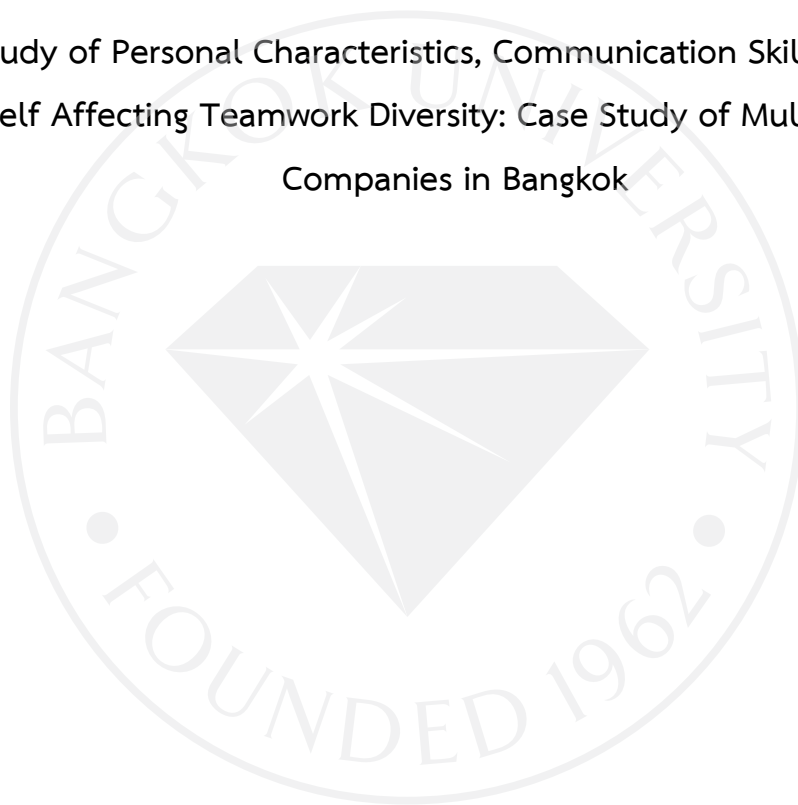


การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน
ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ
เขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Communication Skills and Task
Itself Affecting Teamwork Diversity: Case Study of Multinational
Companies in Bangkok



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อ
การทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristics, Communication Skills and Task Itself Affecting
Teamwork Diversity: Case Study of Multinational Companies in Bangkok



อาภานันท์ ดุลยธรรมภักดี

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2562

อาภานันท์ ดุยธรรมภักดี

สงวนสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงานที่มี
ประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขต
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย อากานันท์ ดุลยธรรมภักดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปังฉิมสวัสดิ์)



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

21 สิงหาคม 2562

อาภาพันธ์ ดุลยธรรมภักดี. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สิงหาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร เขตกรุงเทพมหานคร (52 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด เจริญพรณนา สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทข้ามชาติ จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศและรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน อิทธิพลด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ด้านความอิสระในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ส่วนความเข้าใจในการทำงานและความท้าทายในการทำงาน ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอิทธิพลด้านลักษณะงาน โดยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ทักษะการติดต่อสื่อสาร, ลักษณะงาน, การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพ, บริษัทข้ามชาติ

Dunyathampakdee, A. M.B.A., August 2019, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personal Characteristics, Communication Skills and Task Itself Affecting
Teamwork Diversity: Case Study of Multinational Companies in Bangkok
(52 pp.)

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

ABSTRACT

The objectives of study were to: 1) study of personal characteristics affecting teamwork diversity, 2) study of communication skills affecting teamwork diversity; and 3) study of task itself affecting teamwork diversity: case study of multinational companies in Bangkok. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect the data from 400 employees from multinational companies in Bangkok. The descriptive statistic used is percentage, mean, standard deviation and the inferential statistics used is t-test, F- test with the multiple comparisons and multiple regression analysis. It was found that the differences of personal characteristic factor including gender, income had affected teamwork diversity: case study of multinational companies in Bangkok. In terms of communication skills, freedom to work, interaction with other people affected teamwork diversity: case study of multinational companies in Bangkok; except job understanding and job challenges with statistical significance level of 0.05. In terms of task itself, career progression, working environment, relationships affecting teamwork diversity: case study of multinational companies in Bangkok with statistical significance level of 0.05.

Keywords: Communication Skills, Task Itself, Teamwork, Affectiveness, Multinational Companies

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขให้คำปรึกษา พร้อมทั้งสละเวลา รวมไปถึงช่วยชี้แนะแนวทางไปสู่ความสำเร็จแห่งการทำวิทยานิพนธ์นี้ ซึ่งผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้า หาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ในการทำงาน วิทยานิพนธ์นี้ จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูล และให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอุปการะอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อาภานันท์ ดุลยธรรมภักดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิด	6
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล	10
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการติดต่อสื่อสาร	13
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน	18
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	28
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผลตามสมมติฐาน	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	44
ประวัติผู้เขียน	52
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน	31
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน	32
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน	33
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ	34
ตารางที่ 4.6: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	35
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เป็นรายคู่	35
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ ทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขต กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	37



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการค้า รวมไปถึงการลงทุนระหว่างประเทศ ทำให้เกิดการค้าแบบไร้พรมแดนขึ้น ธุรกิจต่าง ๆ มีการออกไปลงทุนในต่างประเทศมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การผลิต การตลาดแรงงานที่มีค่าแรงถูกกว่า ซึ่งในประเทศที่เลือกเข้าไปลงทุน บางธุรกิจอาจใช้รูปแบบเครือข่ายในการผลิตข้ามชาติ (Global Production Network) ในการวางแผนลงทุนในประเทศต่าง ๆ ตามกลยุทธ์ของบริษัทแม่ ซึ่งเรียกว่าบริษัทข้ามชาติ หรือบริษัทข้ามชาติ โดยนับตั้งแต่สิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมานั้น บริษัทข้ามชาติได้เป็นตัวแสดงที่มีความสำคัญทั้งในเวทีเศรษฐกิจระหว่างประเทศ และเวทีการเมืองระหว่างประเทศ (Leon Grunberg) เป็นองค์กรเกี่ยวกับเศรษฐกิจที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตในสองประเทศขึ้นไป โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (Home Country) และมีส่วนที่เป็นบริษัทลูกตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (Host Country) โดยการขยายสาขาของบริษัทข้ามชาติไปในประเทศต่าง ๆ นั้นเรียกว่า การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment-FDI)

ในปัจจุบัน ด้วยการสื่อสารที่ล้ำสมัย ทำให้การแบ่งแยกของเชื้อชาติ และภาษาได้ถูกทำลายลงไป การทำงานร่วมกันระหว่างคนชาติต่าง ๆ ภายใต้บริษัทข้ามชาติที่เปิดสำนักงานบริษัทอยู่ในประเทศไทยมากมาย ซึ่งคนเชื้อชาติไทยหลายคนเกิดความต้องการที่จะได้ทำงานในบริษัทข้ามชาติเนื่องจากมีเงื่อนไขหลายอย่าง ทั้งความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน รายได้ที่สูงกว่า เพราะบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่เป็นบริษัทระดับสากล บรรยาการการทำงาน สวัสดิการต่างดึงดูดให้อยากเข้าไปทำงานมากกว่า แต่สิ่งที่เกิดความแตกต่างระหว่างกันของคนไทยและวัฒนธรรมขององค์กรและคนในองค์กรที่มาจากบริษัทเมื่อนั้นก็คือ ความแตกต่างในการทำงานอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละชาติ

Ethnicity หมายถึง คนที่กำเนิดมาจากบรรพบุรุษเดียวกัน มีขนบธรรมเนียมและประเพณีเป็นแบบแผนเดียวกัน เชื้อชาติและสัญชาติใกล้เคียงกัน รวมถึงมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมสอดคล้องกัน คนที่อยู่ในชาติพันธุ์เดียวกันนั้น จะมีความรู้สึกผูกพันทางสายเลือดรวมทั้งทางวัฒนธรรมพร้อม ๆ กันไป ซึ่งเป็นความรู้สึกผูกพันที่จะช่วยเสริมสร้างอัตลักษณ์ของบุคคลและของชาติพันธุ์ และในขณะที่เดียวกันสามารถเร้าความรู้สึกให้เกิดความสามัคคีกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในชาติพันธุ์นั้นนับถือศาสนาเดียวกัน ได้รับอิทธิพลจากการกล่อมเกลามาทางสังคมแบบเดียวกัน อมรา พงศาพิชญ์ (2537) ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างจะมีวิธีการดำเนินชีวิตในแต่ละสังคมที่แตกต่างกัน เช่น การแต่งกาย การกินอยู่ และพิธีกรรม จึงมีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด รวมไปถึงรูปแบบทาง

เศรษฐกิจ สภาพทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และลักษณะการทำงาน จะทำให้มีความเชื่อและค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้บริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษา และจะมุ่งเน้นไปด้านประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นปัญหาที่ต้องแก้ไข โดยมุ่งเน้นที่พนักงานปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษา ดังนี้

1) ปัญหาทางการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) มีแนวคิดว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือลักษณะประวัติของแต่ละบุคคล เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และความอาวุโสในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคลรวมไปถึง สถิต คำลาเลี้ยง (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยที่จากงานที่ได้รับมอบหมาย 3) ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ นอกจากนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลมีลักษณะเช่นเดียวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาดรวมไปถึงสามารถนำมาวัดในเรื่องของการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ศึกษา เรื่องข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร วรรณา วันหมด (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต สิทธิศักดิ์ แก้วโพนเพ็ก และ ประจักษ์ บัวผัน (2558) ได้ศึกษา เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น

2) ปัญหาทักษะการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเข้าใจในการทำงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และด้านงานที่ทำมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดแบบจำลอง SMCR ของ Berlo จะให้ความสำคัญ ในปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งผู้รับและผู้ส่งต้องมีตรงกันเสมอ (Berlo, 1960) ในส่วนของ Lasswel (1948) กล่าวว่า วิธีการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรม เดอะชาयน์แอนด์วิลล่า แพนมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) นพดล พูลพุทธพงษ์ (2559) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม

3) ปัญหาด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Steers (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ถึงแม้ว่าผลงานจะยังไม่ออกมาประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่ก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้แก่ตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ในส่วนของ Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานส่งผลกระทบท่อสภาวะทางจิตใจ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมีคุณภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงานด้วยเช่นกัน ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร ญัฐธวัช สุภักเลิศ (2559) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จิราภรณ์ ขุนรัง (2557) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษา ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์

4) ปัญหาด้านประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Robbins (1996) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้ 1) ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม 2) ทฤษฎีแรงจูงใจ 3) ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ 4) ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวถึง “ทีม” หรือ “ทีมงาน” จะเป็นกลุ่มคนที่เข้ามารวมตัว เพื่อทำงานร่วมกันโดย มีวัตถุประสงค์เดียวกันและเป็นการรวมตัวกัน ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือของสมาชิก ซึ่งเราจะต้องเข้าใจว่ากลุ่มกับทีมไม่ใช่สิ่งเดียวกัน นิขามล ฟองน้ำ (2557) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษา คุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ชัยนรินทร์ ไชยวัฒนารวี (2560) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การ

ให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากปัญหาและเหตุผลที่กล่าวมานี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษา ได้เป็นหัวข้อวิจัย ดังนี้ การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะการทำงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้ จะอธิบายในประเด็นหัวข้อนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทักษะการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลลักษณะงาน ข้อมูลประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จะเป็นพนักงานกลุ่มบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากจากทั้ง 50 เขต ขึ้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 5 เขต เป็นอัตราส่วน 1:5 ทั้งนี้ เขตที่ได้รับการจับฉลากขึ้นมา จำนวน 5 เขต ประกอบด้วย เขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติตามเขตที่ได้จากการจับฉลาก

ทั้งนี้ประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973)

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จำนวน 80 คน ของแต่ละเขต จากเขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท ในบริเวณที่มีบริษัทข้ามชาติตั้งอยู่โดยการแจกแบบสอบถาม จะทำการแจก เป็นเวลา 2 วัน ตามกำหนดการ ดังต่อไปนี้ วันที่ 5 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน และวันที่ 12 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
- 2) ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจในการทำงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และด้านงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 3) ปัจจัยลักษณะงานประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

- 1) การทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยด้านความไว้วางใจต่อกัน ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการมอบหมายการทำงานตามบทบาทหน้าที่

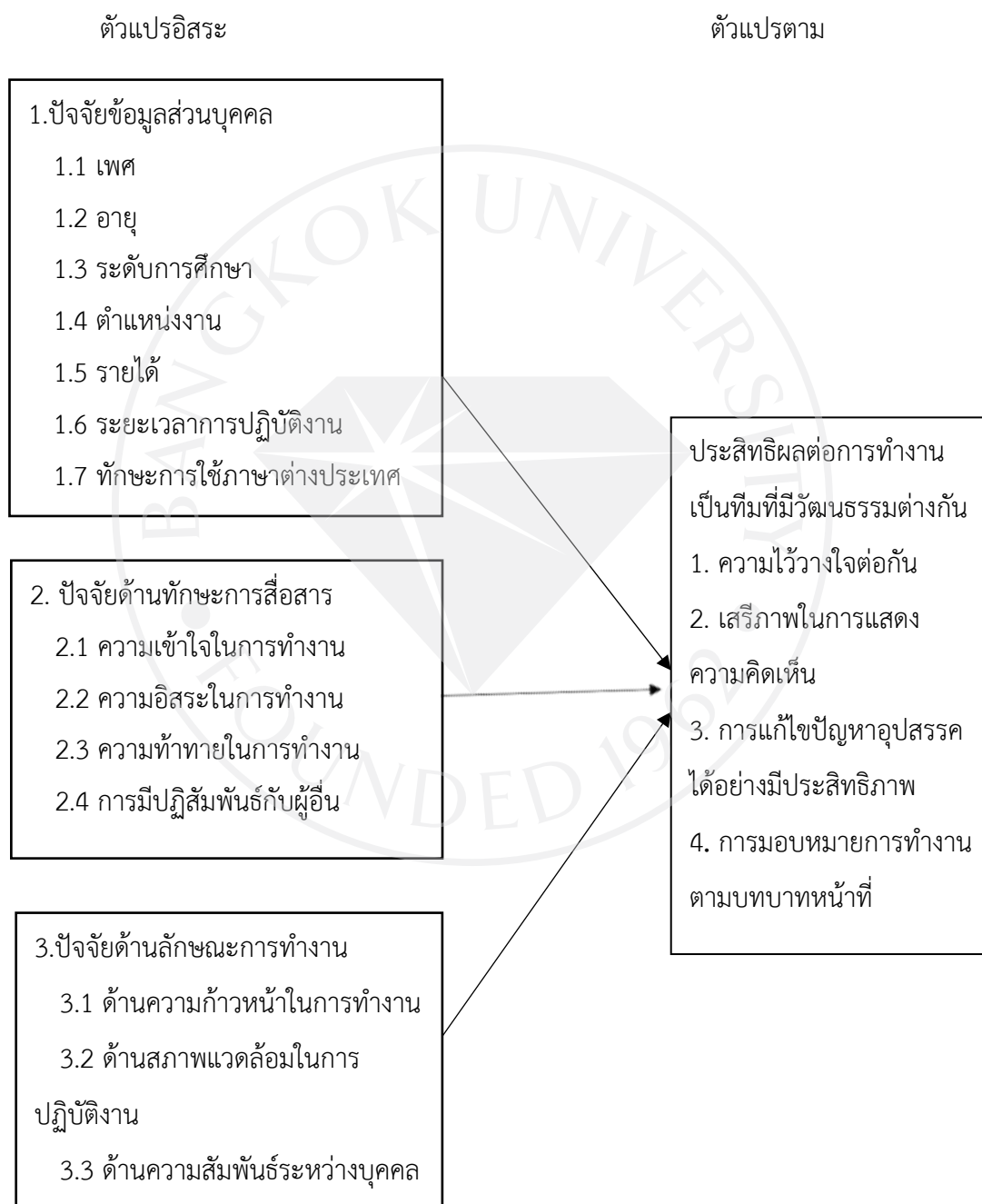
1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลปัจจัยลักษณะงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

1.4 กรอบแนวคิด

สามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



1.5 สมมุติฐานการวิจัย

1.5.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อการทำงาน เป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

1.5.2 อิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มี วัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

1.5.3 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงานมีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรม ต่างกัน กรณีศึกษา: บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมี ดังนี้

1.6.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

1.6.2 ปัจจัยทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษา ทำทางเพื่อแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนอย่าง เหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและ สถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความต้องการ การขอร้อง การเตือน และการขอความช่วยเหลือ

1.6.3 ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง ความสามารถของผู้ทำงานรวมถึงความสัมพันธ์และ ความรู้ หากทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดจะเกิดความพึงพอใจ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเจริญเติบโตในสายอาชีพ โดยยึดหลักความสามารถในการทำงานและศักยภาพที่ พนักงานจะสามารถเติบโตได้ในอนาคตโดยผ่านกระบวนการประเมินพนักงาน สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ปัจจัยและองค์ประกอบแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งจะเกิดผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านของร่างกาย จิตใจ ภาวะทางอารมณ์ สังคม โดยแบ่งออกได้เป็น สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านของสังคมและด้านของจิตใจ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ในชีวิตของคนเราจะต้องสัมพันธ์อยู่กับบุคคลหลากหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทล้วนมีการ แสดงพฤติกรรมและการปฏิบัติต่างกันไป

1.6.4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลาย ๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกันรวมตัวกันทำงาน หรือกิจกรรมในกิจกรรม อย่างหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยงาน หรือกิจกรรมการดำเนินสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

1.6.5 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม หมายถึง ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมที่กำหนดไว้

1.6.6 บริษัทข้ามชาติ หมายถึง บริษัทที่มีฐานการผลิตหรือการลงทุนโดยตรงอยู่ในต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งประเทศและครอบคลุมกิจการจากต่างประเทศ

1.6.7 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในเขต เขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.7.3 บริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร

บริษัทข้ามชาติ (MultiNational Corporation: MNC) หมายถึง บริษัทธุรกิจเอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจการบริหารและการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่ และมีการดำเนินกิจการหรือสาขาครอบคลุมในหลาย ๆ ประเทศ ถือเป็นลักษณะหนึ่งของระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม บริษัทข้ามชาตินี้มีบทบาทเป็นตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ (Non-State Actor) แต่ก็เป็นตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญและสามารถกำหนดทิศทางของระบบเศรษฐกิจของประเทศใดประเทศหนึ่ง ที่บริษัทข้ามชาตินั้นเข้าไปลงทุนได้ หากจะนิยามคำว่าบริษัทข้ามชาตินั้น จุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2551) ได้ให้นิยามไว้ว่า บริษัทข้ามชาติ หมายถึง บริษัทธุรกิจเอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจการบริหาร และการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่ และมีการดำเนินกิจการหรือสาขาครอบคลุมในหลาย ๆ ประเทศ

บริษัทข้ามชาตินั้น มีพัฒนาการมาตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 19 ดังตัวอย่าง บริษัท British India ในอินเดีย ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนที่ได้รับกฏบัตรราชอาณาจักรอังกฤษ โดยสมเด็จพระราชินีอลิซาเบธที่ 1 เพื่อค้าเงินสิทธิพิเศษทางการค้าในอินเดีย โดยสามารถผูกขาดการค้าในอินเดียได้เป็นเวลาถึง 21 ปี ในศตวรรษที่ 20 ด้วยการเติบโตของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการขนส่ง ทำให้เกิดการขยายตัวทางการค้าระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการจัดตั้งสาขาในประเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้า ซึ่งมีลักษณะสินค้าที่ได้เหมือนกับสินค้าที่ผลิตในประเทศแม่ทุกประการ และเริ่มมีการเคลื่อนย้ายทุนจากสหรัฐอเมริกาเข้าไปลงทุนในประเทศกำลังพัฒนา จนอาจเรียกได้ว่าในช่วงนั้นเป็นช่วงของ Pax

Americana ก็ว่าได้ บริษัทข้ามชาตินั้น ได้ดำเนินธุรกิจจนมาถึงในยุคปัจจุบันและมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเทียบเท่ารัฐ (กุลลดา เกษบุญชู, 2549)

แต่อย่างไรก็ตาม จุดมุ่งหมายอันสูงสุดของบรรดาบริษัทข้ามชาติ คือ การได้มาซึ่งผลประโยชน์ หรือกำไรสูงสุด โดยมีได้สนใจมิติของปัญหาสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่จะตามมา ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทข้ามชาติ ยังพร้อมที่จะย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศอื่น หรือทำการปลดพนักงานและลดขนาดองค์กรของตนเอง หากธุรกิจของตนนั้นไม่ประสบความสำเร็จ จึงทำให้เกิดความเท่าเทียมกันอย่างมากระหว่างบริษัทข้ามชาติ ที่เข้าไปลงทุนและประเทศที่ได้รับการลงทุน ซึ่งแม้ข้อดีของการลงทุนอาจนำมาซึ่งการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต และการจ้างงานขึ้นภายในประเทศ แต่ผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าที่อำนวยให้บริษัทข้ามชาติสามารถถอนทุนกลับประเทศได้อย่างง่ายดาย รวมทั้งประเด็นการถ่ายทอดเทคโนโลยี ที่แน่นอนว่าบริษัทข้ามชาติ ได้ถ่ายทอดเทคโนโลยีในการผลิตให้แก่บรรดาประเทศลูกได้รับอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยอย่างแน่นอน จึงอาจเรียกได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทข้ามชาติ ซึ่งเป็นบริษัทแม่กับบริษัทลูกมีความสัมพันธ์กันแบบประเทศศูนย์กลาง-รัฐชายขอบ (Core-periphery Relations) ที่บริษัทแม่นั้นควบคุมและมีบทบาทสำคัญทางธุรกิจของบริษัทลูก โดยมีพื้นฐานอยู่บนการแสวงหากำไรให้ได้มากที่สุด นอกจากนั้นบริษัทข้ามชาติเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มุ่งแสวงหากำไร โดยผ่านทาง การลงทุนข้ามชาติ ที่มีการผลิต การค้า และการเงิน ซึ่งเป็นที่ต้องการของประเทศกำลังพัฒนา บทบาทที่สำคัญอีกประการ คือ การเผยแพร่แนวคิดและทฤษฎีที่ผ่านการสนับสนุนในด้านวิชาการ การศึกษาในรูปแบบของมูลนิธิ เช่น มูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์ มูลนิธิโตโยต้า เป็นต้น สำหรับกลุ่มนักลงทุนต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนทำการค้าในประเทศไทยที่เรา รู้จัก คือ บริษัทเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ แมคโดนัลด์ เคเอฟซี และเป๊ปซี่ เป็นต้น (จุฑาทิพ คล้ายทับทิม, 2551)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

Griffeth, Hom & Gaertner (2000) มีแนวคิดว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือลักษณะประวัติของแต่ละบุคคล เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และความอาวุโสในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

2.2.1 อายุกับการทำงาน ผลงานการปฏิบัติงานของบุคคลจะลดน้อยลง เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น แต่ในทางกลับกันบุคคลที่มีอายุห้าสิบห้าปีขึ้นไป จะถือว่ามีความสามารถทำงานที่สูงและสามารถปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงได้ ซึ่งพนักงานไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุเมื่ออายุหกสิบปี การศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่ย้ายงานหรือลาออก เพราะเมื่อมีอายุมากขึ้นก็จะมีผลตอบแทนหรือค่าจ้างสูงขึ้นตามด้วย รวมถึงสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ด้วย เมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีอายุมากขึ้น การปฏิบัติงานจะมีความสม่ำเสมอ มีระเบียบและจริยธรรมสูง การ

ปฏิบัติงานมีคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่น และไม่รับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีพนักงานที่มีอายุน้อยเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร

2.2.2 เพศกับการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน หรือเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันน้อยมาก เช่น ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาเวลาทำงาน แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวให้เข้ากับทางสังคม และความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยา พบว่า เพศชายมีความคิดเชิงรุกและความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง และเพศหญิงมีความคล้อยตามมากกว่าเพศชาย

2.2.3 สถานภาพการสมรสกับการทำงาน จากการศึกษายังไม่สรุปได้ว่าสถานภาพสมรสส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร แต่ก็มีผลการวิจัยบางส่วน พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีการขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และยังมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่า

2.2.4 ความอาวุโสกับการทำงาน พบว่า ผู้ที่อาวุโสในการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนาน จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เข้าใหม่ ซึ่งความอาวุโสในการปฏิบัติงานจะแสดงได้ถึงผลงานเป็นอย่างดี

คทาฐ พรหมาย (2545) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย ดังนี้ต่อไปนี้

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ได้แก่ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความชำนาญและความสามารถของบุคคลรวมไปถึงลักษณะด้านจิตวิทยา ไม่ว่าจะเป็นค่านิยม ทศนคติ

2) ความพยายามในการทำงาน คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ และความต้องการ

3) แรงสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรม ค่าจ้าง และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อกำลังใจของผู้ได้บังคับบัญชา

สถิต คำลาเลี้ยง (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ จำนวนของสมาชิกในครอบครัว สถิติปัญญาระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยที่จากงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย ทักษะความชำนาญ ชนิดของงาน สถานะอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3) ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ประกอบด้วย รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงโอกาส ความก้าวหน้าในงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ผู้ร่วมงาน และการจัดการ

กรณีการ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ศึกษา เรื่องข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะ สร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และอิทธิพลของ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดย ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธี ของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.948 กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ระดับปฏิบัติการย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าทีและความแตกต่าง ค่าเอฟ

การวิจัยสรุปว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในระดับการศึกษา ด้านอายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และ รายได้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามกับข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ และสถานภาพสมรส มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมไม่แตกต่างกัน และการใช้ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของ วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้น ให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วรรณา วันหมด (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้า ทางอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เคยสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีความถี่ใน การสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้งต่อเดือน การสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นช่วงเวลา

16.01-24.00 น. ซึ่งมีความพอใจในด้านคุณภาพของสินค้าที่เคยสั่งซื้อ ในระดับพอใจมาก เลือกซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นมากที่สุด มีค่าใช้จ่ายต่อการครั้งในการสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ประมาณ 500-1,999 บาท สถานที่ที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือ โรงเรียน สถานที่ทำงาน และมหาวิทยาลัย การโอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายเป็นวิธีที่ชำระค่าสินค้าที่สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต เหตุผลที่ตัดสินใจที่สั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือ วิธีการสั่งซื้อที่สะดวก

สิทธิศักดิ์ แก้วโพนเพ็ก และประจักษ์ บัวผัน (2558) ได้ศึกษา เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ (Analitical study) วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น ศึกษาประชากร นักบริหารงานสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น จำนวน 60 คน และได้มาจากกลุ่มการสนทนาจำนวน 12 คน ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.93

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขนั้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน คือ เพศ (หญิง) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงาน อายุ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงาน และรายได้มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น และพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบริหาร งานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานภาพของวิชาชีพ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร โดยการปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัดขอนแก่น มีตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ ได้ร้อยละ 62.0 ส่วนใหญ่พบอุปสรรค คือ ปัจจัยจูงใจ

2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับทักษะการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยแสดงพฤติกรรมอาการและใช้สัญลักษณ์และที่เข้าใจซึ่งกันและกัน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ ผู้ส่งสาร คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ส่งสารไปบุคคลที่รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่า สื่อ ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวที่บุคคลจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียว แต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ที่ส่งสารเป็นผู้รับสารในบางครั้งด้วย บุคคลที่ส่งสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร มี

เจตคติต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ที่แท้จริงในเนื้อหาที่จะส่ง และอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับ ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข่าวสารในการะบวนการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัสเพื่อสะดวกในการส่งการรับเนื้อหาข่าวสาร

การุณันท์ รัตนแสนวงษ์ และปรัชญา อาภากุล (2548) กล่าวว่า การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เช่น การอยู่ร่วมกันของกลุ่มเพื่อน ครอบครัว หรือในระดับใหญ่ขึ้น เช่น ชุมชน หมู่บ้าน และระดับประเทศ การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มจะเกิดพฤติกรรมการสื่อสาร พฤติกรรมทางสังคมที่สื่อความหมายผ่านท่าทางและสัญลักษณ์เป็นการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารระหว่างมนุษย์ในปัจจุบันนี้ สามารถรับส่งข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ทั่วมุมโลกได้ในเวลาที่รวดเร็ว

ภาษา (Language) คือ สิ่งที่มีมนุษย์เป็นผู้สร้างเพื่อสนองความต้องการของตน และประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ภาษาเป็นพฤติกรรมและเสียงรวมไปถึงสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยตกลง เข้าใจความหมาย และรับรู้ร่วมกัน สื่อสารในการติดต่อ ถ่ายทอด ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ อารมณ์ และความรู้สึกจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง ไม่ว่าจะวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีก็ตาม สื่อหรือช่องทางการรับสื่อ คือ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา จมูก หู ลิ้น และกายสัมผัส และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบบจำลอง SMCR ของ Berlo (1960) จะให้ความสำคัญในปัจจุบันต่าง ๆ ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการรับรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ซึ่งผู้รับและผู้ส่งสารต้องมีตรงกันเสมอ (Berlo, 1960)

1) ผู้ส่ง (Source) เป็นผู้ที่มีความชำนาญในการสื่อสาร โดยสามารถในการเข้าใจข้อมูลข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งและควรจะมีสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้น ให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสาร โดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูล โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถใน “การถอดรหัสสาร” (Decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสาร จึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

Lasswel (1948) วิธีการสื่อสารและกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน จำเป็นจะต้องมีสิ่งต่อไปนี้ โดยเริ่มจากใคร (Who) เป็นผู้ส่งหรือผู้ทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ในห้องเรียน เป็นการพูดระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หรือการที่ผู้เรียนกลายเป็นผู้ส่งสาร โดยมีการตอบสนองกลับไปยังผู้สอน แต่

ถ้าเป็นการสอนโดยใช้ภาพยนตร์หรือโทรทัศน์ ตัวผู้ส่งสารก็คือภาพยนตร์หรือโทรทัศน์ ต่อไป คือ พูดอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร (Says What, With What Purpose) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข่าวสารที่ส่งไป ผู้ส่งจะส่งเนื้อหาอะไร โดยอาจเป็นอาจเป็นการให้ความรู้ โดยที่ผู้สอนจะต้องทราบว่า จะสอนเรื่องอะไร ทำไมจึงจะต้องสอนเรื่องนั้น สอนเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และคาดว่าจะได้รับการตอบสนองจากผู้เรียนบ้าง โดยใช้วิธีการและช่องทางใด (By What Means, In What Channel) ผู้ส่งทำการส่งข่าวสารโดยการพูด การแสดงกิริยาท่าทาง ใช้ภาพ หรืออาจจะใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ไมโครโฟน หรือเครื่องฉายภาพยนตร์ เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารให้ผู้รับรับได้โดยสะดวก ซึ่งส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร (To Whom, In What Situation) ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับเป็นใครบ้าง ตัวอย่างเช่น การอ่านข่าวเพื่อให้ผู้ฟังทางบ้านทราบข่าวสาร ผู้ส่งย่อมต้องทราบว่าผู้รับเป็นกลุ่มใดบ้าง เพื่อสามารถเลือกสรรเนื้อหาและวิธีการส่งให้เหมาะสมกับผู้รับ ผู้ส่งสารจะต้องทราบถึงระดับสติปัญญา ความสามารถแต่ละคน ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง โดยจะต้องทราบว่าได้ผลอย่างไร ในปัจจุบันและอนาคต (With What Effect, Immediate and Long Term?) การส่งข่าวสารนั้น เพื่อให้ผู้รับฟังผ่านไปเฉย ๆ หรือจดจำด้วย ซึ่งต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกันกับการเรียนการสอนที่จะได้ผลนั้น ผู้สอนจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเมื่อสอนแล้วผู้เรียนจะได้รับรู้มากน้อยเท่าใด และสามารถจดจำความรู้ที่ได้รับนั้นได้นานเพียงใด

ประสิทธิ์ ภาพยนตร์กลอน (2523) มีองค์ประกอบอยู่ 8 ประการ ที่ทำให้คนไทยใช้ภาษาแตกต่างกัน ได้แก่

1) อายุและประสบการณ์ การที่มีอายุที่แตกต่างกันย่อมใช้ภาษาไม่เหมือนกัน เช่น ภาษาของเด็กจะต่างจากภาษาของผู้ใหญ่ เด็กรู้จักคำศัพท์น้อยกว่า อีกทั้งสังคมไทยให้ความสำคัญกับอาวุโส ทำให้เราต้องใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใหญ่มากกว่ากับเด็กในวัยเดียวกัน

2) ความใกล้ชิด ผู้ที่ใกล้ชิดกันย่อมใช้ภาษาเป็นกันเองมากกว่าผู้ที่ใกล้ชิดน้อย เช่น สรรพนาม กู มึง อ้าว ลี้อ เอ็ง ข้า ย่อมใช้ในหมู่เพื่อสนิทและเป็นการส่วนตัว ส่วนผู้ที่ไม่สนิทจะใช้ ผม คุณ กระผม ดิฉัน ท่าน เป็นต้น

3) เพศ เพศหญิงและเพศชาย จะมีสรรพนามและคำลงท้ายที่ต่างกัน สำหรับเพศชาย ใช้กระผม ครับ ขอรับ ขอรับกระผม ฯลฯ เพศหญิงใช้ ดิฉัน เตียน ค่ะ ขา เจ้าค่ะ ฯลฯ คำบางคำใช้ประกอบเฉพาะเพศ เช่น สวยงาม อ่อนแอ่น ใช้กับเพศหญิง และหล่อ บึกบึน ล่ำ ใช้กับเพศชาย เป็นต้น

4) โอกาส ในโอกาสที่ต่างกันย่อมทำให้ภาษาผันแปรต่างกันไป เช่น การพูดในห้องประชุมต้องใช้ภาษาพิธีการ แต่เมื่ออยู่ในที่ส่วนตัว อาจใช้ภาษากันเองได้

5) อาชีพ บุคคลในวงอาชีพต่าง ๆ มักมีศัพท์เฉพาะในวงการนั้น ๆ เช่น ศัพท์ของแพทย์ ศัพท์วงการสื่อสารมวลชน ศัพท์ของนักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

6) การอบรมเลี้ยงดูและการศึกษา ผู้ที่ได้รับการอบรมและการศึกษาไม่เหมือนกันย่อมใช้ภาษาได้ไม่เหมือนกัน ทั้งในแง่ความกว้างของวงศัพท์ ความเหมาะสมในการเลือกใช้ศัพท์

7) ตำแหน่งและฐานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน การปกครองย่อมทำให้การใช้ภาษาผิดระดับไป เช่น ผู้บังคับบัญชา พูดกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ครูพูดกับลูกศิษย์ เป็นต้น

8) สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นตัวกำหนดภาษา ทำให้ภาษาไทยจำแนกเป็นภาษาถิ่นต่าง ๆ เช่น ภาษาเหนือ ภาษาอีสาน ภาษาใต้ ภาษากลาง เป็นต้น

นอกจากในชีวิตประจำวันที่ทุกคนสามารถแสวงหาการเรียนรู้ เพื่อสื่อสารได้โดยทั่วไปจากสื่อต่าง ๆ แล้ว การเรียนการสอนในสถานศึกษาทุก ๆ ระดับ ก็ควรคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาด้วย เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถก้าวไปตามลำดับอย่างมีขั้นตอน และไปถึงจุดที่เรียกว่าบรรลุวัตถุประสงค์อย่างได้มาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานในการเรียนรู้เรื่องภาษาและการสื่อสารนั้น อาจส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีพัฒนาการตามลำดับ ดังนี้

มาตรฐาน ขั้นที่ 1 เข้าใจกระบวนการฟังและการอ่าน สามารถตีความเรื่องที่ฟังและอ่านจากสื่อประเภทต่าง ๆ และนำความรู้มาใช้อย่างมีวิจารณญาณ

มาตรฐาน ขั้นที่ 2 มีทักษะในการสื่อสารทางภาษาแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารแสดงความรู้สึก และความคิดเห็น โดยใช้เทคโนโลยีและการจัดการที่เหมาะสม เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มาตรฐาน ขั้นที่ 3 เข้าใจกระบวนการพูด การเขียน และสื่อสารข้อมูล ความคิดเห็น และความคิดรวบยอดในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพและมีสุนทรียภาพ

รัฐันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรม เดอะชายนแอนด์วิลล่า การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชายนแอนด์วิลล่า 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชายนแอนด์วิลล่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานโรงแรมเดอะชายนแอนด์วิลล่า จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating scale) ที่ผ่านการหาคุณภาพด้านความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติ (Pearson Correlation Coefficient) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรม เดอะชายนแอนด์วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ 2) รูปแบบการสื่อสารภายใน

องค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวใหม่ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรม เดอะชาวันแอนด์วิลล่ารองลงมา คือ การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวใหม่จะส่งให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

แพมลา วัฒนเสถียรสินธ (2559) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ต แสตนด์ราร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์การศึกษา ปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในโลกธุรกิจโลจิสติกส์ที่ให้บริการด้านการขนส่ง ลูกค้าให้ความไว้วางใจและความเชื่อถือโดยรับประกัน และท่าเรือที่อยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศสามารถเชื่อมต่อการคมนาคมขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) จากผลการศึกษา พบว่า การไม่สื่อสารกัน ความไม่เข้าใจกัน เป็นปัญหาการสื่อสารในองค์กร ซึ่งช่องทางการสื่อสารจะไม่เพียงพอเกิดการบิดเบือนข้อมูลในการสื่อสาร นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร เกิดจากปัจจัยด้านของความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน ปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน ไม่ว่าจะเป็นระบบอุปถัมภ์ การแบ่งพรรคแบ่งพวกที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

นพต พูลพุทธพงษ์ (2559) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ธุรกิจอุตสาหกรรม งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของบุคลากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Chi-Square t-test Anova และ Scheffe Analysis โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายบริษัท และด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า พฤติกรรมของผู้บุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ 4 รายการ อายุ 14 รายการ ระดับการศึกษา 4 รายการ ระดับเงินเดือน 5 รายการ ระดับตำแหน่งงาน 5 รายการ และอายุงาน 14 รายการ การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบความแตกต่าง จำนวน 4 รายการ อายุพบ 2 รายการ ระดับการศึกษาพบ 4 รายการ ระดับเงินเดือนพบ 7 รายการ ตำแหน่งงานพบ 3 รายการ และอายุงานพบ 9 รายการ

2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

Steers (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงลักษณะงานที่จะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ถึงแม้ว่าผลงานจะยังไม่ออกมาประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่ก็ยังพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้แก่ตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อองค์การ ได้แก่

- 1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระ แต่เป็นไปตามหน้าที่ของตนเอง สามารถตัดสินใจได้และใช้ดุลยพินิจด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถที่มี
- 2) ความหลากหลายของหน้าที่และงาน หมายถึง งานมีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความสามารถและความรู้ ซึ่งมีลักษณะที่ไม่ซ้ำกันหรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้มีความสนใจในการปฏิบัติงาน
- 3) ผลป้อนกลับของงาน พนักงานเมื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรแล้ว ต้องได้รับข้อมูลตอบสนองกลับของตนเอง รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อที่จะเป็นการประเมินผลงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่
- 4) งานมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้รับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ทำให้เกิดความคิดที่หลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

พรณิภา สืบสุข (2548) คุณลักษณะงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความมีอิสระเสรีในการทำและการตัดสินใจในงาน รวมไปถึงผลสะท้อนจากงาน ซึ่งจะวัดเป็นระดับความมากน้อย

Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมีคุณภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงานด้วยเช่นกัน

ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟา กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 โดยแจกกับพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศ การศึกษา อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความอิสระในการทำงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในความหลากหลายในการทำงาน ด้านความเข้าใจในการทำงาน งานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความท้าทายในการทำงานนั้น ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐธพงษ์ สุภักเลิศ (2559) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาต่อองค์การพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความภักดีที่มีต่อองค์การ 2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความภักดีในองค์การสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตบางแคกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยค่าละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการที่ทดสอบสมมติฐานกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับของความผูกพัน

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานของร้านกาเฟสตาบักส์ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานมีอายุระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี เงินเดือน 13,001 จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดของแต่ละสาขา จำนวน 15 คน ความผูกพันองค์กรในด้านความรู้สึกกับองค์กร พนักงานรู้สึกว่าการเปรียบเสมือนบ้านของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าการเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน พนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กร ผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

จิราภรณ์ ขุนรัง (2557) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.929 และแจกกับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติ คือ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน อายุ และรายได้ที่ได้รับต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับปฏิบัติการและเพศ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน การใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน และงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในทางตรงกันข้ามด้านความสำคัญของลักษณะงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

Robbins (1996) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้

2.5.1 ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม

2.5.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

2.5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.5.4 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน

ซึ่งในการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้รวบรวมนำเสนอทฤษฎีตามแนวคิดของรีอบินส์และแนวคิดทฤษฎีอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 2 ปัจจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.5.1 ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม

ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรมว่า คนเราสันนิษฐานเจตนาภายในใจ (Underlying Intention) หรือลักษณะประจำตัว (Trait) และแนวโน้มทางจิต (Disposition) ของบุคคลอื่นจากการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของเขาที่แสดงออกมา บางครั้งเราสังเกตพฤติกรรมและผลของพฤติกรรมแล้วอาจจะไม่สามารถสันนิษฐานไปถึงเจตนาและแนวโน้มทางจิตใจของผู้กระทำได้อย่างมั่นใจ

เพราะว่ามีปัจจัยอื่นที่เข้ามามีผลกระทบ Jones & Davis (1965) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมี 3 ประการ คือ

1) สันนิษฐานได้ว่าถ้ารู้ว่าการกระทำของบุคคลนั้น เกิดขึ้นมาแบบอิสระเขาจะไม่ได้รับอิทธิพลจากใครมาบีบบังคับ เพราะถ้าเรารู้ว่าการกระทำของเขาเกิดจากการถูกบังคับ ซึ่งจะสันนิษฐานอะไรไม่ได้เลย

2) ระบุเหตุของพฤติกรรมได้ อย่างมั่นใจเมื่อมีสาเหตุของการกระทำนั้นเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลายสาเหตุ แต่ว่ามีสาเหตุอย่างหนึ่งในหลายสาเหตุนั้น ที่แตกต่างไปจากเหตุอื่น ๆ

(Noncommon Effect) และความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้สังเกตสามารถระบุเหตุของพฤติกรรมได้

3) จะระบุเหตุของพฤติกรรมได้มั่นใจมากกว่า เมื่อรู้สาเหตุของพฤติกรรมที่มีลักษณะโดดเด่นออกมาจากสิ่งที่เป็นความนิยมของสังคม (Social Desirability)

2.5.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ (Maslow, 1954, pp. 80-106) ซึ่งมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย และเมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมเพราะความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีอาการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ซึ่งตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความ ต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs)

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs)

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม

5) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs)

2.5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรหรือในกลุ่มคนในสถานต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ประสาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล, 2540)

Gibson, Ivancevich & Donnelly (1997) มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลรวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักและเป็นเอกภาพ โดยเขาจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (มัลลิกา ต้นสอน, 2544)

5.2.4 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน

การกระทำของบุคคลที่มีความสามารถไม่ต่างกัน ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่แสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ แต่ถ้าค้นพบว่า คน 2 คน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน จะรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพแตกต่างกัน ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกันเช่นกัน Bandura (1977) พบว่า ความสามารถของคนเราไม่ตายตัว แต่ยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาวะนั้น ๆ คือ ตัวกำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก ถ้าเรามีความเชื่อว่าเรามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมาคนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อดทน ไม่ท้อถอยง่าย จะประสบความสำเร็จ (Evans, 1989)

ณัฐพันธ์ เซจรรันนท์ (2551) กล่าวถึง ทีมงาน หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อที่จะทำงานร่วมกันโดย มีเป้าหมายเหมือนกัน และเป็นการรวมตัวของคนที่ต้องอาศัยความผูกพัน ความเข้าใจ และความร่วมมือของสมาชิก และจะต้องเข้าใจว่าทีมกับกลุ่มไม่เหมือนกันเดียวกัน ซึ่งทีม

จะมีลักษณะพิเศษ เกิดจากสมาชิกที่มีความสัมพันธ์ทางจิตวิทยา และมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยพึ่งพาอาศัยกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อประโยชน์ของแต่ละคนและของทีม แบ่งทีมงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) เริ่มจากทีมแบบแก้ปัญหา (Problem-solving Team) เป็นทีมเพื่อสร้างประสิทธิภาพของงาน และพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ทีมคุณภาพ (Quality Team) บุคคลที่อยู่ในแผนกหรือหน่วยงานเดียวกัน เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมและคุณภาพในการทำงาน เช่น กลุ่มควบคุมคุณภาพ QCC หรือ Quality Control Cycle
 - 2) ต่อมา คือ ทีมบริหารงานด้วยตนเอง (Self-managed Work Team) เป็นทีมที่ต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมาด้วย ซึ่งพัฒนามาจากทีมแก้ปัญหา ไม่ใช่ทีมแก้ไขปัญหาล้วนไปแต่เป็นทีมงาน เปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนประเมินผลงานระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ทีมสามารถเลือกสมาชิกของตนได้อย่างเต็มที่ประมาณ 10-15 คน สมาชิกอาจสับเปลี่ยนกันเป็นนำทีมตามความเหมาะสม ตั้งเป้าหมาย การผลิตของทีม
 - 3) ทีมข้ามสายงาน (Cross-function Team) เป็นการร่วมตัวกันระหว่างองค์กร ที่เปิดโอกาสให้พนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันจากแผนกต่าง ๆ ภายใน เรียนรู้ที่จะทำงาน ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ที่มีความหลากหลาย สร้างความเข้าใจ ในการทำงานเป็นทีม หัวหน้าทีมต้องทำหน้าที่ผู้ฝึกสอน (Coach)
- ณิชามล พองน้ำ (2557) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิผลในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ T-test/F-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของทุกข้อ เท่ากับ 0.7 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพที่ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน จำนวนพนักงานในแผนกฝ่ายที่สังกัด การสื่อสารภาษาไทย และการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยตัวแปรพฤติกรรมผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบสอนงานให้การสนับสนุน และพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานและปัจจัยตัวแปรการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน และความร่วมมือในทางขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี (2560) ได้ศึกษา เรื่องการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน จากการประเมินขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงาน ในขณะที่อิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช (2561) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ การวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ 2) วิเคราะห์อำนาจในการทำนายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ถูกเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 181 คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป 2) แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม และ 3) แบบสอบถามประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 1.00 และ 0.94 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาคเท่ากับ 0.96 และ 0.97 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีมองค์ประกอบและคุณลักษณะของทีม และกระบวนการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม และสามารถทำนายประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ ($R^2 = .55 .60$ และ $.69$) ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงานที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทักษะการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลลักษณะงาน ข้อมูลประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศโดยมีระดับการวัด ดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร
ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสารโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน
ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

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

3.1.1.4 ข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความไว้วางใจต่อกัน เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมอบหมายการทำงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมจะมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| ระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.835

ตารางที่ 3.1: ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ตัวแปรอิสระ: ตัวแปรด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	10	.846
2. ตัวแปรอิสระ: ตัวแปรด้านลักษณะงาน	10	.808
3. ตัวแปรตาม: ตัวแปรด้านประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม	14	.853
รวม	34	.835

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นพนักงานกลุ่มบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากจากทั้ง 50 เขตขึ้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 5 เขต เป็นอัตราส่วน 1:5 ทั้งนี้เขตที่ได้รับการจับฉลากขึ้นมา จำนวน 5 เขต ประกอบด้วย เขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท ทั้งนี้ผู้วิจัยจัดทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติตามเขตที่ได้จากการจับฉลากขึ้นมา

ทั้งนี้กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จำนวน 80 คน ของแต่ละเขต จากเขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท ในบริเวณที่มีบริษัทข้ามชาติตั้งอยู่ โดยการแจกแบบสอบถาม

จะทำการแจก เป็นเวลา 2 วัน ตามกำหนดการ ดังต่อไปนี้ วันที่ 5 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน และวันที่ 12 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ตามวันที่ดังนี้ วันที่ 5 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน วันที่ 12 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 คน

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีการทำแบบสอบถามผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัทข้ามชาติ ในเขตสาทร เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก และเขตพญาไท

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อการทำงาน เป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะการทำงานมีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรม ต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

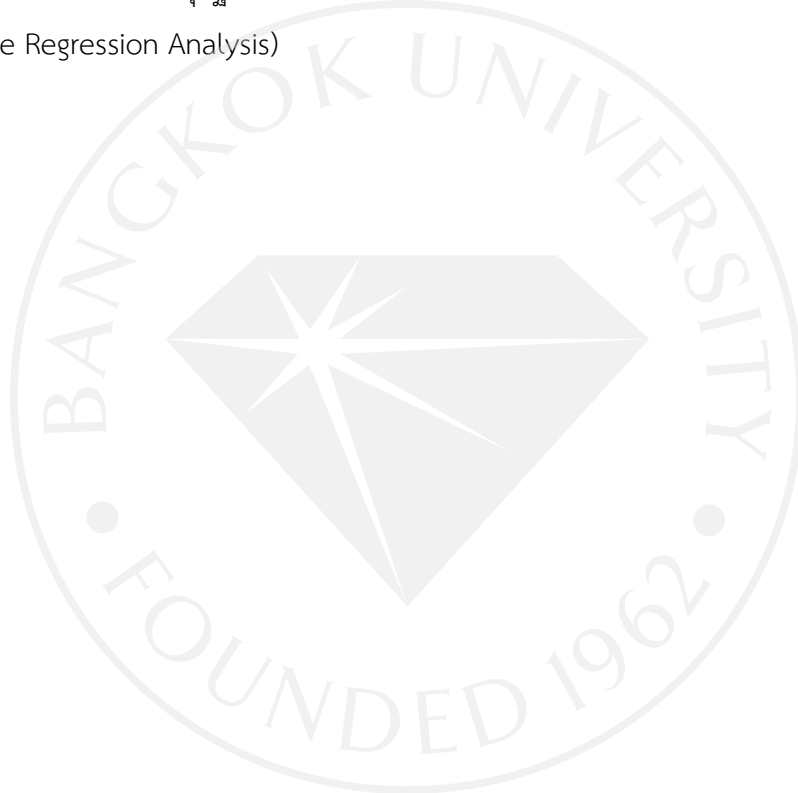
3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

โดยสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุด ตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	273	65.9
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี	286	69.1
3. ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี	353	85.3
4. รายได้ 20,000–40,000 บาท	292	70.5
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี	214	51.7
6. ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับดี	158	38.2

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.1 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.3 รายได้ 20,000–40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 38.2

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเข้าใจในการทำงาน	3.61	0.420	เห็นด้วยมาก
2. ความอิสระในการทำงาน	3.43	0.028	เห็นด้วยมาก
3. ความท้าทายในการทำงาน	3.47	0.680	เห็นด้วยมาก
4. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.48	0.080	เห็นด้วยมาก
รวม	3.50	0.306	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ด้านความเข้าใจในการทำงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.420) ด้านความอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.028) ด้านความท้าทายในการทำงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.680) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.48$, S.D.=0.080)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.73	0.661	เห็นด้วยมาก
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.91	0.172	เห็นด้วยมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.80	0.306	เห็นด้วยมาก
รวม	3.81	0.253	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.661) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.172) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.253)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับประสิทธิผล
1. ความไว้วางใจต่อกัน	3.67	0.020	ประสิทธิผลมาก
2. เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	3.63	0.059	ประสิทธิผลมาก
3. การแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	0.026	ประสิทธิผลมาก
4. การมอบหมายการทำงานตามบทบาทหน้าที่	3.80	0.083	ประสิทธิผลมาก
รวม	3.69	0.029	ประสิทธิผลมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ด้านความไว้วางใจต่อกัน อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.020) ด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.059) ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.026) และด้านการมอบหมายการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.083)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

รายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของพนักงาน มีผลต่อมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างที่ (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน
กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
ด้านเพศ

ประสิทธิผล ต่อทำงาน เป็นทีม	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
รวม	127	3.75	0.436	273	3.65	0.352	-2.384	0.018*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1 อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน
กรณีศึกษา: บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วย การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญทางสถิติ
1. อายุ	1	0.258	0.612
2. ระดับการศึกษา	1	2.701	0.101
3. รายได้	1	6.171	0.013 *
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1	3.018	0.083
5. ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	1	1.063	0.303

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้ มีผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เป็นรายคู่

ข้อมูลส่วนบุคคล	นัยสำคัญสถิติ	คู่ที่ต่างกัน
รายได้	0.000*	รายได้ ต่ำกว่า 20,000 และรายได้ 20,000-40,000 บาท รายได้ ต่ำกว่า 20,000 และรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป รายได้ 20,000-40,000 และรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ความเข้าใจในการทำงาน	-0.077	-1.470	0.142
2. ความอิสระในการทำงาน	0.260	4.507	0.000*
3. ความท้าทายในการทำงาน	0.053	0.977	0.329
4. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.226	3.924	0.000*

$R^2 = 0.173$, F-Value = 21.932, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อิทธิพลด้านทักษะการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 17.3 โดยด้านความอิสระในการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 26 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้านร้อยละ 22.6 ส่วนความเข้าใจในการทำงานและความท้าทายในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็น
ทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธี
วิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัย ด้านลักษณะงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.302	6.818	0.000*
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.112	2.613	0.009*
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.390	8.852	0.000*

$R^2 = 0.069$, F-Value = 78.713, n =400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า อิทธิพลด้านลักษณะงานมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 6.9 โดยด้าน
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีอิทธิพล ร้อยละ 30.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพล
ร้อยละ 11.2 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีอิทธิพล ร้อยละ 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผลตามสมมติฐาน

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 69.1 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.3 รายได้ 20,000–40,000 บาท ร้อยละ 70.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ร้อยละ 51.7 การใช้ภาษาต่างประเทศในระดับดี คิดเป็น ร้อยละ 38.2 ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.420 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.91 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.172 และระดับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สูงสุด 0.083

5.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1

ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า เพศและระดับรายได้ มีผลต่อมีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) พบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างกันในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาเวลาทำงาน แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ซึ่งรวมไปถึงระดับรายได้ สิ่งตอบแทน ความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวให้เข้ากับทางสังคม และความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศชายมีความคิดเชิงรุกและความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง และเพศหญิงมีความคล้อยตามมากกว่าเพศชาย อีกทั้ง คชาวุธ พรหมาย (2545) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล จะถูกกำหนดด้วยปัจจัยแรงสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรม ค่าจ้าง และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อกำลังใจของผู้ได้บังคับบัญชา

นอกจากนั้นผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ไม่มีผลต่อมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Griffeth, Hom & Gaertner (2000) พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่ย้ายงานหรือลาออก เพราะเมื่อมีอายุงานมากขึ้น ก็จะมีผลตอบแทนหรือค่าจ้างสูงขึ้นตามด้วย รวมถึงสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ด้วย เมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีอายุมากขึ้น การปฏิบัติงานจะมีความสม่ำเสมอ มีระเบียบและจริยธรรมสูง การปฏิบัติงานมีคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่นและไม่รับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีพนักงานที่มีอายุน้อยเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร

5.1.3 สมมติฐานข้อที่ 2

อิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความอิสระในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับที่ การุณนันทน์ รัตนแสนวงษ์ และปรัชญา อาภากุล (2548) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเป็นการสื่อความหมายผ่านสัญลักษณ์และข่าวสาร การให้เข้าใจความหมายร่วมกันในการติดต่อสื่อสาร ถ่ายทอด ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งไม่ว่าจะวิธีใดวิธีหนึ่ง แบบจำลอง SMCR ของ Berlo (1960) ให้ความสำคัญ ในปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะระดับความรู้ ทักษะการสื่อสาร ซึ่งผู้รับและผู้ส่งสาร ระบบสังคมและวัฒนธรรม ต้องมีตรงกันเสมอ (Berlo, 1960)

นอกจากนั้น ผลการวิจัยพบว่า ความเข้าใจในการทำงาน และความท้าทายในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ Lasswel (1948) กล่าวว่า วิธีการสื่อสารและกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน จำเป็นจะต้องมีสิ่งต่อไปนี้โดยเริ่มจาก ใคร (Who) เป็นผู้ส่งหรือผู้ทำการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ในห้องเรียน เป็นการพูดระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หรือการที่ผู้เรียนกลายเป็นผู้ส่งสารโดยมีการตอบสนองกลับไปยังผู้สอน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข่าวสารที่ส่งไป ผู้ส่งจะส่งเนื้อหาอะไร โดยอาจเป็นอาจเป็นการให้ความรู้ โดยที่ผู้สอนจะต้องทราบว่าสอนเรื่องอะไร ทำไมจึงจะต้องสอนเรื่องนั้น สอนเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และคาดว่าจะได้รับการตอบสนองจากผู้เรียนบ้างโดยใช้วิธีการและช่องทางใด (By What Means, In What Channel) ซึ่งสอดคล้องกับ ประสิทธิ์ กาพย์กลอน (2523) กล่าวว่า ความใกล้ชิด ผู้ที่ใกล้ชิดกันย่อมใช้ภาษาเป็นกันเองมากกว่า

ผู้ที่ใกล้ชิดน้อย เช่น สรรพนาม กู มึง อ้าว ลื้อ เอ็ง ข้า ย่อมใช้ในหมู่เพื่อสนิทและเป็นการส่วนตัว ส่วนผู้ที่ไม่สนิทจะใช้ ผม คุณ กระผม ดิฉัน ท่าน เป็นต้น

5.1.4 สมมติฐานข้อที่ 3

ปัจจัยลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานส่งผลกระทบท่อสภาวะทางจิตใจ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมีคุณภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงานด้วย เช่นกัน Steers (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ถึงแม้ว่าผลงานจะยังไม่ออกมาประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่ก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้แก่ตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 บริษัทกรณีศึกษา ควรจัดสรรงบประมาณให้พนักงานทุกคนได้ทำกิจกรรมผ่อนคลาย รวมทั้งละลายพฤติกรรม ร่วมกันมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความสามัคคี ความรักใคร่ปรองดอง เห็นอกเห็นใจกันให้แก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันได้

5.2.1.2 บริษัทควรสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น และมีการนำความคิดเห็นที่เหมาะสมมาปฏิบัติจริง มีการกำหนดขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสม ครอบคลุม และให้สามารถใช้อำนาจได้อย่างเต็มที่ตามขอบเขตนั้น และไม่มีการก้าวร้าวกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจและปรับตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

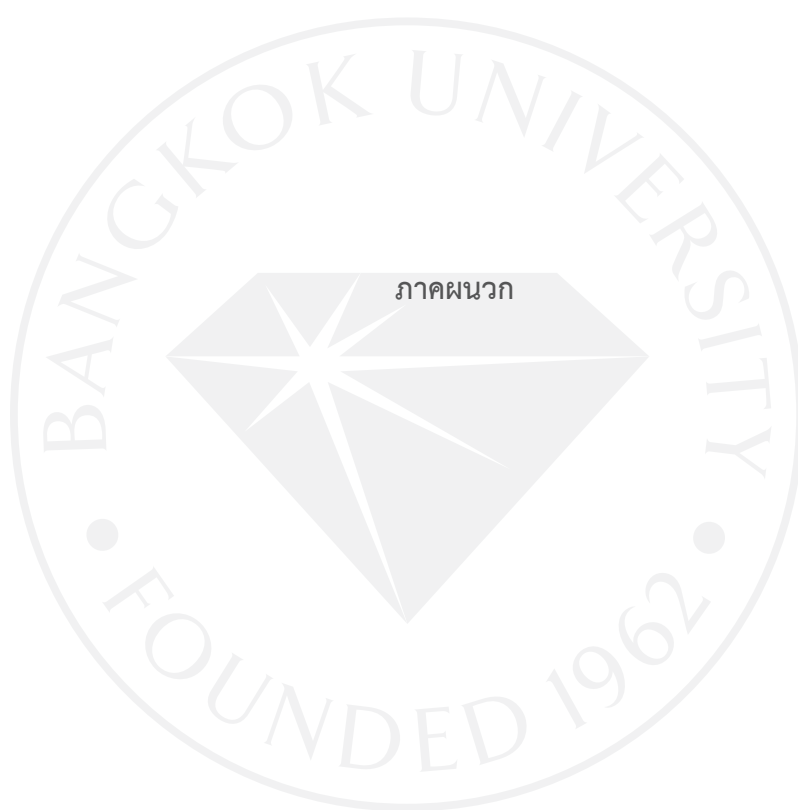
ควรมีการศึกษابรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น เพื่อทราบถึงข้อมูล และข้อคิดเห็นในเชิงลึกที่พนักงานมีต่อบริษัท

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- การุณินันท์ รัตนแสนวงษ์ และปรัชญา อาภากุล. (2548). ทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ฝ่ายบริหาร.
- กุลลดา เกษบุญชู. (2549). การเมืองไทยในยุคสฤษดิ์-ถนอม ภายใต้โครงสร้างอำนาจโลก. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คฑาวุธ พรหมาย. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิราภรณ์ ชุนรัง. (2557). การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิราภรณ์ เดชะอุดมเดช. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2551). หลักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี. (2560). การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธพงษ์ สุภักเลิศ. (2559). ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- นิชามล ฟองน้ำ. (2557). การศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นพดล พูลพุทธพงษ์. (2559). *การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม*.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร.
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). *ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มี
ผลต่อความผูกพัน กับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-
จตุจักร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประสาน หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป: จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ:
วังอักษร
- ประสิทธิ์ กาพย์กลอน. (2523). *แนวทางศึกษาวรรณคดี: ภาษาทั่วไป การวิจารณ์และวิจารณ์*.
กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรรณิภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แพมลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เนท.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ
พนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรม เดอะชาเลนจ์แอนด์วิลล่า*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณ วันหมด. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าทาง
อินเทอร์เน็ต*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกอง
การทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิศักดิ์ แก้วโพนเพ็ก และประจักษ์ บัวผัน. (2558). *คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อ
การปฏิบัติงานของนักบริหารงานสาธารณสุขในเทศบาล จังหวัด ขอนแก่น*. *วารสารวิจัย
มช.*, 15(4), 74-87.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2537). *วัฒนธรรม ศาสนา และชาติพันธุ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.
Psychological Review, 84(2), 191-215.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. New York: The Free.

- Evans, M. (1989). Consumer behaviour towards fashion. *European Journal of Marketing*, 23(7), 7-16.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *Organization behavior structure process* (9th ed). New York: McGraw-Hill.
- Griffeth, R. W., Hom, P., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading: Addison Wesley.
- Jones, E. E., & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in social psychology. In L. Berkowitz (ed.). *Advances in experimental social psychology* (pp. 219-266). New York: Academic.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.). *The communication of ideas* (pp. 37-51). New York: Harper and Row.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Robbins, S. P. (1996). *Prentice Hall organization behavior: Concept, controversies and applications* (7th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

2. รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง ของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 30-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้

☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท

☐ 20,000 – 40,000 บาท

☐ 40,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- ☐ ต่ำกว่า 1 ปี
- ☐ 1-5 ปี
- ☐ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

- ☐ พอใช้
- ☐ ปานกลาง
- ☐ ดี
- ☐ ดีมาก

ส่วนที่ 2 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	ระดับการความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
ความเข้าใจในการทำงาน					
1. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานต่าง สัญชาติในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติมีการ ประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่ม เล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอในหน่วยงานของ					

ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	ระดับการความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติจะ ปรึกษาและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหา แนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
ความอิสระในการทำงาน					
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติโดยปราศจากการ ควบคุม					
5.ท่านได้รับแจ้งข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานต่าง สัญชาติที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
6. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลกันโดยตรงไปตรงมา					
7.ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติสามารถ ซักถามข้อสงสัยกันได้ในคำสั่งหรือปัญหาในการ ทำงานได้					
ความท้าทายในการทำงาน					
8. ท่านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมี ประสิทธิภาพในการทำให้เกิดมาตรฐานและ คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายจาก หน่วยงาน					
9. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติมีการ ติดต่อสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	ระดับการความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
10. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติหากได้ฟังความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ด้านลักษณะการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ด้านลักษณะงาน	ระดับการความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
1. ท่านต้องการความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ใช้ความสามารถมากยิ่งขึ้น					
2. ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และ ความรับผิดชอบของพนักงาน					
3. ท่านคิดว่าบริษัทให้การสนับสนุนใน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง					
4. ท่านมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานทุกคนมี โอกาสก้าวหน้าในงานอย่างเสมอภาค					
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านคิดว่าในการปฏิบัติงานมี สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม					
6. ท่านมีการวางแผนลำดับการปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม					
7. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความ ปลอดภัย					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
8. ท่านรู้สึกว่าการร่วมงานต่างสัญชาติมี ความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
9. ท่านรู้สึกว่าการร่วมงานต่างสัญชาติ ร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จไป ด้วยดี					
10. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของ เพื่อนร่วมงานต่างสัญชาติ					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง มีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีมมากที่สุด

4 หมายถึง มีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีมมาก

3 หมายถึง มีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีมปานกลาง

2 หมายถึง มีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีมน้อย

1 หมายถึง มีประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพต่อการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความไว้วางใจต่อกัน					
1. เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดท่านจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน					
2. สภาพแวดล้อมของการทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร					
3. องค์กรมีการจัดกิจกรรมแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ					
4. การมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่สำคัญ					
เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น					
5. เพื่อนร่วมงานทุกคนเต็มใจรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นตามข้อเสนอของท่านเสมอ					
6. การได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่					
7. การมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นเรื่องสำคัญของงาน					
8. การมีอิสระอย่างเต็มที่ในการพูดถึงปัญหากับหัวหน้า					

ประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัว					
10. สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาแล้วนำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน					
11. สมาชิกในทีมสามารถสรุปและแก้ไขปัญหให้ได้ผลตามเป้าหมาย					
การมอบหมายการทำงานตามบทบาทหน้าที่					
12. การกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
13. การทำงานตรงตามความรู้และความสามารถของตนเอง					
14. ความเต็มใจปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอาภานันท์ ดุลยธรรมภักดี
วันเดือนปีเกิด	17 ตุลาคม 2536
อีเมล	arpanun.d@gmail.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จากมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดกรุงเทพฯ สำเร็จมัธยมศึกษาจาก โรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน ปฏิบัติงานในส่วนฝ่ายทรัพยากร บุคคล (Human Resource) ที่บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พ. ศ. 2560-2561 ปฏิบัติงานในส่วนฝ่ายทรัพยากร บุคคล (Human Resource) ที่บริษัท เวิลด์ เอ็นเนอร์จี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ธนาภรณ์ อุดมอมรวัชร อยู่บ้านเลขที่ 35/435
ซอย - ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง บางมด
อำเภอ/เขต ทุ่งครุ จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600202357
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

การศึกษาโครงสร้างและปัจจัยการขับเคลื่อนของธุรกิจบริการสุขภาพดิจิทัลในประเทศไทย
และผลกระทบต่อสังคมไทย โดยมีชื่อ

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์**”)

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

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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ชยาภัสร์ อรรถธรรมเวที ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(จรรยาชยาภัสร์ อรรถธรรมเวที)

ลงชื่อ อัญญา ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

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

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