางใจในการทำงาน และยอมรับในพฤติกรรมส่วนบุคคลของเพื่อนร่วมงานได้					
5.3 ท่านมีความสุข และใส่ใจในความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4 ท่านสามารถให้อภัยต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ					
1.1 ท่านมีทักษะในการฟังภาษาต่างประเทศและเข้าใจภาษาต่างประเทศในขณะปฏิบัติงาน					
1.2 ท่านมีทักษะในการพูดภาษาต่างประเทศและเข้าใจภาษาต่างประเทศในขณะปฏิบัติงาน					
1.3 ท่านมีทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศและเข้าใจภาษาต่างประเทศในขณะปฏิบัติงาน					
1.4 ท่านมีทักษะในการเขียนภาษาต่างประเทศและเข้าใจภาษาต่างประเทศในขณะปฏิบัติงาน					
2. ทักษะในการสื่อสาร					
2.1 ท่านสามารถส่งข้อมูล ปฏิบัติงานได้อย่างอย่างทั่วถึงกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
2.2 ท่านสามารถระบุเนื้อหาการสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และเพื่อนร่วมทีม ได้อย่างไม่มีปัญหาและอุปสรรค					

ปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 ท่านสามารถเลือกช่องทางการสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และเพื่อนร่วมทีม ได้อย่างไม่มีปัญหาและอุปสรรค					
2.4 ท่านได้รับการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในทีม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงไปตรงมา					
2.5 ท่านสามารถตรวจสอบระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และเพื่อนร่วมทีม ได้อย่างไม่มีปัญหาและอุปสรรค					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ลักษณะวิธีการทำงาน					
1.1 ท่านเป็นคนที่มีมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ และวางแผนระยะยาว					
1.2 ท่านทำความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานด้วย					
1.3 ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ และมีระบบในการทำงาน					
1.4 ท่านทำงานแบบบูรณาการ ทำงานเป็นทีม คิดร่วมกัน และรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน					

ปัจจัยด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ลักษณะอุปนิสัย					
2.1 ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง					
2.2 ท่านมีการพัฒนาตลอดเวลา มุ่งมั่น และเอาจริงเอางังกับงาน					
2.3 ท่านมีวินัย ตรงต่อเวลา และบริหารเวลาได้ดี					
2.4 ท่านสามารถทำตามเพื่อนร่วมงาน ยึดระบบ และหลักการ					
3. ลักษณะจริยธรรมและคุณธรรม					
3.1 ท่านกังวลเกี่ยวกับกฎ กติกาสังคม มากกว่าเรื่องบาปบุญคุณโทษตามความเชื่อทางศาสนา ในเวลาทำงาน					
3.2 ท่านเชื่อเรื่องบาปบุญคุณโทษ แต่ไม่เข้มงวด หรือเคร่งครัด ในระหว่างปฏิบัติงาน					
3.3 ท่านมักลืมและให้อภัยง่าย เมื่อเกิดความขัดแย้งในระหว่างปฏิบัติงาน					
3.4 ท่านมีความรับผิดชอบสูง ในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับด้าน
ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

ด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน					
2. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดความสามารถที่ตรงกับงาน และพร้อมเรียนรู้ได้ในอีกหลาย ๆ ด้าน					
3. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การชมเชยหรือเลื่อนตำแหน่ง					
4. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน และการทำงานอย่างยั่งยืน					
5. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดการตัดสินใจ สรุปและแก้ไขปัญหา ร่วมกัน					
6. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นตรงไปตรงมา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
7. ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานในทีม ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ร่วมกัน					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

เทวีกา กล้าถิ่นญ

อีเมล

tewika.klat@bumail.net

ที่อยู่ปัจจุบัน

334/17 หมู่ 4 ถนนศรีนครินทร์ ตำบลสำโรงเหนือ
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์
สาขาชีววิทยา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2553

เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย(ส่งออก)

บริษัท คิตากาวา อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559

เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายอาวุโส

บริษัท คากะ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2561

บริษัท โอติส ไทย จำกัด

เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายอาวุโส

พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน

บริษัท ชันเทล (ประเทศไทย) จำกัด จำกัด

หัวหน้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 19 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นันทิกา ทักษ์พันธุ์ อยู่บ้านเลขที่ 163 หมู่ 8
ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง ชนา
อำเภอ/เขต สวนสัก จังหวัด อุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ 61160
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 4600201961
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาปัจจัยบุคคลิกภาพ การสื่อสารทางวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่ผลิตและให้บริการอาหารงานหนักแบบพิเศษ
หรือศึกษาบริบทญี่ปุ่นที่ส่งเสริมธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....หญิงกานดา กาลั่นกู.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวกานดา กาลั่นกู)

ลงชื่อ.....อัญญา.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....[Signature].....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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