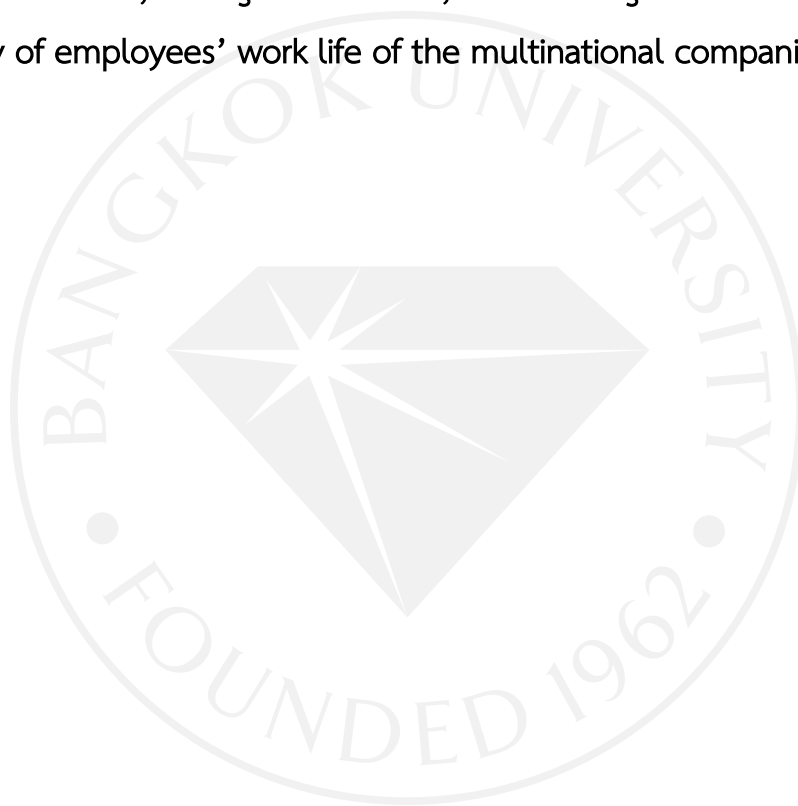


การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผล
ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Cultural Works, Managerial Patterns, and Working Processes affecting the
quality of employees' work life of the multinational companies in Bangkok.



การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพ
ชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Cultural Works, Managerial Patterns, and Working Processes affecting the quality of
employees' work life of the multinational companies in Bangkok.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



© 2559

ณัฐวุฒิ นิกะพรอุดม

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานที่มีผลต่อ
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ญัฐภูมิ นิกพรอุดม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)



(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

4 สิงหาคม 2559

ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพ
ชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร (59 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เรื่อง วัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และ
กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขต
กรุงเทพมหานคร คือ (1) เพื่อศึกษาการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ (2) เพื่อศึกษาการศึกษารูปแบบการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต
การทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ และ (3) เพื่อศึกษาการศึกษากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อ
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อ
นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าสถิติ
ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ในด้านการ
ใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษารูปแบบการบริหารงาน ในด้านการเลื่อน
ตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษากระบวนการทำงาน ในด้านการนำผล
การประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขต
กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมการทำงาน, รูปแบบการบริหารงาน, กระบวนการทำงาน, คุณภาพชีวิตการ
ทำงาน, บริษัทข้ามชาติ

Nikornpornudom, N. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.
Cultural Works, Managerial Patterns, and Working Processes affecting the quality of employees' work life of the multinational companies in Bangkok. (59 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of the study of cultural works, managerial patterns, and working processes affecting the quality of employees' work life of the multinational companies in Bangkok were to (1) study the influence of cultural works in the multinational companies affecting the quality of employees' work life (2) study the influence of managerial patterns in the multinational companies affecting the quality of employees' work life ; and (3) study the influence of working processes in the multinational companies affecting the quality of employees' work life.

Questionnaires were used as a research tool to collect data which had sample size of 400 people in Bangkok by using the frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that in terms of cultural works: the use of executive power factor ; and instability avoiding factor in the multinational companies affected the quality of employees' work life. In addition, Managerial patterns: position promoted factor ; performance evaluation factor ; and relationship factor in the multinational companies affected the quality of employees' work life. Lastly, working processes: improvement of result evaluation factor in the multinational companies affected the quality of employees' work life by 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Cultural Works, Managerial Patterns, Working Processes, Quality of Employee's Work Life and Multinational Companies.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจารย์ได้อบรม อธิบายแนวทางและให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนช่วยตรวจสอบ ให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณ สำหรับความกรุณา ความรู้ ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนในทุกมิติตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติมิตร ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จรุดไปด้วยดี

ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.4 นิยามคำศัพท์	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	26
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 สมมติฐานการวิจัย	30
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	32
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	37
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	40
5.2 การอภิปรายผล	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	48
ประวัติผู้เขียน	59
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: คุณลักษณะการบริหารแบบสหรัฐอเมริกากับการบริหารแบบญี่ปุ่น	15
ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์ประมวณหาค่าครอนบาร์คแอลฟา	29
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเพศของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	32
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	33
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	33
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	34
ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเงินเดือนของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	34
ตารางที่ 4.6: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	35
ตารางที่ 4.7: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านรูปแบบการทำงาน	35
ตารางที่ 4.8: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน	36
ตารางที่ 4.9: ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	37
ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของตัวแปรรูปแบบการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.12: ค่าอิทธิพลของตัวแปรกระบวนการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร	39

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การทำงานในปัจจุบันมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และผู้คนส่วนใหญ่ใช้เวลาเกือบทั้งหมดไปกับการทำงาน ถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญยิ่งกับการทำงานในปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เดินไปข้างหน้าจนสำเร็จ ทุกวันนี้คนทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ทำงานให้ได้มาซึ่งเงินตราหรือค่าตอบแทนมาใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการเลือกทำงานในองค์กรหรือบริษัทที่มีความมั่นคงจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง ซึ่งในปัจจุบันได้มีบริษัทข้ามชาติจำนวนมากเข้ามาลงทุนหรือเปิดกิจการในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และการเข้ามาลงทุนของบริษัทข้ามชาติถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศ ทั้งนี้บริษัทข้ามชาติจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน หากบริษัทหรือองค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่บรรดาพนักงานได้ บริษัทนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ ดังนั้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ เพราะคุณภาพชีวิตจะส่งผลต่อการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งก็คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท หากบริษัททุกบริษัทคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2540)

สำหรับวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละบริษัทมีความแตกต่างกันออกไป ในเรื่องของวิธีการทำงาน การทำงานเป็นกลุ่ม การจัดองค์การ การพัฒนาและการใช้กำลังคนเพื่อการทำงาน การใช้อำนาจของผู้บริหารและการคำนึงถึงสวัสดิภาพ ความเจริญของส่วนรวมในการทำงาน และการทำงานเพื่อการดำรงอยู่ทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ จุดมุ่งหมายหลักของการทำงาน คือ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดี สร้างรายได้ สันติสุขและฐานะทางเศรษฐกิจ การแสวงหาความพอใจที่ได้แสดงออกถึงความสามารถโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ การตั้งเป้าหมายในการทำงาน ความก้าวหน้าความมั่นคงในหน้าที่การงาน และประการสุดท้ายในวัฒนธรรมการทำงาน คือสร้างให้เกิดความเจริญของส่วนรวมในวงกว้างและระยะยาว แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมการทำงานจะปรากฏค่อนข้างมากในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และวัตถุสิ่งของ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยี ซึ่งในระยะยาวคงจะมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านความคิด

ความรู้สึก และค่านิยม อันเป็นวัฒนธรรมทางจิตใจ ซึ่งลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเหตุหนึ่งของความไม่สมดุลในการดำรงชีพของพนักงานในบริษัทข้ามชาติได้ไม่น้อยในปัจจุบัน (เจลิยว บุรีภักดี, 2529)

สำหรับรูปแบบการบริหารงานของบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยอย่างมากมาย รูปแบบการบริหารงานย่อมต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบและธรรมเนียมของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นทำงานกับบริษัทอเมริกา หรือบริษัทญี่ปุ่น พนักงานต้องปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด จะนำมาซึ่งความราบรื่นในการทำงาน ทั้งนี้การทำงานภายใต้รูปแบบและกฎระเบียบของบริษัทข้ามชาติที่แตกต่างกันนั้น จะสามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงานได้อย่างไร และก่อให้เกิดการยอมรับสิ่งเหล่านั้น ซึ่งหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วจะส่งผลต่อการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน หากบริษัทข้ามชาติเหล่านั้น ไม่สามารถจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงานได้ (สุนันทา เสี่ยงไทย, 2552)

สำหรับกระบวนการทำงานของบริษัทข้ามชาติแต่ละบริษัท บางครั้งจะมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนหรือระบบการทำงานมีหลายขั้นตอน อาจมีส่วนทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานลดลง เพราะบางครั้งพนักงานพบปัญหาในการทำงานหลายอย่าง แต่เมื่อถึงกระบวนการแก้ไขจำเป็นต้องรอให้ผ่านกระบวนการตามขั้นตอน ซึ่งอาจจะไม่ทันเวลา หรือล่าช้าเกินไป ทั้งนี้พนักงานบางคนมีความคิดเห็นว่าเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนการทำงานที่บางครั้งส่งผลให้งานที่พนักงานรับผิดชอบล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนด ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานลดลง และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานได้เช่นเดียวกัน (เสนห์ สุวีธรรมา, 2556)

ดังนั้นวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ และสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทได้ และจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
2. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
3. เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.2.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน ข้อมูลรูปแบบการบริหารงาน และข้อมูลกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 1 เม.ย. 2559 ถึง 30 เม.ย. 2559 จำนวน 400 คน

1.2.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.2.3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. วัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนรวม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านการทำงานร่วมกัน

2. รูปแบบการบริหารงาน ได้แก่ ด้านระยะเวลาจ้าง ด้านลักษณะอาชีพ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์

3. กระบวนการทำงาน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง

1.2.3.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร

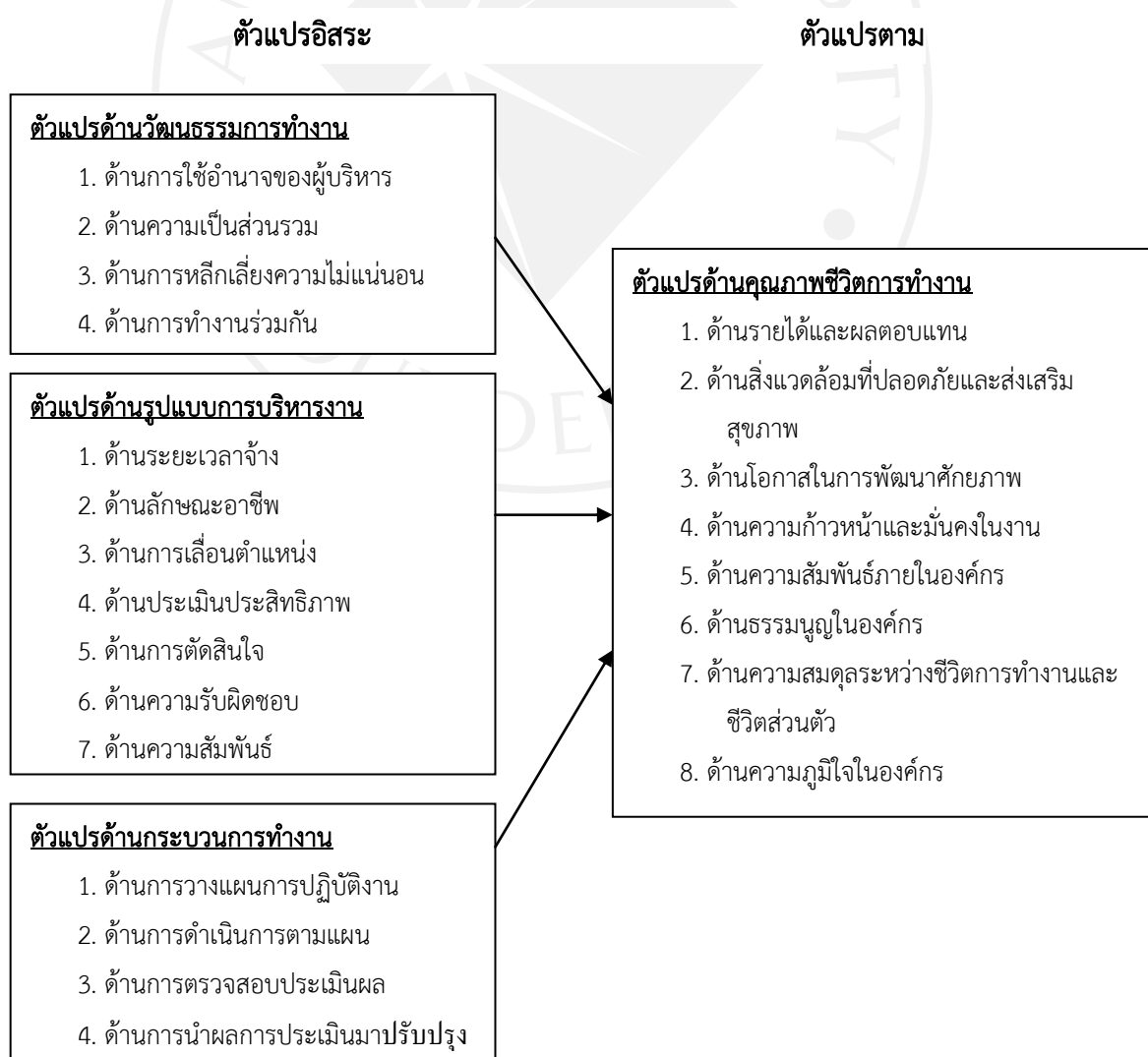
1.2.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก คือ กลุ่มวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนรวม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านการทำงานร่วมกัน ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มวัด

รูปแบบการบริหารงาน ได้แก่ ด้านระยะเวลาจ้าง ด้านลักษณะอาชีพ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มกระบวนการทำงาน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านวัฒนธรรมการทำงาน ตัวแปรด้านรูปแบบการบริหารงาน และตัวแปรด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

1.3 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.3.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

- 1.3.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
- 1.3.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
- 1.3.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1.3.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 1.3.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้
 - 1.3.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1-3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.4 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.4.1 วัฒนธรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ ซึ่งได้แก่ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนรวม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านการทำงานร่วมกัน

1.4.2 รูปแบบการบริหารงาน คือ การจัดการและดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ เป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมทรัพยากรขององค์กร เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งได้แก่ ด้านระยะเวลาจ้าง ด้านลักษณะอาชีพ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์

1.4.3 กระบวนการทำงาน คือ ขั้นตอนการทำงานหรือกิจกรรมที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปฏิบัติการแก้ไข โดยการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ จะมีการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมา

1.4.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน ซึ่งได้แก่ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร

1.4.5 บริษัทข้ามชาติ คือ บริษัทที่มีการผลิตและการตลาดในหลายประเทศ โดยปกติแล้วบริษัทเหล่านั้นจะมีการผลิตในบางประเทศ และนำสินค้าที่ผลิตออกจำหน่ายยังประเทศต่างๆ ผ่านสาขาหรือบริษัทในเครือหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศต่างๆ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.5.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทข้ามชาติได้

1.5.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานของบริษัทข้ามชาติ ให้ได้มาตรฐานตามที่มุ่งหวังไว้

1.5.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนกระบวนการทำงาน
ของบริษัทข้ามชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 วัฒนธรรมการทำงาน

2.2.2 รูปแบบการบริหารงาน

2.2.3 กระบวนการทำงาน

2.2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 เรื่องได้แก่

2.3.1 การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือโดย พรชัย มาลัย พ.ศ. 2555

2.3.2 การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์โดย วิวัฒน์ นีซัง พ.ศ. 2555

2.3.3 การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดย ทศพร จิรกีจวิบูลย์ พ.ศ. 2556

2.3.4 การศึกษาปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานชาวไทย แต่ละระดับในบริษัทญี่ปุ่น กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมลำพูนโดย สุพรรณษา ดิสิงห์ พ.ศ. 2556

2.3.5 การศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิโดย สีขรินทร์ วงษ์อ่อน พ.ศ. 2557

2.3.6 การศึกษาวัฒนธรรมการทำงานองค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาองค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานครโดย วราภรณ์ พรหมทา พ.ศ. 2557

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เพื่อให้การศึกษาวิจัยในประเด็นด้านวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในบริษัทข้ามชาติผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าการศึกษาเพื่อให้เข้าถึงมุมมองทางการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานในบริษัทข้ามชาติในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้วิธีการศึกษาวิจัยโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาเลือกใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในย่านถนนสาทร เขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากย่านถนนสาทรนี้มีบริษัทข้ามชาติจำนวนมากเหมาะสมกับการจะนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาวิจัย อีกทั้งขอบเขตพื้นที่ที่ต้องการศึกษายังเป็นสถานที่ที่ผู้ศึกษาวิจัยสามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้สะดวก (ผจญ เฉลิมสาร, 2540)

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทำงานในปัจจุบันมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และผู้คนส่วนใหญ่ใช้เวลาเกือบทั้งหมดไปกับการทำงาน ถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญยิ่งกับการทำงานในปัจจุบัน ฉะนั้นหากต้องการให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สิ่งจำเป็นที่ควรจะทำให้ความสำคัญก็คือการพุ่งเป้าหมายไปที่วัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ซึ่งหากเราเข้าถึงหรือสามารถเข้าใจวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานได้อย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงาน ในด้านวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานของบริษัทข้ามชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับคุณภาพชีวิตการทำงานของมนุษย์ต่อไป (ผจญ เฉลิมสาร, 2540)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 วัฒนธรรมการทำงาน

ความหมายของวัฒนธรรมในองค์การ

Gordon (1999) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์การมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประติษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การคือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์การ

Moorhead & Griffin (1995) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศีลธรรม ประเพณี เทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อถือ ศรัทธาร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราว และภาษาพิเศษ ฯลฯ

หากมองในทัศนะแคบ วัฒนธรรมจะหมายถึง ระบบอุดมการณ์หรือแนวความคิด ที่เรียนรู้กัน แลกเปลี่ยนกันได้และเป็นแนวทางหรือมาตรฐานสำหรับพฤติกรรมที่เหมาะสมอันควรแก่การประพฤติปฏิบัติ วัฒนธรรมในแง่นี้จึงเป็นเสมือนเครื่องมือเพื่อรักษาและเกื้อกูลความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสภาพแวดล้อม

สำหรับวัฒนธรรมองค์การจะเป็นวัฒนธรรมทั้งระดับกว้างและระดับแคบ คือเป็นทั้งแบบแผนสำหรับพฤติกรรมและแบบแผนของพฤติกรรมซึ่งสมาชิกทั้งหลายในองค์การยึดถือร่วมกัน และสะท้อนความเป็นจริงในองค์การหรือสังคมที่ทุกคนรับรู้และยอมรับอย่างเป็นเอกฉันท์ร่วมกัน หรือไม่แตกต่างกันมากนัก

โดยสรุป วัฒนธรรมองค์การหมายถึงฐานคติพื้นฐานที่มีแบบแผนซึ่งถูกประติษฐ์ค้นพบจากการเรียนรู้โดยกลุ่ม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการปรับตัวและถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์การ

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ยึดตามแนวคิดระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูง และทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสตีด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูง

Ulrich & Beatty (1999) ได้นิยามไว้ว่าระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นการบูรณาการแนว ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มทักษะความสามารถให้กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และจุดมุ่งหมายของระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงคือ การหาความสอดคล้องกันระหว่าง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เทคโนโลยี กระบวนการ โครงสร้าง และสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งความสอดคล้องของระบบการบริหารงานที่มี ประสิทธิภาพสูงจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด โดยเน้นการเชื่อมโยงประสิทธิผลจากภายในไปสู่ภายนอก

Snape & Redman (2010) ได้กล่าวว่าระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นจุดเริ่มต้นของ การศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถูกออกแบบเพื่อให้พนักงานมีทักษะ และความสามารถเพิ่มมากขึ้นจนสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร จากนั้นมา ของระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถสรุปได้ว่า หมายถึง กลุ่มของ การปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสอดคล้องกันภายใน องค์กร และสามารถเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานองค์กร และสามารถสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง

ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede

การศึกษาค้นคว้าความแตกต่างทางวัฒนธรรมของประเทศและองค์กรถูกค้นพบโดยศาสตราจารย์ Hofstede ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงาน 70 ประเทศทั่วโลกในปี ค.ศ. 1967-1973 เพื่อศึกษาจากความแตกต่างของวัฒนธรรมทั่วโลกโดยใช้แบบสำรวจค่านิยมทางวัฒนธรรม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาแบ่งลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนมาจากความคิดเห็นในการทำงานจากองค์กรที่มีวัฒนธรรมในแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน แล้วนำมาพัฒนาเป็นทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede โดยได้อธิบายว่าวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้รูปแบบความคิด ทศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์มีความแตกต่างกัน ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลกเพื่อใช้ศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรม สำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา การตลาด และการจัดการ (Hofstede, 2010)

สำหรับการนำทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede มาประยุกต์ใช้กับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันในแต่ละประเทศ สามารถอธิบายในแต่ละมิติได้ดังนี้

1. การเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance)

การเหลื่อมล้ำของอำนาจเป็นการพิจารณาความเท่าเทียมกันของอำนาจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กรและสถาบัน ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ในการพึ่งพาอาศัยกันของสมาชิกในแต่ละประเทศ โดยการเหลื่อมล้ำของอำนาจสะท้อนให้เห็นถึงการแบ่งแยกคนออกเป็นกลุ่มๆ ตามอำนาจที่แต่ละคนได้มา ซึ่งเกิดจากการจัดลำดับชั้นและความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในประเทศที่มีวัฒนธรรม

การเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง สมาชิกที่อยู่ในระดับต่ำกว่าจะรับคำสั่งและทำหน้าที่เพียงปฏิบัติตามคำสั่งของผู้มี อำนาจสูงกว่าโดยไม่มีข้อสงสัย เนื่องจากสมาชิกในองค์การยอมรับอำนาจสูงสุดของผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเพียงผู้เดียว สำหรับประเทศที่มีวัฒนธรรมการเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ สมาชิกในองค์การยอมรับในความเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้มีอำนาจสูงกว่ายอมรับฟังความคิดเห็นของ สมาชิกที่มีอำนาจต่ำกว่า นอกจากนี้ยังมีการกระจายอำนาจอย่างเท่าเทียมกันระหว่างสมาชิกในองค์การ

2. ความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยม (Individualism - Collectivism)

ความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยมแสดงความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยมซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม โดยวัฒนธรรมที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลจะเป็นสังคมที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะหลวมๆ ให้ความสนใจในเรื่องของตนเองและครอบครัว เน้นให้แต่ละบุคคลแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมโดยไม่ต้องสนใจกลุ่มของตนเอง สำหรับองค์การที่มีวัฒนธรรมความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับการสนับสนุนให้สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม การบรรลุผลสำเร็จมุ่งไปที่ความสำเร็จส่วนบุคคล สำหรับวัฒนธรรมที่มีความเป็นกลุ่มนิยม พบว่ามีโครงสร้างทางสังคมที่แน่นแฟ้น มุ่งให้ความสำคัญกับกลุ่มและการอยู่ร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต้องการการยอมรับจากคนรอบข้างหรือภายในกลุ่มเดียวกัน สำหรับองค์การที่มีวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มนิยมจะมีการตัดสินใจโดยการผ่านความเห็นชอบจากสมาชิกในกลุ่มชอบทำงานเป็นทีม และมีการทำงานที่เน้นความสัมพันธ์แบบพวกพ้อง นอกจากนี้การกระตุ้นหรือการให้รางวัลมีลักษณะการจูงใจแบบกลุ่ม

3. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Certainty Avoidance)

การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนเป็นระดับของการไม่ยอมให้ความไม่แน่นอนเกิดขึ้นหรือการไม่ยอมรับให้ความคิดและพฤติกรรมผิดไปจากปกติ โดยวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง มีแนวโน้มตั้งรับความเสี่ยงหรือพยายามลดความไม่แน่นอนของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับองค์การที่มีวัฒนธรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ มาเป็นกรอบเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม นอกจากนี้การตัดสินใจมีลักษณะเป็นทางการหลีกเลี่ยงการตัดสินใจคนเดียว โดยให้ทีมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นองค์การประเภทนี้จะมีแรงกดดันในการทำงานสูง เนื่องจากเกิดแรงขับจากภายในทำให้พนักงานต้องทำงานหนัก เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน สำหรับองค์การที่มีวัฒนธรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ ผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการตัดสินใจ และสนับสนุนให้พนักงานกล้าตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ดังนั้นองค์การประเภทนี้ย่อมก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นในองค์การ

4. ความเป็นชายกับความเป็นหญิง (Masculinity - Femininity)

ความเป็นชายกับความเป็นหญิงเป็นขอบเขตของการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทเพศ โดยวัฒนธรรมที่มีลักษณะความเป็นชายจะให้ความสำคัญกับความสำเร็จและการแข่งขัน ความสำเร็จขึ้นอยู่กับวัตถุสิ่งของและเงิน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูงในองค์กร มีการจูงใจด้วยเงินและสิ่งของ การประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัลหรือโบนัสขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ดังนั้นพนักงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมความเป็นชายมักคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับวัฒนธรรมที่มีความเป็นหญิง เน้นการให้ความสำคัญกับคนอื่นซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยองค์กรที่มีวัฒนธรรมความเป็นหญิงมักให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา วิธีการแก้ปัญหาในองค์กรมักใช้วิธีการเจรจา ประนีประนอมกัน ส่วนการจูงใจ หรือให้รางวัลเน้นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้นพนักงานในองค์กรที่มีความเป็นหญิงมักให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5. การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (Long Term Orientation)

การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตซึ่งมาจากวัฒนธรรม ตะวันออก วัฒนธรรมที่มีการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวจะให้ความสำคัญกับอนาคต โดยเน้นการประกอบคุณงามความดีเพื่อผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คนในวัฒนธรรมนี้จะมีอัตราการออมสูง เป็นคนมัธยัสถ์ และมีความอดทน โดยองค์กรที่มีวัฒนธรรมมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวจะมีการวางแผนล่วงหน้าในการทำงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในอนาคต และให้ความสำคัญกับผลกำไรในระยะยาวจึงเน้นการลงทุนในระยะยาว ส่วนวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้นจะให้ความสำคัญกับปัจจุบัน มีความเชื่อในความจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโดยองค์กรที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น จะคำนึงถึงการปกป้องสิทธิของตนเอง มุ่งเน้นผลตอบแทนในระยะสั้น ดังนั้นการให้รางวัลจึงคำนึงถึงความสามารถของพนักงานแต่ละคน

จากทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede สามารถสรุปได้ว่า มิติทางวัฒนธรรมทั้ง 5 มิติที่มีอิทธิพลต่อแนวความคิด ทักษะคติ ตลอดจนพฤติกรรมในการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันไป และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศอีกด้วย ทำให้อิทธิพลทางวัฒนธรรมนำไปสู่แนวคิดที่ว่าคนในประเทศที่มีวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีการตอบสนองที่แตกต่างกันในแต่ละ มิติ แต่การศึกษาที่มีอยู่กลับพบว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมยังคงเป็นปัญหาที่หลายองค์กรกำลังเผชิญอยู่ โดยเฉพาะการนำมาประยุกต์ใช้ในบริษัทข้ามชาติ ทั้งนี้เพราะการศึกษาก่อนหน้านี้ยังไม่ได้มีการรวบรวมการนำการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกนำมาใช้ในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นการบูรณาการทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้จึงทำเพื่อศึกษาระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันได้

2.2.2 รูปแบบการบริหารงาน

แนวคิดทฤษฎี Z

Ouchi (1981) ได้พัฒนาทฤษฎี Z ขึ้น หลังจากศึกษาวิธีการบริหารของบริษัทของอเมริกา และญี่ปุ่นที่ดำเนินงานอยู่ใน 2 ประเทศ และได้อธิบายวิธีการบริหารประเภทแรกว่า เป็นทฤษฎี A (อเมริกา) เพราะว่าวิธีการที่ใช้เป็นแบบฉบับของอเมริกา ซึ่งจะมุ่งความรับผิดชอบ และการตัดสินใจของบุคคล แต่จะไม่ผูกพันกับการจ้างงานระยะยาว และได้อธิบายวิธีการบริหารงานประเภทที่ 2 ว่าเป็นทฤษฎี J (ญี่ปุ่น) เพราะว่าวิธีการที่ใช้เป็นแบบฉบับของญี่ปุ่น เป็นวิธีการบริหารที่มีคุณลักษณะของการจ้างตลอดชีพ มีความรับผิดชอบร่วมกัน และการตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกัน ทฤษฎี Z จะเป็นลักษณะการผสมผสาน ทั้งสองวิธีการคือทั้งแบบอเมริกาและญี่ปุ่น มีการรวมทั้งความผูกพันต่อการจ้างงานระยะยาว ความรับผิดชอบของบุคคล และความเห็นพ้องต้องกัน โดยบริษัทของอเมริกาที่มีการบริหารแบบทฤษฎี Z จะพัฒนารูปแบบการบริหารที่มีคุณลักษณะของญี่ปุ่นไว้ด้วย (Ouchi, 1981)

คุณลักษณะที่สำคัญของทฤษฎี Z คือ

1. ระยะเวลาจ้างงานเป็นไปตลอดชีวิต
2. ลักษณะงานอาชีพต้องให้เรียนรู้หลาย ๆ ด้าน
3. การเลื่อนตำแหน่งไม่จำเป็นรอรระยะเวลา 10 ปี
4. การประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นการทำงานเป็นทีม
5. การตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจและรวมอำนาจตามสถานการณ์
6. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรมีเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีอิสระในความคิดของตนเอง
7. การบริหาร ใช้ระบบแบบมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2.1: คุณลักษณะการบริหารแบบสหรัฐอเมริกากับการบริหารแบบญี่ปุ่น

ลักษณะ	ระบบอเมริกา	ระบบญี่ปุ่น
1. ระยะเวลาจ้าง	การจ้างงานระยะสั้น	การจ้างงานระยะยาว
2. ลักษณะอาชีพ	สายอาชีพงานเฉพาะด้าน	สายอาชีพงานที่ไม่เฉพาะด้าน
3. การเลื่อนตำแหน่ง	การประเมินผล/เลื่อนตำแหน่งรวดเร็ว	การประเมินผล/เลื่อนตำแหน่งช้า
4. ประเมินประสิทธิภาพ	การควบคุมชัดเจนและเป็นทางการ	การควบคุมไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ
5. การตัดสินใจ	การตัดสินใจจะทำเฉพาะกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น	การตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกัน
6. ความรับผิดชอบ	รับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ของบุคคลเท่านั้น	ความรับผิดชอบร่วมกัน
7. ความสัมพันธ์	มีโอกาสในความสัมพันธ์ต่อเมื่อทำงานร่วมกันเท่านั้น	การให้ความสำคัญกับบุคคลทุกด้าน (รวมทั้งชีวิตครอบครัว)

ที่มา: Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: how American business can meet the Japanese challenge*. Retrieved from <http://adisony.blogspot.com/2012/10/william-g-ouchi.html>.

การค้นหาคำเป็นเลิศของ Peters & Waterman

Peters & Waterman (1982) ที่ปรึกษาทางการบริหารได้จัดพิมพ์หนังสือชื่อ *In Search of Excellence* ทำให้ผู้บริหารเริ่มต้นหาทางเลียนแบบบุคคลและบริษัท ที่นำมากล่าวเช่น จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน และแมคโดนัลด์ เป็นต้น โดยได้คุณลักษณะที่โดดเด่นของบริษัทเหล่านั้น หนังสือเล่มนี้เป็นวิธีการศึกษาการบริหารอย่างหนึ่ง ได้รับการยอมรับจากนักบริหาร ประชาชนทั่วไป ภายใต้การวิจัยของเขาได้นำเสนอความคล้ายคลึงของ บริษัทที่มีอธิบายถึงความสำเร็จได้

คุณสมบัติของบริษัทเหล่านั้น มีระดับไม่เท่ากัน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การมุ่งการกระทำ
2. การอยู่ใกล้ชิดลูกค้า
3. ความเป็นอิสระและการเป็นผู้ประกอบการ
4. การเพิ่มประสิทธิภาพโดยบุคคล
5. การสัมผัสและการผลักดันด้วยคำนิยาม
6. การดำเนินธุรกิจที่เชี่ยวชาญ
7. โครงสร้างที่เรียบง่าย พนักงานอำนวยการน้อย
8. การเข้มงวดและการผ่อนปรนในขณะเดียวกัน

การศึกษาของ Peters & Waterman ยังถูกวิจารณ์หลายด้าน แม้ว่าจะมีข้อวิจารณ์ การศึกษาคุณลักษณะทั้ง 8 ประการก็ได้ให้ความหมายอย่างมาก สามารถโต้แย้งการค้นคิดใหม่ การอยู่ใกล้ชิดลูกค้า การเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้คนได้อย่างไร พวกเขาชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการบริหารงานแบบอเมริกัน ที่ทำให้ต่างประเทศมีโอกาสสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้ (Peters & Waterman, 1982)

โดยสรุปแนวคิด หลักการ และทฤษฎีการบริหาร ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น มีการพัฒนาปรับปรุงมาเป็นลำดับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตั้งแต่สมัยก่อนที่จะพัฒนาการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ แบบมนุษยสัมพันธ์ แบบสมัยใหม่ แบบตามสถานการณ์ และมุมมองใหม่ แต่ละวิธีมีส่วนให้ทฤษฎีบริหารมีความชัดเจน และถูกต้องมากขึ้น

2.2.3 กระบวนการทำงาน

วงจรคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการตามแผนด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยนำเสนอแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประวัติความเป็นมา หลักการของวงจรคุณภาพ วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา ดังนี้

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC) ตามแนวคิดของ Deming ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากล และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน

Deming (2004) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจร Deming ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผนด้านการปฏิบัติตามแผนด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนนั้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการทดสอบ เพื่อจัดการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนงาน

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

วงจรคุณภาพเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือเริ่มจากตรวจสอบสภาพการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริงจะทำให้ได้ข้อสรุปว่าต้องดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2542)

Hitoshi (อ้างใน พิษณุณัฐฐา งามมีศรี, 2552) กล่าวถึง การบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ จัดเป็นกิจกรรมการปรับปรุงและการควบคุมที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปฏิบัติการแก้ไข โดยการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ จะมีการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น การควบคุมและการปรับปรุงสามารถอธิบายได้อีกแบบหนึ่งก็คือ การทำการวางแผน การกระทำ การตรวจสอบ และการแก้ไขซ้ำอีก การทำตามวงจรคุณภาพอย่างตั้งใจและถูกต้องจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำจะทำให้เกิดการปรับปรุงและระดับของผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ และงานส่วนใหญ่จะกระทำซ้ำในสิ่งที่เคยทำมาก่อน ถึงแม้ว่างานนั้นจะดูเหมือนว่าเป็นงานใหม่ทั้งหมดก็ยังคงมีส่วนประกอบหลายส่วนที่เหมือนหรือคล้ายกับสิ่งที่เคยทำมาก่อน การปรับปรุงคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการพิจารณาวิธีการของงานที่กระทำซ้ำอย่างระมัดระวังและเป็นระบบตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนมีการแก้ไขความไร้ประสิทธิภาพที่ค้นพบดังนี้

1) การวางแผน (Plan)

การวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญเพียงแต่ว่าส่วนการวางแผนเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าแผนงานไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนงานที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขงานน้อยและกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาแผน โดยปกติปัญหาที่ถูกลำมาแก้ไขเพื่อปรับปรุงนั้นจะประกอบด้วยสาเหตุหลายประการ ในการแก้ปัญหานี้อย่างเป็นระบบ ผู้นำขององค์กรต้องทำการจัดทำและพัฒนาแผนการปรับปรุง และการพัฒนาแผนประกอบด้วย การกำหนดกิจกรรมพื้นฐานที่ต้องการปรับปรุงอย่างชัดเจน แยกกิจกรรมออกตามโครงสร้างองค์กร กระจายส่วนย่อยของกิจกรรมพื้นฐานไปตามฝ่ายต่างๆ

ในองค์กร กำหนดวิธีการประเมินความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนบุคคลที่มีตำแหน่งสูงสุดในองค์กรควรเป็นผู้ตัดสินใจในการมอบหมายงานและวิธีการประเมินผลโดยผ่านการพบปะสนทนากับแต่ละฝ่ายในองค์กร

2) การลงมือปฏิบัติ (Do)

การนำแผนการมาปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนการไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น การสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น มาปฏิบัติ และการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็น

3) การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ต้องมีการประเมินการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

4) การปฏิบัติการแก้ไข (Act)

ขณะเมื่อทำการปฏิบัติการแก้ไขมีความจำเป็นมากที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการจัดปัญหาหรืออาการของปัญหาและการกำจัดสาเหตุ มีงานจำนวนมากที่ทำเป็นประจำในงานชนิดนี้ การกำจัดแค่อาการไม่ได้ช่วยแก้ปัญหามืออยู่ เป็นเพียงแค่การเลื่อนการแก้ปัญหาออกไปเท่านั้น ดังนั้น ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นเพื่อปรับปรุง ต้องมีการชี้แจงบ่งบอกสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปี เพื่อให้มั่นใจและมาตรฐานองค์กร ว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม (เสนอ สุวิธรรมา, 2556)

แนวคิดและทฤษฎี กระบวนการทำงาน PDCA นั้นถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพราะช่วยตอบคำถามในเรื่องกระบวนการทำงานในองค์กรเพื่อความเสถียรสบายในการทำงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้เช่นในเรื่องการขาดความพร้อมในการทำงานความไม่ชำนาญในงานที่ทำเพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดกำลังใจในการทำงานมีการวิเคราะห์แผนก่อนการดำเนินงานตามโครงสร้างงาน มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ มีการกำหนดกฎเกณฑ์การตัดสินใจผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ มีการวางแผนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดงบประมาณการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ ผู้ปฏิบัติงาน มีการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี มีการดำเนินการตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน มีการใช้ข้อมูลจริงเพื่อประเมินและปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ มีการนิเทศระหว่างการทำตามโครงการหรือการสอน มีการตั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล มีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายใน มีการรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลตามแผน มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินงานทุกฝ่าย มีการกำกับตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการตั้งคณะกรรมการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน มีการนำผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อนไปปรับปรุงแก้ไข มีการนำผลประเมินปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง รายงานผลการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ สรุปผลการแก้ไข ปรับปรุงและเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบชัดเจน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2545) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นการกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้นโดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan)

ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของวงจรคุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่นๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้ว จะมีผลทำให้กิจกรรมอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do)

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้นๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้นๆ มาปฏิบัติ และมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็นด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการที่จัดทำขึ้นไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
2. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดเนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ

3. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด

4. ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ
3. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ
4. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ
5. ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Act)

ถ้าความล้มเหลวจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสมสาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ และขั้นตอนที่สำคัญ ก็คือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้บ่งสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

2.2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยมีผู้ให้นิยามและคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้ให้ความหมายไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่าการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสังคม นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

Walton (อ้างใน ภูษณิศรา เมธาธรรมสาร, 2548) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

เน้นแนวความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

Bruce & Blackburn (อ้างใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรชัย มาลัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของบริษัท พุจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของบริษัท พุจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยถึงความสำคัญของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต โดยการทดสอบพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลางเหมือนกัน

วิวัฒน์ นีซัง (2555) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี. เพนท์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้านของ พนักงานระดับปฏิบัติการ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี. เพนท์ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 18-22 ปี อายุ งาน 2-5 ปี รายได้ 8,001-15,000 บาท และมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายโดยมี คุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความภูมิใจองค์กร

ทศพร จิรกิจวิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะ นคร จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้โดยสถิติที (t-test) และสถิติเอฟ (f-test) พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และใช้การ ทดสอบสถิติเชิงพหุ (Multiple linear regression) ทดสอบพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนว ทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

สุพรรณา ตีสิงห์ (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรมองค์กร แบบญี่ปุ่น และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานชาวไทย แต่ ละระดับในบริษัทญี่ปุ่น กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาระดับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรการทำงานแบบญี่ปุ่นที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ วัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของ พนักงานชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น

สิทธิรินทร์ วงษ์อ่อน (2557) ได้ทำการศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และ การจัดการบริหารหลักสูตร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ ศึกษากระบวนการทำงาน ศึกษาการจัดการหลักสูตร เพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชน โดยวิธีการทดสอบทางสถิติเชิง พรรณนาและสถิติเชิงอนุมานผลการศึกษาพบว่า ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ 1. ผู้บริหารมีการกำหนดแนว ทางการบริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา 2. ผู้บริหารแสดงความกระตือรือร้นเมื่อพูด ถึงสิ่งที่ต้องทำ 3. ผู้บริหารทุ่มเทตั้งใจเต็มที่ในการจัดการกับข้อผิดพลาดต่างๆ ด้านกระบวนการ ทำงาน ได้แก่ 1. มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 2. มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน

ฝ่ายต่างๆ 3. มีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายใน 4. มีการนิเทศระหว่างการดำเนินการตามโครงการหรือการสอน ด้านกระบวนการจัดการหลักสูตร ได้แก่ 1. สถานศึกษาของท่านต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้มากน้อยเพียงใด 2. ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีวินัยมีความรับผิดชอบ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และกติกาของสถานศึกษาเพียงใด 3. ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีความรู้และทักษะตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของหลักสูตรเพียงใด

วรารณ พรหมทา (2557) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาขององค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ และหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ด้านลักษณะความเป็นส่วนรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ด้านลักษณะการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและด้านลักษณะการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 6 ส่วนดังนี้

1. ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้
 1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
 3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 4. ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
 5. เงินเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงานประกอบด้วย ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนรวม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านการทำงานร่วมกัน โดยมีระดับแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

4. ข้อมูลรูปแบบการบริหารงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ข้อมูลรูปแบบการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านระยะเวลาจ้าง ด้านลักษณะอาชีพ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ โดยมีระดับแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

5. ข้อมูลกระบวนการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อมูลกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยมีระดับแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

6. ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบ Interval

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| 1. มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 1 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัทข้ามชาติ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.959

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

ตัวแปร	ค่าครอนบาร์คแอลฟา
วัฒนธรรมการทำงาน	.821
รูปแบบการบริหารงาน	.888
กระบวนการทำงาน	.931
คุณภาพชีวิตการทำงาน	.901
รวม	.959

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทข้ามชาติ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากย่านถนนสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในวันที่ 1 เม.ย. 2559 ถึง 30 เม.ย. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทข้ามชาติ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานบริษัทข้ามชาติมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทข้ามชาติ หลังจากพนักงานบริษัทข้ามชาติตอบแบบสอบถามเสร็จจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

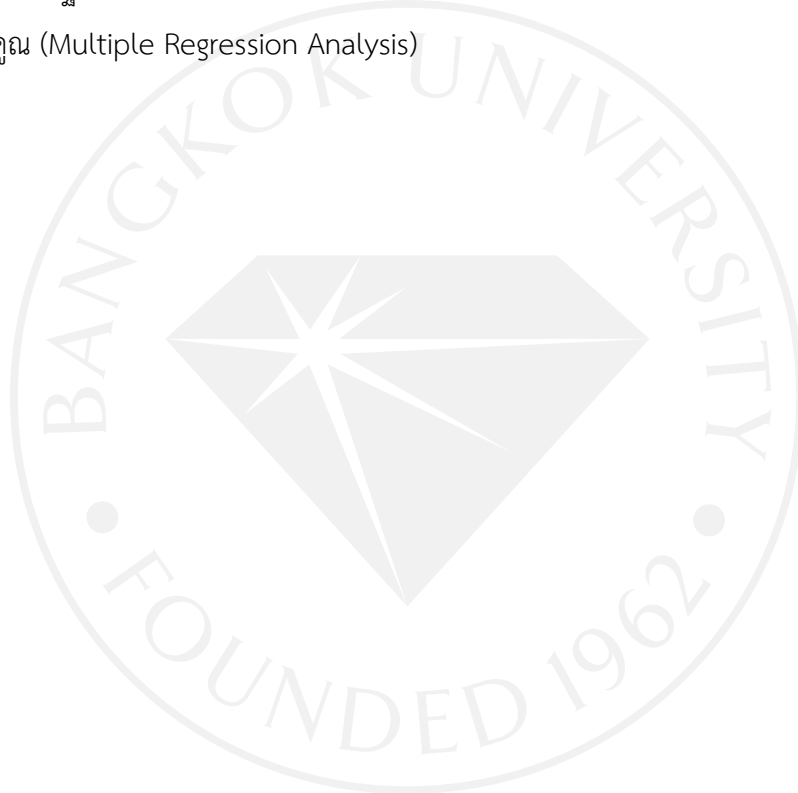
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1-3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1-3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

1. ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลจะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นจะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตจะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเพศของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	37.8
หญิง	249	62.3
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	55	13.8
26 - 30 ปี	196	49.0
31 - 35 ปี	95	23.8
36 - 40 ปี	32	8.0
41 - 45 ปี	18	4.5
มากกว่า 46 ปี	4	1.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 อายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0 อายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนอายุที่น้อยที่สุดได้แก่ อายุมากกว่า 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	336	84.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	64	16.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ปี	57	14.2
4 - 6 ปี	199	49.8
7 - 9 ปี	98	24.5
10 ปีหรือมากกว่า	46	11.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาได้แก่ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยที่สุดได้แก่ 10 ปีหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเงินเดือนของพนักงานบริษัทข้ามชาติ

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	9	2.3
15,000 - 25,000 บาท	211	52.8
25,001 - 35,000 บาท	120	30.0
มากกว่า 35,000 บาท	60	15.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาได้แก่ 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 เงินเดือน มากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนเงินเดือนที่น้อยที่สุดได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4.6: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร	4.25	0.57
2. ด้านความเป็นส่วนรวม	4.14	0.43
3. ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	4.12	0.48
4. ด้านการทำงานร่วมกัน	3.98	0.72

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านวัฒนธรรมการทำงานมีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) ด้านความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.43) ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.48) ด้านการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.7: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านรูปแบบการบริหารงาน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านรูปแบบการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านระยะเวลาจ้าง	3.76	0.71
2. ด้านลักษณะอาชีพ	3.84	0.52
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	3.92	0.75
4. ด้านประเมินประสิทธิภาพ	3.83	0.69
5. ด้านการตัดสินใจ	3.81	0.78
6. ด้านความรับผิดชอบ	4.00	0.58
7. ด้านความสัมพันธ์	3.85	0.92

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านรูปแบบการบริหารงานมีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านรูปแบบการบริหารงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.92) ด้านลักษณะอาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.52) ด้านประเมินประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.69) ด้านการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.78) ด้านระยะเวลาจ้าง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.8: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านกระบวนการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน	4.19	0.58
2. ด้านการดำเนินการตามแผน	4.03	0.50
3. ด้านการตรวจสอบประเมินผล	4.09	0.40
4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง	4.00	0.66

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านกระบวนการทำงานมีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.58) ด้านการตรวจสอบประเมินผล ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.40) ด้านการดำเนินการตามแผน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4.9: ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทข้ามชาติ	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านรายได้และผลตอบแทน	3.87	0.85
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.19	0.79
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	3.84	0.52
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.91	0.70
5. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.82	0.71
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.90	0.71
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ	4.07	0.74
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.10	0.69

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านรายได้และผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.85), ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.79), ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.52), ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.70), ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.71), ด้านธรรมเนียมในองค์กร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.71), ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.74), และด้านความภูมิใจในองค์กร ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69)

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1-3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร	.390	5.967	.000*
2. ด้านความเป็นส่วนรวม	.082	1.205	.229
3. ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.160	3.085	.002*
4. ด้านการทำงานร่วมกัน	-.096	-1.860	.064

$R^2 = 0.191$, F-Value = 24.593, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 สรุปผล พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรรูปแบบการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านรูปแบบการบริหารงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านระยะเวลาจ้าง	-.016	-.304	.761
2. ด้านลักษณะอาชีพ	-.063	-1.093	.275
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.423	7.123	.000*
4. ด้านประเมินประสิทธิภาพ	-.223	-3.186	.002*
5. ด้านการตัดสินใจ	.002	.032	.974
6. ด้านความรับผิดชอบ	.062	1.158	.248
7. ด้านความสัมพันธ์	.246	4.094	.000*

$R^2 = 0.211$, F-Value = 16.230, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 สรุปผล พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบบริหารงาน ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรกระบวนการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านกระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน	.129	1.686	.093
2. ด้านการดำเนินการตามแผน	.116	1.183	.238
3. ด้านการตรวจสอบประเมินผล	-.021	-.242	.809
4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง	.282	4.731	.000*

$R^2 = 0.189$, F-Value = 24.275, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 สรุปผล พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ในด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

5.1.1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3

5.1.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0

5.1.1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.0

5.1.1.4 ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.8

5.1.1.5 เงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.8

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านวัฒนธรรมการทำงานที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความเห็นด้วยมากในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านรูปแบบการบริหารงานที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความเห็นด้วยมากในด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านกระบวนการทำงานที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความเห็นด้วยมากในด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

5.1.1.9 ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: วัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้ 1. ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.000 และ 2. ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.48) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.002

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: รูปแบบการบริหารงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านรูปแบบการบริหารงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้ 1. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.000 2. ด้านประเมินประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.69) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.002 และ 3. ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.92) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.000

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: กระบวนการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านกระบวนการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.66) โดยมีค่ายอมรับสมมติฐานเท่ากับ 0.000

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสัมพันธ์กัน ผลวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระของวัฒนธรรมการทำงานมีค่าความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่สัมพันธ์กัน คือ ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทางวัฒนธรรมของ Hofstede (2010) ที่ได้ทำการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของประเทศและองค์กร โดยได้อธิบายว่าวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้รูปแบบความคิด ทศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงลักษณะวัฒนธรรมพื้นฐานที่จะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะวัฒนธรรม คือ ความแตกต่างของอำนาจในสังคมหรือวัฒนธรรม ความเป็นส่วนตัวกับความเป็นส่วนรวม ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิง การเลี่ยงความไม่แน่นอน และช่องว่างของระยะเวลาการทำงานร่วมกัน จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในวัฒนธรรมการทำงาน ซึ่งสมมติฐานสอดคล้องกับการศึกษาของ วราภรณ์ พรหมทา (2557) ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานองค์กรข้ามชาติที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่าวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ด้านลักษณะการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารงาน ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารงานมีค่าความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่สัมพันธ์กัน คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารของบริษัของอเมริกา, ญี่ปุ่น และทฤษฎี Z จะเป็นลักษณะการผสมผสานทั้งสองวิธีการคือทั้งแบบอเมริกาและญี่ปุ่นของ Ouchi (1981) ซึ่งสามารถแสดงถึงรูปแบบการบริหารงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านระยะเวลาจ้าง ด้านลักษณะอาชีพ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในรูปแบบการ

บริหารงาน ซึ่งสมมติฐานสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณา ดิสิงห์ (2556) ศึกษาในระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรการทำงานแบบญี่ปุ่นที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานชาวไทย แต่ละระดับในบริษัทญี่ปุ่น กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมลำพูน การศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ในด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสัมพันธ์กัน ผลวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระของกระบวนการทำงานมีค่าความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่สัมพันธ์กัน คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Deming (2004) การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจร Deming ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบและด้านการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงทฤษฎีของ Hitoshi (1997) ได้กล่าวถึงการบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ จัดเป็นกิจกรรมการปรับปรุงและการควบคุมที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และและด้านการปฏิบัติการแก้ไข การทำตามวงจรคุณภาพอย่างตั้งใจและถูกต้องจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิขรินทร์ วงษ์อ่อน (2557) ศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ การศึกษาพบว่า กระบวนการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงาน มีค่ายอมรับสมมุติฐานเท่ากับ 0.000

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

วัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งในปัจจุบันได้มีบริษัทข้ามชาติจำนวนมากเข้ามาลงทุนหรือเปิดกิจการในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และการเข้ามาลงทุนของบริษัทข้ามชาติถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาศรษฐกิจในประเทศ ทั้งนี้บริษัทข้ามชาติจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน หากบริษัทหรือองค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่บรรดาพนักงานได้ บริษัทนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จ โดยประเด็นที่เสนอแนะจะสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ เช่น ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ผู้บริหารควรใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม จะทำให้พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี หรือในด้านการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเช่นกัน การเลื่อนตำแหน่งควรมีการจัดการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามลำดับขั้นอย่างเหมาะสม ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งนั้นจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนั้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ เพราะคุณภาพชีวิตจะส่งผลต่อการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งก็คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้เห็นถึงจุดสำคัญ และจุดบกพร่องของการทำงาน เพื่อที่จะแก้ไขปรับเปลี่ยนคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง หากบริษัททุกบริษัทคำนึงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศชาติในอนาคตต่อไป

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 งานวิจัยนี้สามารถเป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ และคาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.2.2 งานวิจัยนี้สามารถเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันของ

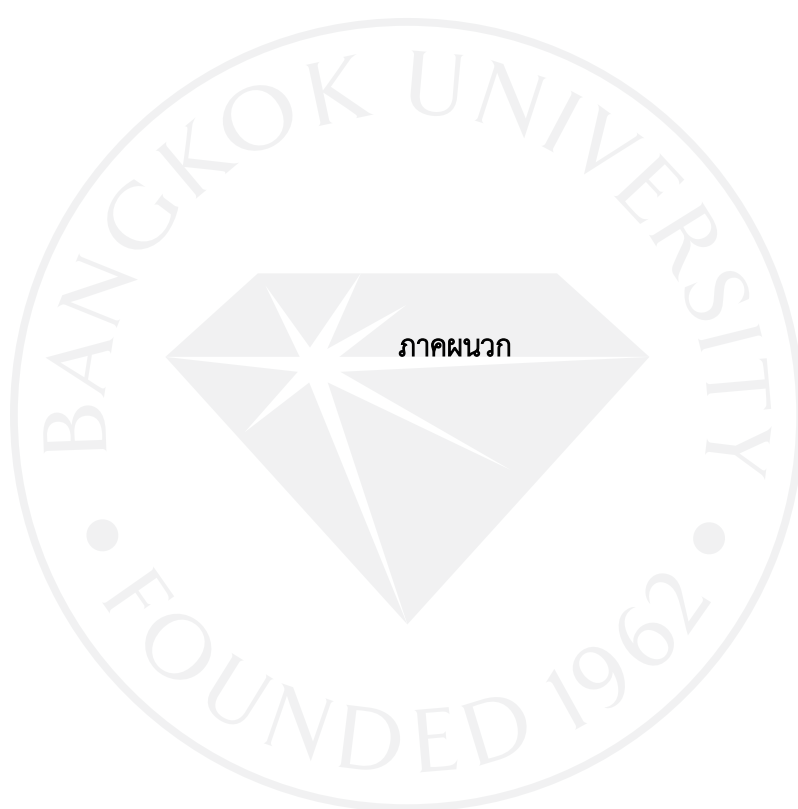
พนักงาน เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อันจะนำไปสู่
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- เฉลียว บุรีภักดิ์. (2529). *วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย*. สืบค้นจาก <http://www.culture.go.th>
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชัย มาลัย. (2555). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญ์ณัฐา งามมีศรี. (2552). *การประเมินโครงการพัฒนาความปลอดภัยทางด้านอาหารในโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข*. ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทมินิแบไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูษนิศา เมธาธรรมสาร. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรารณ พรหมทา. (2557). *การศึกษาวรรณกรรมการทำงานองค์กรข้ามชาติ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาองค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เนตรนิมิตการพิมพ์.
- วิวัฒน์ นิซัง. (2555). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วน จำกัด ซี.บี. เพนท์*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไช.
- สมศักดิ์ สันธะเวชญ์. (2542). *มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไท่พัฒนาพานิช.

- ลิขรินทร์ วงษ์อ่อน. (2557). *การศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนันทา เสี่ยงไทย. (2552). *วัฒนธรรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น: การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพรรณา ตีสิงห์. (2556). *การศึกษาศักยภาพกระตุ้นให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น และศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานชาวไทย แต่ละระดับในบริษัทญี่ปุ่น กรณีศึกษานิตยสารอุตสาหกรรมลำพูน*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสนห์ สุวิธรรมา. (2556). *หลักการของวงจรคุณภาพ*. สืบค้นจาก <http://www.suphan.dusit.ac.th/ins/PDCA.pdf>.
- Brockbank, W., Ulrich, D., & Beatty R. (1999). *The professional development: Creating the future creators at the University of Michigan Business School*. Retrieved from https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/34581/5_ftp.pdf?sequence=1.
- Gordon, J.R. (1999). *Organizational behavior : A diagnostic approach* (6th ed.). Saddle River, NJ: Prentice Hall International.
- Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind: Intercultural cooperation and its importance for survival*. New York: McGraw-Hill.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: how American business can meet the Japanese challenge*. Retrieved from <http://adisony.blogspot.com/2012/10/william-g-ouchi.html>.
- Peter, T.J., & Waterman, R.H. Jr. (1982). *In search of excellence: Lessons from America's*. New York: Warner Books.
- Snape, E., & Redman, T. (2010). *HRM practices, Organizational citizenship behavior and performance: A multi-level analysis*. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6486.2009.00911.x/abstract>.





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มี
ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง วัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบ
การบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้าม
ชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัทข้ามชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้
ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และ
ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทข้ามชาติทุกท่าน ที่กรุณา
สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 ☐ 26 - 30 ปี

2.3 ☐ 31 - 35 ปี

2.4 ☐ 36 - 40 ปี

2.5 ☐ 41 - 45 ปี

2.6 ☐ มากกว่า 46 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.3 ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

4.1 ☐ 1 - 3 ปี

4.2 ☐ 4 - 6 ปี

4.3 ☐ 7 - 9 ปี

4.4 ☐ 10 ปีหรือมากกว่า

5. เงินเดือน

5.1 ☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

5.2 ☐ 15,000 - 25,000 บาท

5.3 ☐ 25,001 - 35,000 บาท

5.4 ☐ มากกว่า 35,000 บาท

ตอนที่ 2 วัฒนธรรมการทำงาน

คำชี้แจง วัฒนธรรมการทำงานต่อไปนี้ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

วัฒนธรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. ด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร					
1.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบโดยดูจากความเหมาะสม					
1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสพนักงานได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม					
1.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้สวัสดิการรางวัล กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน					
2. ด้านความเป็นส่วนรวม					
2.1 พนักงานบริษัทของท่านมีการวางแผนการ หรือประชุมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ					
2.2 บริษัทของท่านมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.3 พนักงานในบริษัทของท่านให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว					

3. ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน					
3.1 บริษัทของท่านเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงและมีสถานการณ์ทางการเงินเป็นที่ยอมรับของสาธารณะชนทั่วไป					
3.2 บริษัทของท่านมีข้อกำหนด กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อป้องกันความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในบริษัท					
3.3 บริษัทของท่านมีการใช้มติของกลุ่มในการตัดสินใจเป็นหลัก เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับบริษัท					
4. ด้านการทำงานร่วมกัน					
4.1 บริษัทของท่านมีการใช้ภาษาอังกฤษในการประสานงานเพื่อให้สะดวกในการติดต่อสื่อสาร					
4.2 บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมภายในด้านมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัท					
4.3 บริษัทของท่านมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข					

ตอนที่ 3 รูปแบบการบริหารงาน

คำชี้แจง รูปแบบการบริหารงานต่อไปนี้ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

รูปแบบการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. ด้านระยะเวลาจ้าง					
1.1 บริษัทของท่านมีรูปแบบในการจ้างงาน ระยะยาว ตลอดชีพ					
1.2 บริษัทของท่านมีสวัสดิการบำนาญ จำนวนมากเพียงพอสำหรับชีวิตหลัง เกษียณจากบริษัท					
2. ด้านลักษณะอาชีพ					
2.1 บริษัทของท่านส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ การทำงานในทุกด้านเพื่อผลักดันเป้าหมาย ของบริษัทให้ประสบความสำเร็จ					
2.2 บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้ท่าน หมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างจากเดิม					
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง					
3.1 บริษัทของท่านใช้อายุของการและ ผลงานการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผล เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
3.2 บริษัทของท่านมีลำดับขั้นตอนชัดเจน ในการประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง					

4. ด้านประเมินประสิทธิภาพ					
4.1 บริษัทของท่านมีรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพโดยประเมินภาพรวมทั้งบริษัท					
4.2 บริษัทของท่านมีการให้รางวัลโดยยึดผลงานที่เกิดจากประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเป็นหลัก					
5. ด้านการตัดสินใจ					
5.1 บริษัทของท่านมีรูปแบบในการตัดสินใจโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม					
5.2 บริษัทของท่านมีรูปแบบในการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากความเห็นส่วนใหญ่					
6. ด้านความรับผิดชอบ					
6.1 ท่านให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในใบพรรณนางานของตำแหน่งหน้าที่ที่บริษัทได้จัดทำขึ้น					
6.2 ท่านให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อเป้าหมายการทำงานที่ได้ตั้งไว้ร่วมกันทั้งแผนก					
6.3 บริษัทของท่านมีรูปแบบในการรับผิดชอบต่อร่วมกันทั้งหน่วยงานหรือทั้งบริษัท					
7. ด้านความสัมพันธ์					
7.1 บริษัทของท่านมีความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเสมือนหนึ่งครอบครัวเดียวกัน					
7.2 ท่านมีความสัมพันธ์ระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงานเสมือนหนึ่งครอบครัวเดียวกัน					

ตอนที่ 4 กระบวนการทำงาน

คำชี้แจง กระบวนการทำงานต่อไปนี้ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

กระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน					
1.1 บริษัทของท่านมีการวิเคราะห์แผนก่อน การดำเนินงานตามโครงสร้างของงาน					
1.2 บริษัทของท่านมีการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานอย่างชัดเจน					
1.3 บริษัทของท่านมีการกำหนดกฎเกณฑ์ การตัดสินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ มาตรฐานคุณภาพ					
2. ด้านการดำเนินการตามแผน					
2.1 บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้ความรู้ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ปฏิบัติงาน					
2.2 บริษัทของท่านมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดในแผนปฏิบัติงาน					
2.3 บริษัทของท่านมีการพัฒนาคุณภาพ การจัดการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน แผนการปฏิบัติงาน					
3. ด้านการตรวจสอบประเมินผล					
3.1 บริษัทของท่านมีการจัดระบบ ตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					

3.2 บริษัทของท่านมีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายใน					
3.3 บริษัทของท่านมีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง					
4.1 บริษัทของท่านมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
4.2 บริษัทของท่านมีการรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
4.3 บริษัทของท่านมีการสรุปผลการแก้ไขปรับปรุงและเผยแพร่ให้ทราบอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 5 คุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง คุณภาพชีวิตการทำงานต่อไปนี้ มีผลต่อพนักงานบริษัทข้ามชาติ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับคุณภาพชีวิต				
	มีผลต่อ ระดับ คุณภาพ ชีวิตมาก ที่สุด 5	มีผลต่อ ระดับ คุณภาพ ชีวิตมาก 4	มีผลต่อ ระดับ คุณภาพ ชีวิตปาน กลาง 3	มีผลต่อ ระดับ คุณภาพ ชีวิต น้อย 2	มีผลต่อ ระดับ คุณภาพ ชีวิตน้อย ที่สุด 1
1. ด้านรายได้และผลตอบแทน					
1.1 ท่านได้รับเงินเดือนและผลตอบแทน เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความ รับผิดชอบ					
1.2 ท่านได้รับเงินเดือนและผลตอบแทน เพียงพอสำหรับการดำรงชีพ					
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ					
2.1 บริษัทของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่มี คุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
2.2 บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงาน จัดวางรูปแบบอย่างมีระเบียบ และถูก สุขลักษณะ					
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ					
3.1 ลักษณะงานของท่าน ช่วยให้ท่านได้ เกิดการเรียนรู้					
3.2 ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม โดยการสนับสนุนของบริษัท					

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน					
4.1 บริษัทของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้า					
4.2 ท่านมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
5. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร					
5.1 ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
5.2 ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
6. ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร					
6.1 ท่านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของบริษัทด้วยความเต็มใจ					
6.2 ท่านได้รับการประเมินประสิทธิภาพการทำงานอย่างยุติธรรม					
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
7.1 ระยะเวลาในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
7.2 ท่านสามารถลางานไปพักผ่อนได้อย่างอิสระ					
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร					
8.1 ท่านเต็มใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในบริษัทนี้					
8.2 ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับบริษัท					

_____ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทข้ามชาติทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม_____

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ- สกุล	ณัฐวุฒิ นิกพรอุดม
อีเมล	natthawut.niko@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ประสบการณ์ทำงาน	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญพาณิชยการ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนพระมารดานิจจานุเคราะห์ พ.ศ. 2555-2557 Centre Point Hospitality Co. พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน Intervet (Thailand) Ltd.



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ผศ.ดร. นิกพรอดม อยู่บ้านเลขที่ 639 - 640

ซอย - ถนน แสงสุโขทัย ตำบล/แขวง ท่าม่วง

อำเภอ/เขต ท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570201165

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

การศึกษาค้นคว้ารวมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

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

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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นาย ณัฐพล นิกหรอดม)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อภิธิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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