

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

Job Satisfaction of Expatriate Employees in Bangkok



ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

JOB SATISFATION OF EXPATRIATE EMPLOYEES IN BANGKOK



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2559



© 2560

สุธิรา อัครสาขวิรุณ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สุธีรา อัครสายวิรุณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ชุตีมาวดี ทองจีน)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีพรรณ สุภาวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

สุธีรา อัสวสายวิรุณ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร (82 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ชุติมาวดี ทองจีน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานตามลำดับ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก 3)ทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 82.9

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, วัฒนธรรมไทย, ทัศนคติ, ความพึงพอใจในการทำงาน, พนักงานชาวต่างชาติ

Asawasaiwirun, S. M.B.A., August 2017, Graduate School, Bangkok University.

Job Satisfaction of Expatriate Employees in Bangkok (82 pp.)

Advisor: Chutimavadee Thongjeen, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting job satisfaction of expatriate employees in Bangkok. The samples consisted of 400 people of expatriate employees in Bangkok and multi-stage sampling.

The research instrument was a questionnaire and the data was analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis at the statistically significant level of .05.

The results of the study were: 1) Work motivation of Expatriate Employees in Bangkok, all aspects of motivation are at a high level. Sequential as follows: Work Performance, Career Stability, Interpersonal Relationship, Recognition, Responsibilities, Organization's Policy, Career Benefits and Perks, Career Growth, Management and Working Environment. 2) The opinions about Thai culture of Expatriate Employees in Bangkok were at a high level. 3) The attitudes of Expatriate Employees in Bangkok were at a high level, when considering each section, it was found that. All the answers were at a high level. 4) Job satisfaction of Expatriate Employees in Bangkok was at a high level.

The results of the hypotheses testing were that Work motivation and attitudes have a positive effect on job satisfaction of expatriate employees in Bangkok, at the statistically significant level of .05. It proves that the job satisfaction of expatriate employees in Bangkok by a percentage of 82.9.

Keywords: Work Motivation, Thai Culture, Attitudes, Job Satisfaction, Expatriate Employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา จากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชุตินา วดี ทองจีน ท่านได้สละเวลา ความรู้ แนวคิด คำแนะนำการตรวจทาน แก้ไข รวมถึงข้อเสนอแนะอัน เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา น้องสาวของผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ดูแลอบรม สอนสั่งและส่งเสริมทางด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงใน การทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์ สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และองค์กรที่สนใจ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบ ให้ บิดา มารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณ รวมถึงครู อาจารย์ทุกท่าน ด้วยรักและเคารพ

สุธิรา อัครวสายวิรุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 สมมุติฐานในการวิจัย	5
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	22
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	35
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	38
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	44
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติใน กรุงเทพมหานคร	52
4.4 ทักษะคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	53
4.5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย	54
4.6 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม	55
4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	82
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	41
ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	44
ตารางที่ 4.3: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	45
ตารางที่ 4.4: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	46
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ	46
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	47
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	48
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	48
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน	49
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	49
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพการทำงาน	50
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการบังคับบัญชา	51
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย พนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	52
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย	54
ตารางที่ 4.16: จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย	55
ตารางที่ 4.17: ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	56
ตารางที่ 4.18: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	58



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1: แสดงลำดับชั้นความต้องการของ Maslow	10



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกพัฒนาไปไกล แต่ละประเทศมีการเปิดเสรีให้ชาวต่างชาติ ได้เข้ามาทำงานในประเทศของตนเองมากขึ้น เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ให้ชาวต่างชาติสามารถเข้ามาลงทุนหรือทำงานในประเทศได้ และปัจจุบันประเทศไทยได้จะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้นการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติในที่นี้อาจไม่ได้หมายความถึงแค่ชาวต่างชาติตะวันตก เช่น อเมริกา หรือยุโรป หรือแถบเอเชียตะวันออกเช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลีแต่เพียงอย่างเดียว ยังรวมถึงประชาคมอาเซียนที่เป็นเพื่อนบ้านของประเทศไทยด้วย การเปิดเสรีดังกล่าวส่งผลให้หลายองค์กรเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพทั้งทางด้านการสื่อสาร การศึกษา เทคโนโลยีและแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อเป็นการยกระดับองค์กรและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ด้วยนโยบายก้าวสู่ความเป็นสากลไม่ว่าส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้องค์กรในปัจจุบันตั้งอยู่บนความหลากหลายของพนักงาน ซึ่งความหลากหลายนี้เองที่เป็นประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาภายในองค์กรที่สำคัญหลายประการ เช่น การสื่อสาร ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต ทัศนคติและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นต้น ดังนั้นการบริหารบุคคลภายในองค์กรโดยการทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรจึงได้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นเป็นลำดับ (สุภัทมา ตันตยาภินันท์, 2554)

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จ อย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ คุณภาพของคนในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นองค์กรจึงต้องพบกับความท้าทายใหม่ๆ ในการดึงดูดและรักษา “คน” ที่มีค่าให้อยู่กับองค์กร (รุ่งโรจน์ อรรถานินทร์, 2554) การรักษาผู้มีศักยภาพสูงขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะในขณะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตรการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรไว้ได้ ดังผลการวิจัยของ ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจึงเป็นประเด็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะความพึงพอใจของพนักงานที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน ความตั้งใจและความ

เอาใจใส่ในงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งยังมีแนวโน้มในการลาออกของพนักงานลดลง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การลาออกหรือการหยุดงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น (Gazizoglu & Tansel, 2006) ซึ่งเหตุผลดังกล่าวถือเป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

และจากการวิจัยของ สิริโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 3 เดือนในการปรับตัวเพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย โดยกลยุทธ์ที่พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การพยายามทำตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม โดยผ่านการสังเกต การพูดคุย การเป็นผู้ฟังที่ดีและฟังอย่างตั้งใจ เพื่อพยายามทำความเข้าใจในการทำงานแบบคนไทย อุปสรรคในเรื่องการปรับตัวของพนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการประชุมทำให้ไม่สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและขาดความต่อเนื่องของข้อมูลการประชุมแม้ว่าจะมีล่ามคอยช่วยแปลแล้วก็ตาม อีกทั้งการเก็บความรู้สึกและอารมณ์ของคนไทยที่ไม่แสดงออกอย่างเปิดเผยทำให้ไม่สามารถเข้าใจได้อย่างแท้จริง ดังนั้นแสดงว่าการทำงานของคนต่างชาติต้องมีความสามารถในการปรับตัวค่อนข้างสูง เพราะต้องทำงานร่วมกันภายใต้วัฒนธรรมและแนวความคิดที่แตกต่างกัน เนื่องด้วยพื้นฐานชีวิต ความเป็นอยู่ และสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ส่งผลให้สไตล์การทำงานของคนแต่ละชาติแตกต่างกัน ซึ่งการเปิดใจยอมรับในความแตกต่างของวัฒนธรรมและแนวความคิด พยายามศึกษาเรียนรู้ ปรับตัวเข้าหากัน เพื่อการทำงานที่ราบรื่น จะทำให้พนักงานสามารถเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ในการทำงาน ส่งผลให้มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำงานเกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงาน (แนวทางการทีมงานในองค์กรหลากวัฒนธรรม, 2557)

อย่างไรก็ดีการที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานได้ยังต้องอาศัยองค์ประกอบเชิงทัศนคติอีกประการหนึ่งได้แก่ ความรู้สึกมีสัมฤทธิ์ผล ซึ่งหมายถึงการที่บุคลากรต้องการให้งานของตนสัมฤทธิ์ผลต้องการรู้ว่าเรามีความสามารถและได้ช่วยเหลือองค์กรอย่างแท้จริง ทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดังกล่าวได้แก่ ความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกว่าตนเองกำลังช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมด้วยงานที่ทำและความรู้สึกที่ตนเองเจริญรุ่งเรือง (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2552)

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความก้าวหน้าขององค์กร และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กรหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจังหวัดที่มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่มากที่สุด (อารี จำปากลายเป็น, 2558) โดยศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวต่างชาติ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรม และทัศนคติต่อภาพลักษณ์องค์กร เพื่อ

องค์กรที่มีพนักงานชาวต่างชาติสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามในการวิจัย

- 1.2.1 พนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับใด
- 1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.3.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.3.3 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.3.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.3.5 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านวัฒนธรรม และด้านทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.4.1 ประชากร ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร
- 1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในเขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา และเขตปทุมวัน ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)
- 1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยโดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 1.4.3.1 ตัวแปรต้น คือ
 - (1) แรงจูงใจในการทำงาน
 - (2) วัฒนธรรมไทย
 - (3) ทัศนคติ

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

1.4.4 สถานที่ที่ใช้ศึกษา ได้แก่ บริษัทและสถานทูต ที่ตั้งอยู่ในเขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา และเขตปทุมวัน หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย ศูนย์วัฒนธรรมนานาชาติ

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา กันยายน 2559 - มีนาคม 2560

ระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนมกราคม พ.ศ.2560

1.4.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

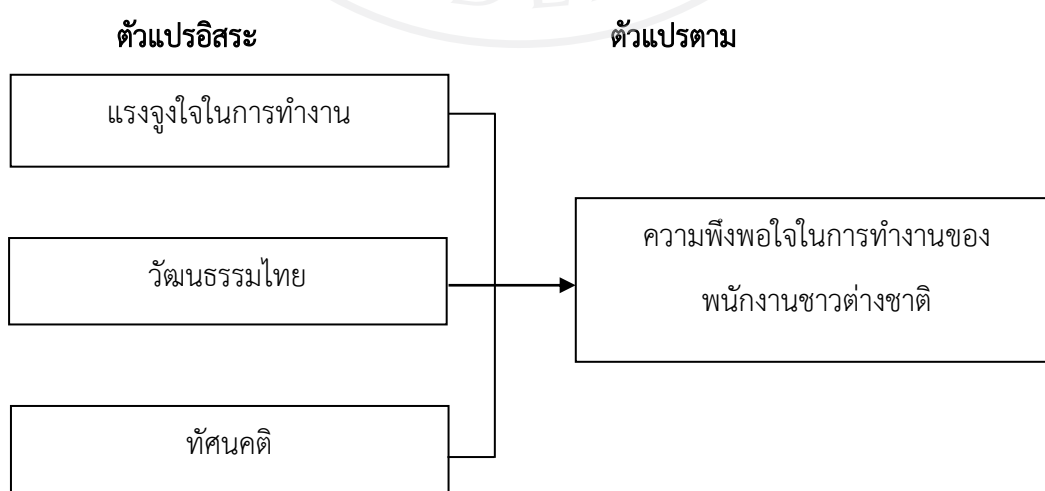
1.5.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ

1.5.2 เพื่อองค์กรที่มีพนักงานชาวต่างชาติสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ

1.5.3 เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.7 สมมุติฐานในการวิจัย

1.7.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

1.7.2 วัฒนธรรมไทยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

1.7.3 ทักษะฝีมือมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานชาวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างชาติที่เป็นพนักงานประจำซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรของภาครัฐหรือเอกชนในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงผลักดันหรือกระบวนการที่องค์กรกระตุ้นให้พนักงานชาวต่างชาติเกิดพฤติกรรมการทำงาน ชยันและทุ่มเทในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดของพนักงาน ซึ่งจะเป็นผลทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพตามมา ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ประกอบด้วย 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่ม ปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ได้จัดให้ มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำหยาให้ลงมือทำเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายและบริหารของหน่วยงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ผลตอบแทนสวัสดิการ หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับ เพิ่มเติม นอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกัน ชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.6 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บริหารในการจัดการ (พรทิพย์ สุติยะ, 2550)

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานชาวต่างชาติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542)

วัฒนธรรมไทย หมายถึง วิถีชีวิตของคนไทยในสังคมไทย ซึ่งเป็นแบบแผนของการประพฤติปฏิบัติที่ฝังงานและการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดในสถานการณ์ต่างๆ ที่สมาชิกในสังคมไทยสามารถรู้ เข้าใจ ชาบซึ้ง ยอมรับ และใช้ปฏิบัติร่วมกันในสังคมไทย (สมบัติ วงศ์สมัย, 2554)

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทย หมายถึง ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทยในสายตาพนักงานชาวต่างชาติที่สังเกตได้จากพฤติกรรมของคนไทย และภาพลักษณ์ที่สัมผัสได้ด้วยตาและประสบการณ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ และ จิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลสามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจเกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (บุญโชค สุคติล, 2542)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

โชติกา ระโส (2555, หน้า 11) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

สำหรับความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน Pinder (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

ปวีณา สินธุปิ่น (2546, หน้า 9) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลทำงานหรือทุ่มเทในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นหรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมือ อย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, หน้า 14) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรม ให้บุคคลกระทำการสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

ประเภทของแรงจูงใจ

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ พบว่า มีการแบ่งประเภทของแรงจูงใจตามลักษณะของการแสดงออกทางพฤติกรรมและตามที่มาของแรงจูงใจไว้ดังนี้ (ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา, 2552, หน้า 13)

1. แบ่งตามที่มาของแรงจูงใจ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจทางกาย (Physiological Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามความต้องการทางร่างกาย ถือเป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดจากร่างกายต้องการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำก็เกิดแรงจูงใจ คือ กระหายที่จะดื่มน้ำ และแสวงหาน้ำดื่ม เป็นต้น ลักษณะของแรงจูงใจทางกาย มีดังนี้

1) แรงจูงใจทางบวกหรือแสวงหา (Positive Supply Motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายมีชีวิตอยู่รอด ชดเชยต่อสิ่งที่ร่างกายขาดไป เช่น ความหิว ความกระหาย และการพักผ่อน เป็นต้น

2) แรงจูงใจทางลบหรือการหลีกเลี่ยง (Negative or Avoid Motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการ เช่น ความเจ็บปวด ความเสียใจ ความสกปรก เป็นต้น

3) แรงจูงใจที่จะดำรงเผ่าพันธุ์ (Species Maintaining Motive) เป็นแรงจูงใจทางธรรมชาติที่ทำให้มีการสืบพันธุ์ เพื่อการสร้างสมาชิกสืบทอดในสังคมต่อไป

1.2 แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคม เช่น การต้องการความรัก การยกย่อง การมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในชีวิตความภาคภูมิใจ ซึ่งแรงจูงใจทางสังคม แบ่งได้ดังนี้

1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด โดยมีความมานะพยายาม ขยัน อดทน เอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งความมุ่งหวัง หรือเป้าหมายไว้สูง และมีความพยายามมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นหรือสังคม บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้สูงมักจะเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม เป็นที่พึ่งพาอาศัยของบุคคลอื่น ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตาโอบอ้อมอารี เห็นใจผู้อื่นเสมอ ซึ่งแรงจูงใจด้านนี้จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ยอมรับนับถือ

3) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นผู้นำของบุคคล ต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นทั่วไป โดยวิธีที่ชอบธรรมและไม่ชอบธรรม เช่น การขยันทำงาน ใช้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ ถือเป็น การได้อำนาจอย่างเป็นธรรม แต่ถ้าได้มาโดยการแย่งชิง คดโกง หรือทำลายล้าง ถือเป็น การได้มาซึ่งอำนาจไม่เป็นธรรม

2. แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ คือ

2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์และมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อมุ่งหวังความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความสำเร็จในการทำกิจกรรมหรือทำงาน จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสุข อุทิศการณ ซึ่ง เป็นแรงจูงใจที่สร้างขึ้น หรือกระทำได้อย่างมาก แต่มีความคงทนถาวร

2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวบุคคล เช่น รางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชมเชย หรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

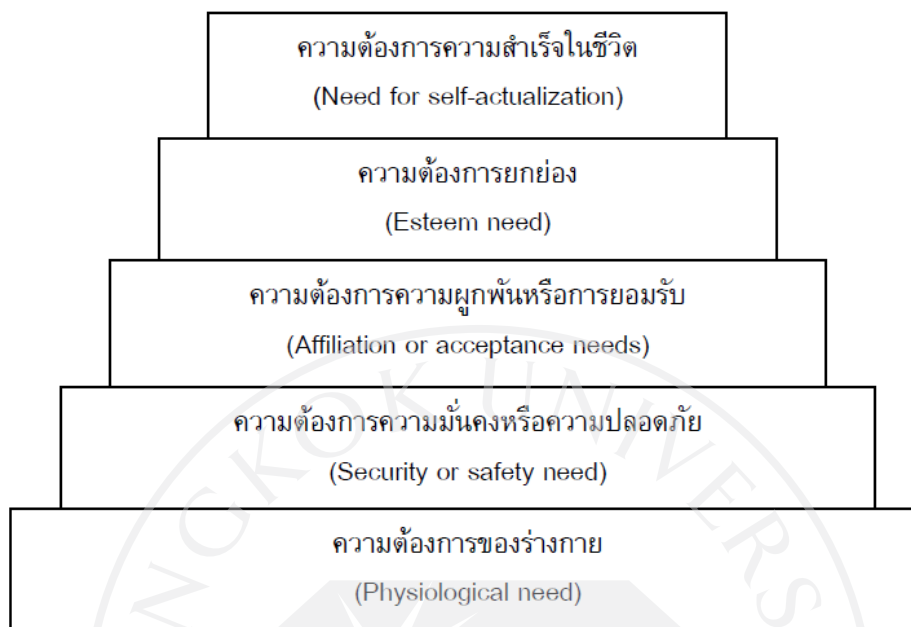
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจจะเป็นเรื่องสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล และเป็นเครื่องมือที่จะกระตุ้นให้เขาแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ จนทำให้มีความสนใจและการศึกษาการจูงใจอย่างหลากหลายจากแนวความคิดระดับพื้นฐานจนถึงระดับที่มีความซับซ้อน ซึ่งมีทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดย Maslow ถือเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย โดย Maslow มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยมีความต้องการจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด ซึ่งเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (แสดงดังรูปที่ 2.1) ซึ่งแต่ละระดับมีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ 2.1: แสดงลำดับชั้นความต้องการของ Maslow



ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม เป็นต้น

1.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) ซึ่งเมื่อแต่ละบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตนเองได้แล้ว ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

1.3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งถือว่าเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคณะ ความต้องการได้รับการยอมรับและการต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) คือ ความต้องการการได้รับการยกย่องและนับถือจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self- Actualization) ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่ง Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 111) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคิลแลนด (McClelland's Needs Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 415 - 416) ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำ

ให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลิแลนดี้ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

- 1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- 2) ต้องการงานที่มีระดับยากพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
- 3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคเคลิแลนดี้ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุติยะ, 2550, หน้า 5) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่ง เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้ คือ

4.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเป็นกลุ่ม ปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้ มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

- 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่ม สร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือหาเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน
- 2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น
- 3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน
- 5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน
- 6) โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น

4.2 ปัจจัยค้ำจุนบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีดังนี้

- 1) นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน
- 3) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 4) สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกัน ชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น
- 5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน
- 6) วิธีการบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บริหารในการจัดการ
- 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษา การทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ในการทำงานระบบใหม่ได้

Herzberg (1959) พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษา จิตใจเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้าง แรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการข่มขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถมีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหลักการของ Herzberg ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

โดยสรุป แรงจูงใจในการทำงานคือ แรงผลักดันหรือกระบวนการที่องค์กรกระตุ้นให้พนักงาน เกิดพฤติกรรมการทำงาน ขยันและทุ่มเทในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดของ พนักงาน ซึ่งจะเป็นผลทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพตามมา และจากแนวคิดทฤษฎี แรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นเครื่องมือในการศึกษา แรงจูงใจของทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับ นำมาใช้ในกลุ่มบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือปัจจัยค้ำจุนมาบ้างแล้วตาม สมควร ทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถจูงใจให้ชาวต่างชาติเกิดการตัดสินใจเข้ามา ปฏิบัติงานในองค์กรในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับ แนวคิดของ Herzberg ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 10 ด้าน

ปัจจัยจูงใจ

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ความรับผิดชอบ
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. นโยบายการบริหารขององค์กร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ความมั่นคงในงาน
4. ผลตอบแทนและสวัสดิการ
5. สภาพการทำงาน
6. วิธีการบังคับบัญชา

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย

วัฒนธรรม หมายถึง แบบแผนและเป็นเครื่องกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในแต่ละ สังคมที่บ่งออกถึงความเจริญและความเสื่อม ตลอดจนวิวัฒนาการความเป็นมา และการดำรงอยู่ของ สังคม สังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นของคู่กัน ประเทศใดมีวัฒนธรรมดีจะส่งผลต่อความเจริญของคนใน สังคม (มณีรัตน์ ปิ่นวิเศษ, 2550) นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกันดังนี้

กลุ่มประชาสัมพันธ์สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม ได้ให้ ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรม หมายถึง วิถีการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เช่น การกินอยู่ การแต่งกาย และหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิต ซึ่งคนส่วนใหญ่ถือปฏิบัติสืบทอดกันมา สามารถเปลี่ยนแปลงไปตาม เงื่อนไขและกาลเวลา (อมรรัตน์ เทพกำปนาท, 2551)

ความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 คำว่า วัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ ดังนั้น สิ่งใดก็ตามหากมีการเจริญขึ้นด้วยการศึกษาอบรมจะอยู่ในขอบข่าย

สุมาลี เจริญชัย (2554) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้ว่า วัฒนธรรม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์สร้างขึ้นมา นับตั้งแต่ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา กฎหมาย ศิลปะ จริยธรรม ตลอดจนวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมเป็นเครื่องมือที่มนุษย์คิดค้นขึ้นมาเพื่อช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ เพราะการจะมีชีวิตอยู่ในโลกนี้ได้มนุษย์จะต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากธรรมชาติและจะต้องรู้จักควบคุมความประพฤติของมนุษย์ด้วยกัน วัฒนธรรม คือ คำตอบที่มนุษย์ในสังคมคิดค้นมาเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้

องค์ประกอบของวัฒนธรรม (สุมาลี เจริญชัย, 2554)

วัฒนธรรมเป็นผลจากการที่มนุษย์ได้เข้าควบคุมธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ให้เกิดการจัดระเบียบทางสังคม ระบบความเชื่อ ศิลปกรรมต่างๆ ค่านิยม ตลอดจนวิทยาการใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิด และพฤติกรรมของมนุษย์ให้ตอบสนองรองรับกับสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันกับสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ ดังนั้นจึงควรจะเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้าง ที่รวมกันแล้วทำให้เกิดรูปแบบของวัฒนธรรมขึ้นมา ซึ่งมีอยู่ 4 ส่วน ดังนี้

1. องค์คติ (Concept) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ความเข้าใจ ตลอดจนอุดมการณ์ต่างๆ เช่นความเชื่อในเรื่องกฎแห่งกรรม ซึ่งเป็นเครื่องชี้เจตนาความเชื่อในเรื่องของการมีผิวเดียวเมียวเดียวที่ถือเป็นขนบธรรมเนียมค่านิยมของสังคมที่บ่งบอกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและดีงามของสังคมไทย ซึ่งควรแก่การยกย่องความเชื่อในเรื่องของการตายและการเกิดใหม่ ความเชื่อในเรื่องของพระเจ้าองค์เดียวหรือหลายองค์ ตลอดจนทัศนคติการยอมรับในสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่ซึ่งแล้วแต่กลุ่มชนจะใช้มาตรฐานใดในการตัดสิน หรือเป็นเครื่องวัดสภาพแวดล้อมของตน

2. องค์การ (Association or Organization) หมายถึง กลุ่มสังคมที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราได้เป็นระเบียบ และมีระบบในการบริหารงานอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสะดวกสบายรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน หรือทำงานและปกครองคนได้อย่างดี เช่น สถาบัน สมาคม สโมสร วัด สภากาชาด สหพันธ์กรรมกร กลุ่มลูกเสือ ครอบครัวยุคใหม่ (องค์การที่เล็กที่สุด) องค์การที่ใหญ่ที่สุดก็คือ องค์การสหประชาชาติ เป็นต้น

3. องค์พิธีการ (Usage) เป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยอมรับกันโดยทั่วไปซึ่งแสดงออกในรูปแบบพิธีกรรมต่างๆ เช่น ประเพณีการโกนผมไฟ พิธีการแต่งงาน การตายหรือพิธีตั้งศพ

4. องค์วัตถุ (Instrumental and Symbolic Objects) คือ วัฒนธรรมทางวัตถุที่มีรูปร่างสามารถมองเห็นสัมผัสและต้องได้ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ในระบบการเกษตรกรรม ระบบการ

อุตสาหกรรม โรงเรียน อาคาร สถานที่ต่างๆ วัด โบสถ์ วิหาร และเครื่องมือเครื่องใช้ทางวัฒนธรรม เช่น คนโทน้ำ จาน ถ้วย และมีด กาน้ำชาตลอดจนผลผลิตของมนุษย์ในทางศิลปกรรม เช่น ภาพเขียน รูปปั้น ส่วนองค์วัตถุที่ไม่มีรูปร่างก็จะเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงสัญลักษณ์ในการติดต่อสื่อความหมาย เช่น ภาษา ตัวเลข มาตราชั่ง ตวง วัด

ความสำคัญของวัฒนธรรม (สุมาลี เจริญชัย, 2554)

1. วัฒนธรรมเป็นเครื่องกำหนดความเจริญหรือความเสื่อมของสังคม และเป็นเครื่องกำหนดชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม
2. การศึกษาวัฒนธรรมจะทำให้เข้าใจชีวิตความเป็นอยู่ ค่านิยมของสังคม เจตคติความคิดเห็นและความเชื่อถือของบุคคลได้อย่างถูกต้อง
3. ทำให้มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและให้ความร่วมมือกันได้
4. ทำให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม เพราะวัฒนธรรมคือกรอบหรือแบบแผนของ การดำรงชีวิต
5. ทำให้มีพฤติกรรมเป็นแบบเดียวกัน
6. ทำให้เข้ากับคนพวกอื่นในสังคมเดียวกันได้
7. ทำให้มนุษย์มีสถานะที่แตกต่างจากสัตว์

ประเภทของวัฒนธรรม (สุมาลี เจริญชัย, 2554)

1. วัฒนธรรมทางวัตถุ (Material Culture) หมายถึง สิ่งของหรือวัตถุอันเกิดจากความคิด และการประดิษฐ์ขึ้นมาของมนุษย์
2. วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ (Non-Material Culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่แสดงออกได้โดย ทักษะ ประเพณี ขนบธรรมเนียม การปฏิบัติสืบต่อกันมาและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มของตน ว่าดีงาม เหมาะสม

ปัจจัยที่ทำให้สังคมต่างๆ มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (สุมาลี เจริญชัย, 2554)

สังคมหนึ่งจะต้องมีวัฒนธรรมหรือวิถีการดำเนินชีวิตเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นเอกลักษณ์ของชาติ สาเหตุที่ทำให้สังคมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีดังนี้

1. ความคิดเห็นและการมองเห็นโลกที่แตกต่างกันไป มนุษย์ทุกแห่งในโลกต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ความเชื่อ ศาสนา การปกครอง เศรษฐกิจ แม้แต่การอบรมเลี้ยงดูเด็ก ตลอดจนการคบค้าสมาคม แต่รูปแบบของสิ่งเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามความคิดเห็นและค่านิยมของแต่ละสังคม
2. สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ที่ต่างกัน
 - มนุษย์ที่อยู่ในเขตนานาก็ต้องพบปัญหาต่างกับมนุษย์ที่อยู่ในเขตร้อน
 - มนุษย์ที่อยู่บนภูเขาย่อมมีปัญหาดังจากมนุษย์ที่อยู่ในที่ลุ่ม

- มนุษย์ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมคล้ายกันอาจมองโลกต่างกัน หรือความแตกต่างของเหตุการณ์ ในประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา

- มนุษย์ที่เกิดในสิ่งแวดล้อมใดก็มักจะคุ้นเคยกับวัฒนธรรมของตน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น มีลักษณะเฉพาะและเปลี่ยนแปลงได้จาก ภายใต้อิทธิพลหรือกระจายมาจากสังคมอื่น

ที่มาของวัฒนธรรมและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรม (กำเนิดวัฒนธรรม, 2543)

เป็นที่ทราบกันแล้วว่า วัฒนธรรมมีในสังคมมนุษย์เท่านั้น สัตว์ไม่มีวัฒนธรรมเหมือนมนุษย์ หรือสร้างวัฒนธรรมขึ้นมาไม่ได้ แต่มีมนุษย์มีวัฒนธรรม หรือสร้างวัฒนธรรมได้นั้น สาเหตุมาจาก เปรียบเทียบกับสัตว์ ในการมองสิ่งต่างๆ มีความสามารถใช่มือและนิ้วอย่างอิสระ มีอายุยืนยาว มีมันสมองที่สามารถคิดค้นเรียนรู้ได้ดี และสามารถถ่ายทอดโดยใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน มีความสามารถในการคิดพิจารณาไตร่ตรอง มีความจำ มีการทดลองค้นคว้า ประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมหรือการอยู่ร่วมกันได้ดี สิ่งเหล่านี้เองจึงทำให้มนุษย์แตกต่างจากสัตว์ สำหรับแนวคิดเรื่องที่มาของวัฒนธรรมนี้ ได้มีผู้รู้ให้แนวคิดแตกแยกออกไปหลายทางด้วยกัน แต่มีแนวความคิดที่สำคัญอยู่ 2 ทางด้วยกัน คือ

1. ทฤษฎี Parallelism ทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่ว่า วัฒนธรรมนั้นเกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ พร้อมกัน เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์คล้ายกันมาก ฉะนั้นจึงมีความคิดที่คล้ายกัน มนุษย์ที่อยู่ในสถานที่ต่างๆ ย่อมสามารถก่อสร้างวัฒนธรรมของตนขึ้นมาได้ จะเห็นได้จากการประดิษฐ์สิ่งของอย่างเดียวกันในสถานที่ต่างกัน จะแตกต่างกันเฉพาะในรูปลักษณะของการประดิษฐ์สิ่งนั้น ๆ เช่น ชุมชนที่อยู่ริมแม่น้ำก็มักจะสร้างเรือเป็นพาหนะในชีวิตประจำวันของตน รูปร่างของเรืออาจจะแตกต่างกัน แต่ประโยชน์ใช้สอยเหมือนกัน

2. ทฤษฎี Diffusionism ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดว่าวัฒนธรรมเกิดจากศูนย์กลางที่ใดที่หนึ่งเพียงแห่งเดียว และแพร่กระจายไปในชุมชนต่าง ๆ อาจเป็นกระบวนการค่อยเป็นค่อยไปหรือแพร่กระจายไปอย่างกว้างขวาง โดยจากการประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ หรือเกิดสถาบันใหม่ โดยที่สถานที่ที่อยู่ใกล้เคียงหรืออยู่ห่างไกลได้นำวัฒนธรรมนั้นไปดัดแปลงใช้จนกระทั่งวัฒนธรรมนั้นแพร่หลายครอบคลุมไปทั่วโลก กลไกของการแพร่กระจายวัฒนธรรมนี้ได้แก่ การอพยพล่าอาณานิคม การทำสงคราม การเผยแพร่ศาสนา การติดต่อการค้าขาย เป็นต้น

วัฒนธรรมไทย

วัฒนธรรมไทย หมายความว่าถึง ลักษณะที่แสดงถึงความเจริญงอกงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความกลมเกลียวก้าวหน้าของประเทศไทย และศีลธรรม (สุมาลี เจริญชัย, 2554) ซึ่งประเภทของวัฒนธรรมไทยมีดังนี้

1. คติธรรม คือ วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับหลักในการดำเนินชีวิต

2. เนติธรรม คือ วัฒนธรรมทางกฎหมาย รวมทั้งระเบียบประเพณีที่ยอมรับนับถือกันว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกับกฎหมาย

3. สหธรรม คือ วัฒนธรรมทางสังคม นอกจากหมายถึงคุณธรรมต่าง ๆ ที่ทำให้คนอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันแล้ว ยังรวมถึงระเบียบมารยาทที่จะติดต่อเกี่ยวข้องกับสังคมทุกชนิด

4. วัตถุธรรม คือ วัฒนธรรมทางวัตถุ เช่นที่เกี่ยวกับการกินที่อยู่ดี เครื่องนุ่งห่ม บ้านเรือน และอื่น ๆ

เอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทย (สุมาลี เจริญชัย, 2554)

1. ความรักอิสรภาพหรือความเป็นไทย
2. การย้าความเป็นตัวของตัวเองหรือปัจเจกบุคคลนิยม
3. ความรู้สึกมักน้อย สันโดษ และพอใจในสิ่งที่มีอยู่
4. การทำบุญและการประกอบการกุศล
5. การย้าการหาความสุขจากชีวิต
6. การย้าการเคารพเชื่อฟังอำนาจ
7. การย้าความสุภาพอ่อนโยนและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
8. ความโอ้อ่า

วัฒนธรรมไทย หมายถึง วิธีชีวิตของคนไทยในสังคมไทย ซึ่งเป็นแบบแผนของการประพฤติปฏิบัติที่ติงงานและการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดในสถานการณ์ต่างๆ ที่สมาชิกในสังคมไทยสามารถรู้ เข้าใจ ชาบซึ้ง ยอมรับ และใช้ปฏิบัติร่วมกันในสังคมไทย (สมบัติ วงศ์สมัย, 2554) ได้แก่

1. ภาษาและวัฒนธรรม หมายถึง ภาษาไทยที่ใช้ในการพูดและการเขียนรวมทั้งงานประพันธ์ที่สร้างสรรค์ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

2. มารยาท หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติระหว่างบุคคลต่อบุคคลที่สังคมยอมรับ ได้แก่ มารยาททางกาย และมารยาททางวาจา

3. การแต่งกาย หมายถึง เครื่องนุ่งห่มที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชาติไทย

4. ประเพณีและพิธีทางศาสนา หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัติในวันสำคัญต่างๆ

5. ศิลปกรรม หมายถึง งานศิลปหัตถกรรม จิตรกรรม สถาปัตยกรรม และประติมากรรม

6. การแสดงและการละเล่น หมายถึง การละเล่นและของเล่นของไทย ดนตรีไทย เพลงไทย ประเภทต่างๆ และศิลปะการแสดงของไทย

วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยในสายตาชาวต่างชาติ

สิโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) ได้ศึกษาการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงานของคนไทยเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการทำงานของประเทศผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. มีรูปแบบการทำงานที่คล้ายคลึงกันกับประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย คือการทำงานหนักในช่วงเวลางาน พอนอกเวลางานก็จะเป็นกันเองไม่แบ่งแยกหัวหน้ากับลูกน้อง

2. มีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกับประเทศอินเดีย สิงคโปร์ ออสเตรเลีย อังกฤษ แอฟริกาใต้ อาร์เจนตินา โดยอ้างถึง วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยในที่ประชุมจะพูดน้อยไม่ชอบแสดงความคิดเห็น ไม่ชอบการทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน ระบบการสั่งงานเป็นลักษณะคำสั่งที่ถ่ายทอดมาจากบนลงล่าง ใช้ความอดทนมากในการหาข้อมูลและสรุปผลโดยอาศัยการจัดการประชุม พฤติกรรมและวินัยการทำงานของคนไทยในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลชาวต่างชาติ มีทั้งส่วนที่เป็นข้อดีและส่วนที่ควรปรับปรุง ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ข้อดี คือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจ อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นกันเอง มีความตั้งใจ

2. ข้อที่ควรปรับปรุง คือ การเข้าทำงานสาย การหันหลังไปคุยกับคนข้างหลังทำให้คนอื่นไม่เห็นหน้าระหว่างสนทนา การสวมยูนิฟอร์มตามกฎของบริษัท

สำหรับการใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการประชุมที่มีพนักงานต่างชาติเข้าร่วมประชุมด้วยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทยกับพนักงานชาวต่างชาติ มีอุปสรรคหลักที่พบ คือ คนไทยมีความกังวลหรือลังเลที่จะเป็นฝ่ายเริ่มก่อน สำเนียงการพูดออกเสียงภาษาอังกฤษของคนไทยซึ่งมีวิธีการแก้ไขปัญหาโดย การพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอทั้งในที่ประชุมและนอกการประชุม การใช้ตัวจดบันทึก (Memo) หรือการใช้อีเมลในการยืนยันความเข้าใจ อีกทั้งพนักงานชาวต่างชาติได้พยายามปรับตัวที่จะเรียนรู้และเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทย เช่น ใช้คำศัพท์ที่คนไทยคุ้นเคยหรือใช้บ่อย เป็นต้น

นอกจากนี้ ดันย จันท์เจ้าฉาย (2556) ได้กล่าวถึงผลการสำรวจมุมมองของชาวต่างชาติกับวิธีการทำงานแบบคนไทย มีดังนี้

1. ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง คนไทยไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือวิธีการใหม่ๆ ส่วนใหญ่มักยึดติดกับความเคยชินแบบเดิมๆ เคยทำอย่างไร ก็ทำอย่างนั้นต่อไป หากมีอะไรใหม่ในองค์กร จะกลายเป็นการสร้างควมรำคาญและมักจะไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร และในบางกรณีอาจถูกต่อต้านด้วย

2. ไม่กล้าโต้แย้ง ในกรณีที่มีการเจรจาเรื่องหนึ่งเรื่องใด และแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยหรืออาจกำลังสูญเสียผลประโยชน์ คนไทยมักจะมีนิสัยขี้เกรงใจ ไม่โต้แย้ง แต่ก็ไม่เห็นด้วย ทำให้อีกฝ่ายเป็นผู้กุมเกมและไม่รู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริง นิสัยเช่นนี้ทำให้ไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เพราะในใจต่อต้านแต่ไม่แสดงออก

3. ไม่พูดสิ่งที่ควรพูด นอกจากจะไม่โต้แย้งแล้ว ในหลายกรณีคนไทยก็มักจะไม่แสดงออก ไม่ถาม ไม่พูดในสิ่งที่ควรพูด เมื่อมีข้อสงสัยหรือมีความคิดดีๆ ก็เก็บงำเอาไว้ ไม่บอกกล่าว

ให้ชัดเจน บางครั้งทำให้เดินไปคนละทิศคนละทาง งานก็ไม่สำเร็จ ความสามารถที่มีก็ไม่ได้นำออกมาใช้อย่างเต็มที่ เช่น เวลามีการประชุมหรือสัมมนาเรื่องใด แทนที่จะซักถามให้เกิดความกระจ่างชัดเจน แต่มักจะนั่งเงียบ แล้วกลับมาครุ่นคิดหรือถามกันเองภายหลัง

4. ความรับผิดชอบ ชาวต่างชาติมองว่าคนไทยมักไม่ทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ตกลงไว้ มักจะเลื่อนออกไป หรือไม่ก็เร่งทำในวินาทีสุดท้ายก่อนถึงกำหนดเวลา ทำให้งานออกมาไม่มีคุณภาพ ประเภทสุขเอาเผากิน และมักจะไม่ยอมตกลงหรือเซ็นยินยอมรับความผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะกลัวการผูกมัด

5. ขาดการวางแผนรองรับปัญหา ส่วนใหญ่คนไทยจะรอให้ปัญหาเกิดก่อน แล้วค่อยมาคิดแก้ไข เป็นการทำงานแบบ Reactive แต่จะไม่วางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มักจะรอให้นายเป็นผู้สั่งลงมาว่าจะให้ดำเนินการต่ออย่างไร

6. บอกแต่ข่าวดี คนไทยจะไม่กล้าบอกข่าวร้ายกับผู้บริหารต่างชาติ มักจะพยายามหาข่าวดีๆ หรือมีวิธีการในการเลี่ยงไม่ตอบตามความเป็นจริง บางครั้งทำให้สถานการณ์ลุกลามใหญ่โตเกินแก้ และบางคนก็มักจะพูดเฉพาะในสิ่งที่เจ้านายอยากฟังเท่านั้น

7. ขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ไม่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้พัฒนาตนเอง เป็นจุดอ่อนอย่างยิ่งของคนไทย เพราะมักจะเก่งแบบศิลปินเดี่ยว ทำงานกับหมู่คณะไม่ค่อยได้ และไม่ชวนช่วยหาวิธีในการฝึกฝน พัฒนาทักษะและความคิดของตนเอง ไม่ว่าจะ เป็นความรอบรู้ทางโลก หรือแม้กระทั่งเรื่องงาน ให้มีการต่อยอดขึ้นไปเรื่อยๆ

8. ไม่มีความซื่อสัตย์ หรือ Integrity ชาวต่างชาติมองว่าคนไทยนิสัยชอบโกหก แม้กระทั่งเรื่องเล็กน้อย เช่น มาสายก็อ้างว่าป่วย ออกไปข้างนอกเวลางาน จึงควรมีความซื่อสัตย์กับตนเองและองค์กรมากกว่านี้

9. ระบบพวกพ้อง คนไทยจะแยกไม่ออกระหว่างพวกพ้องและส่วนรวม มักจะปกป้องคนที่ถือว่าเป็นเพื่อน เป็นพวกเดียวกัน และจะปกป้องทั้งที่รู้ว่า ทำไม่ถูกต้อง แต่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม

10. แยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ชาวต่างชาติมองว่าคนไทยแยกไม่ออกระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มักจะเอามาพัวพันกันตลอดเวลา ชอบบอกรู้เรื่องของคนอื่น และเป็นที่มาของข่าวลือสารพัดชนิดที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานและองค์กร มักจะคุยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป มักลาออกโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามกำหนด แต่คาดหวังผลประโยชน์เต็มที่ เวลาโดนตำหนิเรื่องงาน ก็มักจะนำมาพัวพันเป็นเรื่องส่วนตัว

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมไทย หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิตของคนในสังคมไทย เช่น การกินอยู่ การแต่งกาย และหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิต ที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมหรือเอกลักษณ์ ซึ่งคนส่วนใหญ่ในสังคมถือปฏิบัติสืบทอดกันมา โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขและกาลเวลา และใน

การการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่วัดได้จากพฤติกรรมคนไทยและวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยในมุมมองชาวต่างชาติ เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายของทัศนคติดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม

Newcomb (อ้างใน อรจิรา เนตรอารีย์, 2543, หน้า 35) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ประสบการณ์หรือการเลียนแบบ

ศักดิ์ไทย สุรกิจจวรร (2545, หน้า 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

Newstrom & Devis (2002, p. 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของตนเองอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของตนเอง หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

องค์ประกอบทัศนคติ

Gibson (2000, p. 103) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่ออันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก ของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครูหรือกลุ่มของเพื่อนๆ
2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติ จะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็นและความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะองค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดง

ออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตรให้ความอบอุ่น ก้าวร้าวเป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้นๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้นๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคลหรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณาเพราะวิชาการโฆษณาเป็นการทำให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออกหรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์เพราะเห็นวาทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉยๆ (Neutral Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

ทัศนคติและวิถีการทำงานของคนต่างชาติ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ม.ป.ป.)

1. การทำงานของคนเยอรมัน ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพเป็นที่หนึ่ง

สังคมการทำงานของคนเยอรมันให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นความสมบูรณ์แบบของผลงาน หรือการส่งมอบงานตามกำหนดเวลา ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจากการวางแผนงานที่เป็นระบบ และความตั้งใจทำงานของพนักงาน สไตล์การทำงานของคนเยอรมัน คือ ใช้เวลาทำงานน้อย แต่ได้ผลงานมากอันเนื่องจากการโฟกัสกับงานเป็นอย่างดี ไปจนสำเร็จ และให้ความสำคัญเวลาว่าง โดยชาวเยอรมันถือว่า เวลาว่างคือเวลาว่าง จะไม่ใช้เวลาไปทำเรื่องส่วนตัว การเล่น Social Network เช่น facebook, การจับกลุ่มคุยเล่น และแม้แต่การเช็คอีเมลส่วนตัว เป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้

2. การทำงานของคนอเมริกันเน้นผลลัพธ์

ชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับผลงานและการกระทำ ความไว้วางใจและความเคารพนับถือจะถูกสร้างจากผลงาน มากกว่าความสนิทสนม หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว คนอเมริกันเป็นคนที่มั่นใจในตัวเอง กระตือรือร้น กล้าแสดงออก มองโลกในแง่ดี ชอบทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล และพร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง

3. การทำงานของคนญี่ปุ่น เน้นการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

Kaizen ถือเป็นปรัชญาในการดำเนินธุรกิจอย่างหนึ่งของชาวญี่ปุ่น หรือเราจะเรียกว่าง่ายๆ ได้ว่า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงแต่การวางแผนงาน และลงมือทำ แต่หลังจากงานสำเร็จ พนักงานญี่ปุ่นจะใช้เวลาประเมินผลงานเพื่อดูว่า มีส่วนไหนบ้างที่ต้องแก้ไข และที่สำคัญไปกว่านั้น เราจะทำสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกได้อย่างไร หรือแม้แต่ในกรณีเกิดความผิดพลาด คนญี่ปุ่นก็จะมองว่าเป็นโอกาสที่จะเรียนรู้ และหาข้อปรับปรุงสำหรับงานถัดไป คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานนอกเวลาร่วมกันเป็นทีมจึงเป็นภาพที่เห็นได้บ่อย เพราะความสำเร็จของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของพวกเขา เนื่องจากค่านิยมของชาวญี่ปุ่นที่พนักงานส่วนใหญ่จะทำงานอยู่กับบริษัทเดียวเกือบตลอดชีวิตการทำงาน อย่างไรก็ตาม ในการทำงานร่วมกันย่อมมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ โดยมารยาททางสังคมของชาวญี่ปุ่น คือ การกล้ารับผิดชอบในสิ่งตัวเองกระทำผิด

โดยสรุป ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล โดยเป็นการประเมินค่าจากความรู้สึกที่มีทั้งทางบวกและทางลบ หรือรู้สึกเฉย ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทัศนคติของคนต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยในเรื่องทั่วไปโดยวัดจากความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

องค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีค่านิยมชอบทำงาน มีความสุขและสนุกกับงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Good (1973, p. 320) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

สุวรรณ ภูติวิเศษ (2541, หน้า 12) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในงานปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ชอบหรือพึงพอใจที่ดีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยแรงกายแรงใจและสติปัญญาอย่างเต็มที่

บุญโชค สุตคิด (2542, หน้า 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและ จิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลสามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจเกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

Spector (2000, p. 197 อ้างใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546, หน้า 79) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือกล่าว อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจในกาปฏิบัติงาน คือ ระดับความชอบที่มีต่อตัวงานพนักงานนั่นเอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (1967 อ้างใน หนูนิล ศรีสมบัติ, 2547, หน้า 37-38) กล่าวถึง องค์ประกอบต่าง ของปัจจัยที่เอื้อต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือมั่นคงในการทำงานและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) คือ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่สูงสุด
3. สถานที่ทำงานและการบริหาร (Company and Management) คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน และการำเนินการของสถาบัน
4. รายได้ (Wages) คือ เงินรายได้ประจำ และรายได้ที่หน่วยงานจ่ายตอบแทน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect Of The Job) คือ การได้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานตรงตามต้องการ

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ถ้าการนิเทศงานไม่ดี ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects Of The Job) คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การประสานงานต่างๆ

10. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน

สวัสดิการที่อยู่อาศัย การบริการ การรักษาพยาบาล การบริการ การให้มีวันหยุดต่างๆ

MacLelland (1961, p. 43 อ้างในรัชดา สุทธิวรวิฑูกร, 2544, หน้า 28) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ ผลของการศึกษาสรุปได้ว่าบุคลากรมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จล่วงหน้าได้ด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ

2. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

3. ความต้องการมีอำนาจบารมี ได้แก่ ความต้องการรับผิดชอบบุคคลอื่นต้องการควบคุมและให้คุณโทษแก่ผู้อื่นได้

จากแนวคิดดังกล่าว นักจิตวิทยา และนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีที่ผู้ใช้นิยมใช้คือหลักความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) และการจูงใจ (Motivation) การเสริมแรง (Reinforcement) และทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory)
ซึ่งรายละเอียดของทฤษฎีนี้แสดงในหัวข้อทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2. ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ

Thondike (1911, p. 244 อ้างใน กานดา จันทร์แย้ม, 2540, หน้า 67) กล่าวถึง ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นแนวทางในการปรับพฤติกรรมบุคคลในองค์การเพื่อให้มีพฤติกรรมในแนวทางที่องค์การต้องการ โดยให้สิ่งเสริมแรงที่เหมาะสม ให้คนงานเกิดการเรียนรู้และเชื่อมโยงระหว่างการแสดง

พฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นสามารถนำระบบของสิ่งล่อใจ (Incentive Systems) มาใช้ในพื้นฐานในการจูงใจได้ ดังนี้

สิ่งล่อใจ หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นพลังงานกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมบางอย่างได้อย่างหนึ่งหรือยับยั้งไม่ให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างได้อย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ชนิด สิ่งล่อใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) และสิ่งล่อใจที่ไม่ใช่เงิน (Non- Financial Incentive)

2.1. สิ่งล่อใจที่เป็นเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทน เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงานที่จ่ายให้กับบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมย่อมต้องการให้คนงานมีผลผลิต สุขภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความสนใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องพยายามหาสิ่งจูงใจให้คนงานเพื่อให้สร้างผลผลิตให้บรรลุเป้าหมายยิ่งจูงใจที่ยอมรับมาแต่โบราณแล้วและยอมรับกันอยู่ก็คือ เงิน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้างแรงงาน มีผลตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่เป็นเงินเงื่อนไขการใช้เงินเป็นสิ่งล่อใจ ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1) เงินเป็นตัวเสริมแรงทั่วไป เงินมักจะเกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร และบางครั้งเงินสามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดมาด้วย
- 2) เงินเป็นเครื่องล่อที่มีเงื่อนไขที่นำไปสู่สิ่งอื่นได้ เงินมีความสัมพันธ์กับเครื่องล่ออื่นๆ ที่ไม่ใช่พื้นฐานด้วย เช่น การทำงาน
- 3) เงินเป็นเครื่องลดความวิตกกังวล คนโดยทั่วไปรู้สึกวิตกกังวลเมื่อไม่มีเงิน และรู้สึกสบายเมื่อมีเงิน เงินเป็นตัวลดความวิตกกังวล และทำให้คนรู้สึกดีขึ้น
- 4) เงินเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจ ตามทฤษฎี เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เงินเป็นปัจจัยจำเป็นหรือปัจจัยสุขอนามัยซึ่งเงินจะทำให้บุคคลห่างไกลความไม่พอใจจะมีความพึงพอใจมาก
- 5) เงินเป็นแนวทางของเครื่องเครื่องมือ สำหรับให้ได้มา ซึ่งความปรารถนาของบุคคล วรูม (Vroom) พูดถึงความหมายของเงินในรูปของเครื่องล่อว่า มันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ 2 ประการคือเงินมักถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งความปรารถนาบางอย่าง และความคาดหวังที่จะได้รับเงินรางวัลก็ตามมา เงินจะเป็นเครื่องล่อสำหรับบุคคลที่คิดว่าเงินจะนำไปสู่เป้าหมายสามารถจะทำงานหนักเพื่อจะได้เงินมากขึ้น

2.2 สิ่งล่อใจที่ไม่ใช่เงิน นอกจากเงินแล้วบุคคลยังมีปัจจัยอื่นจูงใจให้คนทำงาน ดัง

- 1) การแข่งขัน จะทำให้คนกระตือรือร้นที่จะทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะให้ผลงานของตนเองมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ความรู้สึกของความมั่นคงความปลอดภัย หมายถึงการไม่ถูกออกงานง่ายๆ โดยขาดหลักประกันโดยมีกำหนดว่าจ้างเป็นรายปี หรืออายุการที่หลักประกันในการทำงาน ค่าตอบแทนเมื่อมีอุบัติเหตุ การประกันชีวิตคนงานที่เสี่ยงชีวิตอันตราย เป็นต้น

