

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน
กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

สมภาพ อมรติลกุล

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2559

INTERCULTURAL COMMUNICATION AFFECTING COMMUNICATION EFFICIENCY
IN WORK A CASE STUDY OF THE JAPANESE COMPANY

Sompob Amondilokkul

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program

in Japanese Business Administration

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2016

หัวข้อสารนิพนธ์

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

โดย

สมภพ อมรดิถกุล

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดิงศรัทีย)

..... กรรมการ

(ดร. ภิญาดา แสงเขียว)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

สมภพ อมรดิถกุล : การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์, 77 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน 2) การสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้จัดการ ในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 358 คน โดยการตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่าด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร มากที่สุด ที่ระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($R = 0.451$) รองลงมา คือ ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม ที่ระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($R = 0.437$) ด้านทักษะการสื่อสาร ที่ระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($R = 0.122$) ตามลำดับ ส่วนในด้านความรู้ มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($R = 0.067$) แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ด้านอิทธิพลของปัจจัย พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทัศนคติ (X_2) ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม (X_4) และด้านทักษะการสื่อสาร (X_1) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร (β) = 0.171 ($b = 0.156$), 0.308 ($b = 0.301$) และ 0.300 ($b = 0.254$) ตามลำดับ และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (a) = 1.128 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ $Y_1 = a + X_1 + X_2 + X_4$ เมื่อนำมาแทนค่าจะได้เท่ากับ $Y_1 = 1.128 + 0.156x_1 + 0.301x_2 + 0.254x_4$ สามารถทำนายสมการของการพยากรณ์ได้ร้อยละ 29.10 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.526

SOMPOB AMONDILOKKUL : INTERCULTURAL COMMUNICATION AFFECTING
COMMUNICATION EFFICIENCY IN WORK : A CASE STUDY OF THE
JAPANESE COMPANY. ADVISOR : DR. BOONYADA NASOMBOON, 77 PP.

The objective this study is to investigate the 1) relationship between Intercultural communication and Communication efficiency in work and 2) Intercultural communication affecting to Communication efficiency in work

That data were collected from 358 employees in ranged from operator to Manager Level in The Japanese Company through questionnaire. The statistics used for the data analysis consisted of Mean, Standard Deviation, Percentage, Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

The result of study demonstrated as follows: 1) the overall opinion on Intercultural communication and Communication efficiency Commitment was at a moderate level. 2) According to relation of factor, it was found that Attitudes were most correlated with Communication efficiency by moderate level of correlation ($R = 0.451$), Secondly Social system and Culture had a moderate level of correlation ($R = 0.437$), and Communication skill had a weak level of correlation ($R = 0.122$). Knowledge had a weak level of correlation ($R = 0.067$) but not significant at alpha level of 0.01 3) According to an influence of factor, the study revealed that Intercultural communication, Attitudes (X_2), Social system and Culture(X_4) and Communication skills (X_1) had affected on the Communication efficiency statistically significant at 0.01 level and had standardized coefficient (β) = 0.171 ($b = 0.156$), 0.308 ($b = 0.301$) and 0.300 ($b = 0.254$) respectively. And had unstandardized coefficient for the constant (a) = 1.128. The prediction equation can be written as follows: $Y_1 = a + X_1 + X_2 + X_4$ when represent in our equation, we get $Y_1 = 1.128 + 0.156x_1 + 0.301x_2 + 0.254x_4$. The predictive power was equal to 29.10 percent and the multiplied correlation coefficient was equal to 0.526.

Graduate School
Field of Study Business Japanese
Academic Year 2016

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลานับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนติดตามการทำวิจัย และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบุคคลซึ่งเป็นผู้มีพระคุณสูงสุด คือ คุณแม่ที่ให้ชีวิต และให้โอกาสได้มาศึกษาใน สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และภรรยาที่ให้การช่วยเหลือทุกสิ่งทุกอย่าง รวมทั้งคอยให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งคณะเพื่อนร่วมรุ่น MBJ รุ่นที่ 2 ที่ช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและกำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงบังเกิดมีจากสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความเมตตาและสนับสนุนที่ดีตลอดมา จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สมภพ อมรดิลกกุล

TNI

THAI - JAPAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
สมมติฐานของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
หลักการพื้นฐาน	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	34
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรม.....	46
	ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52
5	บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
	สรุปผลการวิจัย.....	58
	อภิปรายผลการวิจัย.....	61
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	63
	บรรณานุกรม.....	64
	ภาคผนวก.....	71
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	72
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	77

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสมปี 2559 (ก.ย.)	2
2 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก.....	3
3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	38
4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร	38
5 การกระจายของข้อมูล.....	39
6 ทดสอบความปกติของข้อมูล K-S Test	39
7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	45
11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
13 ระดับความสำคัญของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	46
14 ปัจจัยด้านการสื่อสาร โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	47
15 ปัจจัยด้านทัศนคติ โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	48
16 ปัจจัยด้านความรู้ โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	49
17 ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	50
18 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	51
19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร	53
20 ผลการวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	55
21 การวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	56

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2	กระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐาน	11
3	แบบจำลองการสื่อสารของ O'Donnall & Cable.....	14
4	แบบจำลองการสื่อสารของ S-M-C-R ของ Berlo	16
5	ภาพประกอบความแตกต่างความหมาย	18



บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา

มนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การติดต่อกันของมวลมนุษย์จะมีอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตนและให้ตนเข้าใจผู้อื่นจนเกิดการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ้ เป็นต้น การเกิดภาษา ที่ใช้ติดต่อกันในแบบต่างๆ ก็เนื่องมาจากความพยายามของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ทาง การสื่อสาร อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร ในการติดต่อสื่อสารนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจความหมายของสาร สามารถถอดรหัสการติดต่อแตกต่างกันจึงทำให้เกิดภาษามากมายหลายภาษาขึ้นในโลก (เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต. 2540; อ้างอิงจาก วรท พงกษากุลนันท์. 2552 : ออนไลน์)

และในปัจจุบันโลกได้มีการวิวัฒนาการไปมากจึงมีการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศมากขึ้นเนื่องจาก โลกาภิวัตน์ หรือ โลกาภิวัตน์ (Globalization) คือผลจากการพัฒนาติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ อันแสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของความสัมพันธภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างปัจเจกบุคคล ชุมชน หน่วยธุรกิจ และรัฐบาล ทั่วทั้งโลก โลกาภิวัตน์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง “การแพร่กระจายไปทั่วโลก; การที่ประชาคมโลกไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใดสามารถรับรู้ สัมพันธ์ หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วกว้างขวาง ซึ่งเนื่อง มาจากการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น” โลกาภิวัตน์ เป็นคำศัพท์เฉพาะที่บัญญัติขึ้นเพื่อตอบสนองปรากฏการณ์ของสังคมโลกที่เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในส่วนหนึ่งของโลก ส่งผลกระทบอันรวดเร็วและสำคัญต่อส่วนอื่นๆ ของโลก (กัลยา ลีเจียะ. 2556 : ออนไลน์)

การสื่อสารในโลกาภิวัตน์นั้นองค์กรต่างๆ ก็ต้องมีการปรับตัวภายในองค์กรต่างๆ เหล่านั้นโดย อุล่า; และแมนเทเล่ (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง. 2558 : 5; อ้างอิงจาก Aula; and Mantere. 2008 : 73) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่เป็นหัวใจของการสื่อสารก็คือ เพื่อช่วยให้องค์กรทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ช่วยถ่ายทอดความเชื่อต่างๆสู่การปฏิบัติ และช่วยสื่อสารเรื่องราวที่ยุ่งเหยิงสลับซับซ้อนให้สามารถเข้าใจได้

เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งประกอบขึ้นด้วยบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมารวมตัวกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้โครงสร้างที่กำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่ชี้นำ ดังนั้น การที่จะเชื่อมโยงองค์กรประกอบแต่ละส่วนขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญ จึงสามารถสรุปบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์กรหนึ่งๆ ได้

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนปีพุทธศักราช 2559 ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนกันยายน จากตารางที่ 1 จะเห็นว่าการขอเข้ามาลงทุนในประเทศไทยจากองค์กรข้ามชาติมากขึ้นเรื่อยๆ และเมื่อพิจารณารายละเอียดจะพบว่าประเทศที่เข้ามาดำเนินการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศในประเทศไทยส่วนใหญ่นั้น จากตารางที่ 2 จะพบว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีการยื่นขอรับการส่งเสริมเป็นอันดับแรก มีจำนวนโครงการ 185 โครงการ และเงินลงทุน 31,740 ล้านบาท อันดับสอง คือสิงคโปร์ มีจำนวนโครงการ 78 โครงการ และเงินลงทุน 26,652 ล้านบาท อันดับสามจีน จำนวนโครงการ 69 โครงการ เงินลงทุน 24,288 ล้านบาท ตามลำดับ

ตารางที่ 1 สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสมปี 2559 (ก.ย.)

	จำนวนโครงการ			มูลค่าเงินลงทุน (ล้านบาท)		
	ม.ค.- ก.ย. 2558	ม.ค.- ก.ย. 2559	% เปลี่ยน	ม.ค.- ก.ย. 2558	ม.ค.- ก.ย. 2559	% เปลี่ยน
ต่างชาติ (FDI)	386	648	+68	71,945	169,838	+136
ขอรับ ทั้งสิ้น	706	1,095	+56	148,469	369,070	+149

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2559). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสมปี 2559 (ก.ย.). ออนไลน์.

ตารางที่ 2 แหล่งที่มาของเงินลงทุนจากต่างประเทศที่ขอรับการส่งเสริม 10 อันดับแรก

อันดับ ที่	แหล่งที่มา	จำนวน โครงการ	เงินลงทุน (ล้านบาท)
1	ญี่ปุ่น	185	31,740
2	สิงคโปร์	78	26,652
3	จีน	69	24,288
4	ฮ่องกง	26	15,050
5	เนเธอร์แลนด์	29	12,900
6	อเมริกา	21	6,459
7	ไต้หวัน	32	5,515
8	เกาหลีใต้	24	5,234
9	มาเลเซีย	24	2,308
10	เยอรมนี	23	1,745

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2559). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสมปี 2559 (ก.ย.). ออนไลน์.

แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการลงทุนจากต่างประเทศมากก็ต้องมีคนในท้องถิ่นเข้าไปร่วมทำงานมากด้วยเช่นกันเพราะเหตุนี้เองจึงจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นมา ซึ่ง “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Intercultural Communication” ลุสติง; และคูสเตอร์ (เมตตา วิวัฒนากุล. 2559; อ้างอิงจาก Lustig; and Koester. 1996) นิยามความหมาย “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” หมายถึง “กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความตามสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้น มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมมากพอในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การรับรู้ความหมายที่ไม่เหมือนกัน”

การทำงานในบริษัทญี่ปุ่น “คำทักทาย” ก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญมาก แม้ว่าจะอยู่ในบริษัทเดียวกัน เจอกันอยู่ทุกวัน สนทนากันแค่ไหน เมื่อเจอหน้ากันก็ต้องทักทายกัน เพราะคนญี่ปุ่นถือว่า “การทักทาย” นั้น เป็นการสื่อสารก้าวแรกที่จะทำให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดความประทับใจในตัวเรา และเมื่อเวลาเลิกงาน ก่อนกลับบ้านทุกครั้งต้องกล่าวลาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วย ดังประเพณีไทยที่ว่า “ไปมา ลาไหว้” นั่นเอง สิ่งสำคัญคือการทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม น้ำเสียงสดใส มีชีวิตชีวา มองหน้าฝ่ายตรงข้ามทุกครั้งที่กำลังทักทายและต้องทำทุกวันอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นนิสัย

บริษัทต่างวัฒนธรรมอย่างประเทศญี่ปุ่นจะมีคำทักทายที่สื่อถึงวัฒนธรรม เช่น คำว่า Otsukaresama Desu เป็นคำให้กำลังใจคนทำงานร่วมกัน การทักทายด้วยคำนี้ เป็นการแสดงความขอบคุณอีกฝ่ายทำนองว่า “ขอบคุณที่เหน็ดเหนื่อยทำงาน” ใช้ในกรณีทักทายคนในที่ทำงานระหว่างวัน ใช้ตอนโทรศัพท์ไปหา หรือรับโทรศัพท์จากคนที่ทำงานร่วมกัน ไม่ใช่พูดกับลูกค้า หรือคนที่เพิ่งคุยกันเป็นครั้งแรก และคำว่า Otsukaresama Deshita จะใช้พูดหลังเลิกงาน เลิกประชุม หรือก่อนกลับบ้าน จะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นในองค์การถือเป็นลักษณะเด่นของคนญี่ปุ่น คนญี่ปุ่นเป็นคนระมัดระวังและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้อื่นอย่างมาก ในการใช้ภาษา การแสดงความใส่ใจของคู่สนทนา เช่น การใช้ถ้อยคำและกริยาต่างๆ สอดแทรกเพื่อแสดงความสนใจต่อคู่สนทนา หรือพูดประโยคลอยๆ ค้างไว้เพื่อให้คู่สนทนามีโอกาสได้สอดแทรกประโยคให้จบซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้คู่สนทนามีส่วนร่วมในสิ่งที่ตนพูดด้วย หรือการพูดแบบอ้อมค้อม ไม่ชี้แจงบอกอะไรไปตรงๆ หรือละความเอาใจให้คู่สนทนาดูดีเอง และในการสนทนากับคนญี่ปุ่นจะเป็นการเสียมารยาทมากถ้าเราไม่เอ่ยถึงการกระทำของผู้นั้นที่ส่งผลดีต่อเรา และอาจต้องใช้สำนวนที่รู้สึกสำนึกบุญคุณต่อการกระทำนั้นๆ ด้วย เช่นขอบคุณที่ได้เกื้อหนุนอุ้มชูเราอยู่เสมอ เป็นต้น ซึ่งเป็นธรรมเนียมการสนทนาของคนญี่ปุ่น (พาโซนา.ม.ป.ป. : ออนไลน์)

โดยเฉพาะการบริหารธุรกิจแบบญี่ปุ่นนั้นต้องใช้การสื่อสารกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในขั้นตอนใดก็ตาม เริ่มตั้งแต่ก้าวเข้ามาในบริษัทก็ต้องมีการทักทายกันในตอนเช้า เริ่มทำงาน และจนกระทั่งเลิกงาน ก็จะมีการใช้ระบบการทำงานที่เรียกว่า โฮ-เรน-โซ เพื่อเป็นการสื่อสารกันโดยอ้างอิงจาก (อิมามิ อิโรชิ. 2554 : 97) กล่าวไว้ว่า “การทำโฮ-เรน-โซ นั้นน่าจะเหมาะกับคนไทยมาก” รายงาน (โฮ) ประสานงาน (เรน) ปรีกษา (โซ) บริษัทญี่ปุ่นในเมืองไทย นำสามคำนี้มาใช้ในการทำงาน และผลสำเร็จในงานจะแตกต่างกันมากกับตอนที่ไมใช้ ถ้าเป็นการทำงานตามที่หัวหน้าสั่งอย่างเดียว ก็ไม่จำเป็นต้องใช้ โฮ-เรน-โซ มากนัก แต่ถ้าเป็นงานที่หัวหน้าไม่ได้สั่งแค่พนักงานร่วมมือกันทำ โฮ-เรน-โซ ก็จะช่วยทำให้เกิดผลอย่างมากที่จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการฝึกอบรมของบริษัทญี่ปุ่น โดยทั่วไปแล้วจะสอนให้เห็นถึงความสำคัญของ โฮ-เรน-โซ ทั้งแก่คนญี่ปุ่นและคนไทยด้วยแต่การนำ โฮ-เรน-โซ สามคำนี้มาใช้กับคนไทยนั้น ต้องใช้เวลามากที่สุด เพราะคนไทยนั้นเคยชินกับการบริหารงานแบบ Top Down ตามแบบอเมริกา คือทำงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากเบื้องบน แต่ โฮ-เรน-โซ นี่เป็นการบริหารงานแบบญี่ปุ่นที่เป็นแบบแนวราบ และ Bottom Up เป็นการทำงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยวิธี Consensus และดูเหมือนว่าจะมีอุปสรรคทางวัฒนธรรมของคนไทย ที่ทำให้ไม่สามารถนำแนวทางนี้มาปฏิบัติได้อย่างดี

ด้วยเหตุดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในการบริหารงานรูปแบบญี่ปุ่น ว่ามีปัจจัยอะไรที่ทำให้เกิดการสื่อสารในองค์กรญี่ปุ่นที่จะทำให้องค์การเกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าได้หรือมีปัจจัยอะไรที่ทำให้เกิดปัญหาและทำให้องค์การต้องหยุดชะงักลงไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

สมมติฐานของการศึกษา

1. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน
2. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดหัวข้อไว้ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานคนไทยทั้งหมด ที่เป็นพนักงานประจำในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำนวน 358 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) มี 4 ด้าน คือ
 - 1.1 ด้านทักษะการสื่อสาร
 - 1.2 ด้านทัศนคติ
 - 1.3 ด้านระดับความรู้
 - 1.4 ด้านระดับสังคมและวัฒนธรรม
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Effective Communication)

ระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 มกราคม 2560 จนถึง 1 มีนาคม 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบว่า ปัจจัยการสื่อสารใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้ทราบว่า ปัจจัยการสื่อสารใดส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานของบริษัท กรณีศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ ได้

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **การสื่อสาร** คือ การสร้างสรรค์ความหมายร่วมกันในกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ผ่านทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา วัตถุประสงค์พื้นฐานของการสื่อสารคือสารสนเทศทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา เมื่อคนสองคนหรือมากกว่าติดต่อกันทั้งโดยวัจนภาษาและอวัจนภาษา ก็เท่ากับว่าเขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการสร้าง รับรู้ และตีความสารสนเทศ (เจษฎา นกน้อย. 2559 : 31)

2. **วัฒนธรรม** คือ “องค์รวมของสิ่งทั้งหมดที่มีลักษณะซับซ้อน ซึ่งเป็นผลรวมของระบบความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ มารยาท จริยธรรม ศีลธรรม กฎหมาย ประเพณี แบบแผน พฤติกรรม วิถีชีวิต รวมทั้งบุคลิกและอุปนิสัยต่างๆ ที่มนุษย์ได้มาผ่านการเรียนรู้จากกลุ่มสังคมต่างๆ ที่เป็นสมาชิกตั้งแต่ครอบครัว กลุ่มศาสนา สถาบันการศึกษา ชุมชน อาชีพ เศรษฐกิจ การเมือง ฯลฯ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559)

3. **การสื่อสารต่างวัฒนธรรม** คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นๆ มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากพอในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน ลุสติง; และคูสเตอร์ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559 : 1; อ้างอิงจาก Lustig; and Koester. 1996)

4. **วัจนภาษา** คือ ภาษาที่แสดงออกโดยการใช้อยู่คำ คำพูดหรือตัวอักษรซึ่งได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน เป็นต้น (พชร บัวเพียร. 2537 : 37)

5. **อวัจนภาษา** คือ การสื่อสารที่ปราศจากถ้อยคำ โดยใช้ในการสื่อความหมายผ่านพฤติกรรมที่สังเกตได้ และสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารในขณะนั้น แอปเพลบอม (ณัฐรัชดา วิจิตรจามรี. 2558 : 96; อ้างอิงจาก Applbaum; et al. 1973)

6. **ประสิทธิภาพ** คือ ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (จินตา อูสมาน. 2549 : 15)

7. **ทักษะการสื่อสาร** หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความปรารถนา ความต้องการ การขอร้อง การเตือน และขอความช่วยเหลือ

8. **ทัศนคติ** หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกำหนดท่าทีของผู้ส่งสารในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพียงไร ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติที่มีต่อสาร และทัศนคติที่มีต่อผู้รับสาร

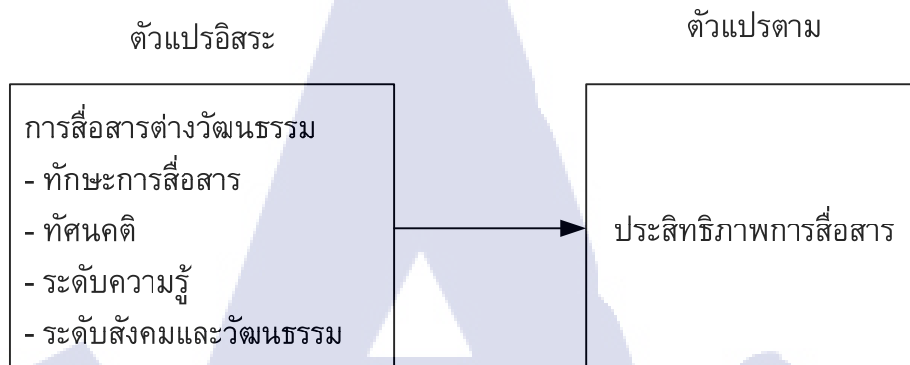
9. **ระดับความรู้** หมายถึง ผู้ส่งสารมีความรู้ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ได้ดีเท่าใด ความชัดเจนและความเข้าใจที่ปรากฏกับผู้รับสารก็ยังมีประสิทธิผลดีเพียงนั้น

10. **ระดับสังคมและวัฒนธรรม** หมายถึง การที่ผู้ส่งสารมีความเข้าใจในระบบสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้เขามีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งสารสามารถปรับใช้หรือดัดแปลงวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมต่อการยอมรับของผู้รับสารได้

11. **ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective Communication)** คือ ค่าใช้จ่ายทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสารที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือ ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการครบถ้วนสมบูรณ์ (กฤษฎา พิศลยบุตร. 2551 : 18)

TNI

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

“การสื่อสาร” หรือ “Communication” เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตมนุษย์ซึ่งใช้การสื่อสารตลอดเวลาในการแสดงความต้องการทั้งคำพูดและท่าทางต่างๆ เช่น การพูดว่า “หิว” พร้อมตบท้องเบาๆ แสดงถึงความรู้สึกหิวของผู้พูด หรือผู้พูดแสดงอาการหน้ามืดวูบ แสดงว่าผู้พูดอาจไม่เข้าใจคำพูดของคู่สนทนา ฯลฯ การสื่อสารมีทั้งด้านสร้างสรรค์และด้านลบ กล่าวคือมนุษย์ใช้การสื่อสารในการเผยแพร่นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ของมนุษยชาติก็ถือว่าเป็นการใช้การสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์ แต่หากมนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อเชือดเฉือนซึ่งกันและกันโดยมุ่งหวังให้ได้ชัยชนะจะทำให้ชีวิตไม่มีความสุขและสงบ ดังนั้น ถ้ามนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์มากกว่าการบั่นทำลายซึ่งกันและกันก็เป็นประโยชน์อย่างมหาศาลต่อมนุษยชาติ การสื่อสารมีหลายความหมายจากการให้คำจำกัดความของนักวิชาการสื่อสารดังนี้

โรเจอร์; และชูเมคเคอร์ (Rogers; and Shoemaker. 1971) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการสื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

เบเรลสัน; และสไตเนอร์ (Berelson; and Steiner. 1964) ได้กล่าวว่า การสื่อสารคือกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และสัญลักษณ์ เป็นต้น

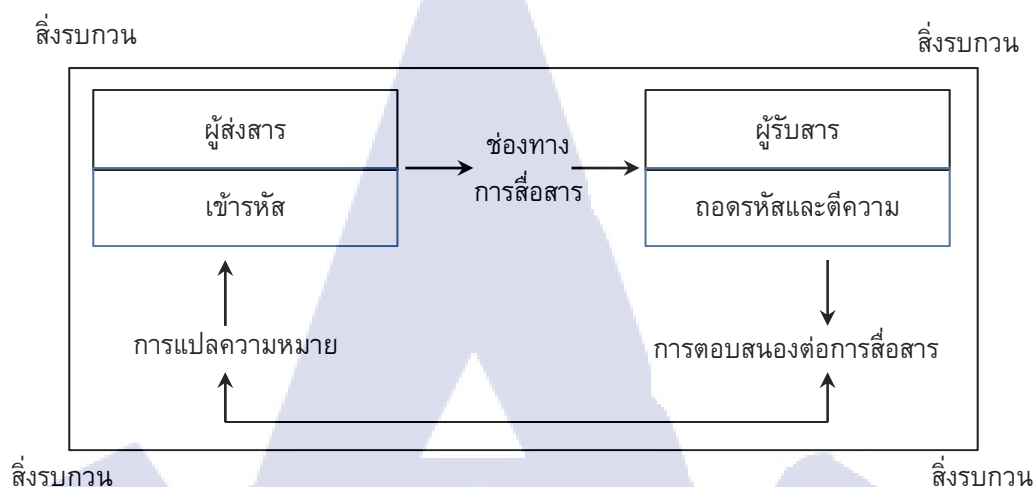
ออสกู๊ด (Osgood. 1954) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร โดยใช้สื่อเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่าง 2 ฝ่าย

แดนซ์; และลาร์สัน (Dance; and Larson. 1976) ได้สรุปคำจำกัดความของการสื่อสารของมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องของบุคคล 2 คนที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555 : 103-108) ได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสาร หรือ Communication เป็นการเชื่อมโยงความคิดระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารโดยผ่านสื่อซึ่งเป็นพาหนะในการนำข่าวสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องและเป็นลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) การสื่อสารมีความสำคัญต่อทุกองค์การเนื่องจากการเชื่อมโยงความคิดเห็นของคนทำงานในระดับต่างๆ เช่น การสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication) โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด ตัวอักษร หรือผ่านเครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังปรากฏการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) และการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน (Lateral Communication) การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำมันที่ใช้หล่อเลี้ยงเครื่องจักรให้ดำเนินไปได้ เช่นเดียวกันกับองค์การที่ต้องการสื่อสารในการประสานการทำงานให้ดำเนินร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากคำจำกัดความของนักวิชาการหลายท่านจึงสรุปความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ โดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอดความคิดของตนกลับสู่ผู้รับสารอีกครั้งหนึ่ง โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น คำพูด ท่าทาง รวมไปถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จดหมาย สื่อวีดีโอ ฯลฯ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามาเกี่ยวพันกับการสื่อสารมากขึ้นทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การประชุมผ่านวีดิทัศน์ (Video Conferencing) การประชุมโดยเห็นหน้ากัน (Face to Face Meetings) ฯลฯ ทั้งนี้อุปสรรคของการสื่อสารมักเกิดจากเสียงรบกวน (Noise) สภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการสื่อสารและการพูดที่นำเบื้อหรือไม่ชัดเจนก็อาจส่งผลให้การสื่อสารนั้นลดประสิทธิภาพลงได้ ดังรูปที่ 2 ที่แสดงกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานดังนี้



รูปที่ 2 กระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐาน

ที่มา : อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. หน้า 108.

จากรูปที่ 2 แสดงถึงกระบวนการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารมีหน้าที่ตัดสินใจที่จะส่งข่าวสารใดแก่ผู้รับสาร โดยการเข้ารหัสข้อความและส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร (เช่น เสียงพูด กิริยาท่าทาง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสมัยใหม่ ฯลฯ) ไปยังผู้รับสารซึ่งทำหน้าที่ถอดรหัสข้อมูลและแปลความหมายข้อมูลนั้น ส่วนปฏิกิริยาสะท้อนกลับหมายถึงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร แต่อย่างไรก็ตาม ทุกขั้นตอนอาจเกิดข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูลในกระบวนการสื่อสารที่เราเรียกว่า Noise ผลของความผิดพลาดดังกล่าวอาจลดประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้น

รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558 : 4) ได้กล่าวถึงไว้ว่า นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงลักษณะของ การสื่อสาร (Communication) ว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมี ความตั้งใจ (Intention) เป็นปัจจัยพื้นฐานในการส่งและรับข้อมูลข่าวสาร (Information) โดยความตั้งใจนั้น อาจจะเป็นทั้งของ ผู้ส่ง (Sender) และผู้รับ (Receiver) หรือบางทีคนก็เห็นว่า แม้ผู้ส่ง (Sender) จะมีความตั้งใจในการถ่ายทอดสารเพียงฝ่ายเดียว ก็อาจถือได้ว่าการสื่อสารเกิดขึ้นแล้ว สแต็กส์; และซัลเวน (Stacks; and Salwen. 2009 : 4)

ทัศนะดังกล่าวสามารถโยงมาสู่การทำความเข้าใจนิยามของการสื่อสารที่ว่า การสื่อสาร หมายถึง การมีความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนกันผ่านทางวจนภาษาและอวจนภาษา ("Shared Meaning Created Among Two or More People Through Verbal and Nonverbal Transaction") แดเนี่ยน, สไปเกอร์; และปาป้า

(Daniels, Spiker; and Papa. 1997 : 92) ดังนั้น การมีความหมายร่วมกันจึงหมายถึงการที่ทั้งสองฝ่ายคือผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีการรับรู้และเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสื่อสารขึ้นอย่างแท้จริงก็คือ ขอบเขตของการมีความหมายร่วมกัน (Shared Meaning) หรือ การที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตีความหมายของสาร (Message) ไปในแนวทางเดียวกัน (Common Interpretation)

สมชนก ภาสกรจรัส (2559 : 126-130) ได้อธิบายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) จัดเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการจัดการข้ามวัฒนธรรมเป็นอย่างดี เพราะการติดต่อสื่อสารมีความเกี่ยวข้องอย่างแยกไม่ออกกับหน้าที่ทางการจัดการอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำ การตัดสินใจโดยกลุ่ม เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นนักมานุษยวิทยายังเชื่อว่าวัฒนธรรมกับการติดต่อสื่อสารมีความเชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออกเช่นกันนั่นคือการจะเข้าใจวัฒนธรรมหนึ่งอย่างถ่องแท้ จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของการติดต่อสื่อสารของวัฒนธรรมนั้นเสียก่อน และแน่นอนว่าหนึ่งในนั้นก็คือภาษา (Language) นั่นเอง

โรเนน (Ronen. 1986) ได้อธิบายไว้ว่า ภาษาสามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ วจนภาษา (Verbal Language) และอวจนภาษา (Nonverbal Language)

1. การติดต่อสื่อสารทางวจนภาษา (Verbal Language)

1.1 ทางอ้อมและทางตรง (Indirect and Direct Styles) ในวัฒนธรรมที่เป็นแบบ High Context นั้น ข่าวสารในการติดต่อสื่อสารมักจะไม่ใช่รูปตรงไปตรงมา ต้องมีการตีความ อาจเรียกได้อีกอย่างว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางอ้อม (Indirect) สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะการติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นที่นิยมในสังคมที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่ม ซึ่งหมายความว่าบุคคลที่กำลังติดต่อสื่อสารกันนั้น ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า มักมีความสัมพันธ์ส่วนตัวใกล้ชิดกันอยู่แล้ว หรือก็คือรู้เรื่องราวความเป็นไปของอีกฝ่ายได้เป็นอย่างดี ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะอ้อมๆ ไม่ต้องตรงไปตรงมาได้ อวจนภาษาไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียง จังหวะเวลา และการแสดงออกทางสีหน้า ต่างก็มีบทบาทในการสื่อความหมายทั้งสิ้น

ในทางตรงกันข้าม ในวัฒนธรรมที่เป็นแบบ Low Context การติดต่อสื่อสารจะเป็นแบบลักษณะตรงไปตรงมา (Direct) และเนื่องจากว่าการติดต่อแบบทางตรงนี้มักนิยมใช้ในสังคมที่เป็นปัจเจกชน (Individualistic) ซึ่งคนในสังคมมักจะไม่ได้มีความรู้จักกันเท่าไรนัก การติดต่อสื่อสารจึงเป็นแบบตรงไปตรงมามากกว่า

1.2 บรรยายละเอียดและรวบรัด (Elaborate and Succinct Styles) ปริมาณของเนื้อหาในการติดต่อสื่อสารสามารถนำมาใช้ในการแบ่งสไตล์การติดต่อสื่อสารได้เช่นเดียวกัน ซึ่งแบ่งออกได้เป็นสามระดับคือ Elaborate, Exacting, Succinct

ในสังคมที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบ High Context นั้น การติดต่อสื่อสารมักเป็นสไตล์ Elaborate คือการพูดและการอธิบายใดๆ ก็ตามจะมีรายละเอียดมาก และมักมีการพูดหรือกล่าวซ้ำไปซ้ำมา สไตล์การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นที่นิยมใช้ในกลุ่มประเทศอาหรับ

สไตล์ที่สองเรียกว่า Exacting หรือการติดต่อสื่อสารที่ใช้ปริมาณข้อความพอดีกับเนื้อความที่ต้องการสื่อให้อีกฝ่ายทราบ เพราะเนื่องจากถ้าใช้ปริมาณข้อความมากเกินไป ก็เหมือนกับจะเป็นการคุยโม้โอ้อวด ในทางตรงกันข้าม หากใช้ข้อความในการสื่อน้อยเกินไป ก็จะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจไม่กระจ่างชัด หรือเกิดความคลุมเครือขึ้น ตัวอย่างประเทศที่ใช้การติดต่อสื่อสารสไตล์ Exacting คือ สหราชอาณาจักร เยอรมนี และสวีเดน

สไตล์ที่สามเรียกว่าแบบ Succinct ซึ่งเป็นที่นิยมในประเทศแถบเอเชีย นั่นคือคนในแถบนี้มักจะพูดน้อย และบางครั้งในการเรียบเรียงของเขาก็มีความหมายเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากคนเอเชียมีวัฒนธรรมกลัวการเสียหน้าสูง ดังนั้น ในสถานการณ์ที่เขาไม่คุ้นเคย คนเอเชียก็มักจะขอพูดน้อยไว้ก่อนเพราะเกรงว่าจะเป็นการเสียหน้า

กล่าวโดยสรุป สไตล์ Elaborate นั้นจะเป็นที่นิยมในสังคมที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบ High Context และมี Uncertainty Avoidance ในระดับปานกลาง ส่วนสไตล์ Exacting นั้นใช้กันมากในประเทศที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบ Low Context และมี Uncertainty Avoidance ต่ำ ส่วนสไตล์ Succinct นั้น จะพบเห็นบ่อยในประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบ High Context และมี Uncertainty Avoidance สูง

1.3 เน้นที่บริบทและเน้นที่ความเป็นส่วนตัว (Contextual and Personal Styles)

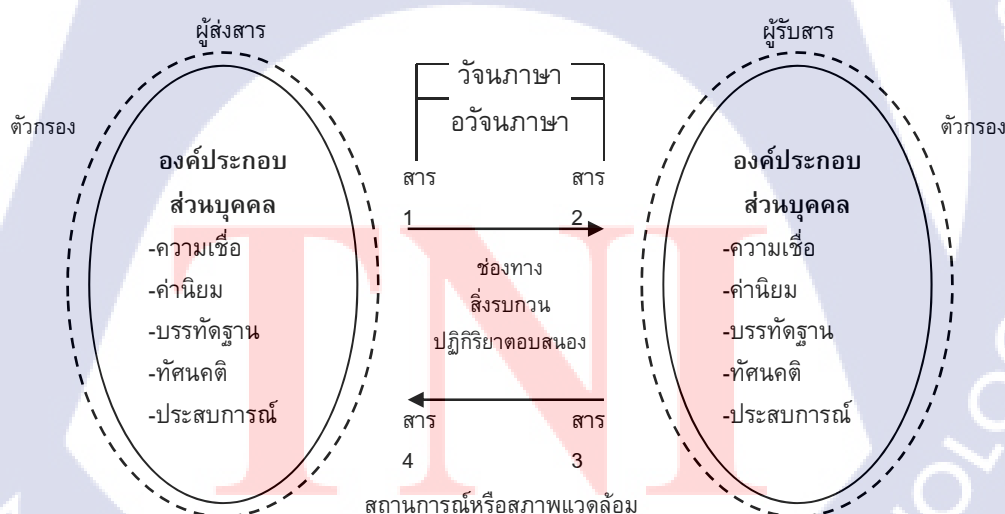
สไตล์การสื่อสารแบบ Contextual นั้น จะเป็นการเน้นที่ตัวผู้พูด และความสัมพันธ์ที่มีกับอีกฝ่าย ตัวอย่างของประเทศที่ใช้สไตล์การสื่อสารแบบนี้คือ ญี่ปุ่น อินเดีย และ กาน่า โดยผู้พูดจะใช้คำที่สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทหรือความสัมพันธ์กับอีกฝ่าย สไตล์แบบ Contextual นี้มักพบบ่อย

1.4 แสดงออกทางอารมณ์และสนใจที่ประโยชน์ (Affective and Instrumental Styles) สไตล์การติดต่อสื่อสารแบบ Affective จะมีลักษณะคือ เป็นการใช้ภาษาในลักษณะที่ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟังเป็นอย่างดี และต้องสังเกตด้วยว่าผู้พูดมีท่าทางในการกล่าวอย่างไร เพราะบ่อยครั้งที่การสื่อข้อความนั้นมักจะมีการใช้วัจนภาษาร่วมด้วย จึงทำให้ผู้ฟังต้องใช้ความสามารถในการถอดรหัสสิ่งที่ผู้พูดกำลังพยายามจะถ่ายทอด นอกจากนี้ ข้อความที่ไม่ได้ถูกกล่าวถึงในบทสนทนา ก็อาจมีความสำคัญไม่แพ้กันกับข้อความที่กล่าวออกมาด้วย สไตล์การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักพบในประเทศที่มีความเป็นสังคมกลุ่มสูง รวมทั้งเป็น High Context ด้วย ตัวอย่างเช่นประเทศในตะวันออกกลาง ละตินอเมริกา และประเทศในแถบเอเชีย ส่วนสไตล์การติดต่อสื่อสารแบบ Instrumental นี้ จะเน้นไปที่เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก และจะเน้นไปที่ตัวผู้พูดหรือส่งข้อความมากกว่าที่ตัวผู้รับ คือผู้พูดหรือผู้ส่งข้อความนี้จะถ่ายทอดข่าวสารที่ต้องการสื่อออกมาชัดเจน เพื่อบรรลุเป้าหมายของการถ่ายทอดความหมายที่ต้องการสื่อให้อีกฝ่ายทราบ

นั่นเอง สไตล์การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักพบในประเทศที่มีความเป็น Individualistic และ Low Context ตัวอย่างเช่น ประเทศสวีเดน เดนมาร์ก และสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

เจษฎา นกน้อย (2559 : 6) ได้กล่าวถึงไว้ว่า การสื่อสารมาจากภาษาอังกฤษคำว่า Communication ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินคือคำว่า Communis ที่แปลว่า ร่วมกันหรือ เช่นเดียวกัน Communication เป็นคำกลุ่มเดียวกับคำว่า Communion ที่แปลว่า มีร่วมกัน รวมถึงคำว่า Communism ที่แปลว่า ลัทธิคอมมิวนิสต์ และคำว่า Community ที่แปลว่า ชุมชน ดังนั้น หากเราไม่ได้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นก็ถือว่าเราไม่ได้สื่อสารกัน และบุคคลอื่นต้องมองข้อมูลนั้นด้วยวิธีการเดียวกันกับเราด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสาร คือกระบวนการสร้างความเข้าใจร่วมกัน บาร์คเกอร์ (เจษฎา นกน้อย. 2559; อ้างอิงจาก Barker. 2006)

วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2546) กล่าวว่า การสื่อสาร คือกระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะด้วยภาษาใจ ภาษากาย หรือภาษาพูด ไปยังผู้รับสารโดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ ตามความเหมาะสมของวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสาร สอดคล้องกับ (อรรณพ ปิณฑน์โอวาท. 2549) ที่กล่าวว่า การสื่อสาร คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบสนอง ปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ คือใช้ วจนภาษาและอวจนภาษาและมีการปฏิสัมพันธ์กัน คือมีการตอบสนองระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งนี้ในตัวของผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีปัจจัยเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน



รูปที่ 3 แบบจำลองการสื่อสารของ O'Donnall & Cable

ที่มา : อรรณพ ปิณฑน์โอวาท. (2549). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. หน้า 81.

ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่าองค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน ทัศนคติ ประสบการณ์ และลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสาร นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่เรียกว่า ตัวกรอง ซึ่งได้แก่ การเลือกรับรู้ อันเป็นผลมาจากกระบวนการกล่อมเกลาทางสังคม อคติ และผลประโยชน์ อันส่งผลให้การรับรู้สารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ตรงกัน ดังรูปที่ 3

เบอร์โล, เดวิด (ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. 2558 : 17; อ้างอิงจาก Berlo, David. 1960) ได้พัฒนาแบบจำลองตามแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process Model) ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แหล่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ดังในรูปที่ 4 องค์ประกอบทั้ง 4 มีปฏิสัมพันธ์กันในกระบวนการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมี

ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพสังคมวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่างๆ โดยความสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความปรารถนา ความต้องการ การขอร้อง การเตือน และขอความช่วยเหลือ

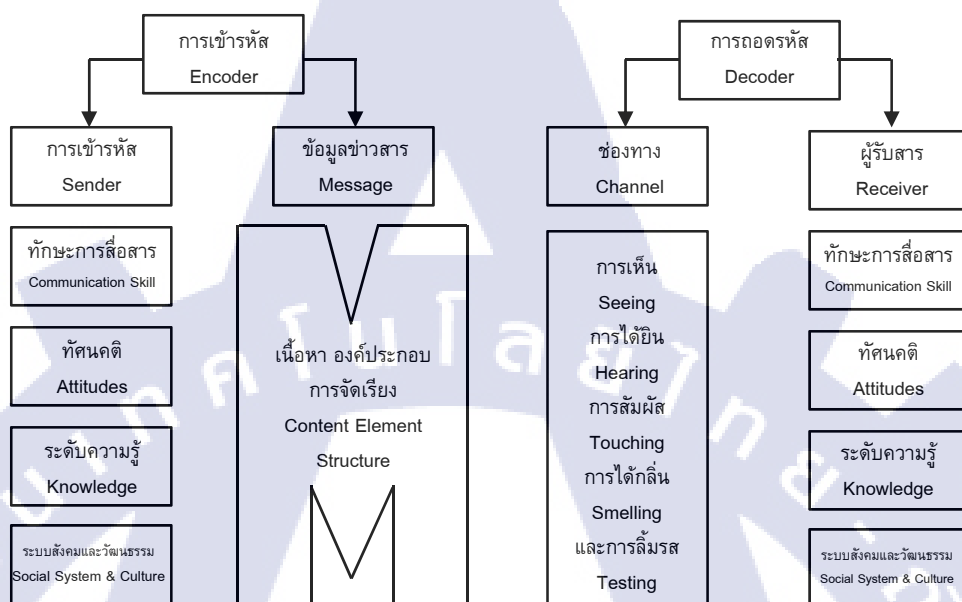
ทัศนคติ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกำหนดท่าทีของผู้ส่งสารในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพียงไร ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติที่มีต่อสาร และทัศนคติที่มีต่อผู้รับสาร

ระดับความรู้ หรือ ความรู้ในเรื่องที่สื่อสาร หมายถึง ผู้ส่งสารมีความรู้ในเนื้อหาของสาระของเรื่องที่จะสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ได้ดีเท่าใด ความชัดเจนและความเข้าใจที่ปรากฏกับผู้รับสารก็ยังมีประสิทธิผลดีเพียงนั้น

ระบบสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง การที่ผู้ส่งสารมีความเข้าใจในระบบสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้เขามีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งสารสามารถปรับใช้หรือดัดแปลงวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมต่อการยอมรับของผู้รับสารได้

สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อวิธีและเนื้อหาการสื่อสาร ตลอดจนการตีความหมายของสารสารที่ถูกถ่ายทอดประกอบด้วย เนื้อหาสาระ องค์ประกอบสาร การจัดเรียงสาร โครงสร้าง และรหัส ส่วนช่องทางในการสื่อสารประกอบด้วย ประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส บางช่องทางอาศัยการได้ยิน

S M C R



รูปที่ 4 แบบจำลองการสื่อสารของ S-M-C-R ของ Berlo

ที่มา : ญัฐชดา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์การ. หน้า 17.

เบอร์โลเห็นว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ โดยปราศจากจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด หรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอน ทุกองค์ประกอบมีผลกระทบต่อกัน เช่น ถ้าผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่สื่อสาร ย่อมมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดสารให้เป็นที่น่าสนใจของผู้รับสารได้ หรือหากสื่อในกระบวนการสื่อสารขาดประสิทธิภาพหรือไม่เหมาะสมกับลักษณะเนื้อหา ก็ย่อมทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจสารได้ชัดเจน อีกทั้งผู้ส่งสารอาจถูกประเมินว่าขาดประสบการณ์ และความรู้ในการสื่อสารได้

ดาฟ; และเลงเกล (เจษฎา นกน้อย. 2559 : 306; อ้างอิงจาก Daft; and Lengel. 1987) ได้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารในองค์การมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับระดับของความกำกวม (Ambiguity) ความกำกวม หมายถึง การแปลความหมายได้หลายอย่างของข้อมูล ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการที่เตือนพนักงานเกี่ยวกับการประชุมที่กำลังจะมาถึงเป็นงานที่ไม่คลุมเครือ เนื่องจากการแปลความหมายได้หลายอย่างในเรื่องการเตือนนั้นไม่น่าจะเกิดขึ้นได้

ขณะที่ผู้จัดการซึ่งมีหน้าที่ต้องทำให้ความขัดแย้งระหว่างผู้โต้แย้งกัน 2 ฝ่ายหมดไปด้วยการให้ทั้ง 2 ฝ่ายมาเผชิญหน้ากัน ค่อยๆ ปรับตัวต่อกัน ทำให้ความเข้าใจผิดลดลง และตีความได้ถูกต้องชัดเจนขึ้น ดังนั้น งานที่มีลักษณะซับซ้อนจะมีลักษณะความกำกวมของการสื่อสารมากกว่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2559 : 1-3) ให้คำอธิบายไว้ว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Intercultural Communication” ลุสติง; และคูสเตอร์ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559; อ้างอิงจาก Lustig; and Koester. 1996) นิยามความหมาย “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” หมายถึง “กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้น มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากพอในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การรับรู้ความหมายที่ไม่เหมือนกัน”

ในอดีต ความหมายของ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (Intercultural Communication) มักเน้นเพียงการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน แบบไม่ผ่านสื่อ (Non-Mediated) หรือเน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าคำตา (Face-to-Face) และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน (Interactive) เช่น สนใจศึกษาว่าคนไทยเมื่อพบกันจะให้การไหว้แต่คนอเมริกันให้การจับมือ (Shake Hands) เมื่อเกิดพฤติกรรมสื่อสารต่างกันจะปรับเข้าหากันอย่างไร อย่างไรก็ตาม ด้วยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารในยุคต่อๆ มาจนถึงปัจจุบันความหมายของ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” จึงครอบคลุมการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ (Mediated Communication) เช่น อีเมล เฟซบุ๊ก ฯลฯ

นอกจากนี้ ยังมีคำอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกับคำว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ได้แก่ คำว่า “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” (Cross-cultural Communication) “การสื่อสารนานาชาติ” (Inter-national Communication) “สื่อสารมวลชนเปรียบเทียบ” (Comparative Mass Communication)

สำหรับ “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” (Cross-Cultural Communication) เน้นการศึกษาซึ่งเปรียบเทียบว่าคนในแต่ละวัฒนธรรมสื่อสารต่างกันอย่างไร โดยที่ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องมาจากต่างวัฒนธรรมกัน จึงเป็นการศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมสื่อสารของคนในวัฒนธรรมเดียวกันในลักษณะคล้ายวัฒนธรรมศึกษา (Cultural Studies) และนำมาเปรียบเทียบระหว่างสองวัฒนธรรม (Cross-Cultural Studies)

ขณะเดียวกันการสื่อสารนานาชาติ (International Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละประเทศ โดยมักเน้นการสื่อสารผ่านสื่อ (Mediated) เช่น คนไทยติดต่อกับลูกค้าชาวอเมริกันทางโทรศัพท์หรืออีเมล เป็นต้น ซึ่งผู้สื่อสารอาจมีวัฒนธรรมเหมือนกันก็ได้

เช่น แม่-ลูกคุยโทรศัพท์ทางไกล ฯลฯ อย่างไรก็ตาม ทางวิชาการเน้นในความหมายของการติดต่อระหว่างประเทศที่มีวัฒนธรรมต่างๆ กัน ส่วนการสื่อสารมวลชนเปรียบเทียบ (Comparative Mass Communication) คล้ายกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural) แต่เป็นการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของสื่อมวลชน เช่น ความแตกต่างในลักษณะการนำเสนอข่าวของ NHK (ญี่ปุ่น) และ BBC (อังกฤษ) เป็นต้น ดังสรุปความแตกต่างของความหมายทั้ง 4 คำ ได้ดังนี้

		Comparative	
Mediated	Comparative mass Communication	Cross-cultural	Non-mediated
	International	Intercultural	
		Interactive	

รูปที่ 5 ภาพประกอบความแตกต่างความหมาย

ที่มา : เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม. หน้า 3.

แม้ว่าจะมีผู้บัญญัติความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากมายแตกต่างกันเนื่องจากคำว่า “วัฒนธรรม” (Culture) โดยตัวมันเองก็มีความหมายซับซ้อนหลายมิติ แต่โดยรวมแล้ว การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ “กระบวนการถ่ายทอด/รับรู้/ตีความหมาย ปฏิสัมพันธ์และสัญลักษณ์ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน ภายใต้บริบทการสื่อสารหนึ่งๆ” แต่ทั้งนี้ความแตกต่างนั้นจะต้องเป็นความแตกต่างใน **ระดับวัฒนธรรม** ไม่ว่าจะเป็นระดับวัฒนธรรมโดยกว้าง (Cultural Level) เช่น ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น ฯลฯ ระดับสังคม (Sociocultural Level) หรือระดับวัฒนธรรมย่อย (Sub-Cultural Level) เช่น ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมคนในเมืองกับชาวดอยทางภาคเหนือ ฯลฯ โดยความแตกต่างนั้น **ไม่ใช่ความแตกต่างในระดับปัจเจกบุคคล** เช่น ความแตกต่างทางความคิดหรือนิสัยใจคอระหว่าง พี่-น้องครอบครัวบ้านเดียวกัน ฯลฯ ลุสติง; และคูสเตอร์ (เมตตา วิวัฒนานุกูล. 2559; อ้างอิงจาก Lustig; and Koester. 1996) เสริมว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะต้องมากพอ ที่จะทำให้เราสามารถทำนายหรือคาดเดาพฤติกรรมและความคิดแต่ละ “กลุ่มสังคม” ได้

ว่าจะมีรูปแบบใดและจะเป็นไปในลักษณะทิศทางใด ในขณะที่ แซโมวาร์; และพอร์เตอร์ (เมตตา วิวัฒนาภกุล. 2559; อ้างอิงจาก Samovar; and Porter. 1995) เน้นว่า “ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะต้อง **เด่นชัดพอ** ที่จะให้เห็นความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสารนั้นๆ”

รูปแบบการสื่อสารในประเทศญี่ปุ่น

แจคสัน; และโทมิโกะ (สมชนก ภาสกรจรัส. 2559 : 352; อ้างอิงจาก Jackson; and Tomioka. 2004 : 24) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการจัดการในประเทศญี่ปุ่นไว้ว่า ลักษณะเด่นของการติดต่อสื่อสารแบบญี่ปุ่นประการหนึ่งก็คือการติดต่อสื่อสารแบบที่มีบริบทสูง (High-Context Communication) นั่นคือการติดต่อสื่อสารของคนญี่ปุ่นนั้นมักจะไม่มีการส่งข้อความออกมาตรงๆ ผ่านสื่อที่ชัดเจน เช่น คำพูด ข้อความที่เขียนออกมา หรือภาษาท่าทาง คนญี่ปุ่นจึงมักพูดวนๆ ไม่ตรงประเด็น เพราะหวังว่าคู่สนทนาจะสามารถจับประเด็นได้จากบริบทในการสนทนานั้นเอง

นอกจากนี้ ในการสนทนาของชาวญี่ปุ่นมักมีความเงียบ (Silence) เกิดขึ้นเป็นระยะๆ ในระหว่างบทสนทนา ซึ่งความเงียบนี้จัดเป็นการติดต่อสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) รูปแบบหนึ่ง และมักมีระยะเวลาเกินกว่า 2-3 นาที ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ชาวตะวันตกส่วนใหญ่ยอมรับได้

ในบทสนทนากับชาวญี่ปุ่น มักจะได้ยินคนญี่ปุ่นพูดว่า “Hai” อยู่เนืองๆ ถ้าแปลเป็นภาษาอังกฤษตรงๆ ก็คือ “Yes” แต่คำว่า “Yes” ในที่นี้มักหมายถึง ‘ใช่ ฉันเข้าใจ’ มากกว่า ‘ใช่ ฉันตกลง’ ทั้งนี้เพราะคนญี่ปุ่นมักจะไม่ผูกมัดกับข้อตกลงใดๆ ก่อนที่จะมีการปรึกษาหารือกับทีมก่อน และด้วยความเกรงกลัวการเสียหน้า คนญี่ปุ่นจึงมักจะไม่พูด “No” หรือปฏิเสธออกมาตรงๆ แต่อาจจะใช้คำว่า “Maybe” หรือ ‘อาจจะ’ แทน ซึ่งถ้าคนญี่ปุ่นต้องการสื่อความหมายว่าเป็น “No” จริงๆ เมื่อตอบว่า “Maybe” เสร็จ ก็มักจะใช้ความเงียบต่อมาในบทสนทนา เพราะถือว่าการเงียบไม่แสดงออกอะไรนั้นเป็นการยืดโอกาสในการหลีกเลี่ยงการเสียหน้าที่ดี แจคสัน; และโทมิโกะ (Jackson; and Tomioka. 2004 : 46)

เนื่องจากคนญี่ปุ่นเชื่อว่าการตัดสินใจแบบกลุ่มจะยังผลที่ดีให้กับบริษัท การจัดสถานที่ทำงานจึงมักเป็นลักษณะแบบเปิดโล่ง เป็นห้องขนาดใหญ่ โดยมีหัวหน้าและลูกน้องนั่งอยู่ที่เดียวกัน ไม่ได้เป็นลักษณะห้องส่วนตัวเหมือนกับลักษณะห้องทำงานของคนอเมริกัน หรือห้องทำงานขนาดใหญ่และกว้างมีข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับห้องทำงานส่วนตัวหลายประการ

- ช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้ง่ายขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความถี่ของการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นด้วย
- เมื่อมีความถี่ของการติดต่อพบปะกันสูงขึ้น ก็เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลในกลุ่มสามารถรับรู้ผลงานและลักษณะส่วนตัวของบุคคลอื่นได้ถูกต้องมากขึ้นด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์

ต่อผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน และการประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถประเมินผลงานของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของตนได้ง่ายขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น พนักงานจึงต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับไม่เฉพาะจากผู้บังคับบัญชาของตนเท่านั้น แต่ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

- การติดต่อสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องจะทำให้แต่ละคนมีจุดร่วมกันในค่านิยมและมีพฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของกลุ่มในที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนกทางวัฒนธรรมและการปรับตัว

เมตตา วิวัฒนากุล (2559 : 307-310) อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมต่างกันและสามารถปรับตัวได้มากหรือน้อย เกิดจากความแตกต่างของปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พื้นฐาน/ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

- บุคลิกนิสัย ถ้าบุคคลเป็นคนมองโลกในแง่ดี เข้ากับคนง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่น ก็จะมีโอกาสประสบปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมน้อยลง หรือถ้าประสบก็มีความรุนแรงของความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้นไม่มาก ในขณะที่บุคคลที่มีนิสัยมองโลกในแง่ร้าย เข้ากับคนยาก ไม่รู้จักยืดหยุ่น บุคคลนั้นก็อาจจะประสบกับความตระหนกทางวัฒนธรรมอย่างรุนแรงได้ เพราะเมื่อพบกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะรู้สึกแยะ ระแวง และวิตกกังวลมากกว่าคนที่มองโลกในแง่ดี ทำให้ปรับตัวได้ยากกว่า

- ทักษะคิดและการมองแบบเหมารวม (Stereotype) การมีทัศนคติในทางบวกต่อประเทศหรือที่ที่ตนจะเข้าไปอยู่ มีส่วนช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ง่ายขึ้น ผลการวิจัยของ (เมตตา วิวัฒนากุล. 2536) พบว่าบุคลากรต่างชาติที่ “เลือก” มาทำงานในประเทศไทย รู้สึกมีปัญหาในการทำงานร่วมกับคนไทยน้อยกว่าบุคลากร “ที่ได้รับมอบหมาย” ให้มา นอกจากนี้การมี “อคติ” และการมองแบบเหมารวม ทำให้คนไม่เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างได้น้อยลง

- ความคาดหวัง ถ้าบุคคลมีความคาดหวังต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านสูง แต่กลับไม่ได้พบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ก็จะทำให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

- ระดับการเตรียมตัว/การศึกษา/ความรู้ การได้ศึกษา เรียนรู้ และรับข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้านมาก่อน ก็จะช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ ทั้งนี้ รวมถึงการแสวงหาข้อมูลเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ด้วย เช่น การฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

- ระดับความแตกต่างทางความคิด มีทั้งความแตกต่างทางด้านความคิดส่วนบุคคล และความแตกต่างทางด้านความคิดที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านใดก็ตาม ถ้ามีความแตกต่างมากเท่าใด ย่อมก่อให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมมากขึ้น

- ทักษะการสื่อสาร/ทักษะการใช้ภาษา การมีทักษะการสื่อสารที่ดีและสามารถใช้ภาษาของเจ้าของวัฒนธรรมได้ย่อมช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจกับเจ้าของภาษาได้ อีกทั้งยังช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ง่ายขึ้นด้วย เช่น ในงานวิจัยของ (โอพาริก ขุนสิทธิ์. 2555) พบว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาถิ่นมีส่วนช่วยในการปรับตัวของพนักงานที่ทำงานในประเทศชายแดน

- ภูมิหลังและประสบการณ์ในต่างประเทศ หากบุคคลมีโอกาสดำติดต่อกับคนต่างชาติด้อยๆ ได้คุ้นเคย หรือศึกษาวัฒนธรรมอื่นๆ มาก่อน จะช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ เพราะการที่เราสื่อสารกับคนต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรมบ่อยๆ นั้น จะช่วยลดความประหม่าและตื่นเต้นตกใจเมื่อต้องสัมผัสกับวัฒนธรรมอื่นที่ไม่เหมือนตน บาวุก; และบริสลิน (เมตตา วิวัฒนากุล. 2536; อ้างอิงจาก Bhawuk; and Brislin. 1992) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า คนที่มีประสบการณ์เคยอยู่ในต่างประเทศจะมีความไวรู้สึกรทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) สูง

2. สภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment)

- ลักษณะวัฒนธรรม วัฒนธรรมของเจ้าบ้านมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการทำให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัว เช่น ถ้าวัฒนธรรมเจ้าบ้านมีความเข้มงวดมาก มีลักษณะแบ่งเป็นพวกเรา-พวกเขาสูง (In-Group-Outgroup) รวมทั้งเรียกร้องให้คนต่างชาติ/ต่างถิ่น ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคมอย่างเคร่งครัด (Role Conformity Pressure) ย่อมก่อให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมมากกว่าวัฒนธรรมที่มีความผ่อนปรนและยืดหยุ่น นอกจากนี้ ระดับของความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม (Degree of Difference) ของบุคคลกับวัฒนธรรมเจ้าบ้านก็ส่งผลกระทบต่อระดับความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น

- ความประทับใจแรกพบต่อสังคม/ประเทศเจ้าบ้าน (First Impression) ถ้าความประทับใจแรกที่เกิดขึ้นเป็นไปในแง่บวก ย่อมช่วยให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจที่จะอยู่ในวัฒนธรรมนั้น แต่ถ้าความประทับใจแรกเป็นไปในแง่ลบ ย่อมทำให้บุคคลไม่ต้องการอยู่ในวัฒนธรรมนั้นต่อไป รวมทั้งก่อให้เกิดอคติต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้

- การช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ถ้าคนในสังคมให้ความช่วยเหลือและยอมรับดี ปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมย่อมน้อยลง แต่ถ้าคนในสังคมไม่ให้ความช่วยเหลือ กีดกัน รังเกียจ ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดี วิตกกังวล ทุกข์ร้อน และมีความรู้สึกแปลกแยกมากขึ้น นอกจากนี้ การมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (Network) ร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่มวัฒนธรรมนั้นก็ช่วยให้ปรับตัวได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัย

ฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการจัดตั้งสำนักงานนักศึกษานานาชาติฮาร์วาร์ด (The Harvard International Office หรือ HIO) เพื่อบริการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาต่างชาติ อาทิ เรื่องวีซ่า การเงิน การปรับตัวในสังคมและวัฒนธรรม ฯลฯ ตลอดจนวางแผนกิจกรรมเพื่อช่วยลดช่องว่างในการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาต่างชาติ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ม.ป.ป. : ออนไลน์)

- การรับรองอย่างเป็นทางการจากทางราชการ (Institutional Legitimization of New Identity) ในขณะที่ยังการต้อนรับ การได้รับความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากผู้คนในสังคม เป็นการรองรับบุคคลที่มาอยู่ใหม่อย่างไม่เป็นทางการ ประเทศและสังคมบางแห่งมีนโยบายกฎหมาย และการบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรว่า จะยอมรับกลุ่มบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมหรือประเทศอื่นหรือไม่ กลุ่มใด และอย่างไร เช่น นโยบายรับผู้ลี้ภัยทางการเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกา การโอนย้ายคนฮ่องกงและเอเชียเข้ามาอยู่ในประเทศแคนาดา ฯลฯ

- โอกาส/ความถี่ในการสื่อสาร แม้มีคำถามว่า “การสื่อสารมากช่วยให้คนเราเข้าใจมากขึ้น หรือยิ่งสร้างปัญหาให้มากขึ้น” แต่ถึงกระนั้น หากบุคคลที่เข้ามาในวัฒนธรรมใหม่มีโอกาสพูดคุยและติดต่อสื่อสารกับเจ้าของวัฒนธรรมมาก ย่อมมีโอกาสช่วยลดการปิดกั้นตัวเอง และลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ จากผลการวิจัยของ (สุรศักดิ์ บุญอาจ. 2552) พบว่าคนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียขณะร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ สติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย กับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

3. บทบาทสื่อมวลชน/กฎหมาย/ศาสนา ฯลฯ

- บทบาทของสื่อมวลชน เช่น บทบาทของสื่อในการรณรงค์ให้คนในประเทศเจ้าบ้านทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร ไม่ขูดรีดหรือเอาเปรียบชาวต่างชาติ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ รวมทั้งให้ข้อมูลความรู้และสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศ ช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดจากการมีภาพผิดๆ ในใจ เช่น ยังมีชาวต่างชาติคิดว่าคนไทยขี้ขาง ขี้ควายตามถนนอยู่ เป็นต้น

ผลการวิจัยของ (ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. 2541) พบว่าสื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติในโครงการ AFS โดย 1) เป็นแหล่งให้ข้อมูลในระดับกว้างที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และวัฒนธรรมไทยแบบกว้างๆ ข่าวสารสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศ 2) เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครอบครัวอุปถัมภ์ในประเทศไทยในช่วงก่อนเดินทางมา และระหว่างนักเรียนกับครอบครัวในบ้านเกิดเมื่อมาอยู่ในประเทศแล้ว 3) ช่วยลดความกังวลใจ 4) เป็นที่ระบายอารมณ์ 5) ให้ความเพลิดเพลิน 6) เป็นที่ฆ่าเวลาเมื่อนักเรียนไม่มีอะไรทำ

- บทบาทของกฎหมาย เช่น ถ้ากฎหมายของวัฒนธรรมเจ้าบ้านมีบทลงโทษ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากที่ยอมรับทั่วไป บุคคลย่อมมีความหวาดระแวงตลอดเวลา โดยเฉพาะบทลงโทษบางอย่างอาจสร้างความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ง่าย เช่น กฎหมายประเภท “ตาต่อตา ฟันต่อฟัน” ในแถบตะวันออกกลาง หรือวิธีการโบยตีในประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น

- บทบาทของศาสนา หมายถึง บทบาทในการสร้างอิทธิพลเหนือความคิดของคนในสังคม เช่น สอนให้มีความยึดหยุ่น รักเพื่อนมนุษย์ทุกคน หรือให้เคร่งครัดในกรอบที่ถูกกำหนดอย่างเข้มงวด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ดาฟ; และเลงเกล (เจษฎา นกน้อย. 2559 : 306; อ้างอิงจาก Daft; and Lengel. 1987) กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารองค์กรใช้จะแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิผลในการสื่อสาร โดยได้เสนอ 4 เกณฑ์ในการระบุประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร คือ

1. การได้รับข้อมูลย้อนกลับในทันที
2. เป็นการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา
3. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร
4. เน้นให้บุคคลเป็นสื่อกลาง

ช่องทางการสื่อสารที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดหรือหลายประการ เรียกว่า สื่อที่มีประสิทธิผลสูง (Rich Media) พบในการสื่อสารทางตรง ขณะที่ช่องทางอื่นที่มีลักษณะเหล่านี้ น้อย เรียกว่า สื่อที่มีประสิทธิผลต่ำ (Lean Media) พบในการสื่อสารทางอ้อม โดยสื่อที่อยู่ระหว่างกลาง ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความเสียง จดหมาย บันทึกข้อความ

อีเมอร์สัน, แฮริงตัน (Emerson, Harrington. 1924 : 59-367) ได้กล่าวถึงหลักการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งกล่าวถึงหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังต่อไปนี้

1. Clearly Defined Ideals
2. Common Sense
3. Competent Counsel
4. Discipline
5. The Fair Deal
6. Reliable, Immediate and Adequate Records
7. Despatching
8. Standards and Schedules
9. Standardized Conditions

10. Standardized Operations
11. Written Standard-Practice Instructions
12. Efficiency Reward

ออร์เนอร์, โรเบิร์ต อาร์ (Aurner, Robert R. 1950) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Effective Communication in Business สรุปเทคนิคของการสื่อสารที่ดีออกมาได้ 10 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจกับความคิดของเราให้ชัดเจนเสียก่อนที่จะไปสื่อสารต่อให้ผู้อื่น
 2. ตรวจสอบวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายหลักในการสื่อสารก่อนทุกครั้ง
 3. คำนึงถึงสถานการณ์สิ่งแวดล้อม กาลเทศะ และตัวบุคคลในการสื่อสารด้วย
 4. มีการปรึกษาผู้รู้ในการทำการวางแผนเพื่อการสื่อสารนั้นๆ
 5. ให้ระมัดระวังเรื่องน้ำเสียงของเรา เช่นเดียวกับเนื้อหาของข้อความที่ต้องการสื่อสาร
 6. ให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับสารทันทีทุกครั้งที่มีโอกาส
 7. ติดตามผลการสื่อสารเสมอ
 8. หวังผลของการสื่อสารได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
 9. ภาษาท่าทางของเราต้องสนับสนุนเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารด้วย
 10. ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี อย่าพยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราฝ่ายเดียว แต่ต้องเข้าใจผู้อื่นด้วย
- แวน, วลิท วี (Van Vliet, V. 2012) ได้กล่าวถึง 7 C's of Effective Communication ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
2. ความเฉพาะเจาะจง (Concreteness)
3. ความสุภาพ (Courtesy)
4. ความถูกต้อง (Correctness)
5. ความชัดเจน (Clarity)
6. การคิดถึงผู้รับสารเป็นหลัก (Consideration)
7. ความรัดกุม (Conciseness)

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2559 : 341) ให้คำอธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ปัจจุบันเราต้องสื่อสารกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรมมากมายซึ่งในการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น มีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ เราต้องสามารถเข้าใจภาษาของบุคคลที่เราสื่อสารด้วยเสียก่อน อย่างไรก็ตาม การที่สามารถเข้าใจแต่เฉพาะภาษาอาจยังไม่เพียงพอ การที่เราพูดภาษาของคนที่เราสื่อสารด้วยได้ แต่ไม่เข้าใจไม่รับขนบธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมคนในประเทศหรือสังคมนั้น ก็อาจจะทำให้เราเกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้นได้

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และเพื่อให้การสื่อสารของเราประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

อย่างไรก็ตาม คำว่า “ประสิทธิภาพ” หรือ “ประสิทธิผล” ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังมีการตีความอย่างหลากหลายอันเนื่องจากฐานทางความคิดและวัฒนธรรมที่ต่างกัน เช่น หากบุคคลสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลในอีกวัฒนธรรมหนึ่งและสื่อสารได้อย่างราบรื่น แต่จำเป็นต้องปรับตัวตามหน้าที่และความจำเป็น โดยที่ “ใจ” ไม่เป็นสุข หรือ “ไม่พอใจ” กับวัฒนธรรมใหม่ที่ตนเข้าไปอยู่ จะถือว่าการปรับตัวนั้นมีประสิทธิภาพหรือสมบูรณ์หรือไม่ การที่บุคคลสามารถปรับตัวไปในทิศทางหนึ่งอย่างมีความสุข แต่ยอมทิ้งวัฒนธรรมเดิมแล้วทำตัวให้กลมกลืนกับวัฒนธรรมใหม่ จนเสมือนเป็นสมาชิกของวัฒนธรรมนั้นๆ ถือว่าเป็นประสิทธิภาพของการปรับตัวหรือไม่ และหากใช่ ประสิทธิภาพนั้นมาจากมุมมองของใคร

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของคนตะวันตกมักเน้น “ความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ” แต่ในขณะที่วัฒนธรรมของคนตะวันออกส่วนมากมักเน้น “ความถูกต้อง ความเหมาะสมกับกาลเทศะ และบุคคล” เป็นต้น แต่ส่วนใหญ่แล้วประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมักเชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้วย เช่น กูชเนอร์; และบริสลิน (Cushner; and Brislin. 1996) ที่ได้กล่าวถึงตัวชี้วัด 4 ประการ ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัว และประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ได้แก่

1. รู้สึกมีความสุข กินดี อยู่ดี (Feeling of Contentment and Well-Being)
2. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Good Relations)
3. สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ รวมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและสไตล์การทำงานของบุคคลอื่นด้วยอย่างดี (Task Effectiveness)
4. ไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรม หรือสามารถจัดให้หมดไปหรือแทบจะไม่หลงเหลือ

สมชนก ภาสกรจรัส (2559 : 126) ให้คำอธิบายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่ผู้รับข่าวสารตีความหมายของข่าวสารที่ได้รับเหมือนกับความหมายที่ผู้ส่งข่าวต้องการสื่อออกมา แต่ในความเป็นจริง มีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร หรือที่มักเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าตัวก่อกวน (Noise) สำหรับการติดต่อสื่อสารต่างวัฒนธรรม ก็มีปัจจัยทางวัฒนธรรมที่สร้างตัวก่อกวนในแต่ละขั้นของกระบวนการติดต่อสื่อสาร จึงยังทำให้การติดต่อสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้นไปอีก การติดต่อสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้สำหรับการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศให้ประสบความสำเร็จ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ทรงธรรม ชีรกุล (2548 : 51-61) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบรรลุด้านประสิทธิผลขององค์การเสมอ การสร้างระบบสื่อสารภายในองค์การที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์การ คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์การและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้ ดังนี้ ชิสลากี้; และวัคเคส (วันชัย มีชาติ. 2548; 152-154; อ้างอิงจาก Szilagyi; and Wakkace. 1990 : 502–504)

1. การดำเนินการติดตามผลและให้ข้อเสนอแนะ (Follow-up and Feedback) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ Two-Way ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลและให้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่าการสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels and Repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจา และใช้อีกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องและลดความผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารช่วงเวลาหนึ่งๆ องค์การและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จในเวลาใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์การ นอกจากนี้ยังต้องแยกระหว่างงานขาประจำกับงานขาจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to Language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (Information Communication and Information Centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์การอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์การก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exception Principle and the Need to Know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไปจนความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.09$) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีใน ด้านงานเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังต้องเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

ดังนั้นแนวทางการนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถพิจารณาได้ 4 ด้าน โดยการพัฒนาด้านนั้นๆ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

อิทธิพล ดีพร้อม (2554) ได้ศึกษารูปแบบในการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานกรณีศึกษา พนักงานองค์การภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายใน องค์การแบบออนไลน์ มีประสิทธิภาพกว่าแบบออฟไลน์
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านปริมาณงานและคุณภาพของการ ดำเนินงาน ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบและวิธีการใช้การสื่อสารภายในองค์การแบบ ออฟไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีรูปแบบและวิธีการใช้การสื่อสารในองค์การแบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย
4. รูปแบบการสื่อสารแบบออฟไลน์ ตัวแปรอายุ 46-55 ปี ประสิทธิภาพการสื่อสาร แบบออฟไลน์ ตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารแบบออนไลน์ อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และวิธีการสื่อสารแบบออฟไลน์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ โดยตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวนี้ ที่สามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ ได้ร้อยละ 32.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 67.9 เกิดจากปัจจัยอื่น

โกเมศ สุพลภักดิ์ (2555) ได้ศึกษาการรับรู้และการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม ของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) บริษัทข้ามชาติในประเทศไทยมีการ รับรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติ “สัญชาติ” มากที่สุด (จำนวน 14 บริษัท) รองลงมา คือ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติ “เพศ” (จำนวน 10 บริษัท) “อายุ” (จำนวน 8 บริษัท) “ความพิการ” (จำนวน 3 บริษัท) “ภูมิหลังการศึกษา” (จำนวน 3 บริษัท) “ศาสนา” (จำนวน 1 บริษัท) และ “ภูมิหลังการทำงาน” (จำนวน 1 บริษัท) ตามลำดับ 2) ความหลากหลายทาง วัฒนธรรมที่รับรู้ มีทั้ง “ลักษณะที่สามารถจัดการได้” และ “ลักษณะที่ไม่สามารถจัดการได้” ดังนั้น องค์การต้องรู้วัตถุประสงค์ในการจัดการ รู้ว่าจะจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมไป

เพื่ออะไรเมื่อพิจารณาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย สามารถจำแนกออกเป็น 2 แนวทาง คือ 1) แนวทางด้านการจัดการองค์การ (Management Approach) โดยเน้นการสร้างความเท่าเทียมผ่าน กระบวนการรับสมัครงานและการคัดเลือก (จำนวน 9 บริษัท) การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ (จำนวน 10 บริษัท) การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ (จำนวน 13 บริษัท) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (จำนวน 5 บริษัท) และการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงาน (จำนวน 3 บริษัท) รวมไปถึงการจัดตั้งแผนก “Diversity Management” หรือ “Diversity and Minority Affair” 2) แนวทางด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Approach) คือ การพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จำเป็นในตัวบุคลากร ด้วยการเตรียมความพร้อมในการอยู่ร่วมและทำงานกับความหลากหลาย (จำนวน 14 บริษัท) ได้แก่การฝึกอบรมทางวัฒนธรรม (จำนวน 11 บริษัท) การปฐมนิเทศ (จำนวน 6 บริษัท) และการเรียนภาษา (จำนวน 5 บริษัท) นอกจากนั้น ยังมีการประยุกต์ใช้กลวิธีอื่นๆ ในการจัดการความหลากหลาย ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (จำนวน 12 บริษัท) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารภายในองค์การและการประชาสัมพันธ์ (จำนวน 10 บริษัท) การสร้างทีม (Team Building) (จำนวน 5 บริษัท) และการใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะกับ ความหลากหลายแต่ละกลุ่มวัฒนธรรม (จำนวน 3 บริษัท) รวมไปถึงการจัดการความรู้

กศิกา สองเมือง (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารแบบญี่ปุ่น การสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติกับการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทในเครือตรีเพชร จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความใกล้ชิดพนักงาน วิธีการประเมินผลงาน การทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ ในขณะที่การอนุรักษ์นิยมในการทำงานและความเป็นชาตินิยม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สมมติฐานที่ 2 เกี่ยวกับการสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติ พบว่าความเข้าใจต่อทัศนคติของฝ่ายตรงข้ามมีความสัมพันธ์ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ ส่วนความแตกต่างด้านภาษา การตีความหมาย และทักษะในการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุภาพร ชุมวรฐายี (2555) ได้ศึกษาภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์การ และผลการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นมีระดับภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์การและผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ทั้งยังพบว่า 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับต้นได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1

ชุติกานต์ วงศ์เกย (2555) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรประจำสาขา ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง งานปัจจุบัน เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ามีการสื่อสารจากบนลงล่างมาก รองลงมาคือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวไขว้ การสื่อสารในแนวนอน ตามลำดับ ด้านสื่อที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร พบว่ามี ช่องทางการสื่อสารทาง โทรศัพท์มาก รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล้องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ วารสารสานสายใย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการสื่อสาร พบว่า มีทัศนคติด้านพฤติกรรมการสื่อสารมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกและความเข้าใจในการสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรมีระดับปานกลาง โดยมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงานในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน การประสานความร่วมมือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน การแบ่งปันข้อมูล ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการสื่อสารของบุคคลไม่แตกต่างกัน (3) การสื่อสารภายในองค์กร 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารในแนวไขว้ มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคลากร (4) การสื่อสารภายในองค์กร 3 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร (5) สื่อที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ โทรศัพท์ กล้องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร (6) ทัศนคติต่อการสื่อสาร ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึกและด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร

ชลันดา สามงามยา (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุด在意มุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ การบิดเบือนความหมาย และทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.54$) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบรองลงมา คือ ความล่าช้าของสาร ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุด在意มุมมองของผู้บริหารชาวญี่ปุ่น คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.34$)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุด在意มุมมองของล่ามญี่ปุ่น คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสารมากที่สุด在意มุมมองของพนักงานคนไทย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ ระดับความรู้ของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดมากที่สุด在意มุมมองของพนักงานคนไทย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ การปิดกั้นข่าวสารซึ่งผู้ถ่ายทอดข่าวสาร (อาจเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ) เป็นผู้ปิดกั้นหรือปกปิดข่าวสารเสียเอง ($\bar{X} = 4.08$)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเอกสาร โดยรวมทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ทักษะการแปลของผู้สื่อสาร (ล่าม) ($\bar{X} = 4.21$) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านการพูดโดยรวมทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ การบิดเบือนความหมาย ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่กำกวม ไม่ชัดเจน หรือเลือกใช้คำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$)

มัณฑริ ไซตรัสสุติ (2556) ได้ศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย ในด้านเพศ อายุ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหญิงและชายไม่มีความแตกต่างกันมากนัก คือ สามารถปรับตัวได้เหมือนกัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการตีความสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม สามารถสรุปได้ 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติที่ชาวต่างชาติมองชาวเอเชียในด้านลบทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่างกลุ่มคนเอเชียและตะวันตก กลายเป็นอคติทำให้ไม่เปิดใจกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ที่พบเจอจากสังคมนั้น ด้านลักษณะพฤติกรรมของคนไทยเรื่องความขี้อายไม่พูดอย่างตรงไปตรงมาทำให้ไม่เข้าใจลักษณะนิสัยของคนอเมริกันที่พูดตรง และนิสัยไม่กล้าแสดงออกทำให้ขาดการสื่อสารเพราะขี้อายที่จะพูดกับชาวต่างชาติ ด้านความสามารถทางการสื่อสาร คือ เรื่องของภาษา ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มคนทั้งในชีวิตประจำวันและในชั้นเรียน ส่งผลให้ยากต่อการทำความเข้าใจทัศนคติ ความคิด พฤติกรรมระหว่างบุคคลและขาดการตีความการสื่อสารที่ต้องการ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวและปัจจัยที่เอื้อต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม พบผลจากการศึกษา 2 ด้าน คือ ด้านทัศนคติของตนเอง คือ มองในด้านบวก เปิดใจกว้างยอมรับวัฒนธรรมใหม่ๆ เข้ามาและไม่ยึดติดโดยเอาตนเองเป็นที่ตั้ง และด้านภาษาที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเนื่องจากภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจระหว่างกันโดยมีแนวทางในการปรับตัว คือ พยายามสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น เลือกคบเพื่อนที่หลากหลายกลุ่มและทำกิจกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันกับผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น

การันต์ เรืองใจ (2556) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า มีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารโดยใช้สื่อออนไลน์ ประเภทป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) และยังพบว่า อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.36) สำหรับผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับแนวทางการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ควรพัฒนาทักษะในด้านภาษาและการเลือกใช้วิธีการส่งสาร โดยเฉพาะในส่วนของผู้ส่งสาร

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

โฮมเมส, พรูน (Holmes, Prue. 2004) ได้ศึกษาปรับปรุงความแตกต่างในด้านการเรียนรู้และการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาชาวจีนเชื้อสายจีนที่กำลังศึกษาในประเทศที่มีสภาพแวดล้อมแบบตะวันตก (นิวซีแลนด์) ที่ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านการเรียนรู้และการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมดั้งเดิมของพวกเขากับวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน โดยใช้นักศึกษาชาวจีนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนธุรกิจมหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ในการศึกษาเกี่ยวกับชาติพันธุ์วิทยาเป็นเวลา 18 เดือน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเหล่านี้ไม่ได้เตรียมตัวสำหรับการสื่อสารแบบโต้ตอบในห้องเรียนแบบนี้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการฟัง ความ

เข้าใจ และการมีปฏิสัมพันธ์ รูปแบบการเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ได้รับมอบหมายให้เขียน ซึ่งแตกต่างจากตัวตนที่เป็น และความเข้าใจในการวิเคราะห์จุดสำคัญ และการคัดลอกผลงาน สิ่งที่ค้นพบนี้เป็นสิ่งท้าทายผู้สอนในการตอบสนองสิ่งที่แตกต่างไปมากกว่าเรื่องการขาดดุลระหว่างการเรียนและการสอน ในส่วนของนักศึกษาชาวจีนจะเป็นการดีหากมีการเตรียมสิ่งแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้ใหม่ จากทางสถาบันที่เป็นเจ้าบ้านและนักศึกษาในท้องถิ่นเพื่อหาแนวทางในการสร้างความตระหนักและความชื่นชม

เบย์-เบย์, เฮ (Bei-bei, He. 2017) ได้ศึกษาการประยุกต์การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ในรูปแบบการเจรจาธุรกิจข้ามวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า การเจรจาธุรกิจข้ามวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญมากในการค้าขายข้ามวัฒนธรรม ในโลกปัจจุบันการเจรจาต่อรองข้ามวัฒนธรรม ผู้คนมีสองเส้นทางหลักในการสื่อสาร นั่นคืออวัจนภาษาและอวัจนภาษา ในธุรกิจข้ามวัฒนธรรม วัฒนธรรมมีผลต่อการสื่อสารและการกระทำของผู้คน และวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อวิธีการเจรจาต่อรองด้วยเช่นกัน การศึกษาการสื่อสารอวัจนภาษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเจรจาธุรกิจข้ามวัฒนธรรม ตามทฤษฎีการสื่อสารแบบอวัจนภาษา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสนใจในการนำทฤษฎีของ เบอร์โล, เดวิด (Berlo, David. 1960) มาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านทัศนคติ ด้านระดับความรู้ ด้านระดับสังคมและวัฒนธรรม และด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ศึกษาสนใจในการนำแนวคิดของ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. 2557) มาใช้ในการศึกษา

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์

การศึกษาเรื่องการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทกรณีศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งในการศึกษาได้กำหนดวิธีวิจัยไว้ตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้จัดการ โดยมีสัญชาติไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 358 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในบริษัทกรณีศึกษาเท่านั้น และเพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานและผู้บริหารระดับกลางไปจนถึงระดับสูงซึ่งมีสัญชาติไทยเท่านั้น จำนวนทั้งหมด 358 คน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การสื่อสารต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะตัวแปรที่จะศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ เพื่อคุณภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามของ (กศิภา สองเมือง. 2555) ที่สร้างขึ้นโดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เรียบร้อยแล้ว มาใช้อ้างอิงในการสร้างแบบสอบถาม และนำมาปรับให้เข้ากับแนวความคิดของ “ทฤษฎี SMCR” ของ เบอร์โล, เดวิด (Berlo, David. 1960) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ได้แก่

ข้อ 7.1-7.4 เกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะในการสื่อสาร

ข้อ 8.1-8.4 เกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติ

ข้อ 9.1-9.4 เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้

ข้อ 10.1-10.4 เกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) เป็นมาตราส่วนแบบวัดประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวความคิดของ Likert's Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2550 : 208)

5	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ มาก
3	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ น้อย
1	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามของ (เบญจวรรณ แจ่มจำรัส. 2557) ที่สร้างขึ้นโดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เรียบร้อยแล้ว โดยมีคำถามทั้งหมด 4 หัวข้อ ได้แก่

ข้อ 11.1-11.4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) เป็นมาตรฐานแบบวัดประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวความคิดของ Likert's Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ มาก
3	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ น้อย
1	หมายถึง	ให้ความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยแบ่งเป็นคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (สุทธิติ ชัตติยะ; และวิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. 2553 : 166)

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

1. เกณฑ์การแปลความหมายเกี่ยวกับด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

คะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับ สูงที่สุด
3.41 – 4.20	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับ สูง
2.60 – 3.40	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.80	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. เกณฑ์การแปลความหมายเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

คะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับ สูงที่สุด
3.41 – 4.20	ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับ สูง
2.60 – 3.40	ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.80	ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) มีเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ที่คำนวณได้ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์เจริญ. 2551 : 283)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)	ระดับความสัมพันธ์
1.00	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
0.91 – 0.99	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูงมาก
0.70 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูง
0.30 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง
0.01 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นใช้ในการศึกษาค้างนี้สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดและมีความแม่นยำในการวัด ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ทางผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทำการทดสอบ (Pretest) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

for Windows (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2558 : 159) ซึ่งต้องมีค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้ ซึ่งแจกแจงค่าความเชื่อมั่นได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านทักษะในการสื่อสาร	0.77
ปัจจัยด้านทัศนคติ	0.79
ปัจจัยด้านความรู้	0.85
ปัจจัยด้านสภาพในสังคมและวัฒนธรรม	0.85
N of Cases = 30	

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	0.82
N of Cases = 30	

จากตารางผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับ 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสม ถือเป็นเครื่องมือที่ความเชื่อมั่นในขอบเขตที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

3. การทดสอบความปกติของข้อมูล (Normality) การทดสอบความปกติของข้อมูลหรือการแจกแจงของข้อมูลสามารถวัดได้จากค่าสถิติ Skewness (SK : การกระจายที่สมมาตร) และค่า Kurtosis (KU : ความสูงของการกระจาย) (ลักษณะการแจกแจงของข้อมูล (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2558 : 117)

3.1 การแจกแจงแบบปกติหรือโค้งปกติ จะเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลชุดนั้นมี ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าฐานนิยม (Mode) เท่ากันพอดี

3.2 การแจกแจงแบบเบ้ทางบวกหรือโค้งเบ้ขวา จะเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลชุดนั้นมี ค่าฐานนิยม (Mode) น้อยกว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่ามัธยฐาน (Median) มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ย (Mean)

3.3 การแจกแจงแบบเบ้ทางลบหรือโค้งเบ้ซ้าย จะเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลชุดนั้นมี ค่าเฉลี่ย (Mean) น้อยกว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่ามัธยฐาน (Median) มีค่าน้อยกว่า ค่าฐานนิยม (Mode)

ตารางที่ 5 การกระจายของข้อมูล

ตัวแปร	Mean	Median	Mode	S.D.	VAR	SK	KU
1. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	3.03	3.00	2.81	0.421	0.178	-0.152	-0.597
1.1 ทักษะในการสื่อสาร	3.41	3.25	3.00	0.683	0.467	-0.089	-0.285
1.2 ทศนคติ	3.07	3.00	3.00	0.635	0.404	-0.298	0.656
1.3 ความรู้	2.84	3.00	3.00	0.731	0.535	-0.131	0.452
1.4 สภาพในสังคมและวัฒนธรรม	2.80	2.75	2.50	0.735	0.541	-0.151	-0.244
2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	3.29	3.00	2.81	0.421	0.178	-0.152	0.597

จากตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบการแจกแจงของข้อมูล ตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จำนวน 4 ตัวแปร และประสิทธิภาพการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 5 ตัวแปร พบว่า การแจกแจงของข้อมูลทั้ง 5 ตัวแปร มีการแจกแจงปกติ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทดสอบความปกติของข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบทางสถิติ Kolmogorov Smirnov Test (K-S Test) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2558 : 195) พบว่าข้อมูลทั้ง 5 ตัวแปรมีการแจกแจงปกติตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ทดสอบความปกติของข้อมูล K-S Test

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnova*			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ทักษะการสื่อสาร	0.103	316	0.000	0.974	316	0.000
ทัศนคติ	0.120	316	0.000	0.975	316	0.000
ความรู้	0.136	316	0.000	0.976	316	0.000
สภาพสังคมและวัฒนธรรม	0.080	316	0.000	0.984	316	0.001
ประสิทธิภาพ	0.149	316	0.000	0.962	316	0.000

หมายเหตุ : * Lilliefors Significance Correction

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล (Source of Data) ของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา “การสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร” ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งได้ตามแหล่งที่มา 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากผู้ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ไว้ก่อนแล้ว โดยมุ่งเน้น

ศึกษาข้อมูลที่มา หลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้ประกอบอ้างอิงการวิจัย และมีระบุอยู่ในกรอบที่วางไว้เบื้องต้น

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวม ทางผู้ศึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ตรวจสอบความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้ศึกษาดำเนินการนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาจัดทำการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ตามคู่มือการลงรหัส

3. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale)

4. การวิเคราะห์ความปกติ (Normality) ของข้อมูลการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) ค่าความแปรปรวน (Variance) ค่ากระจายที่สมมาตร (Skewness) และค่าความสูงของการกระจาย (Kurtosis)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Multiple Choices) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางบรรยาย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) แปลผล และจัดอันดับ

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์ที่จะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทิศทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ตรงกันข้ามหรือผกผันกัน

8. การวิเคราะห์การสื่อสารต่างวัฒนธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) ค่าความแปรปรวน (Variance) ค่ากระจายที่สมมาตร (Skewness) และค่าความสูงของการกระจาย (Kurtosis)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการศึกษาเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร บริษัทกรณีศึกษา ทางผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง 358 ชุด และ ได้รับกลับมาจำนวน 316 ชุด โดยพบว่า มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 316 ชุด คิด เป็นร้อยละ 88.2

ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาทำงานในบริษัท โดยใช้ สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านทักษะในการสื่อสาร ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน การเสนอผลการวิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
n	หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
N	หมายถึง ขนาดของประชากร (Population Size)
S.D.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
H_0	หมายถึง สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	หมายถึง สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
**	หมายถึง ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

F	หมายถึง ค่าแจกแจงแบบ F (F-distribution)
t	หมายถึง ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์
SE_b	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_{Est}	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
a	หมายถึง ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และอายุการทำงานในบริษัท โดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน สามารถสรุปแจกแจงข้อมูลร้อยละ ได้ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	49	15.51
2. หญิง	267	84.49
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 267 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.49 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศชายจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.51

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	65	20.57
2. 26-35 ปี	148	46.84
3. 36-45 ปี	96	30.38
4. 46 ปีขึ้นไป	7	2.22
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.84 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	188	59.49
2. สมรส	121	38.29
3. อื่นๆ	7	2.22
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 188 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59.49 ของกลุ่มตัวอย่าง และสถานภาพสมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.29 และน้อยที่สุดสถานภาพ อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	210	66.46
2. อนุปริญญา/ปวส./ปวช.	75	23.73
3. ปริญญาตรี	28	8.86
4. สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.95
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 66.46 รองลงมา มีระดับ การศึกษาอนุปริญญา/ปวส./ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 ตามด้วยระดับปริญญา ตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้จัดการขึ้นไป	7	2.22
2. หัวหน้างาน	45	14.24
3. พนักงานระดับปฏิบัติงาน	260	82.28
4. อื่นๆ	4	1.27
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบัน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 82.28 รองลงมา เป็นพนักงาน ระดับหัวหน้างาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 และผู้จัดการขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	106	33.54
2. 1-3 ปี	82	25.95
3. 4-6 ปี	52	16.46
4. 7-9 ปี	28	8.86
5. 10 ปีขึ้นไป	48	15.19
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในบริษัท น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมาอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95 ตามมาด้วยอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ 7-9 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 13 ระดับความสำคัญของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร	3.41	0.683	สูง	1
2. ปัจจัยด้านทัศนคติ	3.07	0.635	ปานกลาง	2
3. ปัจจัยด้านความรู้	2.84	0.731	ปานกลาง	3
4. ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม	2.80	0.735	ปานกลาง	4
รวม	3.03	0.421	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมตามในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายรูปแบบพบว่า พนักงานให้ระดับปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารในระดับสูง ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) ตามมาด้วยปัจจัยด้านความรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) และปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรูปแบบแสดงรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร

ตารางที่ 14 ปัจจัยด้านการสื่อสาร โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ในที่ทำงานของท่าน คนญี่ปุ่นกับคนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ไม่เหมือนกัน	23 (7.28%)	122 (38.61%)	149 (47.15%)	18 (5.70%)	4 (1.27%)	3.43	0.740	สูง	2
ในที่ทำงานของท่าน มีการเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น	32 (10.13%)	111 (35.13%)	128 (40.51%)	31 (9.81%)	14 (4.43%)	3.37	0.949	ปานกลาง	3
ทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานของท่าน	20 (6.33%)	92 (29.11%)	135 (42.72%)	55 (17.41%)	14 (4.43%)	3.16	0.935	ปานกลาง	4
ในที่ทำงาน บางครั้งท่านจำเป็นต้องให้บุคคลที่สามช่วยในการสื่อสารระหว่างท่านกับคนญี่ปุ่น	64 (20.25%)	123 (38.92%)	101 (31.96%)	18 (5.70%)	10 (3.16%)	3.67	0.965	สูง	1
รวม						3.41	0.683	สูง	

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่อง ในที่ทำงาน บางครั้งท่านจำเป็นต้องให้บุคคลที่สามช่วยในการสื่อสารระหว่างท่านกับคนญี่ปุ่นเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ ในที่ทำงานของท่านคนญี่ปุ่นกับคนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ไม่เหมือนกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.43$) ตามมาด้วย ในที่ทำงานของท่านมีการเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) และ ทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.16$)

ปัจจัยด้านทัศนคติ

ตารางที่ 15 ปัจจัยด้านทัศนคติ โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านทัศนคติ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านคิดว่าคนญี่ปุ่นในที่ทำงานท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนไทยเป็นอย่างดี	5 (1.58%)	63 (19.94%)	164 (51.90%)	66 (20.89%)	4 (1.27%)	2.91	0.833	ปานกลาง	4
ผู้บังคับบัญชาที่เป็นคนญี่ปุ่นของท่านพยายามเข้าใจต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของท่าน	32 (10.13%)	111 (35.13%)	128 (40.51%)	31 (9.81%)	14 (4.43%)	3.06	0.869	ปานกลาง	3
ท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนญี่ปุ่นในที่ทำงานของท่านเป็นอย่างดี	20 (6.33%)	92 (29.11%)	135 (42.72%)	55 (17.41%)	14 (4.43%)	3.16	0.753	ปานกลาง	1
ท่านคิดว่า เชื้อชาติและวัฒนธรรมของท่านกับคนญี่ปุ่น ไม่มีผลต่อความเข้าใจทัศนคติของอีกฝ่าย	64 (20.25%)	123 (38.92%)	101 (31.96%)	18 (5.70%)	10 (3.16%)	3.16	0.838	ปานกลาง	2
รวม						3.07	0.635	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่อง ท่านคิดว่าเชื้อชาติและวัฒนธรรมของท่านกับคนญี่ปุ่น ไม่มีผลต่อความเข้าใจทัศนคติของอีกฝ่าย เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา ท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนญี่ปุ่นในที่ทำงานของท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.16$) ตามมาด้วยผู้บังคับบัญชาที่เป็นคนญี่ปุ่นของท่านพยายามเข้าใจต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.06$) และท่านคิดว่าคนญี่ปุ่นในที่ทำงานท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนไทยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.91$)

ปัจจัยด้านความรู้

ตารางที่ 16 ปัจจัยด้านความรู้ โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านความรู้	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ในที่ทำงาน ท่านกับ คนญี่ปุ่นมีการตี ความหมายเกี่ยวกับ งานไม่เหมือนกัน	5 (1.58%)	67 (21.20%)	168 (53.16%)	56 (17.72%)	4 (1.27 %)	2.94	0.839	ปานกลาง	2
ในที่ทำงาน ท่านกับ คนญี่ปุ่นมีการตี ความหมายของการ พูดคุยในชีวิต ประจำวันแตกต่างกัน	18 (5.70%)	68 (21.52%)	175 (55.38%)	40 (12.66%)	15 (4.75 %)	3.11	0.866	ปานกลาง	1
ในที่ทำงาน ท่านเคย ตีความหมายแตกต่าง กับคนญี่ปุ่นและก่อให้เกิด ปัญหาแตกแยก	7 (2.22%)	39 (12.34%)	123 (38.92%)	93 (29.43%)	54 (17.09%)	2.53	0.987	น้อย	4
ในที่ทำงานของท่าน กรณีที่ใช้สื่อสารโดยใช้ ภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลาง ท่านหรือ คนญี่ปุ่นเคยมีการ ตีความหมายผิด	11 (3.48%)	62 (19.62%)	135 (42.72%)	72 (22.78%)	36 (11.39%)	2.81	0.993	ปานกลาง	3
รวม						2.84	0.731	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรู้ จำแนกตามระดับความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่อง ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายของการพูดคุยในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายเกี่ยวกับงานไม่เหมือนกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.94$) ตามมาด้วยในที่ทำงานของท่านกรณีที่ใช้สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ท่านหรือคนญี่ปุ่นเคยมีการตีความหมายผิด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.81$) และในที่ทำงาน ท่านเคยตีความหมายแตกต่างกับคนญี่ปุ่นและก่อให้เกิดปัญหาแตกแยก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.53$)

ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม

ตารางที่ 17 ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
คนญี่ปุ่นให้ความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับพนักงานคนไทย	21 (6.65%)	98 (31.01%)	140 (44.30%)	44 (13.92%)	13 (4.11%)	3.22	0.913	ปานกลาง	1
ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่นได้อย่างอิสระ	1 (0.32%)	45 (14.24%)	107 (33.86%)	100 (31.65%)	63 (19.94%)	2.43	0.975	น้อย	3
เมื่อเจอปัญหา ท่านสามารถปรึกษาพนักงานคนญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี	2 (0.63%)	42 (13.29%)	104 (32.91%)	99 (31.33%)	69 (21.84%)	2.40	0.991	น้อย	4
ในที่ทำงานของท่านพนักงานคนญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานคนไทย	17 (5.38%)	90 (28.48%)	157 (49.68%)	38 (12.03%)	14 (4.43%)	3.18	0.875	ปานกลาง	2
รวม						2.80	0.735	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม จำแนกตามระดับความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่อง คนญี่ปุ่นให้ความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับพนักงานคนไทย เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.22$) รองลงมา ในที่ทำงานของท่านพนักงานคนญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานคนไทย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18$) ตามมาด้วยท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่นได้อย่างอิสระ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.43$) และ เมื่อเจอปัญหา ท่านสามารถปรึกษาพนักงานคนญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.40$)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตารางที่ 18 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด	29 (9.18%)	140 (44.30%)	125 (39.56%)	19 (6.01 %)	3 (0.95 %)	3.55	0.781	สูง	1
ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	21 (6.65%)	97 (30.70%)	173 (54.75%)	20 (6.33 %)	5 (1.58 %)	3.34	0.763	ปาน กลาง	2
ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	8 (2.53%)	77 (24.37%)	182 (57.59%)	39 (12.34%)	10 (3.16 %)	3.11	0.765	ปาน กลาง	4
ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	15 (4.75%)	84 (26.58%)	171 (54.11%)	36 (11.39%)	10 (3.16 %)	3.18	0.815	ปาน กลาง	3
รวม						3.29	0.621	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่อง การสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$) ตามมาด้วย ท่าน คิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ท่านสามารถสื่อสารในการประสาน งานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.43$) และเมื่อเจอปัญหา ท่านสามารถ ปรีक्षणพนักงานคนญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.40$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการวิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัว แปรอิสระ คือ การสื่อสารต่างวัฒนธรรม กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่ออธิบายถึง การสื่อสารในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยมีสมมติฐาน เพื่อการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร ในการทำงาน

H_0 : การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการ ทำงาน

H_1 : การสื่อสารต่างวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการ ทำงาน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	ประสิทธิภาพการสื่อสาร			
	R	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านทักษะการสื่อสาร	0.122	0.030*	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านทัศนคติ	0.451	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความรู้	0.067	0.235	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม	0.437	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรม กับประสิทธิภาพการสื่อสาร มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร มีค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.030 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน $R = 0.122$ ซึ่งแสดงว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ มีค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน $R = 0.451$ ซึ่งแสดงว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านความรู้ กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านความรู้ มีค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.235 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน $R = 0.067$ นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานในระดับต่ำ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่าการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน $R = 0.437$ ซึ่งแสดงว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน กำหนดให้

X_1 แทน การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทักษะการสื่อสาร

X_2 แทน การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทัศนคติ

X_3 แทน การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านความรู้

X_4 แทน การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม

Y_1 แทน ประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่ได้จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Z_1 แทน ประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่ได้จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis โดยใช้วิธี Forward Selection คือการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปร ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 20 และตารางที่ 21

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

ชุดของตัว พยากรณ์ที่ดี	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X_2	0.451	0.203	0.201	0.556	80.058	0.000**
X_2, X_4	0.512	0.262	0.257	0.536	24.810	0.000**
X_2, X_4, X_1	0.539	0.291	0.284	0.526	12.734	0.000**

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน พบว่า ในขั้นที่ 1 การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทัศนคติ (X_2) เป็นตัวแปรพยากรณ์ มีค่าอำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.203 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.556 ในขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม (X_4) เข้าไปในสมการ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.262 เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.059 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.536 ลดลงจากเดิม 0.020 ในขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร (X_1) เข้าไปในสมการ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.291 เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.029 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.526 ลดลงจากเดิม 0.010 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าอำนาจพยากรณ์เดิมกับค่าอำนาจพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอน พบว่า ลักษณะการเพิ่มของอำนาจการพยากรณ์และการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ จากเดิมในแต่ละขั้นตอนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ แต่ละขั้นตอน ก็พบว่า มีค่าลดลงทุกขั้นตอน แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทัศนคติ (X_2), ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม (X_4) และด้านทักษะการสื่อสาร (X_1) ที่เข้าสู่สมการพยากรณ์ ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานได้ และจากผลของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญหรือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b, β) การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (X_2, X_4, X_1) และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE _b	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.128	0.223		5.068	0.000**		
X ₂	0.301	0.054	0.308	5.565	0.000**	0.744	1.345
X ₄	0.254	0.047	0.300	5.400	0.000**	0.737	1.358
X ₁	0.156	0.044	0.171	3.569	0.000**	0.988	1.012
R = 0.539 R ² = 0.291 SE _{Est} = 0.526 F = 42.611							

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเองระหว่างคู่ตัวแปร (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าไม่มากกว่า 4 และค่า Tolerance ไม่น้อยกว่า 0.2

และพบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ, ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม และด้านทักษะการสื่อสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวในรูปแบบคะแนนดิบ (b) ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ (X₂)
2. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม (X₄)
3. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร (X₁)

ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 29.10 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.539 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.526 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.128 และถ้าทราบค่าตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถคาดคะเนค่าประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานได้จากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$Y_1 = 1.128 + 0.156 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร}) + 0.301 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ}) + 0.254 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม})$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$Z_1 = + 0.171$ (คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร) + 0.308 (คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ) + 0.300 (คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม)



บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอรายงานผลการศึกษारेื่อ การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีผลกับประสิทธิภาพการสื่อสาร บริษัทกรณีศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 316 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีผลกับประสิทธิภาพการสื่อสาร บริษัทกรณีศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.49 และเป็นเพศชายจำนวน 49 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.51 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.84 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59.49 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 66.46 รองลงมามีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส./ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติงาน มากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 82.28 รองลงมาเป็น หัวหน้างาน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 ระยะเวลาทำงานกับองค์กร พบว่าส่วนใหญ่ น้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมามีระยะเวลาทำงานกับองค์กรระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารต่าง วัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เรียงตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านทักษะการสื่อสาร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า อันดับ 1 คือ ในที่ทำงาน บางครั้งท่านจำเป็นต้องให้บุคคลที่สามช่วยในการสื่อสารระหว่างท่านกับคนญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.67 และอันดับ 2 ในที่ทำงานของท่าน คนญี่ปุ่นกับคนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ไม่เหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.43

2. ด้านทัศนคติ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนญี่ปุ่นในที่ทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และอันดับที่ 2 ท่านคิดว่า เชื้อชาติและวัฒนธรรมของท่านกับคนญี่ปุ่น ไม่มีผลต่อความเข้าใจทัศนคติของอีกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16

3. ด้านความรู้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า อันดับ 1 คือ ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายเกี่ยวกับงานไม่เหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และอันดับที่ 2 ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายเกี่ยวกับงานไม่เหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94

4. ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า อันดับ 1 คือ คนญี่ปุ่นให้ความใกล้ชิดเป็นกันเองกับพนักงานคนไทย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และอันดับที่ 2 คือ ในที่ทำงานของท่านพนักงานคนญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานคนไทย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร เรียงตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับ

แรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.55 อันดับที่ 2 คือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

1. ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านทัศนคติ การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านความรู้ การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ด้านทัศนคติ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($R = 0.451$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($R = 0.437$) และมีทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ด้านทักษะการสื่อสาร มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($R = 0.122$) และมีทิศทางเดียวกัน แต่ในด้านความรู้ พบว่า มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรม สามารถรวมกันพยากรณ์ตัวแปรประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวในรูปคะแนนดิบ (b) ตามลำดับ ดังนี้

1. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ (X_2)
2. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม (X_4)
3. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร (X_1)

ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 29.10 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.526 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.128 และถ้าทราบค่าของตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถคาดคะเนค่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้จากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$Y_1 = 1.128 + 0.156 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร}) + 0.301 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ}) + 0.254 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม})$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_1 = + 0.171 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทักษะการสื่อสาร}) + 0.308 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ}) + 0.300 (\text{คะแนนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม})$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง สามารถนำผลการวิจัยตามสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน ในระดับจากการวิจัย พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน และมีเพียง 3 ด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านทัศนคติ ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม โดยหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปน้อยแล้ว พบว่า ด้านทัศนคติ มีระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับ (มัญชรี โชติรสฐิติ. 2556) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ พบว่า ด้านทัศนคติที่ชาวต่างชาติมองชาวเอเชียในด้านลบ ทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่างกลุ่มคนเอเชียและตะวันตก กลายเป็นอคติทำให้ไม่เปิดใจกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ที่พบเจอจากสังคมนั้น

ในส่วนด้านความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ระดับความรู้นั้นเป็นเพียงแคลดความตระหนกทางวัฒนธรรมเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นจะต้องมีความรู้มาก่อนก็สามารถที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับ (กศิภา สองเมือง. 2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารแบบญี่ปุ่นการสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติกับการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในเครือทรูเพเซอร์ พบว่า ความแตกต่างด้านภาษา การตีความหมาย และทักษะในการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมส่งผลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานจากการวิจัย พบว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม และด้านทักษะการสื่อสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ การสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้านทัศนคติ ด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม และด้านทักษะการสื่อสาร ที่มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย กล่าวได้ว่า หากมีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจในด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงทักษะการสื่อสารที่ดี จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการสื่อสารดีขึ้น ทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เมตตา วิวัฒนากุล. 2536) ศึกษาเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม พบว่าบุคลากรต่างชาติที่ “เลือก” มาทำงานในประเทศไทย รู้สึกมีปัญหาในการทำงานร่วมกับคนไทยน้อยกว่าบุคลากร “ที่ได้รับมอบหมาย” นอกจากนี้การมี “อคติ” และการมองแบบเหมารวม ทำให้คนไม่เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างได้น้อยลง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชุติกานต์ วงศ์เกย. 2555 : 129) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพของการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า การวิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้งหมด 3 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน มีอิทธิพลต่อตัวแปร ทัศนคติต่อการสื่อสารของบุคลากรทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ของตัวแปรทั้งหมดในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบในการวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่บริษัทในกรณีศึกษา จะได้รับทราบถึงสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารและประสิทธิภาพการสื่อสารในบริษัทกรณีศึกษา เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ซึ่งจากการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กร เนื่องจากปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ด้านทัศนคติ มีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน มากที่สุด รองลงมา คือด้าน สภาพสังคมและวัฒนธรรม ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจในพนักงานในบริษัทตนเอง
2. ควรให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละฝ่าย เช่น ให้ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น เรียนภาษาไทย หรือ ให้พนักงานในบริษัทเรียนภาษาญี่ปุ่น ซึ่งควรมีรางวัลสำหรับพนักงานที่พยายามเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นเป็นสิ่งจูงใจ
3. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจในประเพณีและวัฒนธรรมของคนไทยให้มากยิ่งขึ้น และควรหาวิธีทำให้คนไทยเข้าใจในประเพณีและวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่นโดยไม่ใช้แค่เพียงแค่คำสั่งหรือการบังคับเท่านั้น แต่ควรให้เขาทำด้วยความสมัครใจของตนเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานยินดีที่จะทำ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาในขอบเขตที่แคบ เฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น ควรจะทำการศึกษานักงานในองค์กรที่มีขอบเขตกว้างขึ้น เช่น ในภูมิภาคอุตสาหกรรม จังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงานในครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาด้านที่ส่งผลทำให้เกิดปัญหา และที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงาน หรือตัวแปรอื่นๆ ให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้ทราบถึงสิ่งที่เป็นจุดอ่อนที่จะนำไปปรับปรุงได้

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กฤษฎา พิศลยบุตร. (2551). **มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงานอุตสาหกรรม** รายวิชา INE313. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กศิกา สองเมือง. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบญี่ปุ่น การสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติกับการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทในเครือ ตรีเพชร อีซูซุ เซลล์ ประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).** ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา ลีเจียะ. (2556). **กระแสโลกาภิวัตน์. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2559, จาก** <http://is2globalization.blogspot.com/2013/03/globalization.html>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). **สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.**
- กัลยา วานิชย์บัญชา; และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 27. กรุงเทพฯ : สามลดา.**
- การันต์ เรืองใจ. (2556). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (เทคโนโลยีการเรียนรู้และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ; และคณะ. (2556). **ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พงศ์วรินทร์ พรินติ้ง.**
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (ม.ป.ป.). **ฮาร์วาร์ดกับการช่วยเหลือนักศึกษาต่างชาติ** **ปรับตัว. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2560, จาก** <http://www.kriengsak.com/node/378>.
- โกเมศ สุพลภัก. (2555). **การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- จินดา อุษมาน. (2549). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**
- เจษฎา นกน้อย. (2559). **การสื่อสารภายในองค์กร แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

- ชลันดา สามงามยา. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงานคนไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติกานต์ วงศ์เกย. (2555). การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขานาหาร ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงธรรม ธีระกุล. (2548, เมษายน-กันยายน). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารปาริชาติ. 18(1) : 51-61.
- ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. (2541). บทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติโครงการ เอ เอฟ เอส. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บางกอกโพสต์. (2559). การสื่อสารดีและกล้าตัดสินใจก็ทำงานราบรื่น. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://job.bangkokpost.com/th/รอบรู้เรื่องงาน/825_การสื่อสารดีและกล้าตัดสินใจก็ทำงานราบรื่น.html.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพชร บัวเพียร. (2537). วาทวิทยา : กลยุทธ์การพูดอย่างมีประสิทธิภาพในทุกโอกาส. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พาโซนา. (ม.ป.ป.). วัฒนธรรมบริษัทญี่ปุ่น. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2560, จาก <http://pasona.co.th/b/1149>.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : แฮสส์ ออฟ เคอร์มีส์.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

มัญชรี โชติรสฐิติ. (2556). การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนในต่างประเทศ.

การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การสื่อสารประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เมตตา วิวัฒนากุล. (2536). รายงานการวิจัยเรื่องลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่าง
วัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). การสื่อสารองค์กร แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรัท พุกษากุลนันท์. (2552). การสื่อสารที่ด้อยประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน
2559, จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=9779&Key=news_research.

วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า : การสื่อสารเพื่อการบริการ
ที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชนก ภาสกรจรัส. (2559). การจัดการเชิงเปรียบเทียบ/การจัดการข้ามวัฒนธรรม.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2559). สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ
รายเดือนสะสมปี 2559 (ก.ย.). สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.boei.go.th/index.php?page=Report_investment.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 14.
กรุงเทพฯ : สามลดา.

สุทธิ ชัดติยะ; และวิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. (2553). แบบแผนการวิจัยและสถิติ.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เปเปอร์เฮาส์.

สุภาพร ชุมวราญี. (2555). ภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์การ และ
ผลการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชาระดับต้นบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรศักดิ์ บุญอาจ. (2552). การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลiday วิชา ไทย-ออสเตรเลีย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวนีย์ สีغبานี. (2540). การเขียนสำหรับการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.

อรรณพ ปิณฑน์โอวาท. (2549). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อิทธิพล ดีพร้อม. (2554). รูปแบบในการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานองค์กรภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิมานี อิโรชิ. (2554). การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น. แปลโดย รังสรรค์ เลิศในสัตย์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โพสต์ พับลิชชิง.

โอฬาริก ขุนสิทธิ์. (2555). การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรไทยในบริษัทสาขาประจำประเทศเพื่อนบ้าน. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Adekola, Able; and Sergi, Bruno S. (2007). **Global Business Management A Cross-Cultural Perspective**. Hampshire : ASHGATE.

Aurner, Robert R. (1950). **Effective Communication in Business**. Texas : South-Western Publishing.

Bei-bei, He. (2017). **A Study on the Application of Nonverbal Communication in Cross-Cultural Business Negotiation**. Ningbo : David Publishing.

Berelson; and Steiner. (1964). Human Behavior : **And Inventory of Scientific Findings**. New York : Harcourt Brace and World.

Berlo, David. (1960). **The Process of Communication**. New York : Holt, Rinehart and Winston.

- Burgess, G.; and Burgess, H. (1999). **Cross-Cultural Communication Strategies : International Online Training Program on Intractable Conflict : Conflict Research Consortium. University of Colorado.** Retrieved February 18, 2017, from www.colorado.edu/conflict/peace/treatment/xcolcomm.htm.
- Champoux, E. J. (2000). **Organizational Behavior.** London : South-Western College Publishing.
- Cushner; and Brislin. (1996). **Intercultural Interactions a Practical Guide.** California : SAGE Publications.
- Daft; and Lengel. (1987). Message Equivocality and Media Selection : Implications for Information Systems. **MIS Quarterly.** 11 : 355-366.
- Dance; and Larson. (1976). **The Functions of Human Communications.** New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Daniels, Spiker; and Papa. (1997). **Perspectives on Organizational Communication.** 4th ed. Dubuque, IA : Brown and Benchmark.
- DeFleur, Melvin L. (1966). **Theories of Mass Communication.** New York : D. McKay.
- Emerson, Harrington. (1924). **The Twelve Principles of Efficiency.** 6th ed. New York : The Engineering Magazine.
- Holmes, Prue. (2004). Negotiating Differences in Learning and Intercultural Communication. **In Business and Professional Communication Quarterly.** 67(3) : 294-307.
- Jackson; and Tomioka. (2004). **The Changing Face of Japanese Management.** New York : Routledge.
- Lewis, P.V. (1980). **Organizational Communication.** 2nd ed. Ohio : Grid Publishing.
- Lustig; and Koester. (1996). **Intercultural Competence : Interpersonal across Culture.** New York : Harper Collins College Publishers.
- Osgood. (1954). Psycholinguistics : A Survey of Theory and Research Problem. **Journal of Abnormal and Social Psychology.** 49(1) : 22-30.
- Rogers; and Shoemaker. (1971). **Communication of Innovations.** New York : The Free Press.
- Ronen. (1986). **Comparative and Multinational Management.** New York : John Wiley & Sons.

Samovar; and Porter. (1995). **Communication Between Cultures**. California :
Wadsworth Publishing Company.

Stacks; and Salwen. (2009). **An Integrated Approach to Communication Theory
and Research**. 2nd ed. New York : Routledge.

Van Vliet, V. (2012). **7 C's of Effective Communication**. Retrieved February 18,
2017, from ToolsHero; <http://sumo.ly/t7Zi>.



ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน :
กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เนื่องจากมีข้อความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์และมีคุณค่าอย่างมากต่อการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ตอนที่ 3 คำถามด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

TNI

สมภาพ อมรดิลกกุล
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

☐ 1.1) ชาย

☐ 1.2) หญิง

2. อายุ

☐ 2.1) ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2.2) 25-35 ปี

☐ 2.3) 36-45 ปี

☐ 2.4) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 3.1) โสด

☐ 3.2) สมรส

☐ 3.3) อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ 4.1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 4.2) อนุปริญญา/ปวส./ปวช.

☐ 4.3)ปริญญาตรี

☐ 4.4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

☐ 5.1) ผู้จัดการขึ้นไป

☐ 5.2) หัวหน้างาน

☐ 5.3) พนักงานระดับปฏิบัติงาน

☐ 5.4) อื่นๆ.....

6. อายุการทำงานในบริษัท

☐ 6.1) น้อยกว่า 1 ปี

☐ 6.2) 1-3 ปี

☐ 6.3) 4-6 ปี

☐ 6.4) 7-9 ปี

☐ 6.5) 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านทักษะในการสื่อสาร					
1. ในที่ทำงานของท่าน คนญี่ปุ่นกับคนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ไม่เหมือนกัน					
2. ในที่ทำงานของท่าน มีการเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น					
3. ทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานของท่าน					
4. ในที่ทำงาน บางครั้งท่านจำเป็นต้องให้บุคคลที่สามช่วยในการสื่อสารระหว่างท่านกับคนญี่ปุ่น					
8. ด้านทัศนคติ					
1. ท่านคิดว่าคนญี่ปุ่นในที่ทำงานท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนไทยเป็นอย่างดี					
2. ผู้บังคับบัญชาที่เป็นคนญี่ปุ่นของท่าน พยายามเข้าใจต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของท่าน					
3. ท่านมีความเข้าใจต่อทัศนคติของคนญี่ปุ่นในที่ทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
4. ท่านคิดว่า เชื้อชาติและวัฒนธรรมของท่านกับคนญี่ปุ่น ไม่มีผลต่อความเข้าใจในทัศนคติของอีกฝ่าย					
9. ด้านความรู้					
1. ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายเกี่ยวกับงานไม่เหมือนกัน					
2. ในที่ทำงาน ท่านกับคนญี่ปุ่นมีการตีความหมายของการพูดคุยในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน					
3. ในที่ทำงาน ท่านเคยตีความหมายแตกต่างกับคนญี่ปุ่น และก่อให้เกิดปัญหาแตกแยก					
4. ในที่ทำงานของท่าน กรณีที่สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ท่านหรือคนญี่ปุ่นเคยมีการตีความหมายผิด					

ปัจจัยด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ด้านสภาพในสังคมและวัฒนธรรม					
1. คนญี่ปุ่นให้ความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับพนักงานคนไทย					
2. ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าชาวญี่ปุ่นได้อย่างอิสระ					
3. เมื่อมีปัญหา ท่านสามารถปรึกษาพนักงานคนญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี					
4. ในที่ทำงานของท่าน พนักงานคนญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานคนไทย					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านและองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร					
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด					
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ					
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง					