

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยใน
องค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร

Factors affecting the efficiency of cross-cultural communication among Thai
employees in foreign non-governmental organizations that use English as a medium
of communication.

พิมพ์มณี ชาติสมบูรณ์¹

กฤษนนท์ อัยยปัญญา²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติและเพื่อสร้างกลยุทธ์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเอกชนต่างชาติสำหรับพนักงานชาวไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

²ดร. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสารและด้านระดับความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางอำนาจและด้านความเป็นปัจเจกนิยมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง

ABSTRACT

THE OBJECTIVE OF THIS RESEARCH IS TO STUDY THE FACTORS THAT EFFECT THE EFFICIENCY OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION BETWEEN THAI EMPLOYEES, EXECUTIVES, FOREIGN COLLEAGUES, AND TO CREATE A CROSS-CULTURAL COMMUNICATION STRATEGY THAT WILL EFFECT THE WORK EFFICIENCY FOR THAI EMPLOYEES IN FOREIGN PRIVATE ORGANIZATIONS. THE RESEARCH IS CONDUCTED ON 400 PERSONALS WHO ARE THAI EMPLOYEES WORKING IN (OR 400 THAI EMPLOYEES WHO ARE WORKING IN) FOREIGN PRIVATE ORGANIZATIONS THAT USE ENGLISH AS A MEDIUM FOR COMMUNICATION IN BANGKOK AND ITS SURROUNDING PROVINCES. A SET OF QUESTIONNAIRE WAS USED FOR DATA COLLECTION. THE COLLECTED DATA WAS ANALYZED BY USING CHI-SQUARE METHOD AND MULTIPLE REGRESSION ANALYSIS.

THE RESEARCH FINDINGS WERE:

1. PERSONAL FACTORS SUCH AS GENDER, AGE, EDUCATION LEVEL AND THE AVERAGE MONTHLY INCOME HAS NO CORRELATION WITH THE CROSS-CULTURAL COMMUNICATION EFFECT OF THAI EMPLOYEES IN FOREIGN PRIVATE ORGANIZATIONS THAT USE ENGLISH AS THEIR COMMUNICATION MEDIUM.

2. THE COMMUNICATION FACTORS ARE ATTITUDE, COMMUNICATION SKILLS AND KNOWLEDGE LEVELS WHICH ARE INFLUENCING THE EFFICIENCY OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION AMONG THAI EMPLOYEES IN FOREIGN NON-GOVERNMENTAL

ORGANIZATIONS THAT USE ENGLISH AS THEIR COMMUNICATION MEDIUM. STATISTICAL SIGNIFICANCE AT THE LEVEL OF 0.05

3. CULTURAL DIMENSION FACTORS SUCH AS POWER DIFFERENCE AND INDIVIDUALITY WHICH INFLUENCE THE EFFICIENCY OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION AMONG THAI EMPLOYEES IN FOREIGN NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS THAT USE ENGLISH AS THEIR COMMUNICATION MEDIUM. STATISTICAL SIGNIFICANCE AT THE LEVEL OF 0.05

Keyword: Cross-cultural communication among, English as a medium of communication.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบัน เป็นสังคมที่อยู่ท่ามกลางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นยุคที่เกิดขึ้นของระบบเทคโนโลยี ทางด้านการสื่อสารที่มีความทันสมัย มีการแพร่ขยายเครือข่ายทางสังคมออกไป ทำให้มนุษย์มีโอกาสที่จะต้องทำการ ติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงเป็นเหมือนกิจกรรมที่มี บทบาทสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารของมนุษย์ยุคปัจจุบันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้โดยบุคคลที่มาจาก วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ย่อมจะต้องมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม ต่างๆ แตกต่างกันดังนั้น มนุษย์จึงต้องคำนึงถึงเรื่องของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารของบุคคล รวมทั้งต้องทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมมีบทบาทในการช่วยลดความเข้าใจผิด ในการสื่อสาร และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มนุษย์เข้าใจถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม ของบุคคลที่เราทำการสื่อสารด้วย ดังที่ Edward T.Hall ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมคือการสื่อสาร การสื่อสารคือ วัฒนธรรม (พัชราภา เอื้ออมรวณิช, 2560)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมคือการสื่อความหมายระหว่างคนที่มีความภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยมี องค์ประกอบข้ามวัฒนธรรมเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมและการ สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนี้เกิดขึ้น ได้ทั้งในระหว่างคนที่อยู่ในประเทศเดียวกันแต่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันหรือการ สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังเกิดขึ้น ได้ระหว่างคนที่เป็นประชาชนของประเทศที่ต่างกันได้ด้วยซึ่งในที่นี้กล่าวถึงการ สื่อสารกันระหว่างคนไทยกับคนชนต่างชาติ ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมด้านต่างๆที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น องค์ประกอบทางด้านภาษาหรือวัฒนธรรมและเป็นที่ยอมรับว่าอุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ อุปสรรคทาง วัฒนธรรมที่สำคัญ ได้แก่ ภาษา ลักษณะความเป็นผู้นำ และรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน การสื่อสารข้าม วัฒนธรรมจึงเป็นเหมือนกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารของมนุษย์ยุคปัจจุบันอย่างไม่ อาจปฏิเสธได้โดยบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ย่อมจะต้องมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

และมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ แตกต่างกันไป ดังนั้น มนุษย์จึงต้องเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความเข้าใจในการสื่อสาร และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มนุษย์เข้าใจถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่เราทำการสื่อสารด้วย

ปัจจุบันมีการขยายตัวของภาคธุรกิจการค้าระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้นในหลายประเทศ มีพนักงานชาวไทยได้เข้าไปทำงานในองค์กรต่างชาติมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านการค้าขาย ด้านการผลิต ด้านการลงทุน ปัญหาที่ตามมาคือ เกิดความเข้าใจที่ผิดเพี้ยนในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งได้แก่คนในองค์กรเดียวกันแต่พนักงานยังประสบปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้น ประกอบไปด้วยความคิดความอ่าน พฤติกรรมทั้งในส่วนที่เป็นความคุ้นเคยและส่วนที่แปลกแยกไปจากวัฒนธรรมทางด้าน การสื่อสาร บ่อยครั้งที่ทำให้เกิดความลังเลไม่แน่ใจในรูปแบบและภาษาที่ใช้ นอกจากจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจแล้วยังจะนำไปสู่ความผิดพลาดและผลเสียในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นความสามารถที่จะอธิบายที่จะสื่อความและที่จะเข้าใจความหมายที่ถูกต้องของพนักงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากปัจจัยหนึ่งในการจัดการข้ามวัฒนธรรม

ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมต่อการปรับตัวของพนักงานชาวไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มีส่วนสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อพนักงานชาวไทยเพื่อที่จะปรับตัวโดยผ่านระบบบริหารจัดการสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงนั้นจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ให้เข้ากับนโยบายของหน่วยงานได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ
2. เพื่อสร้างกลยุทธ์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเอกชนต่างชาติสำหรับพนักงานชาวไทย

นียมศัพท์

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมหมายถึงการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติที่ทำงานร่วมกัน โดยทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อนร่วมทีมสามารถยอมรับได้ตลอดจนทักษะในการสื่อสารสามารถที่จะติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างกันได้โดยไม่มีปัญหาและอุปสรรคใดๆ

ทัศนคติต่อการสื่อสารหมายถึงความเชื่อความรู้สึคนึกคิดชอบไม่ชอบส่วนบุคคลในการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารตอบสนองต่องานสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ผู้คนและสิ่งต่างๆรอบตัวเป็นการตอบสนองทั้งในทางบวกทางลบทั้งส่งเสริมหรือต่อต้าน

ระดับความรู้หมายถึงระดับความรู้ของพนักงานชาวไทยในบริษัทต่างชาติในเรื่องข้อมูลที่เป็นความรู้ข้อเท็จจริงหลักคิดวิธีการหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรง โดยแบ่งจากง่ายไปยากจากแคร์รูไปจนถึงความสามารถในการประเมินผลระดับความรู้เป็นส่วนหนึ่งของความรู้ที่พนักงานมีสามารถนำมาปรับใช้ได้

ทักษะการสื่อสารหมายถึงความสามารถส่วนบุคคลในการสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆเพื่อถ่ายทอดหรือส่งต่อสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเพื่อแสดงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของตนสู่บุคคลอื่น

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบกิจการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

องค์กรเอกชนต่างชาติ หมายถึง องค์กรเอกชนที่มีผู้ประกอบการเป็นบริษัทต่างชาติที่เปิดดำเนินธุรกิจในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยทางมิติวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

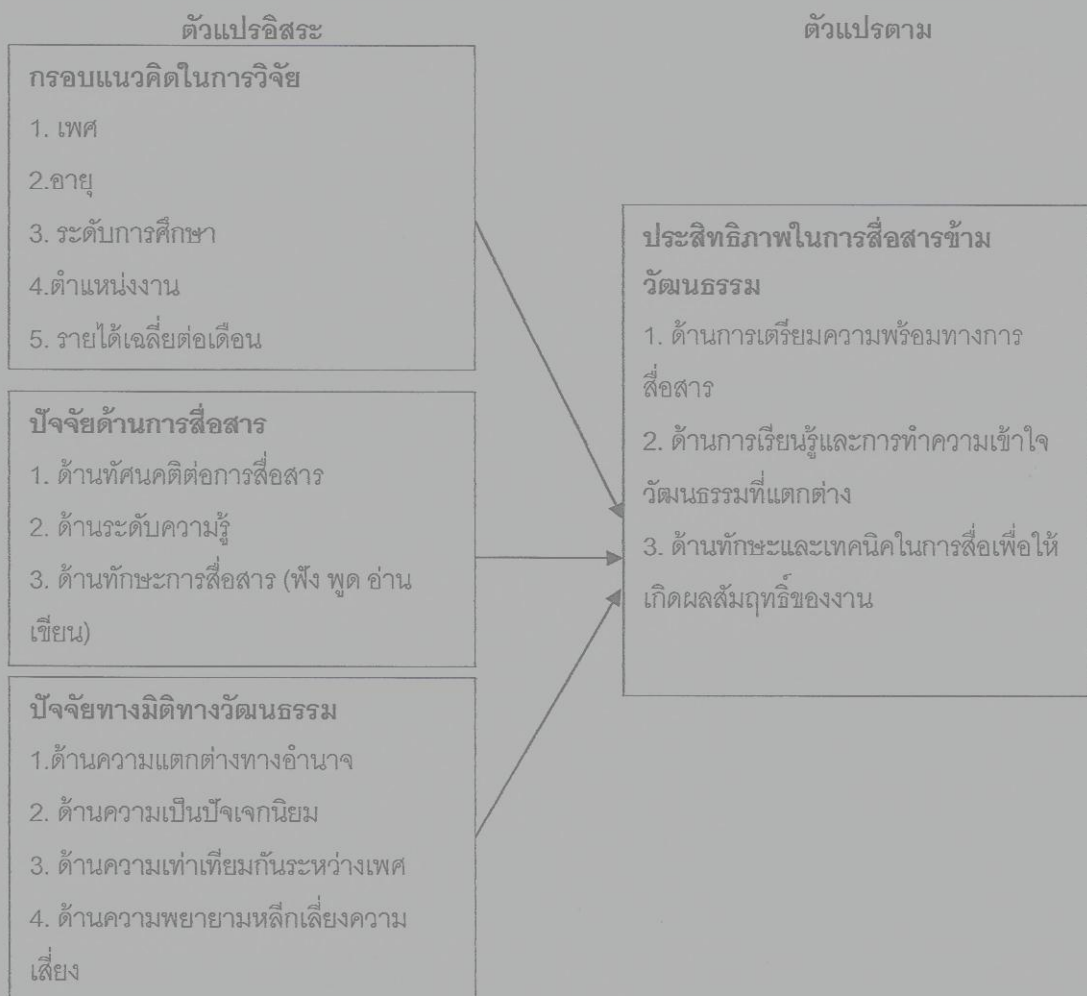
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ภายในเดือน กรกฎาคม-ตุลาคม 2562

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร
2. ปัจจัยด้านการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร
3. ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กร เอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร
2. เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปสร้างกลยุทธ์ประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยใน องค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

อรอนงค์สวัสดิ์บุรี (2555) ได้อธิบาย การสื่อสารหรือ Communication ไว้ว่า เป็นการเชื่อมโยงทางความคิด ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อที่เป็นตัวกลางในการนำข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้รับสารและเป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้น โดยเป็นลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) และนอกจากนี้การสื่อสารยังมี ความสำคัญต่อทุกองค์กรเนื่องจากการเชื่อมโยงทางความคิดของพนักงานในระดับต่างๆเช่นการสื่อสารระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication) โดยการสื่อสารแบบนี้จะใช้ช่องทางการสื่อสารใน รูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูดตัวอักษรหรือผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยนอกจากนั้นยัง รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) และการสื่อสารระหว่าง พนักงานด้วยกัน (Lateral Communication)

บุญพา คำวิเศษณ์ (2017) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้นมีการ แลกเปลี่ยนกันทางความคิด ข้อมูล ความรู้สึก และทักษะ โดยผ่านระบบสัญลักษณ์และความคิดต่างๆ ที่ได้รับ อิทธิพลมาจากพฤติกรรมของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งการถ่ายทอดและการรับรู้ความคิดจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ได้แก่

- 1) การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง หมายถึง การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน และท่าทาง รวมถึงรหัสสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรงระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ
- 2) การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด เป็นการสื่อสาร โดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้ โสตทัศนอุปกรณ์วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารชนิดอื่นๆ
- 3) การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม ได้แก่การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ทางสังคม โดยลักษณะเหล่านี้จะเป็นการถ่ายทอดและการรับรู้ความคิดของแต่ละบุคคลซึ่งอาศัยการถอดรหัส เครื่องมือรวมทั้งกระบวนการทางสังคมเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรนั้นส่วนใหญ่ประกอบด้วยผู้ส่งสาร (Sender) สื่อ (Media) หรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารและผู้รับสาร (Receiver) หรือสมาชิกในองค์กรเป็นหลัก Porter & Robert (อ้างถึงใน จูดีริคส์ นุ่มน้อย, 2554) ได้เสนอกฎทั่วไปในการส่งข่าวสารที่มีผลต่อผู้รับสารอันเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารไว้ว่า

- 1.) ผู้รับสารจะตีความหมายของสารที่ขัดแย้งกับตนเองน้อยที่สุด
- 2.) ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน
- 3.) ข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกต่อต้านมากกว่าข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อของตนเอง
- 4.) ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของปัจเจกบุคคลจะถูกยอมรับได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลได้
- 5.) ข้อมูลข่าวสารเพื่อเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริงและสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวของตนเองได้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

วงหทัย ต้นชีวะวงศ์ (2554) กล่าวถึงการสื่อสารในลักษณะของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ ดังนี้การศึกษาในลักษณะข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural study) เป็นการศึกษาที่เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรม 2 วัฒนธรรมขึ้นไปในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร โฆษณา ไปยังผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม ซึ่งอาจเป็นการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมต่างชาติด้วยกัน หรือระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วยกันก็ได้ เช่น การศึกษาการสื่อสารองค์กรธุรกิจไทยเปรียบเทียบกับการสื่อสารองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น (Corporate communication) หรือศึกษาถึงวัฒนธรรมย่อยของประเทศหนึ่งเปรียบเทียบกับอีกประเทศหนึ่ง เช่น ศึกษาวัฒนธรรมวัยรุ่น (Youth culture) โดยการเปรียบเทียบการใช้ชีวิตยามว่างของวัยรุ่นเกาหลีกับวัยรุ่นไทย หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมย่อย (Subcultures) ของประเทศเดียวกัน เช่น ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้ชีวิตของคนไทยนับถือพุทธกับคนไทยนับถือคริสต์ เป็นต้นในการศึกษานั้น การใช้คำว่า “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” และ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” บางครั้งก็ใช้เพื่อความหมายเดียวกัน เป็นการสื่อสารที่ให้ ความสำคัญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยเปรียบเทียบวัฒนธรรมของสังคมต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 วัฒนธรรมขึ้นไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในบริษัทข้ามชาติ

ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede

Hofstede (อ้างถึงใน ฉัฐวุฒิ นิกรพรอุดม, 2558) อธิบายว่าวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันย่อมส่งผลทำให้

รูปแบบความคิด ทักษะและพฤติกรรมของมนุษย์มีความแตกต่างกันด้วย ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลกเพื่อใช้ศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรม และในส่วนของกรนำทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede มาประยุกต์ใช้กับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันในแต่ละประเทศ สามารถอธิบายได้ในแต่ละมิติ

แนวคิดทฤษฎี Z Ouchi

Z Ouchi (อ้างถึงใน อดุลย์ กองสัมพันธ์, 2557) ได้พัฒนาทฤษฎี Z ขึ้นมาหลังจากที่ได้ทำการศึกษาวิธีการบริหารงานของบริษัทอเมริกาและบริษัทของญี่ปุ่นที่ดำเนินงานอยู่และได้อธิบายถึงวิธีการบริหารประเภทแรกว่าเป็นทฤษฎี A ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้เป็นแบบฉบับของอเมริกา โดยจะมุ่งเน้นไปที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจของบุคคล แต่จะไม่ผูกพันกับการจ้างงานระยะยาว ส่วนวิธีการบริหารงานประเภทที่ 2 คือ ทฤษฎี B เป็นวิธีการที่ใช้เป็นแบบฉบับของญี่ปุ่นที่มุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของการจ้างตลอดชีพ มีความรับผิดชอบร่วมกัน และการตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกัน โดยทฤษฎี Z จะเป็นลักษณะของการผสมผสานระหว่างทฤษฎี A และ ทฤษฎี B ที่มีกรรมทั้งความผูกพันต่อการจ้างงานระยะยาว ความรับผิดชอบของบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานชาวไทยที่ทำงานในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมีโครงสร้างที่สร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 วิจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ด้านระดับความรู้ และด้านทักษะการสื่อสาร (ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน)

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางอำนาจด้านความเป็นปัจเจกนิยมด้านความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ และด้านความพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสาร ด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม และประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร โดยใช้สถิติ Chi-Square

2.2 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการสื่อสารและปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$ S.D. = 0.58) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านทักษะการสื่อสาร (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.58) รองลงมาคือด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.59$ S.D. = 0.66) และด้านระดับความรู้ ($\bar{X} = 3.16$ S.D. = 0.90) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางมิติทางวัฒนธรรม พบว่าปัจจัยทางมิติทางวัฒนธรรมภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$ S.D. = 0.40) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านความแตกต่างทางอำนาจ ($\bar{X} = 3.68$ S.D. = 0.65) ด้านความเป็นปัจเจกนิยม ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.57) ด้านความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ ($\bar{X} = 3.27$ S.D. = 0.78) และด้านความพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.11$ S.D. = 0.77) ตามลำดับ

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารพบว่าประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$ S.D. = 0.43) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = 0.50) ด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{X} = 3.84$ S.D. = 0.61) และด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = 0.59) ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานแต่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสารด้านระดับความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านทักษะการสื่อสาร (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางอำนาจและด้านความเป็นปัจเจกนิยม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของ

พนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเท่าเทียมกันระหว่างเพศและด้านความพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันไม่มีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของลดาวัลย์ แก้วสีนวน(2552) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกรณีศึกษาชาวไทย : พุทธและชาวไทยมุสลิมในพื้นที่3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความแตกต่างระหว่าง (ยะลาปัตตานี และนราธิวาส) วัฒนธรรมเป็น อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมใน3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และใน ส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อมทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านการเรียนรู้และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ พรหมทา (2557) ได้ทำการศึกษาการทำงานองค์กรข้ามชาติที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา องค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานครผลวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการและทำงานในองค์กรธุรกิจข้ามชาติของประเทศในเอเชีย และวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ด้านลักษณะความเป็นส่วนรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในองค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสารด้านระดับความรู้และด้านทักษะการสื่อสาร (ฟัง พูด อ่าน เขียน) นั้น ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรภา เอื้ออมรวนิช (2560) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstedeสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารถูกละเลยในเรื่องของการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน ในกลุ่มของบุคคลที่มีความหลากหลายในอาชีพที่ได้มีโอกาสที่จะพบเจอกับความ

หลากหลายทางวัฒนธรรมในชีวิตประจำวันได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญญาดา นาสมบูรณ์ (2559) ได้ทำการศึกษา การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง พบว่าด้านทัศนคติสภาพสังคมและวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านของทักษะการสื่อสารและด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ และในด้านอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมและด้านทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางอำนาจด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ และด้านความพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในองค์กรเอกชนต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร นั้น ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ สายเทพ และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษา วัฒนธรรมข้ามชาติที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมขององค์กรและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า ด้านระยะห่างของอำนาจทางวัฒนธรรมข้ามชาติมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมขององค์กรมากที่สุดและมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นทางด้าน โครงสร้างและกฎระเบียบขององค์กรจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารองค์กร

1. ควรมีการสร้างบรรยากาศและจัดกิจกรรมให้กับพนักงานชาวต่างชาติและชาวไทยได้มีโอกาสพบปะและพูดคุยกันนอกเหนือจากเวลางาน เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในทุกวันศุกร์ของสัปดาห์สุดท้ายของเดือน เป็นต้น

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรท้องถิ่นได้ลงมือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร หรือวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกับการปฐมนิเทศ เช่น มีการละลายพฤติกรรม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน รวมไปถึงการสร้างกิจกรรมสร้างสัมพันธ์เป็นระยะ เพื่อให้บุคลากรท้องถิ่นได้มีส่วนร่วม และแสดงถึงความรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกันภายในองค์กร

3. องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างพนักงานชาวไทยกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยดูจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากปัจจัยด้านการสื่อสาร

ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ด้านระดับความรู้ และด้านทักษะการสื่อสาร (ฟัง พูด อ่าน เขียน) และปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรม ได้แก่ด้านความแตกต่างทางอำนาจด้านความเป็นปัจเจกนิยมด้านความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ และด้านความพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่ที่อยู่ในสายงานเดียวกันในเขตต่าง เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบและนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล การสื่อสาร เช่น พฤติกรรมที่ยืดหยุ่นได้ หรืออาจใช้ตัวแปรอื่นๆ ในต่างพื้นที่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น

3. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลลึกถึงประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความดูแล และความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โอภาส เพ็ญสูงเนิน อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นับเป็นสิ่งสำคัญในการกระทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพระบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนๆ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ที่ให้การดูแลเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวก ตลอดจนคอยสนับสนุนในด้านการศึกษา รวมไปถึงทุกๆ เรื่องด้วยดีมาตลอด ทำให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จในวันนี้

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ สายเทพ และคณะ. (2558). วัฒนธรรมข้ามชาติที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมขององค์กรและ

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือของประเทศไทย. วารสาร

วิทยาการจัดการสมัยใหม่, 8(1),123-136.

พัชรภา เอื้ออมรวนิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด

Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert

Hofstede. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 25(47), 223-240.

ลดาวัลย์ แก้วสีนวล. (2552). การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม : กรณีศึกษาชาวไทยพวนและชาวไทย

มุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครศรีธรรมราช.

วราภรณ์ พรหมทา. (2557). การศึกษาวัฒนธรรมการทำงานองค์กรข้ามชาติที่มีผลต่อความผูกพัน

ของพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษาองค์กรข้ามชาติในเขตจตุจักร. สารนิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.