- 3) ความรู้สึกก้าวหน้า ผลงานที่ทำให้ผลงานของตัวเองดีขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้นทำให้มีกำลังใจในการทำงาน เพราะเป็นการคาดหวังในชีวิต
- 4) การรู้ผลงาน มีความภาคภูมิใจและดีใจที่เห็นผลงานของตนเองไม่ว่าจะดีหรือเลวเพราะผลงานที่ดีก็เป็นกำลังใจ ส่วนผลงานที่ไม่ดีก็มีโอกาสปรับปรุงแก้ไข
- 5) ฐานะทางสังคม หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นความรู้สึกที่ทำให้ตนเองทำงาน เช่น มีสิทธิในการตัดสินใจและออกเสียงจากการทำงานของกลุ่ม รู้จุดปลายทางของกลุ่ม ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
- 6) การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง ผลตอบแทนหรือคำชมหากผลงานเป็นที่พอใจหรือดีเด่น แต่ขณะเดียวกันก็มีตำหนิเมื่อมีผลเสียเกิดขึ้น คำชมเชยหรือสิ่งที่เป็นรางวัลรวมทั้งการลงโทษล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เปลี่ยนพฤติกรรมได้
- 7) ให้งานที่เหมาะสม หมายถึง ได้ทำงานได้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลในงานตามถนัด ให้งานที่ง่ายหรือไม่ยากจนเกินไป จะได้สามารถในงานที่ดีขึ้น
- 8) การทำให้เกิดความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ รู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความหมายต่อหน่วยงานของตน จะเป็นแรงจูงใจให้คนงานมากขึ้น ดังนั้นการเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน เป็นการสร้างความสำคัญให้เกิดขึ้น
- 9) การลดความซ้ำซากจำเจกับงานที่ทำซ้ำๆ กัน มันจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ จึงควรพยายามสร้างสิ่งที่ไม่ให้เกิดความซ้ำซาก เช่น จัดระบบงานใหม่ จัดโต๊ะทำงานและสถานที่ใหม่ มีดนตรีให้ฟัง เป็นต้น

3. ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ซึ่งทฤษฎีมีลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎี Maslow ที่มุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการและมีกำลังใจปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งรายละเอียดของทฤษฎีนี้แสดงในหัวข้อทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ชอบ เต็มใจทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคลากรจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกซึ่งถูกกระตุ้นโดยองค์กร ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน มีประโยชน์เพื่อลดอัตราการลาออก การขาดงาน การร้องทุกข์ และยังช่วยเพิ่มความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรได้ และจากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ Maslow และ McClelland เป็นเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีพนักงานชาวต่างชาติ

สุภัทมา ตันตยาภินันท์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างภายในองค์กรกับบุคควิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า การใช้วิธีการบริหารที่วางบนพื้นฐานของความแตกต่างจะสามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและความกระตือรือร้นมากขึ้น อีกทั้งการผสมผสานหลากหลายวิธีการจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยอาจสรุปได้ว่าความแตกต่างของมนุษย์เป็นจุดสำคัญ ในการกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ซึ่งการเรียนรู้ความแตกต่างในด้านต่างๆ อย่างละเอียดจะยิ่งช่วยให้สามารถกำหนดวิธีการ บริหารในการพัฒนาศักยภาพบุคคลให้เหมาะสมต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บายศรี เกตุจรรูญ (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบรรเทาความเครียดของพนักงานในองค์กรพหุวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า พหุวัฒนธรรมและความเครียดมีความเกี่ยวข้องกัน มิติทางด้านพหุวัฒนธรรมที่ส่งผลให้พนักงานชาวไทยในองค์กรพหุวัฒนธรรมเกิดความเครียด ประกอบด้วย 1) อุปสรรคด้านภาษา 2) ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวต่างชาติ เช่น ค่านิยมด้านเวลา ค่านิยมในการพึ่งพาตนเอง ค่านิยมในการแสดงความคิดเห็น 3) การแบ่งกลุ่มย่อยและระยะห่างระหว่างพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวต่างชาติ

จำนวนพนักงานชาวต่างชาติในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานชาวต่างชาติโดยการเห็นหน้าค่าตา (Face To Face) รวมถึงบริบทด้านเวลาและสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพนักงานชาวไทยในการกำหนดความหมายองค์กรพหุวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของพนักงานในองค์กรพหุวัฒนธรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตีความและให้ความหมายความเครียดของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรพหุวัฒนธรรม ได้แก่ การรับรู้ความแตกต่างของกลุ่มเชื้อชาติและชาติพันธุ์ การรับรู้ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ตลอดจนการรับรู้และตีความหมายความเครียดจากระยะห่างที่เกิดจากการแบ่งกลุ่มย่อย การขาดการสื่อสาร และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ควรจะเป็นระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ

แนวทางในการจัดการความเครียดและกลยุทธ์การสื่อสารนั้น กล่าวคือ กลยุทธ์การสื่อสารมีทั้งในรูปแบบทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ ได้แก่ การชักชวนให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน นอกองค์กร การจัดรับประทานอาหารร่วมกัน การจัดการสื่อสารแบบเปิดใจ การจัดการที่สาเหตุของปัญหา เช่น การปรับทัศนคติในการทำงานร่วมกัน รวมไปถึงการปรับโครงสร้างนโยบายและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ประเด็นสำคัญคือ การกระตุ้นสภาพแวดล้อมและผลักดันให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานชาวต่างชาติและพนักงานชาวไทย (มิติเชิงวัฒนธรรม) และระหว่างพนักงานระดับหัวหน้าและพนักงานระดับปฏิบัติการ (มิติเชิงโครงสร้างอำนาจ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่าด้านจูงใจมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน 2) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศุภกิตต์ กิจประพทธีกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน 2) ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ประจำ ปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีสถานที่ทำงานอยู่ที่วิทยาลัยราชพฤกษ์ (นนทบุรี) ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่วิทยาลัยราชพฤกษ์ 1 - 2 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ที่ทำงาน สายการปฏิบัติงานประสบการณ์การทำงาน 3) แนวทางการพัฒนาวิทยาลัยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น คือ ควรเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีร่มเงาและหลังคา ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างที่ตั้งหลักกับศูนย์ ควรมีการจัดสัมมนา/การท่องเที่ยวนอกสถานที่ให้กับบุคลากร ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการสอน/การทำงาน เช่น ไมโครโฟน โปรเจ็คเตอร์ คอมพิวเตอร์ และควรมีการปรับปรุงในเรื่องสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ปฎิญา เมืองอินทร์ (2558) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ของ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านเพศ ซึ่งเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในด้านปัจจัยตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พึงพอใจมากที่สุดคือปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ รองลงมาคือความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานตามลำดับส่วนด้านปัจจัยธำรงรักษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือปัจจัยทางด้านตำแหน่งงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชาและ ด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับในภาพรวมประชากรตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เพ็ญพิชชา ล้วนดี (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับคะแนนสูงสุดรองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ระดับแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่ามีความสัมพันธ์ กัน ($p \leq 0.001$) โดยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผู้ที่มีระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นสัดส่วนที่สูงสุด (ร้อยละ 76.22) โรงพยาบาลบ้านแพ้วควรสนับสนุนด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการต่อไป และควรพัฒนาหรือสร้างแรงจูงใจกับพยาบาลในเรื่องนโยบาย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉพาะทางที่เหมาะสมจะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านทัศนคติ

พงศธร จันทรวิโรจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ สถานภาพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ในประเทศไทยแตกต่างกัน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่านิยมของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการดำเนิน ชีวิตของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณภาพ การบริการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทาง มาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อประเทศไทยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชีวินัน ใจสะอาด (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่างวัฒนธรรมและทัศนคติที่มีต่อคนไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่างวัฒนธรรมได้แก่ปัญหาด้านการสื่อสาร สภาพอากาศ อาหารการกิน และวัฒนธรรมอื่นๆ ตามลำดับ สำหรับปัญหาในด้านการสื่อสารนั้นจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่างของภาษาชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นชาวตะวันตกและตะวันออก เมื่อเข้ามาอยู่ในประเทศไทยจะใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล ในการสื่อสารแต่ก็จะมีส่วนหนึ่งที่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้จึงใช้ภาษาท้องถิ่นตน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ในขณะที่มุมมองและทัศนคติของชาวต่างชาติที่มีต่อคนไทย สามารถแบ่งได้เป็นข้อดีและข้อเสีย ซึ่งข้อดีของคนไทยที่ชาวต่างชาติได้แสดงความคิดเห็นคือคนไทยเป็นคนดี มีความเป็นมิตร สุภาพ ใจดี ชอบให้ความช่วยเหลือ แต่ก็มีข้อเสียคือการไม่ตรงต่อเวลา ไม่กล้าแสดงออก ไม่มีความรู้ในวัฒนธรรมของชนชาติอื่นและขาดทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นทัศนคติของชาวต่างชาติที่มีต่อคนไทยไปในทางบวกมากกว่าทางลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อคนไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมไทย

ธัชชา วิทย์วิโรจน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติที่ศึกษาเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปีมากที่สุด มีสัญชาติอเมริกามากที่สุด มากกว่าครึ่งมาจากประเทศในกลุ่มตะวันตกและมีสถานภาพแต่งงานแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้มากกว่า 70,000 บาทต่อเดือน มีระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 1-3 ปี และมากกว่าครึ่งที่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนที่จะเข้ามาพำนักอยู่ในประเทศไทย 2. ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติ 3. ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นตอนการปรับตัวที่แตกต่างกันจะมีความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยแตกต่างกัน โดยผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ขั้นตื่นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์สูง โดยมีอารมณ์สะท้อนถึงความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย และรองลงมา คือ มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ลดลงเมื่อเทียบกับผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 โดยความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ที่ลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 คือ ความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย และรองลงมา คือ ความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทยผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 3 ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage) ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยชาวต่างชาติมีอารมณ์ที่สะท้อนถึงความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทยเพิ่มขึ้นมากที่สุด เช่นเดียวกับความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ในด้านความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย ด้านความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ด้านของการทำงานร่วมกับคนไทย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด ส่วนผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) เป็นจุดที่ความสามารถทางการสื่อสารเกิดจุดสมดุลมากที่สุดระหว่างความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ

สุมิตรา สุวรรณ์เดชา (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหา ความจำเป็น และความต้องการในการใช้ภาษาและวัฒนธรรมไทยของครูอาสาสมัครชาวจีนในโรงเรียนไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ครูอาสาสมัครชาวจีนมีปัญหา ความจำเป็น และความต้องการในการใช้ภาษาไทย 4 ทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) โดยมีปัญหาการใช้ประโยคยาวและซับซ้อน ความจำเป็นการใช้คำศัพท์และประโยคสั้น เพื่อสื่อสารกับครูและนักเรียนชาวไทย การบริหารห้องเรียน กิจกรรมภาษาจีน รวมถึงต้องการใช้ภาษาไทยเพื่ออธิบายวัฒนธรรมจีน 2) ครูอาสาสมัครชาวจีนมีปัญหาและความจำเป็นในการเข้าใจ

ลักษณะการเรียนการสอนของไทยและการใช้ภาษาไทยแสดงมารยาท และต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยในหลายด้าน และ 3) การใช้ภาษาและวัฒนธรรมไทยมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาจีนและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในโรงเรียนไทย นอกจากนี้ ครูอาสาสมัครชาวจีนต้องการให้การจัดการเรียนการสอนภาษาไทยมีลักษณะที่หลากหลายในด้านครูผู้สอนและวิธีการเรียนการสอน



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ชาวต่างชาติที่เป็นพนักงานประจำซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรของภาครัฐหรือเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 95% (มีค่าเท่ากับ 1.96)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดที่ $\pm 5\%$

เมื่อนำมาแทนค่าสูตรได้ผลดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ผลจากการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และได้สำรองเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามไว้ 15 ชุด ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมดสำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยเลือกเขตในกรุงเทพมหานครแบบเจาะจงซึ่งเป็นเขตที่มีจำนวนชาวต่างชาติทำงานอยู่หนาแน่น จำนวน 4 เขต คือ เขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตปทุมวัน และหลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเขตละ 100 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ประกอบไปด้วยคำถามประเภทต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน วิธีการบังคับบัญชา รวมทั้ง 10 ด้าน และแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีแรงจูงใจมากที่สุด
4	มีแรงจูงใจระดับมาก
3	มีแรงจูงใจระดับปานกลาง
2	มีแรงจูงใจระดับน้อย
1	มีแรงจูงใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นระดับมาก
3	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
2	มีความคิดเห็นระดับน้อย
1	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ทักษะติดต่อองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย มี 3 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีทัศนคติระดับมากที่สุด
4	มีทัศนคติระดับมาก
3	มีทัศนคติระดับปานกลาง
2	มีทัศนคติระดับน้อย
1	มีทัศนคติระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยเป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน วิธีการบังคับบัญชา รวมทั้ง 10 ด้าน และแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังต่อไปนี้

3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อกรรมการสอบโครงร่างการศึกษาอิสระ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา การใช้ภาษา และความเที่ยงตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถให้คำตอบต่อการศึกษานี้ได้

3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไข สมบูรณ์แล้ว มาทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.964

แบบสอบถามวัฒนธรรมไทยมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.895

แบบสอบถามทัศนคติมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.897

แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.929

ดังนั้นแสดงว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของแต่ละปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.895 - 0.964 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแสดงว่า คำถามในแบบสอบถามสามารถวัดค่าตัวแปรหลักในการวิจัยอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่สูง สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550)

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานใน เขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา และเขตปทุมวัน จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนมกราคม 2560

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

3.6.2 การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อการแปลผลค่าเฉลี่ยได้

กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้ (วิชิต อุ๋อัน, 2550)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

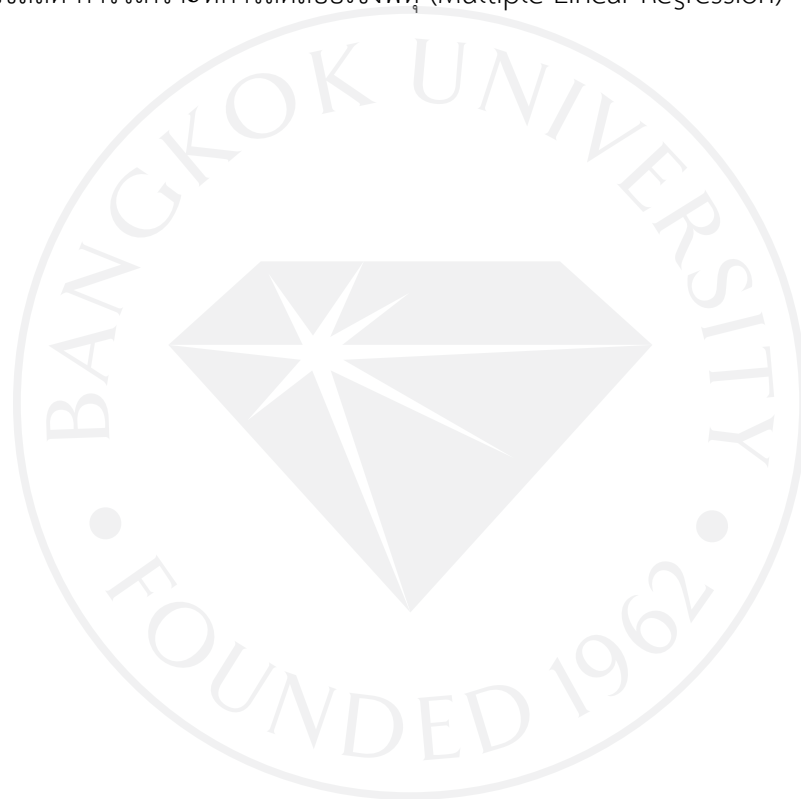
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.6.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมไทย และด้านทัศนคติต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ทศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้จะปรากฏสัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของประชากร

S.D คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

R-square คือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

B, Beta คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

Sig. คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละมีผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	293	73.3
หญิง	107	26.8
อายุ		
20 - 30 ปี	19	4.8
31 - 40 ปี	138	34.5
41 - 50 ปี	184	46.0
51 ปีขึ้นไป	59	14.8
สัญชาติ		
เกาหลี	4	1.0
แคนาดา	9	2.3
จีน	4	1.0
ญี่ปุ่น	11	2.8
เดนมาร์ก	3	0.8
ตุรกี	1	0.3
ไต้หวัน	1	0.3
นอร์เวย์	1	0.3
นิวซีแลนด์	1	0.3
เนเธอร์แลนด์	7	1.8

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (100.0)
ฝรั่งเศส	36	9.0
ฟินแลนด์	1	0.3
มาเลเซีย	5	1.3
เยอรมัน	20	5.0
เวียดนาม	2	0.5
สเปน	1	0.3
สวีตเซอร์แลนด์	12	3.0
สวีเดน	3	0.8
สิงคโปร์	10	2.5
อเมริกา	81	20.3
ออสเตรเลีย	79	19.8
อังกฤษ	87	21.8
อาร์เจนตินา	1	0.3
อิตาลี	8	2.0
อินเดีย	4	1.0
อินโดนีเซีย	2	0.5
อิสราเอล	3	0.8
อิหร่าน	1	0.3
ไอร์แลนด์	1	0.3
ฮ่องกง	1	0.3
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	276	69.0
ปริญญาโท	61	15.3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (100.0)
ปริญญาเอก	18	4.5
อื่นๆ	45	11.3
รายได้ต่อเดือน		
0 - 50,000 บาท	21	5.3
50,001-100,000 บาท	63	15.8
100,001-150,000 บาท	210	52.5
150,000 บาทขึ้นไป	106	26.5
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	4	1.0
1-5 ปี	20	5.0
6- 10 ปี	129	32.3
10 ปีขึ้นไป	247	61.8

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้
เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.3 ส่วนเพศหญิง คิดเป็น
ร้อยละ 26.8

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุ
31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ
4.8

สัญชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ
สัญชาติอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 20.3 และสัญชาติออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิด
เป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.3 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ
ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 100,001-150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ 150,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.5 รายได้ 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ 0 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.3

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ 6- 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 เวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 และไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0

4.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.00	0.596	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.90	0.666	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.88	0.695	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.83	0.756	มาก
5. ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	3.84	0.741	มาก
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.93	0.731	มาก
7. ด้านความมั่นคงในงาน	3.95	0.721	มาก
8. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.84	0.760	มาก
9. ด้านสภาพการทำงาน	3.82	0.699	มาก
10. ด้านวิธีการบังคับบัญชา	3.82	0.731	มาก
รวมทุกด้าน	3.88	0.582	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

(\bar{X} =4.00) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน (\bar{X} =3.95) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (\bar{X} =3.93) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (\bar{X} =3.90) ด้านความรับผิดชอบ (\bar{X} =3.88) ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (\bar{X} =3.84) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (\bar{X} =3.84) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (\bar{X} =3.83) ด้านวิธีการบังคับบัญชา (\bar{X} =3.82) และด้านสภาพการทำงาน (\bar{X} =3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่	4.05	0.764	มาก
2. ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ทำหาย และ น่าสนใจ	4.06	0.808	มาก
3. สามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	3.88	0.822	มาก
4. ลักษณะงานที่ทำเปิดโอกาสให้มีการพัฒนา ศักยภาพ	4.00	0.807	มาก
รวม	4.00	0.596	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ทำหาย และน่าสนใจ (\bar{X} =4.06) รองลงมาคือ มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (\bar{X} =4.05) ลักษณะงานที่ทำเปิดโอกาสให้มีการพัฒนา ศักยภาพ (\bar{X} =4.00) และสามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก (\bar{X} =3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ
ในกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานได้รับการยอมรับ	3.91	0.808	มาก
2. ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการ ทำงาน	3.90	0.854	มาก
3. ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อน ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.97	0.780	มาก
4. ผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ	3.83	0.840	มาก
รวม	3.90	0.666	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ผลงานได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 3.91$) ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$) และ ผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ
ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคย ปฏิบัติมาก่อน	3.89	0.865	มาก
2. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคล อื่นปฏิบัติไม่ได้	3.78	0.908	มาก
3. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	3.93	0.826	มาก
4. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.93	0.796	มาก
รวม	3.88	0.695	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.93$) ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ($\bar{X} = 3.89$) และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ	3.81	0.857	มาก
2. การปฏิบัติงานในตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้า	3.89	0.836	มาก
3. ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น	3.79	0.834	มาก
รวม	3.83	0.756	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ การปฏิบัติงานในตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น ($\bar{X} = 3.79$) และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ
ในกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.82	0.866	มาก
2. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร	3.88	0.845	มาก
3. องค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน	3.83	0.900	มาก
4. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อ การนำไปปฏิบัติ	3.83	0.836	มาก
รวม	3.84	0.741	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ องค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.83$) นโยบายในการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.83$) และองค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ
ในกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจาก เพื่อนร่วมงาน	3.90	0.828	มาก
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน	3.91	0.838	มาก
3. บุคลากรในที่ทำงานมีความสามัคคีกันมี บรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.99	0.804	มาก
รวม	3.93	0.731	มาก

จากตาราง 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ บุคลากรในที่ทำงานมีความสามัคคีกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน ($\bar{X} = 3.91$) และได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.89	0.783	มาก
2. หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	4.00	0.792	มาก
รวม	3.95	0.721	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ งานในปัจจุบันมีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	3.82	0.881	มาก
2. ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	3.81	0.886	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.82	0.902	มาก
4. องค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่า รักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง	3.93	0.888	มาก
รวม	3.84	0.760	มาก

จากตาราง 4.10 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ องค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ($\bar{X} = 3.82$) ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ($\bar{X} = 3.82$) และได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการ ปฏิบัติงาน	3.86	0.779	มาก
2. มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี เพียงพอ และพร้อมใช้งาน	3.76	0.817	มาก
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.83	0.819	มาก
รวม	3.82	0.699	มาก

จากตาราง 4.11 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ห้องทำงาน และได้ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83$) และมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี เพียงพอ และพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการบังคับบัญชา

ด้านวิธีการบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน	3.77	0.791	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	3.85	0.789	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในเรื่องงาน	3.83	0.864	มาก
รวม	3.82	0.731	มาก

จากตาราง 4.12 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.77$) และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในเรื่องงาน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมไทย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. คิดว่าประเทศไทยมีวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงาม	4.03	0.804	มาก
2. คิดว่าวิถีชีวิตของคนไทยมีความเรียบง่าย	4.09	0.771	มาก
3. คิดว่าคนไทยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่/ผู้ที่อาวุโสกว่า	4.07	0.777	มาก
4. คิดว่าคนไทยมีความสุภาพอ่อนโยนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.07	0.796	มาก
5. คิดว่าคนไทยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.91	0.788	มาก
6. คิดว่าคนไทยมีความซื่อสัตย์	3.88	0.861	มาก
7. คิดว่าคนไทยมีทักษะในการทำงานเป็นทีม	3.85	0.808	มาก
รวม	3.98	0.613	มาก

จากตาราง 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ คิดว่าวิถีชีวิตของคนไทยมีความเรียบง่าย ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ คิดว่าคนไทยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่/ผู้ที่อาวุโสกว่า ($\bar{X} = 4.07$) คิดว่าคนไทยมีความสุภาพอ่อนโยนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.07$) คิดว่าประเทศไทยมีวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงาม ($\bar{X} = 4.03$) คิดว่าคนไทยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.91$) คิดว่าคนไทยมีความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.88$) และคิดว่าคนไทยมีทักษะในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

4.4 ทศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย	4.06	0.814	มาก
2. ตัดสินใจมาทำงานประเทศไทยเพราะมีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศไทย	3.88	0.866	มาก
3. จะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานในประเทศไทย	3.94	0.844	มาก
4. จะหยุดงานเฉพาะกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น	4.08	0.800	มาก
5. เมื่อถูกขอร้องให้ทำงานเร่งด่วนจะร่วมมือในการทำงานนั้น	4.02	0.779	มาก
6. รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน	3.97	0.793	มาก
7. เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้จะทำให้มีความสุขและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป	4.05	0.753	มาก
รวม	4.00	0.576	มาก

จากตาราง 4.14 พบว่า ทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ จะหยุดงานเฉพาะกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ มีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย ($\bar{X} = 4.06$) เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้จะทำให้มีความสุขและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อถูกขอร้องให้ทำงานเร่งด่วนจะร่วมมือในการทำงานนั้น ($\bar{X} = 4.02$) รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.97$) จะ

แนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานในประเทศไทย ($\bar{X} = 3.94$) และตัดสินใจมาทำงานประเทศไทยเพราะมีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศไทย ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

4.5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีผลการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.94	0.794	มาก
2. พึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.84	0.830	มาก
3. พึงพอใจที่มีสัมพันธภาพกับบุคลากรในบริษัท	3.88	0.825	มาก
4. พึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.761	มาก
5. พึงพอใจต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	4.06	0.818	มาก
6. พึงพอใจต่อมาตรการดำเนินงานของบริษัทที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน	3.98	0.809	มาก
7. พึงพอใจเมื่องานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ	3.99	0.832	มาก
8. พึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้	4.07	0.764	มาก
รวม	3.97	0.606	มาก

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ พึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ พึงพอใจต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.06$) พึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจาก

เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.05$) พึงพอใจเมื่องานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ ($\bar{X} = 3.99$) พึงพอใจต่อมาตรการดำเนินงานของบริษัทที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.98$) พึงพอใจที่มีสัมพันธภาพกับบุคลากรในบริษัท ($\bar{X} = 3.88$) พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$) และพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

4.6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.16: จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
การคอร์ปชั่นและระบบอุปถัมภ์เป็นปัญหาใหญ่ในประเทศไทย	1	7.14
คนไทยชอบจับกลุ่มนินทา บางครั้งในการทำงาน	1	7.14
คนไทยนิสัยเรียบร้อยแต่ไม่กล้าออกความคิดเห็นในการประชุม	1	7.14
ควรมีการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษให้คนไทย	3	21.43
รู้สึกมีความสุขที่ได้ต่อสัญญาทำงานต่อในประเทศไทย	3	21.43
ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคนไทย	1	7.14
ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ดีควรรักษาไว้	1	7.14
รัฐบาลควรสนับสนุนการศึกษามากกว่านี้	2	14.29
การต่อวีซ่า สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้เป็นเรื่องยากและไม่สะดวกสบายต่อชาวต่างชาติ ต้องเดินทางออกนอกประเทศหลายครั้ง	1	7.14
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ ควรมีการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษให้คนไทยและ รู้สึกมีความสุขที่ได้ต่อสัญญาทำงานต่อในประเทศไทย ด้วยสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.43 รองลงมาคือ รัฐบาลควรสนับสนุนการศึกษามากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 14.29 และการคอร์ปชั่นและระบบอุปถัมภ์เป็นปัญหา

ใหญ่ในประเทศไทย คนไทยชอบจับกลุ่มนินทา บางครั้งในการทำงาน คนไทยนิสัยเรียบร้อยแต่ไม่กล้าออกความคิดเห็นในการประชุม ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคนไทย ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ดีควรรักษาไว้ การต่อวิชา สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้เป็นเรื่องยากและไม่สะดวกสบายต่อชาวต่างชาติ ต้องเดินทางออกนอกประเทศหลายครั้ง ด้วยสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.14

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม เมื่อตัวแปรอิสระคือ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย ทักษะคนดี ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และประกอบด้วยสมมติฐานการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ทักษะคนดีมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.17: ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบ

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	VIF
	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่(Constant)	0.030	0.097		0.305	0.761	
แรงจูงใจในการทำงาน	0.491	0.035	0.471	13.866	0.000	2.662

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
วัฒนธรรมไทย	-0.036	0.027	-0.036	-1.322	0.187	1.706
ทัศนคติ	0.546	0.037	0.518	14.692	0.000	2.870

R Square= 0.829
 Std. Error of the Estimate = 0.252
 Durbin-Watson = 1.897
 F= 637.814 Sig. = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ค่า R Square = 0.829 ซึ่งแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตามซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย และทัศนคติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 82.9 ส่วนอีก ร้อยละ 17.1 จะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแบบสอบถาม หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 82.9

ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติ มีค่า Sig= 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน และสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีค่า B = 0.491 และทัศนคติ มีค่า B = 0.546 ดังนั้นแสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ หมายความว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีจะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.18: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. แรงจูงในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ
2. วัฒนธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
3. ทักษะคนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีรายได้ต่อเดือน 100,001-150,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.8

5.1.2 แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานตามลำดับ

5.1.3 วัฒนธรรมไทย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ คิดว่าวิถีชีวิตของคนไทยมีความเรียบง่าย รองลงมาคือ คิดว่าคนไทยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่/ผู้ที่อาวุโสกว่า และคิดว่าคนไทยมีความสุขภาพอ่อนโยนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตามลำดับ

5.1.4 ทักษะคนคิด พบว่า ทักษะคนคิดของพนักงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ จะหยุดงานเฉพาะกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น รองลงมาคือ มีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย และ

เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้จะทำให้มีความสุขและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ตามลำดับ

5.1.5 ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ พึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ รองลงมาคือ พึงพอใจต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

5.1.6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า พนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทยมี ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ ควรมีการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษให้คนไทย และรู้สึกมีความสุขที่ได้ต่อสัญญาทำงานต่อในประเทศไทย รองลงมาคือ รัฐบาลควรสนับสนุนการศึกษา มากกว่านี้

5.1.7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย และทัศนคติสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 82.9

5.2 อภิปรายผลการวิจัย ต้องเทียบทฤษฎีก่อนแล้วถึงไปอิงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 แรงจูงใจในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะชาวต่างชาติมีความมั่นใจในตนเอง ชอบงานที่ทำ ทาย ได้ใช้ความสามารถและชอบการพัฒนาไม่ย่ออยู่กับที่ โดยส่วนใหญ่จะชอบการทำงานเป็นทีมจึง ให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อได้ทำงานที่ สอดคล้องกับความต้องการจึงเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ขยันและทุ่มเทในงานที่ทำงานสามารถ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดของตนเองและองค์กรเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และนอกจากนี้พนักงานชาวต่างชาติยังได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 100,001-150,000 บาท มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และ งานที่ทำงานมีความมั่นคง จึงทำให้พนักงานยังคงความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจ สอดคล้องกับทฤษฎีสอง ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ที่มี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการ ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจจึงต้องมีปัจจัยค้ำจุน

เป็นปัจจัยที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน 2) ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โชติกา ระโส (2555, หน้า 11) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนากรกรงศรีหรือยุธยา (ม.ป.ป.) ที่กล่าวถึงทัศนคติและวิธีการทำงานของชาวต่างชาติว่า การทำงานของคนเยอรมัน ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพเป็นที่หนึ่ง การทำงานของคนอเมริกันเน้นผลลัพธ์ ให้ความสำคัญกับผลงานและการกระทำ ความไว้วางใจและความเคารพนับถือจะถูกสร้างจากผลงาน ชอบทำงานเป็นทีม การทำงานของคนญี่ปุ่น เน้นการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

5.2.2 วัฒนธรรมไทยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีจึงให้ความสำคัญกับผลของงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าการทำงานในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมากทำให้พนักงานชาวต่างชาติสามารถปรับตัวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ง่ายและรวดเร็ว และเนื่องจากรัฐบาลมักสนับสนุนโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมวัฒนธรรมไทย เช่น Flavours of Thailand ซึ่งเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมไทยในต่างแดนเพื่อให้วัฒนธรรมไทยเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ทำให้ความชาวต่างชาติที่มาทำงานในไทยต่างก็ได้เรียนรู้และสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมได้วัฒนธรรมไทยได้ และเมื่อมาทำงานในประเทศไทยจึงได้ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าวัฒนธรรมที่ตนเองได้เรียนรู้มา จึงทำให้วัฒนธรรมไทยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ ดังที่ สุมาลี เจริญชัย (2554) กล่าวว่า วัฒนธรรมเป็นผลจากการที่มนุษย์ได้เข้าควบคุมธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ให้เกิดการจัดระเบียบทางสังคม ระบบความเชื่อ ศิลปกรรมต่างๆ ค่านิยม ตลอดจนวิทยาการใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิด และพฤติกรรมของมนุษย์ให้ตอบสนองรองรับกับสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันกับสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริโรจน์

สกุลณะมรรคา (2557) ที่พบว่า พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 3 เดือนในการปรับตัว เพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย โดยกลยุทธ์ที่พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การพยายามทำตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม โดยผ่านการสังเกต การพูดคุย การเป็นผู้ฟังที่ดีและฟังอย่างตั้งใจ เพื่อพยายามทำความเข้าใจในการทำงานแบบคนไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชชา วิทวิโรจน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติ โดยมีขั้นตอนการปรับตัวคือ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตื่นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์สูง โดยมีอารมณ์สะท้อนถึงความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย และ ร่องลงมา คือ มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย ขั้นตอนที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ลดลงเมื่อเทียบกับผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 3 ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage) ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยชาวต่างชาติมีอารมณ์ที่สะท้อนถึง ความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทยเพิ่มขึ้นมากที่สุด เช่นเดียวกับความสามารถในการ สื่อสารทางความคิด ในด้านความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย ด้านความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ด้านของการทำงานร่วมกับคนไทย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด ขั้นตอนที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) เป็นจุดที่ความสามารถทางการสื่อสารเกิดจุดสมดุลมากที่สุดระหว่างความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ

5.2.3 ทักษะคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้หากพนักงานชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ต่อการทำงานในประเทศไทยจะส่งผลทำให้พนักงานชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานชาวต่างชาติส่วนใหญ่ทำงานในประเทศไทยมานานหลายปี จึงมีความรู้ความเข้าใจต่อความรู้สึกที่ดีประเทศไทย จากประสบการณ์ที่ได้รับทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อประเทศไทย คนไทย วิธีการดำเนินชีวิตของคนไทย และเป็นในที่สุดทำให้พึงพอใจที่จะทำงานในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ คักดีไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่บนพอสมควร และ Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวว่าทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ และยังสอดคล้องกับ ชีวินัน

ใจสะอาด (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่าง วัฒนธรรมและทัศนคติที่มีต่อคนไทย ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของชาวต่างชาติที่มีต่อคนไทยไปใน ทางบวกมากกว่าทางลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อคนไทย นอกจากนี้จาก ผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ชาวต่างชาติ ดังนั้นแสดงว่าทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติสามารถทำนายพฤติกรรมและการ ตัดสินใจของพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร จันทรวิโรจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อประเทศไทยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการ ทำงาน ซึ่งหากองค์กรจัดองค์ประกอบมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนได้สอดคล้องกับความต้องการจะ ทำให้เพื่อให้พนักงานชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะเกี่ยว แรงจูงใจในการทำงานให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรมอบหมายงานที่ส่งเสริมการพัฒนา ความรู้ความสามารถ ท้าทาย และน่าสนใจ ให้พนักงานชาวต่างชาติเพื่อให้พนักงานให้มีโอกาสแสดง ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่และมีการพัฒนาศักยภาพ

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิด เห็นและมีส่วนร่วมในพัฒนาองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และควรมีรางวัลจากองค์กรหรือคำชมเชยทั้งจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเมื่อพนักงานสามารถ ทำงานบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรพนักงานชาวต่างชาติมีอำนาจในการตัดสินใจต่อ งานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ และให้โอกาสแสดงความสามารถโดยมอบหมายให้พนักงาน ชาวต่างชาติรับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนหรือบุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้

1.4 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน องค์กรควรมีการจัดทำแผนความก้าวหน้า ทางสายอาชีพที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์หรือหาช่องทางแจ้งข้อมูลแก่ให้พนักงานได้ทราบถึง โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ บุคลากรว่าเมื่อทำงานร่วมกับองค์กรแล้วจะมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น และควรมีการชี้แจงถึงขั้นตอนใน

การพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานชาวต่างชาติมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา

1.5 ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร องค์กรควรมีการชี้แจงเป้าหมายหรือนโยบายในการทำงานขององค์กรให้พนักงานชาวต่างชาติเข้าใจอย่างชัดเจน ทั้งในกฎระเบียบข้อบังคับ การปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันกับองค์กร

1.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กรควรมีการส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เช่น กิจกรรมกีฬาประจำปี ท่องเที่ยวหรือสัมมนาประจำปี

1.7 ด้านความมั่นคงในงาน องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงของงานที่ทำ โดยแสดงให้พนักงานเห็นถึงผลประโยชน์ขององค์กร

1.8 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ควรมีอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานและหน้าที่พนักงานชาวต่างชาติรับผิดชอบ และควรมีการพิจารณาการเพิ่มเงินเดือนในแต่ละปี

1.9 ด้านสภาพการทำงาน องค์กรควรให้จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย เช่น ห้องทำงาน มีแสงสว่าง เสียง อุ่นหภูมิ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ห้องทำงาน โต๊ะทำงานที่สภาพดี เพียงพอ และพร้อมใช้งาน

1.10 ด้านวิธีการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือ รวมไปถึงควรให้ความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นพนักงานสัญชาติใดก็ตาม

2. ปัจจัยทัศนคติ มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากพนักงานชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ดีจะทำให้พนักงานชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นดังนี้

2.1 องค์กรควรสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่เป็นมิตรกับพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อให้พนักงานชาวต่างชาติสามารถปรับตัวทำงานในประเทศไทยได้ง่าย และรู้สึกมีความสุขที่ทำงานในประเทศไทยและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป

2.2 องค์กรควรกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อที่บุคลากรจะได้ไม่เหนื่อยล้าจากการทำงานมากเกินไป มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2.3 องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการจัดกิจกรรมนันทนาการให้พนักงานมีส่วนร่วมร่วมกัน และจัดให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อทำให้พนักงานรักและเข้าใจกัน รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาวต่างชาติใน กรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดอื่นที่มีความหนาแน่นของพนักงานชาวต่างชาติ เช่น จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและการศึกษาครอบคลุมทุกพื้นที่
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติใน กรุงเทพมหานคร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านสัญชาติ เป็นต้น
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการดำเนินงานของพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้การทำงานของพนักงานชาวต่างชาติมีประสิทธิภาพ
4. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณในการการศึกษาในครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกมาร่วมประกอบในการศึกษาด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานชาวต่างชาติที่มาทำงานในประเทศ

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- กำเนิดวัฒนธรรม. (2543). สืบค้นจาก http://www.banjomyut.com/library_2/extension-1/culture/05.html.
- ชีวินัน ใจสะอาด. (2558). *การศึกษาปัญหาของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่างวัฒนธรรม และทัศนคติที่มีต่อคนไทย*. สืบค้นจาก <https://prezi.com/b1seykrqza4e/presentation/>.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2552). *ภาคทฤษฎีของความพึงพอใจในการทำงาน (ตอนจบ)*. สืบค้นเมื่อจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1334&read=true&count=true.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- दनัย จันทร์เจ้าฉาย. (2556). *การทำงานสไตล์คนไทยในสายตาต่างชาติ*. สืบค้นจาก <http://www.dhamdee.com/?p=3582>.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (ม.ป.ป.). *เคล็ดลับการทำงานของชาวต่างชาติ ที่คนไทยปรับใช้ได้จริง*. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-guru/guru/entrepreneur/july-2016/learn-how-to-work-successfully.html>.
- ธัชชา วิทยวิโรจน์. (2552). *ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แนวทางการบริหารทีมงานในองค์กรหลากหลายวัฒนธรรม. (2557). สืบค้นจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/print.php?id=909760>.
- บายศรี เกตุจรรยา. (2554). *กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบรรเทาความเครียดของพนักงานในองค์กรพหุวัฒนธรรม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญโชค สมคิด. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนกัณฑ์ สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- ปริญญญา เมืองอินทร์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปี การศึกษา 2555*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ปวีณา สิ้นธูปัน. (2546). *แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของผู้ที่ใช่วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ในอำเภอเมืองลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: บริษัทศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.
- พงศธร จันทร์วิโรจน์. (2555). *พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญพิชชา ล้วนดี. (2558). *แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มณีรัตน์ ปิ่นวิเศษ. (2550). *ชีวิตและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์จำกัด.
- รัชดา สุทธิวรวิมลกุล. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- รุ่งโรจน์ อรรถานินท์. (2554). *การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมบุรี.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย*. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 37(142), 16-32.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน: ศึกษากรณี บริษัท อติเทพ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริไฉกุล กุลทรัพย์ศุทธรา. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสซีเอที เอ็นจิเนียริง(1964) จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมบัติ วงศ์สมัย. (2554). *วัฒนธรรมไทย*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/231357>.
- สิริโรจน์ สกุลณะมรรคา. (2557). *ปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย, บริษัท โตโยต้ามอเตอร์ เอเซียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สุภัทมา ตันตยาภินันท์. (2554). *ความแตกต่างภายในองค์กรกับยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 59-64.
- สุมาลี เจริญชัย. (2554). *ความหมายของวัฒนธรรม*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/377088>.

- สุมิตรา สุวรรณ์เดชา. (2557). การศึกษาปัญหา ความจำเป็น และความต้องการในการใช้ภาษาและวัฒนธรรมไทยของครูอาสาสมัครชาวจีนในโรงเรียนไทย. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*, 33(1), 57-79.
- สุวรรณ ภูติวณิชย์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หนูนิล ศรีสมบัติ. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู. การศึกษาอิสระศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรรัตน์ เทพกำปนาท. (2551). ความหมาย วัฒนธรรม - สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม. สืบค้นจาก <http://www.openbase.in.th/node/5954>.
- อรจิรา เนตรอารีย์. (2543). เจตคติต่อการเข้ารับการศึกษาของพนักงานธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารี จำปากลาง. (2558). ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: individual and job related factors. *Applied Economics*, 38, 1163-1171.
- Gibson. (2000). A Functional Food Science and Gastrointestinal Physiology and Function. *British. J. Nutri*, 80.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- McClelland, D.C. (1926). *Winter. Motivating economic achievement*. New York: The Free.
- McGregor, D.M. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Newstrom, J.W., & Davis, K. (2002). *Human behavior at work: Organizational behavior* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pinder, C.C. (1998). *Work motivation in organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J.R. (2000). *Management* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.





แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยคำตอบของท่านจะถูกจัดเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในการสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|-------------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. สัญชาติ | | |
| 4. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | 4. <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 1. <input type="checkbox"/> 0- 50,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 50,001-100,000 บาท |
| | 3. <input type="checkbox"/> 100,001-150,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 150,000 บาทขึ้นไป |
| 6. ประสบการณ์ในการทำงาน | 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1-5 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 6- 10 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ 2: แรงจูงใจในการทำงาน: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นในแต่ละข้อของท่าน (5= มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
2. ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ					
3. ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก					
4. ลักษณะงานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	1	2	3	4	5
5. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ					
6. ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานของท่าน					
7. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
8. ผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
ด้านความรับผิดชอบ	1	2	3	4	5
9. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
10. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
11. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
12. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	1	2	3	4	5
13. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ					
14. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น					
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	1	2	3	4	5
16. องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
17. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร					
18. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
19. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	1	2	3	4	5
20. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					
21. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องงาน					
22. บุคลากรในที่ทำงานมีความสามัคคีกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน	1	2	3	4	5
23. งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง					
24. หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	1	2	3	4	5
25. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ					
26. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
27. ท่านได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
28. องค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง					
ด้านสภาพการทำงาน	1	2	3	4	5
29. ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
30. มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี เพียงพอ และพร้อมใช้งาน					
31. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
ด้านวิธีการบังคับบัญชา	1	2	3	4	5
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน					
33. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม					
34. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือท่านในเรื่องงาน					

ตอนที่ 3: วัฒนธรรมไทย: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นในแต่ละข้อของท่าน (5= มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 =น้อยที่สุด)

วัฒนธรรมไทย	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านคิดว่าประเทศไทยมีวัฒนธรรมและประเพณีที่ดงาม					
2. ท่านคิดว่าวิถีชีวิตของคนไทยมีความเรียบง่าย					
3. ท่านคิดว่าคนไทยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่/ผู้ที่อาวุโสกว่า					
4. ท่านคิดว่าคนไทยมีความสุภาพอ่อนโยนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5. ท่านคิดว่าคนไทยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ท่านคิดว่าคนไทยมีความซื่อสัตย์					
7. ท่านคิดว่าคนไทยมีทักษะในการทำงานเป็นทีม					

ตอนที่ 4 ทักษะคน: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่ของท่าน (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 =น้อยที่สุด)

ทักษะคน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย					
2. ท่านตัดสินใจมาทำงานประเทศไทยเพราะมีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศไทย					
3. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานในประเทศไทย					
4. ท่านจะหยุดงานเฉพาะกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น					
5. เมื่อถูกของร้องให้ทำงานเร่งด่วนท่านจะร่วมมือในการทำงานนั้น					
6. ท่านรู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน					
7.ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีความสุขและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย: โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ท่านพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน					
2. ท่านพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านพึงพอใจที่มีสัมพันธภาพกับบุคลากรในบริษัท					
4. ท่านพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านพึงพอใจต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ท่านพึงพอใจต่อมาตรฐานดำเนินงานของบริษัทที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน					
7. ท่านพึงพอใจเมื่องานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ					
8. ท่านพึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Research Questionnaire

Job Satisfaction of Expatriate Employees in Bangkok

Explanation: This questionnaire is part of a study Master of Business Administration Program, Bangkok University. The researcher would like to ask for your assistance by completing this questionnaire. Your answers will be kept anonymous and discreetly used for research purposes only. On this occasion, the researcher would like to thank you for your time taken to complete this questionnaire.

Part 1: GENERAL INFORMATION

Please, kindly tick as appropriate the box , below

1. Gender
 1. Male
 2. Female
2. Age
 1. 20-30 years old
 2. 31-40 years old
 3. 41-50 years old
 4. 51 years old and above
3. Nationality:
4. Education
 1. Bachelor Degree
 2. Master Degree
 3. Doctoral Degree
 4. Other
5. Average Monthly Income
 1. 0 - 50,000 Baht
 2. 50,001-100,000 Baht
 3. 100,001-150,000 Baht
 4. above 150,000 Baht
6. Work Experience
 1. Less than 1 Year
 2. 1-5 years
 3. 6-10 years
 4. 10 years and above

Part 2: WORK MOTIVATION: Please kindly answer your level, below

(5 = Strongly Agree, 4 = Agree, 3 = Neutral, 2 = Disagree, 1 = Strongly Disagree)

Work Motivation	Level of Agreement				
	1	2	3	4	5
Work Performance	1	2	3	4	5
1. You have the opportunity to show your maximum performance in your job.					
2. Your job is challenging and attractive					
3. You can succeed without major problems					
4. Your job gives you full opportunity to develop your skills					
Recognition	1	2	3	4	5
5. Your accomplishments are well recognized					
6. Management praises your performances					
7. Your achievements are well recognized from your colleagues and you are congratulated for them					
8. Your suggestions are generally well received					
Responsibilities	1	2	3	4	5
9. You have been given responsibility for jobs you have never performed before					
10. You have been given tasks only you could perform, others could not					
11. You have full freedom and responsibility to perform your job					
12. You choose your way to complete your tasks					
Career Growth	1	2	3	4	5
13. Your skills and your knowledge will lead to future promotions					

Work Motivation	Level of Agreement				
	1	2	3	4	5
14. Your present position allows you to grow your career path					
15. Your organization supports your knowledge and capacity through studies, training, seminars, etc.;					
Organization's Policy	1	2	3	4	5
16. Your organization has the right structure and policies					
17. Your organization has effective internal communication					
18. Your organization has clear operating guidelines					
19. Your organization policies are easy to follow and are well accepted					
Interpersonal Relationship	1	2	3	4	5
20. You received satisfactory cooperation from your colleagues					
21. Your colleagues freely assist you in your job					
22. Staff members show unity and there is a good atmosphere in the workplace.					
Career Stability	1	2	3	4	5
23. There is good stability in your present job					
24. Your organization has a stable future					
Career Benefits and Perks	1	2	3	4	5
25. Your salary level matches your skills and knowledge					
26. Your salary is appropriate in regard to the work load and responsibilities					
27. Your salary generally increases on a yearly bases					
28. Your organization provides benefits such as medical coverage, accommodations, travel expenses etc...					

Work Motivation	Level of Agreement				
	1	2	3	4	5
Working Environment	1	2	3	4	5
29. Your working space is adapted to your needs					
30. The working equipment is well available, in good condition and in good order					
31. The working environment, regarding lighting, noise, temperature, etc.... is good					
Management	1	2	3	4	5
32. Management has adequate knowledge and capability to run the organization					
33. Management is proper and ethic					
34. Management lends full assistance and advice to you					

Part 3: THAI CULTURE: Please kindly answer your level, below

(5 = Strongly Agree, 4 = Agree, 3 = Neutral, 2 = Disagree, 1 = Strongly Disagree)

Thai Culture	Level of Agreement				
	1	2	3	4	5
1. You think Thailand offers excellent culture and traditions					
2. You like the Thai attitude toward simple life					
3. You think the Thai people are respectful of their superiors and towards the older people					
4. You think the Thai people are polite, gentle, and kind					
5. You think the Thai people feel responsible for the task they are given					
6. You think the Thai people are honest					
7. You think the Thai people have the right disposition for teamwork					

Part 4: ATTITUDES: Please kindly answer your level, below

(5 = Strongly Agree, 4 = Agree, 3 = Neutral, 2 = Disagree, 1 = Strongly Disagree)

Attitudes	Level of Agreement				
	1	2	3	4	5
1. You are happy to work in Thailand					
2. You have decided to work in Thailand because you feel positive about the country					
3. You would recommend, to others, to work in Thailand					
4. You would not go to work only in case of emergency (sickness, serious personal problems etc.)					
5. You freely lend assistance to your colleagues when the need arises					
6. You easily praise your colleagues for their accomplishments					
7. You believe that working for your current organization gives you satisfaction and the desire to remain with the organization					

Part 5: WORK SATISFACTION: Please kindly answer your level, below

(5 = Strongly Agree, 4 = Agree, 3 = Neutral, 2 = Disagree, 1 = Strongly Disagree)

Work Satisfaction	level of agreement				
	1	2	3	4	5
1. You are satisfied with your working environment					
2. You are satisfied with the advice and assistance you receive from management					
3. You are satisfied with the relationship within your organization					
4. You are happy when you receive compliment from your colleague for a job well done					
5. You are satisfied with the responsibilities given to you					
6. You are satisfied with the organization's approach and policies regarding your career path					
7. You are happy when jobs are challenging					
8. You are satisfied to work for your current organization					

Others opinion or suggestion you wish to inform, Please feel free

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	สุธิรา อัครวสายวิรุณ
E-mail	sutira1987@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปัจจุบัน กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ.2555	วิทยาศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยาการปรึกษาและแนะแนว) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2556 GUEST SERVICE AGENT Amari Watergate Hotel Bangkok (โรงแรม อมารี วอเตอร์เกต) พ.ศ.2556 GUEST SERVICE AGENT Intercontinental Hotels Group (โรงแรม ฮอติเดย์อินน์ สุขุมวิท) พ.ศ. 2558 BUILDING MANAGER Property Management Partner

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 5 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กิติยา อิศาสตร์วิกรม อยู่บ้านเลขที่ 30 3 (ชั้น) คอนโด บ้านอานันดา

ซอย สุขุมวิท 61 ถนน สุขุมวิท 61 ตำบล/แขวง ดอนเมือง

อำเภอ/เขต วัฒนา จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 4580202948

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปเรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปเรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร
job satisfaction of expatriate employees in Bangkok

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปเรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

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

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ศศิรา อศาสตร์ยอกัน)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ่มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร