

การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัท
ไทยและญี่ปุ่น



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXPOSURE, SATISFACTION TOWARD INTERNAL DISASTER RISK INFORMATION AND ACTI
VITY PARTICIPATION OF THAI AND JAPANESE COMPANIES' EMPLOYEES

Miss Sirimat Boonthanom



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication Arts) Program in Communication

Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ
และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

โดย

นางสาวศิริมาศ บุญถนอม

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. วรวรรณ องค์กรุทธิรักษา

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนม คลีฉายา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรวรรณ องค์กรุทธิรักษา)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว)

ศิริมาส บุญถนอม : การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น (EXPOSURE, SATISFACTION TOWARD INTERNAL DISASTER RISK INFORMATION AND ACTIVITY PARTICIPATION OF THAI AND JAPANESE COMPANIES' EMPLOYEES) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร. วรวรรณ องค์กรุทรักษา, 4 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือศึกษาการเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่น มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) กับพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในองค์กรของไทยและของญี่ปุ่นในประเทศไทยเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างในบริษัทไทยและญี่ปุ่น อย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง ด้วยการวัดครั้งเดียว (One shot Descriptive Study) ซึ่งประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSSx (Statistical Pack for Social Science)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ในส่วนของความพึงพอใจต่อข่าวสารนั้น พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า

1. การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติไม่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกัน
3. การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5584702628 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS: EXPOSURE, SATISFACTION, PARTICIPATION, THAI COMPANY, HAZARD, JAPANESE COMPANY, INTERNAL COMMUNICATION, DISASTER ,DISASTER RISK

SIRIMAT BOONTHANOM: EXPOSURE, SATISFACTION TOWARD INTERNAL DISASTER RISK INFORMATION AND ACTIVITY PARTICIPATION OF THAI AND JAPANESE COMPANIES' EMPLOYEES. ADVISOR: ASSOC. PROF. DR. WORAWAN ONGKRUTRAKSA, 4 pp.

The objectives of this research were to study exposure, satisfaction toward internal disaster risk information and investigate activity participation among Thai and Japanese company's employees. Methodology was quantitative research using close-ended questionnaire. Samples were workers and managers in Thai and Japanese companies at the industrial area (Amata Nakorn, Chonburi). A total of 400 samples (One shot Descriptive Study), which data was processed using computer software for social science research SPSSx (Statistical Pack for Social Science).

The result showed that overall samples agreed that they were exposed to information about risk disaster. In terms of satisfaction toward internal disaster risk information, samples satisfied with the information. Overall samples strongly agreed that they participated in activity for preventing risk disaster.

The findings indicated that:

1. Exposure towards internal disaster risk information of Thai and Japanese company's employees were not significantly different.
2. Satisfaction towards internal disaster risk information of Thai and Japanese company's employees were not significantly different.
3. Activity participation about internal disaster risk information of Thai and Japanese company's employees were significantly different.

Field of Study: Communication Arts

Student's Signature

Academic Year: 2015

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จของ รองศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ องค์กรุฑรักษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ คำสอน และสละเวลาในการตรวจแก้ไขทุกรายละเอียด คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งได้ให้ความเมตตาและกำลังใจตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วง ซึ่งคำขอบคุณนี้ไม่อาจบรรยายความซาบซึ้งใจทั้งหมดที่มีต่อท่านได้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนม คลีฉายา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาช่วยตรวจแก้ไขพร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้โอกาสได้เข้ามาเป็นนิสิตปริญญาโท ณ สถานที่อันทรงเกียรติและเต็มไปด้วยความภาคภูมิใจแห่งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อันล้ำค่า ตลอดระยะเวลาสองปีในการเรียน ทำให้ได้ตระหนักถึงความรู้และโอกาสที่ได้รับมาว่ามีคุณค่าเพียงใด ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา ชั้นเจ็ด อาคารมงกุฎสมมติวงศ์ ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านเอกสารและธุรกรรมต่างๆอยู่เสมอ

ขอขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้า นายพนพล และ นางสมรัตน์ บุญถนอม ผู้ที่ให้ชีวิตและลมหายใจ ให้ความรักที่บริสุทธิ์ มั่นคงและปราศจากเงื่อนไขใดๆ ผู้ที่เป็นเหตุผลให้ข้าพเจ้าใช้ชีวิตและทำสิ่งดีๆต่อไป ผู้สนับสนุนทุนทรัพย์ในทุกๆด้าน อีกทั้งเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ที่สุดแก่ข้าพเจ้าในยามท้อแท้ เหน็ดเหนื่อยในการเล่าเรียน ให้ฝ่าฟันและผ่านพ้นทุกอุปสรรคไปได้ นาคฤดี บุญถนอม น้องสาว ที่อยู่ด้วยกัน คอยช่วยเหลือห่วงใย เป็นกำลังใจมาทั้งชีวิต และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยส่งกำลังใจให้ด้วย

กลุ่มเพื่อนสนิทที่เปรียบเสมือนอีกครอบครัวเล็กๆ โดยเฉพาะ สุชานันท์ แซงฉ้วน ที่นอกจากจะอยู่ข้างๆเสมอ เป็นกำลังใจยามไถ่ความคับหน้าและอาสาช่วยงาน ยังคงเป็นที่รับฟัง คอยเข้าใจและให้ความช่วยเหลือยามเหน็ดเหนื่อยทั้งทางร่างกายหรือจิตใจในทุกๆเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องใหญ่หรือเล็ก ให้ผ่านไปได้ด้วยดี มาตลอดระยะเวลาสิบกว่าปีและต่อไป

กลุ่มเพื่อนปริญญาโทที่เรียนร่วมกันมา ยินดีที่ครั้งหนึ่งเราได้ผ่านหลายๆเหตุการณ์มาด้วยกัน ได้สร้างความทรงจำดีๆร่วมกันและคอยช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กันและกันจนจบได้ โดยเฉพาะคุณวสิรัตน์ อักขรดี

สุดท้ายขอขอบคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่าน ทุกหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เป็นอย่างดีและบุคคลที่ข้าพเจ้ามิได้เอ่ยถึง วิทยานิพนธ์เล่มนี้จะไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ได้หากปราศจากความช่วยเหลือและกำลังใจจากทุกคน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ	1
สารบัญตาราง.....	2
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	12
ปัญหานำวิจัย.....	12
สมมติฐานในการวิจัย.....	12
ขอบเขตการวิจัย.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
นิยามคำศัพท์.....	13
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 ทฤษฎี แนวความคิดการจัดการความเสี่ยงภัย	15
แนวคิดการจัดการความเสี่ยง.....	16
กรอบการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้.....	17
แนวคิดเครื่องมือเผชิญเหตุภัยพิบัติ.....	18
1. การจัดการความเสี่ยงภัย.....	18
2. แนวคิดการจัดการภัยพิบัติ.....	19
2.2 ทฤษฎี แนวความคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	20

หน้าที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร	22
1. การส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์กร	22
2. การประสานงานกิจการประจำวันขององค์กร.....	23
3. การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร	23
4. การจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี	24
5.การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร.....	24
6.การกระตุ้นให้พนักงานสร้างนวัตกรรม	24
2.3 ทฤษฎี แนวความคิดวัฒนธรรมองค์กร	25
ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร.....	26
วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture).....	27
วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture).....	28
วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture)	28
วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture)	29
2.4 ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับ ความพึงพอใจและการเข้าร่วม	31
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับ.....	31
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับการการเข้าร่วม หรือ การมีส่วนร่วม.....	35
รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	40
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
ประชากร	41
กลุ่มตัวอย่าง.....	41

วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	41
ตัวแปรในการวิจัย.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42
การตรวจสอบเครื่องมือ.....	42
วิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การนำเสนอข้อมูล.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis).....	45
1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	45
1.1.1 บริษัทไทย.....	45
1.1.2 บริษัทญี่ปุ่น.....	47
1.2 การเปิดรับข่าวสาร.....	49
1.2.1 บริษัทไทย.....	49
1.2.2 บริษัทญี่ปุ่น.....	50
1.3 ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ.....	51
1.3.1 บริษัทไทย.....	51
1.3.2 บริษัทญี่ปุ่น.....	52
1.4 การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติ.....	53
1.4.1 บริษัทไทย.....	53
1.4.2 บริษัทญี่ปุ่น.....	54
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน.....	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	59
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis).....	59

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	59
การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	59
สื่อที่เปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติมากที่สุด	59
ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	59
สื่อที่พึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติมากที่สุด	60
การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ.....	60
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์.....	60
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
การเปิดรับของพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	61
ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ.....	61
การเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ..	62
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	63
รายการอ้างอิง	64
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	67

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงความเสี่ยงของเมืองต่างๆจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ปี พ.ศ. 2556 3



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (N= 200).....	45
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (N= 200).....	45
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง (N= 200).....	45
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (N= 200).....	46
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (N= 200).....	46
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานกับองค์กร(N= 200).....	46
ตารางที่ 7	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (N= 200)	47
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (N= 200)	47
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง (N= 200).....	47
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (N= 200)	48
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (N= 200).....	48
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานกับองค์กร(N= 200)...	48
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อ คำถาม (N=200)	49
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อสารความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อคำถาม (N=200).....	50
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อ คำถาม (N=200).....	51
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อ คำถาม (N=200).....	52
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรมความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อ คำถาม (N=200)	53
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรมความเสียหายภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อ คำถาม (N=200)	54

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสารความเสียงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและ ญี่ปุ่น	56
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสียงภัยพิบัติของพนักงาน ภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่น.....	56
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกซ้อมเกี่ยวกับความเสียงภัยพิบัติของ พนักงานภายในบริษัทของไทยและญี่ปุ่น	57



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีว่าเศรษฐกิจประเทศไทยส่วนหนึ่งถูกขับเคลื่อนด้วยการลงทุนจากบริษัทข้ามชาติ เช่น จากประเทศในสหรัฐอเมริกา ประเทศในแถบยุโรป หรือเอเชียด้วยกัน เช่น จีนและญี่ปุ่น ซึ่ง ประเทศญี่ปุ่นนั้นจัดเป็น หุ่นส่วนทางธุรกิจที่สำคัญ เนื่องจากเป็นประเทศที่มีการลงทุนในประเทศไทยสูงที่สุด เมื่อเทียบกับชาติอื่นๆ และคิดเป็นสัดส่วนถึงหนึ่งในสามของการลงทุนของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยด้วย

ในส่วนของการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรหรือบริษัทของไทยและญี่ปุ่นแม้จะมีประสบการณ์การทำงานร่วมกันมาเป็นเวลานาน และทั้งสองฝ่ายต่างพยายามที่จะปรับปรุงแบบของการทำงานให้สอดคล้องกัน ในการทำธุรกิจระหว่างประเทศนั้น คงปฏิเสธไม่ได้ว่า เรื่องของความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ยังคงมีและยังส่งผลกระทบต่อในการทำธุรกิจร่วมกันในสภาวะการณ์ปัจจุบันนี้ จากกรณีศึกษาจากการพัฒนาอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ของประเทศไทย (Bridging Cultural Gap between Thai and Japanese Expatriates: Case of Japanese expatriate developing local suppliers in Thai automobile industry) พบว่า ในเรื่องของความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างไทยกับญี่ปุ่น เป็นเรื่องที่มีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ผู้ที่ทำงานร่วมกัน สามารถจับต้องและวัดได้เป็นรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การสื่อสาร ไม่ว่าจะป็นด้วยภาษา การแสดงออกทางสีหน้า และส่วนที่เป็นอรูปธรรม คือวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องเป็นรูปแบบได้ ตัวอย่างเช่น ความเชื่อ ลักษณะการตัดสินใจในการแก้ปัญหา แนวคิดในเชิงธุรกิจ

ปัจจัยสำคัญเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งคือ การสื่อสารที่ดี จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารและเป็นที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงาน

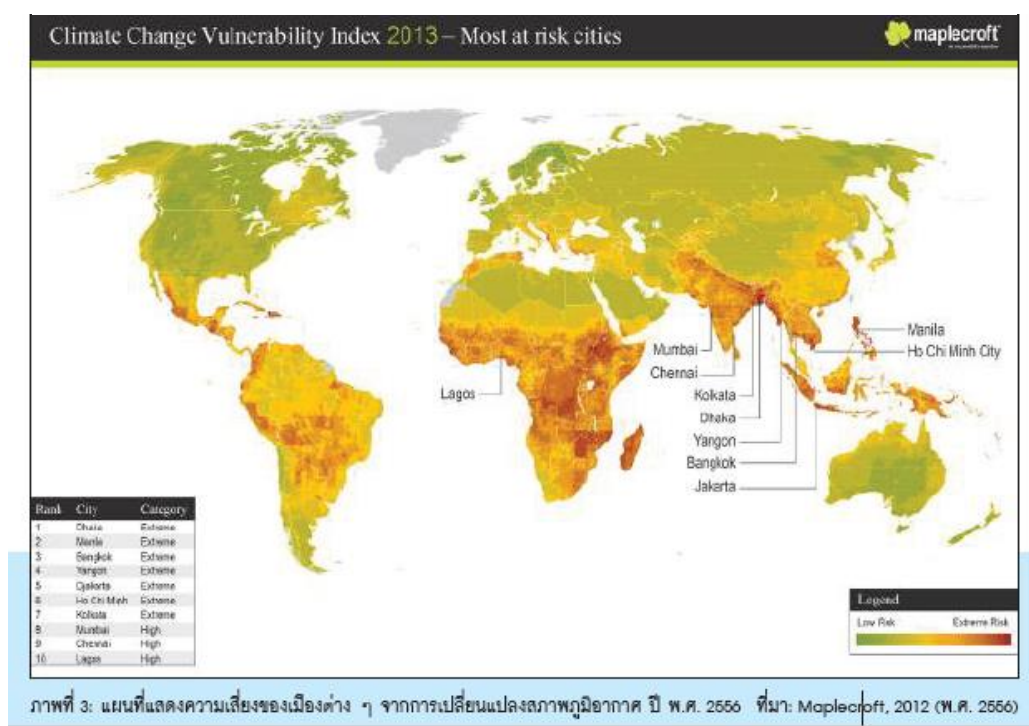
อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีสู่สายตาประชาชนภายนอกด้วย

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่น สาเหตุที่มุ่งเน้นไปที่ ความเสี่ยงภัยพิบัติ โดยเฉพาะ “ ภัยพิบัติและสาธารณภัย (Disaster)” นั้น เพราะเล็งเห็นว่า ในรอบทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยประสบพบเจอเหตุการณ์ ในการเผชิญกับภัยธรรมชาติตามฤดูกาลบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคม ระบบเศรษฐกิจของประเทศและสิ่งแวดล้อม เป็นมูลค่ามหาศาลสำหรับประเทศกำลังพัฒนา ภัยพิบัติถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการบรรลุถึงเป้าหมายการพัฒนาประเทศชาติที่จะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น นอกจากนี้ หากการจัดการภัยพิบัติไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังจากสังคมได้นั้น ก็จะเกิดผลกระทบในวงกว้างไปถึงเสถียรภาพและความมั่นคงของรัฐบาลย่อมถูกกระทบกระเทือนตามไปด้วย

แนวโน้มการเกิดภัยพิบัติและผลกระทบต่างๆนั้นวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อน นอกจากนั้น การขยายตัวของประชากรและการเติบโตของเมืองในช่วงที่ผ่านมาเป็นการขยายพื้นที่การตั้งถิ่นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจเข้าไปในเขตพื้นที่เสี่ยงต่อภัยพิบัติมากขึ้น ทำให้แนวโน้มความสูญเสียและการรับมือกับภัยพิบัติมีความซับซ้อนยิ่งขึ้นตาม จากหนังสือ การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (2556) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ของประเทศไทยไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆทั่วโลกที่มีความเสียหายจากสาธารณภัย จากข้อมูลโดยกรมอุตุนิยมวิทยาพบว่ามีภัยทางธรรมชาติมากมายหลายประเภทเกิดขึ้นบ่อยครั้งในประเทศไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เช่น พายุหมุนเขตร้อน พายุฝน ฟ้าคะนองหรือพายุฤดูร้อน คลื่นพายุซัดฝั่ง ดินโคลนถล่ม อุทกภัย ภัยแล้ง ไฟป่าและหมอกควัน แผ่นดินไหว และคลื่นสึนามิ โดยมีเหตุการณ์สาธารณภัยที่สร้างผลกระทบขนาดใหญ่กับประเทศหลายครั้ง เช่น เหตุการณ์คลื่นสึนามิ ที่ซัดถล่มชายฝั่งอันดามันของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2547 ทั้งยังมีสาธารณภัยที่มีแนวโน้มในการเกิดถี่และมีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การเกิดอุทกภัยขนาดใหญ่อย่างมหาอุทกภัยในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ปี พ.ศ. 2554 และ เหตุการณ์อุทกภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี พ.ศ. 2556 ที่ผ่านมารวมทั้งการเกิดอุทกภัยซ้ำซากในภาคใต้ของประเทศ จากข้อมูลโดยบริษัทวิเคราะห์ความเสี่ยง แมเปิลครอฟท์ (Maplecroft) ได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดทำแผนที่ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขึ้นในปี พ.ศ. 2554 และพบว่าประเทศไทยติดอันดับประเทศที่มีความเสี่ยงต่อภัยจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศระยะปานกลางเป็นอันดับที่ 37 นอกจากนี้ จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2556 ว่าด้วยดัชนีความเปราะบางต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Vulnerability Index)

ได้จัดลำดับเมืองที่มีความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากที่สุดโดยวิเคราะห์จากแนวโน้มการเกิดสาธารณภัยต่างๆ จากสภาพภูมิอากาศของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏว่ากรุงเทพมหานครติดอันดับที่ 3 ของโลก และจัดอยู่ในระดับที่มีความเสี่ยงสูงมาก (Extreme) ตามหลังเมืองหลวงที่ตั้งอยู่ตามแนวชายฝั่ง ได้แก่เมืองธากา ประเทศบังคลาเทศซึ่งอยู่ในอันดับ 1 และเมืองมะนิลา ประเทศ

ภาพที่ 1 แสดงความเสี่ยงของเมืองต่างๆจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ปี พ.ศ. 2556



ฟิลิปปินส์ ซึ่งอยู่ในอันดับ 2

(กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย, 2556: 21)

เมื่อศึกษาถึงการสื่อสารความเสี่ยงด้านภัยพิบัติของไทยในอดีตจะพบว่าประเทศไทยมีประสบการณ์ในการจัดการภัยพิบัติค่อนข้างจำกัด ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ได้แก่ ภาวะน้ำท่วม พายุฝน และภัยแล้งที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล ซึ่งไม่มีความรุนแรงมากนัก การเตรียมการต่างๆ จึงอยู่บนสมมุติฐานของลักษณะภัยพิบัติดังกล่าวภายในขอบเขตความรุนแรงระดับหนึ่งเท่านั้น ระบบการเตรียมพร้อม การจัดการในภาวะฉุกเฉินและการกู้ภัยจึงไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในรองรับภัยขนาดใหญ่

ประเทศญี่ปุ่นนั้นมีความเชี่ยวชาญในการจัดการด้านภัยพิบัติ อ้างถึง หนังสือ “คู่มือการดำเนินการธุรกิจต่อเนื่อง ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1 การลดผลกระทบจากภัยพิบัติ และการปรับปรุงการรับมือกับภัยพิบัติโดยบริษัทญี่ปุ่น” ซึ่งจัดทำโดย สถาบันบริหารจัดการภัยพิบัติกลางคณะสอบสวน

พิเศษด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการภัยพิบัติโดยใช้แนวทางภาคเอกชนและการตลาดคณะกรรมการด้านการประเมินองค์กร/ความต่อเนื่องของธุรกิจสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รัฐบาลประเทศญี่ปุ่น ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า “ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งภัยธรรมชาติเกิดขึ้นถี่นั้น มีหลายบริษัทที่มีความยอดเยี่ยมที่ได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีภัยพิบัติเกิดขึ้นและได้วางแผนเตรียมความพร้อมไว้แล้ว โดยอาศัยประสบการณ์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติและเกี่ยวเนื่องกับการตอบโต้สถานการณ์เฉพาะหลังการเกิดภัยพิบัติขึ้น จึงทำให้เรามีความเชื่อว่า จริง ๆ แล้วเราไม่มีทางเลือกอื่นใดเลย นอกจากการตัดสินใจหลังจากมีความเข้าใจความเสียหายที่แท้จริง แต่อย่างไรก็ตาม เป็นสิ่งจำเป็นที่จะพิจารณาว่าท่าทีหรือความคิดเยี่ยงนี้นำไปสู่ความเข้าใจที่คาดเคลื่อนเกี่ยวกับ

“การส่งเสริมการเตรียมความพร้อมขั้นสูงสำหรับทุกประเภทภัย” ซึ่งเป็นแนวคิดกระแสหลักของหลักการด้านการดำเนินธุรกิจเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นน่าจะต้องทราบด้วยว่าถ้าบริษัทได้มีการให้แต่ละแผนกของตนเอง ทำมาตรการรับมือแผ่นดินไหวเพียงประเภทเดียวเท่านั้น ไม่ได้เพื่อให้ภัยประเภทอื่นด้วย นั้น ความเป็นจริงก็คือว่าในหลาย ๆ กรณีมาตรการที่เตรียมพร้อมรับมือเฉพาะเรื่องแผ่นดินไหว ก็สามารถใช้กับภัยประเภทอื่น ๆ ทั้งภัยธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ด้วย ถ้ามีความคิดเห็นตรงจุดนี้สอดคล้องต้องกันแล้ว บริษัทญี่ปุ่นจะสามารถเข้าใจว่าทำไมบริษัทต่างชาติจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องที่สามารถรับมือได้กับทุกภัยแทนที่จะเน้นไปที่ภัยธรรมชาติที่พวกเขาเห็นว่าความความเสี่ยงน้อย”

ดังจะเห็นได้ว่าแม้ประเทศญี่ปุ่นมีภัยพิบัติเกิดขึ้นบ่อยครั้งแต่ก็เป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งพร้อมรับมือภัยพิบัติ มีความร่วมมือกันของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน และประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์ที่อาจจะทำให้เกิดผลกระทบไปยังภาคธุรกิจของโลกด้วยนั้น ยังมีความสำคัญที่ญี่ปุ่นจะต้องพัฒนาการเตรียมความพร้อมของตนเองเพื่อให้เวลาที่เกิดภัยพิบัติจะสามารถฟื้นฟูธุรกิจที่มีความสำคัญและจำเป็นให้กลับสู่ระดับที่เป็นอยู่ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงการช่วยเหลือชุมชนให้เตรียมรับมือกับเหตุการณ์อีกด้วย

นอกจากนี้ประเทศญี่ปุ่นนั้นถือว่ามีความสัมพันธ์ทางการค้ากับประเทศไทยมายาวนานและยังเป็นผู้ลงทุนรายสำคัญในประเทศไทยด้วย โดยมีตัวเลขของบริษัท/องค์กร ที่เป็นสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพฯ ถึง 1,715 บริษัท (ณ เดือนเมษายน 2559) เมื่อเทียบกับชาติอื่น ๆ คิดเป็นสัดส่วนถึงหนึ่งในสามของการลงทุนของบริษัทต่างชาติในไทย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการลงทุนของประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทย คือ

1. เป้าหมายการเติบโตของบริษัทญี่ปุ่นขยายออกไปสู่ตลาดภายนอกประเทศมากขึ้น เมื่อตลาดญี่ปุ่นมีขีดจำกัดของอัตราการเจริญเติบโตในอนาคต การขยายธุรกิจจึงให้ความสำคัญกับโอกาสทางการตลาดในต่างประเทศ

2. เอเชียเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพการเจริญเติบโตสูง การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงจะเป็นโอกาสที่ประเทศญี่ปุ่นต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการสานความร่วมมือภายในภูมิภาค เพื่อเป็นฐานสำหรับขยายธุรกิจของญี่ปุ่นในเอเชีย
3. ประเทศญี่ปุ่นมองว่ามีปัจจัยที่สนับสนุนการลงทุนในประเทศไทย คือ ต้นทุนแรงงานที่ต่ำกว่า ตลาดภายในประเทศมีศักยภาพการขยายตัวดี มีฐานเครือข่ายอุตสาหกรรมสนับสนุนที่ดีเหมาะสมต่อการเป็นฐานการผลิตเพื่อส่งออก ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคอยู่ในเกณฑ์ดี และมีมาตรการการส่งเสริมการลงทุนที่เอื้ออำนวย
4. การบรรลุข้อตกลงเขตการค้าเสรี หรือ FTA อาจส่งผลสนับสนุนให้บริษัทจากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาลงทุนในไทยเพิ่มขึ้นในบางอุตสาหกรรม เพื่ออาศัยประโยชน์จากอัตราภาษีที่ลดลงในการส่งออกสินค้ากลับไปยังประเทศญี่ปุ่นหรือไปยังตลาดต่างประเทศที่ทำข้อตกลงการค้าเสรีกับไทยไว้

นอกจากนั้น ยังมีอุตสาหกรรมใหม่ที่ประเทศญี่ปุ่นเริ่มสนใจลงทุนในไทย เนื่องจากเล็งเห็นศักยภาพของไทยในการรองรับการพัฒนาในอนาคต อาทิ ธุรกิจพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์และพลังงาน ชีวภาพและชีวมวล ตลอดจนธุรกิจพลาสติกชีวภาพ ซึ่งญี่ปุ่นมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการผลิตเป็นอย่างมาก ขณะที่ไทยมีภูมิอากาศที่เอื้ออำนวยในการรับพลังงานแสงอาทิตย์ อีกทั้งยังเป็นแหล่งวัตถุดิบที่สำคัญ เช่น มันสำปะหลัง และอ้อยซึ่งน่าจะช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้แก่ไทยในการเป็นฐานการผลิตของญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมทางเลือกใหม่ นอกเหนือจากอุตสาหกรรมกลุ่มเดิมที่ไทยเป็นฐานผลิตหลักในอาเซียนอยู่ก่อนแล้ว

ความเสี่ยงจากภัยพิบัติเป็นสิ่งที่บริหารจัดการได้ อย่างไรก็ดี ในภาพรวมการบริหารจัดการภัยพิบัติในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ยังเน้นที่การทำงานเชิงรับ (responsive & reactive) และขาดการทำงานเชิงรุกร่วมกัน (proactive & comprehensive) เพื่อจัดการกับต้นเหตุของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน แผนงานและกิจกรรมในภาคการพัฒนาต่างๆ จึงยังขาดความเชื่อมโยงกับกิจกรรมและการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ ภัยพิบัติกับการพัฒนาประเทศจึงมีความเชื่อมโยงกันหลายมิติ ภัยพิบัติขนาดใหญ่ทำให้กระบวนการพัฒนาต้องหยุดชะงักลง องค์กรธุรกิจต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของชาติจึงมีการจัดการความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ เป็นการดำเนินงานการสื่อสารผ่านกระบวนการขององค์กร แบ่งออกเป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ

ระยะที่ 1: การช่วยเหลือ

- ความปลอดภัยของบุคลากร

การทราบตำแหน่งที่อยู่ของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะกับบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัย หรืออยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับพื้นที่ประสบภัย ที่องค์กรต้องตัดสินใจดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดในการเคลื่อนย้ายหรืออพยพ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบต่อบุคลากรจะเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม

- การมีส่วนร่วมของพนักงาน

พนักงานจะเป็นบุคลากรที่สามารถเข้าร่วมในปฏิบัติการช่วยเหลือ โดยการสนับสนุนขององค์กร ตั้งแต่การให้เงินช่วยเหลือสมทบ การเชื่อมโยงทางเว็บไซต์ไปยังหน่วยกู้ภัยเพื่อร่วมบริจาค การให้วันหยุดพนักงานเพื่อจัดกิจกรรมระดมทุน หรือการเปิดระบบบริจาคโดยการหักบัญชีเงินเดือนพนักงาน

- ลูกค้าและผู้ส่งมอบ

เปิดโอกาสให้ลูกค้าและผู้ส่งมอบ สนับสนุนด้วยการระดมเงินช่วยเหลือ ผ่านทางการใช้แต้มสะสม หรือการบริจาคในอัตราร้อยละของค่าสินค้าที่จำหน่าย หรือกิจกรรมระดมทุนร่วมระหว่างองค์กร

- การประเมินผลกระทบภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรกับบุคลากร และกับหน่วยประกอบการที่ได้รับผลกระทบ จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินผลกระทบความเสียหาย และความจำเป็นในการช่วยเหลือให้แก่ทีมช่วยเหลือ ข้อมูลที่สำคัญอย่างเช่น พื้นที่ และจำนวนบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ จะเป็นประโยชน์ต่อทีมเผชิญเหตุภัยพิบัติในพื้นที่ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการดำเนินการความช่วยเหลือร่วมกับบริษัทอื่น สามารถล่วงรู้ข้อมูลที่จำเป็นในภาคสนาม เช่น ระดับการเข้าถึงของหน่วยกู้ภัยและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ในพื้นที่

ระยะที่ 2: การบรรเทาทุกข์

- การประเมินความเสียหาย

บทบาทของภาคเอกชน ไม่เพียงแต่จะประเมินค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตนเองเท่านั้น แต่ยังช่วยเหลือประเมินค่าความเสียหายให้แก่บริษัทห้างร้านขนาดเล็ก รวมทั้งบริษัทที่อยู่ในห่วงโซ่ธุรกิจของตนได้ด้วย

- การดูแลบุคลากร

บุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ควรได้รับการดูแลจากองค์กร ให้ได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษา เพื่อบรรเทาผลกระทบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ

- ลูกค้าและผู้ส่งมอบ

เสนอการสนับสนุนให้แก่ผู้ส่งมอบและลูกค้าในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

- การอาสาจากพนักงาน

เสนอโอกาสการทำงานอาสาแก่พนักงาน ไม่เฉพาะการทำงานในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการทำงานกับหน่วยบรรเทาทุกข์และองค์กรพัฒนาเอกชนในพื้นที่อื่นซึ่งบริษัทประกอบการอยู่ เช่น ร้านค้าการกุศลในท้องถิ่น

ระยะที่ 3: การฟื้นฟู

- การเยียวยาบุคลากร

ให้การดูแลบุคลากรเพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ ที่อาจขยายรวมถึงในสายอุปาทาน และชุมชนในวงกว้าง ที่ซึ่งบริษัทมีถิ่นที่ตั้งดำเนินการอยู่

- ความมั่นคงในตำแหน่งงาน

การขาดความมั่นคงจะเป็นประเด็นใหญ่ หากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกิดความไม่แน่ใจต่ออนาคตข้างหน้า การสนับสนุนและการวางแผนเป็นสิ่งจำเป็นในการให้ความมั่นใจแก่บุคลากรในส่วนของอาชีพและรายได้

- การวางแผนและซ่อมสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

การวางแผนและเริ่มต้นซ่อมสร้างควรดำเนินการโดยทันทีที่โอกาสอำนวย เนื่องจากในหลายกรณี เศรษฐกิจในท้องถิ่นจะอิงอยู่กับการฟื้นตัวของบริษัทขนาดใหญ่ และจะเป็นการส่งสัญญาณเชิงบวกที่มีน้ำหนักไปยังภาคส่วนอื่นๆ ต่อการเป็นประเทศหรือพื้นที่เป้าหมายของการลงทุนและการจับจองทางธุรกิจ แม้จะได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติก็ตาม

- ผู้ส่งมอบ

ในกรณีที่ผู้ส่งมอบไม่มีรายรับ เนื่องจากความสูญเสียในธุรกิจ การปรับหรือข้อตกลงเดิมทางธุรกิจ อาทิ การให้เงินทุนเฉพาะหน้า การปรับโครงสร้างสัญญา ฯลฯ อาจมีความจำเป็นต้องดำเนินการ

- สินค้าคงคลัง

ธุรกิจขนาดเล็กที่ได้รับสินค้าจากบริษัท อาจสูญเสียสินค้าคงคลังและไม่มีประกัน ในอุตสาหกรรมบางประเภท เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค บริษัทอาจจำเป็นต้องเติมสินค้าใหม่ให้โดยไม่คิดมูลค่า

- การชำระเงิน

ให้แน่ใจว่า ได้ดำเนินการชำระเงินค้างค้างให้แก่ผู้ส่งมอบ คู่สัญญา ในทุกรายการ เนื่องจากรายรับที่เจ้าหน้าที่เหล่านี้ได้รับ จะมีความสำคัญต่อการฟื้นตัวของธุรกิจ

- การจ้างงานในท้องถิ่น

ในการซ่อมสร้างโครงสร้างพื้นฐานและในกรณีอื่นๆ ที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรบุคคลชั่วคราว ให้ว่าจ้างคนในท้องถิ่น

- การอุดหนุนธุรกิจท้องถิ่น

ใช้บริการผู้ส่งมอบและช่องทางกระจายสินค้าในระดับท้องถิ่นก่อนเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมทั้งการช่วยเหลือตามมาตรการสนับสนุนช่วยเหลือธุรกิจ อาทิ การให้สินเชื่อรายย่อย หรือแผนช่วยเหลือพัฒนาวิสาหกิจในด้านอื่นๆ

- สินค้าและบริการตามกำลังซื้อของคนในชุมชน

จัดหาสินค้าและบริการจำหน่ายตามกำลังซื้อของคนในชุมชน อาทิ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการ ในช่วงเวลาของการฟื้นฟู

- กิจกรรมสาธารณูปโภค

เข้ามีส่วนร่วมในความร่วมมือระหว่างภาครัฐ-เอกชน ในการฟื้นฟูบริการขั้นพื้นฐานให้กลับเป็นปกติ และเพิ่มการเข้าถึงน้ำสะอาด พลังงาน และบริการโทรคมนาคมต่างๆ

- สถาบันการเงิน

จัดหาบริการเฉพาะทาง เช่น บริการสินเชื่อรายย่อย หรือสินเชื่อวงเงินต่ำ

- สถานที่ทำงานและเวชภัณฑ์ที่จำเป็น

นอกจากจะเป็นบทบาทของผู้ประกอบการในสาขาเกษตรกรรมโดยตรงแล้ว บริษัทอื่นๆ ที่ดำเนินงานอยู่ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ยังสามารถดำเนินแผนงานในสถานที่ทำงาน ที่เกี่ยวกับการจัดหาเวชภัณฑ์ที่จำเป็น รวมทั้งการบำบัด และการดูแลรักษาในระยะของการฟื้นฟูด้วยได้ (สถาบันไทยพัฒนา, มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557)

ภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีมาตรการในการรับมือกับภัยพิบัติ โดยเฉพาะการลดความเสี่ยง (Risk Reduction/Mitigation) ซึ่งจะช่วยจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร จากภัย (Hazard) ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ให้พัฒนากลายเป็นภัยพิบัติ (Disaster) อันก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อองค์กร ตลอดจนการพัฒนาขีดความสามารถในการเตรียมพร้อม (Readiness/Preparedness) รับมือภัยพิบัติของบุคลากรในองค์กรไว้ล่วงหน้า

กลยุทธ์และเครื่องมือลดความเสี่ยง จะถูกนำมาใช้ในการรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงานองค์กร ด้วยการวางมาตรการป้องกันล่วงหน้า เพื่อลดความยุ่งยากของเหตุการณ์ หรือความร้ายแรงจากเหตุชะงักงันที่อาจเกิดขึ้น

ศูนย์ข้อมูลสำรอง

ทำสัญญาสำรองรับการมีที่ตั้งศูนย์ข้อมูลสำรอง เพื่อให้ระบบงานหลักๆ สามารถทำงานต่อไปได้ หากศูนย์ข้อมูลหลักมีปัญหา

ผู้ส่งมอบสำรอง

เสาะหาและทำข้อตกลงสำรองการส่งซื้อวัตถุดิบหรือปัจจัยในการดำเนินงานกับผู้ ส่งมอบสำรอง เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปได้ตามปกติ หากผู้ส่งมอบเจ้าประจำประสบปัญหาการส่งมอบ

พลังงานสำรอง

จัดหาระบบพลังงานสำรอง รองรับกิจกรรมหลักให้สามารถดำเนินต่อเนื่อง เพื่อลดช่วงเวลาที่เครื่องไม่ทำงาน หรือลดความสูญเสียในผลิตภาพการทำงาน

กระบวนการบริหารความเปลี่ยนแปลง

ตระเตรียมและดูแลการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการ เทคโนโลยี และทรัพยากร เพื่อให้แน่ใจถึงสภาพพร้อมใช้งาน และสมรรถนะการดำเนินงานให้ได้ถึงระดับที่เหมาะสม ตลอดช่วงการเปลี่ยนผ่าน

บุคลากรหลากหลายทักษะ

พัฒนาบุคลากรจำนวนหนึ่งให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในงานที่มีความสำคัญ หากบุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

การสำรองข้อมูล

สำรองข้อมูลไว้ในศูนย์หรือฐานข้อมูลสำรอง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับแหล่งข้อมูลต้นฉบับ รวมทั้งช่วยลดความยุ่งยากและเวลาในการกู้คืนข้อมูล

ระบบป้องกันอัคคีภัย

ไปมาหาสู่หรือทำกิจกรรมร่วมกับสถานดับเพลิงและหน่วยกู้ภัยในพื้นที่ รวมทั้งวางมาตรการป้องกันอัคคีภัยในองค์กรตนเอง (เช่น การใช้ตู้เอกสารกันเพลิงไหม้ การหมั่นตรวจตราระบบฉีดน้ำดับเพลิง) ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยป้องกันพนักงาน เอกสาร และอุปกรณ์ต่างๆ แล้ว ยังจะช่วยลดผลกระทบจากเหตุเพลิงไหม้ที่มีต่อการดำเนินงานหลักขององค์กร

ประกันภัย

จัดทำประกันภัยที่เหมาะสม เพื่อลดความยุ่งยากด้านการเงิน ที่เป็นผลมาจากความสูญเสียในสิ่งปลูกสร้างและอุปกรณ์สำคัญๆ ความเสียหายจากการไม่สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการ หรือจากการบาดเจ็บของพนักงาน

มาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วางมาตรการที่เหมาะสม ในการป้องกันฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หน่วยเก็บข้อมูล และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อลดช่วงเวลาที่ระบบไม่ทำงาน และความสูญเสียเปล่าขององค์กร (เช่น การจำกัดการเข้าถึงการป้องกันมัลแวร์ ฯลฯ)

การเฝ้าติดตามทางสื่อ

จัดให้มีกระบวนการเฝ้าสังเกตติดตามข้อมูลทางสื่อ เพื่อให้ทราบถึงสัญญาณเตือนล่วงหน้า ในประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ รวมทั้งภัยคุกคามอื่น ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงักในระยะสั้น

การดูแลความปลอดภัยทางกายภาพ

เฝ้าระวังและกั้นบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตออกนอกพื้นที่หวงห้าม เพื่อลดความเสี่ยงจากความวุ่นวายกับกระบวนการธุรกิจหรือการสูญหายของข้อมูล จากการทำลายทรัพย์สิน โจรกรรม หรือการก่อวินาศกรรมในรูปแบบอื่นๆ

สินค้าคงคลังสำรอง

เก็บสินค้าที่ผลิตสำเร็จ หรือวัตถุดิบในจำนวนที่เหมาะสมไว้นอกสถานที่ เพื่อลดผลกระทบจากช่วงเวลาที่ไม่สามารถดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความเสียหายของคลังสินค้าหลัก หรือความสูญเสียความสามารถในการผลิต

เครื่องมือสื่อสาร จะถูกใช้ระหว่างการเผชิญเหตุและการฟื้นฟู เพื่อให้แน่ใจว่า ภารกิจทั้งหมดเป็นที่เข้าใจแก่ทุกฝ่ายและนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารควรให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งในและนอกองค์กร รวมทั้งเกี่ยวข้องกับการจัดทำข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น

ผังการโทร

แผนผังการโทรศัพท์ เป็นบัญชีรายชื่อบุคลากรและข้อมูลติดต่อที่ทำขึ้นล่วงหน้า เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อพนักงานอย่างมีแบบแผนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้กระบวนการแสดงภาระรับผิดชอบและการส่งข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในภาวะฉุกเฉิน

ข้อมูลติดต่อ

ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย เลขหมายโทรศัพท์ที่ทำงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์บ้าน ที่อยู่บ้าน และบุคคลที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน ของบุคลากรทุกคนในองค์กร จัดทำรวมเป็นหมวดหมู่ไว้ในที่ซึ่งพบเห็นได้ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

สายด่วนวิกฤต

สายด่วนวิกฤต จะใช้ระหว่างและหลังเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ข้อมูลสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามคำขออย่างทันท่วงที แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

การแจ้งเหตุฉุกเฉิน

เครื่องมือแจ้งเหตุฉุกเฉิน จะถูกออกแบบให้ส่งข้อความตัวอักษร อีเมล ข้อความเสียง หรือในช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์และสื่อถึงสิ่งที่คาดหวังไว้

เว็บไซต์เฉพาะกิจ

เว็บไซต์เฉพาะกิจ เป็นหน้าเว็บที่ถูกเปิดใช้งานหรือปรับเพื่อใช้ถ่ายทอดข่าวสารสถานการณ์ไปยังผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะกลุ่ม ทั้งในรูปแบบปิดหรือเปิดกว้างทั่วไป

บัญชีอีเมลกลุ่ม

จัดเก็บบัญชีที่อยู่อีเมล เพื่อการติดต่อที่ทันเวลา ไปยังกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสีย

แบบคำแถลง

แบบคำแถลง เป็นข้อความที่ร่างไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ ที่จะใช้เป็นโครงร่างหรือแผ่นแบบในการสื่อสารหลังจากเหตุการณ์จริงเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ฝ่ายที่รับผิดชอบสามารถส่งข้อความที่ชัดเจน กระชับได้ใจความ อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันสูง

วิธีบริหารงานสื่อ

ประมวลวิธีในการบริหารงานสื่อ พร้อมสิ่งช่วยจำในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีที่สุดกับสื่อในช่วงที่มีเหตุการณ์วุ่นวาย

ขั้นตอนการอนุมัติสื่อเผยแพร่

จัดให้มีกระบวนการในการอนุมัติข้อความหรือข่าวสารที่จะเผยแพร่ เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลทั้งหมดได้รับการอนุมัติและสอดคล้องกับกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กรใน สถานการณ์ปัจจุบัน ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะ ทั้งนี้ การใช้ข้อความเดียวที่อยู่ในแนวทางเดียวกันจะทำให้เกิดความสับสนน้อยลง

การวางตัวโฆษก

โฆษกหรือผู้แถลงข่าว ควรได้รับการวางตัวและอบรมล่วงหน้า ในการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อ เพื่อถ่ายทอดข่าวสารขององค์กรไปยังผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและสาธารณชนอย่าง มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล หลีกเลี่ยงการวางตัว "ผู้ที่ไม่เหมาะสม" ต่อหน้าสื่อ เพื่อมิให้เกิดการนำเสนอ "สิ่งที่ไม่เหมาะสม"

คำแนะนำในการแถลงข่าว

จัดทำคำแนะนำไว้ล่วงหน้า ถึงโครงร่างของข่าวสารที่จะระบุในข่าวเผยแพร่ เวลาที่เหมาะสมในการเผยแพร่ รูปแบบของข่าวเผยแพร่ และบุคคลที่ได้รับมอบหมายในการแถลงข่าวแก่สาธารณชน

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กรของทั้งสองประเทศย่อมมีทั้งความแตกต่างและความคล้ายกัน ด้วยเกิดจากความแตกต่างด้านภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ทักษะคน

และวิถีชีวิตและโดยเฉพาะในสถานการณ์ภัยพิบัติ รูปแบบการสื่อสาร จะส่งผลต่อการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้มา นำมาบูรณาการและพัฒนาแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านภัยพิบัติของประเทศไทยให้พร้อมรับมือในทุกๆด้านและประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

ปัญหาคำวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันอย่างไร
2. ความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันอย่างไร
3. การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทของไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันอย่างไร

สมมติฐานในการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน
3. การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาการเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงาน ทั้งในบริษัทไทยและญี่ปุ่น โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทไทย-ญี่ปุ่น ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างในบริษัทไทย และ ญี่ปุ่น อย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการเปิดรับของพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นที่มีต่อการสื่อสารความเสี่ยงภัย
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
3. ได้ทราบถึงการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทของไทยและญี่ปุ่น

นิยามคำศัพท์

การเปิดรับ (Exposure) ในที่นี้ หมายถึง ระยะเวลา ความบ่อยครั้งในการเปิดรับเนื้อหาการสื่อสารภายในองค์กร ที่ทำขึ้นเพื่อสื่อสารความเสี่ยงภัยพิบัติแก่พนักงาน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในที่นี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

การเข้าร่วม (Participation) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทไทยและบริษัทญี่ปุ่น มีการเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ

บริษัทไทย (Thai Company) หมายถึง บริษัทที่จดทะเบียนโดยคนไทย มีบริษัทแม่ หรือมีเจ้าของ/ผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นคนไทย มีวัฒนธรรมองค์กรเป็นของตนเอง

บริษัทญี่ปุ่น (Japanese Company) หมายถึง บริษัทที่เข้ามาประกอบกิจการในไทยโดยมีบริษัทแม่หรือการร่วมทุนของประเทศญี่ปุ่น นำรูปแบบการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่นมาใช้เป็นแบบแผน

การสื่อสารภายในองค์กร (internal communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงาน (employee communication) หน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์กรคือการส่งและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์กร การประสานงานกิจการประจำวันขององค์กร การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร การจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี การสร้าง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และการกระตุ้นให้พนักงานสร้างนวัตกรรม องค์กรที่มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

ภัยพิบัติ (Disaster) หมายถึง การหยุดชะงักอย่างรุนแรงของการปฏิบัติหน้าที่ของชุมชนหรือสังคม อันเป็น ผลมาจากการเกิดภัยทางธรรมชาติหรือเกิดจากมนุษย์ ซึ่งส่งผลต่อชีวิต ทรัพย์สิน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง เกินกว่าความสามารถของชุมชนหรือสังคมที่ได้รับผลกระทบ ดังกล่าวจะรับมือได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

ภัย (Hazard) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติหรือการกระทำของมนุษย์ ที่อาจนำมาซึ่งความ สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk) โอกาสหรือความเป็นไปได้ (likelihood) ในการได้รับ ผลกระทบทางลบจากการเกิดภัยพิบัติ โดยผลกระทบสามารถเกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ในระดับบุคคล ชุมชน สังคม หรือประเทศ



บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาถึง ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งหัวข้อออกเป็น 5 หัวข้อ คือ

1. ทฤษฎี แนวความคิดการจัดการความเสี่ยงด้านภัย
2. ทฤษฎี แนวความคิดการสื่อสารภายในองค์กร
3. ทฤษฎี แนวความคิดวัฒนธรรมองค์กร
4. ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการเข้าร่วม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎี แนวความคิดการจัดการความเสี่ยงภัย

การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) คือ การบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ (เจนเนตร มณีนาถ และคณะ, 2548: 5)

มูลเหตุแห่งความเสี่ยง (Risk Driver) คือ ปัจจัยขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่องค์กรซึ่งเกิดจากเหตุภายในองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ วัฒนธรรม องค์กร พฤติกรรมของบุคลากร หรืออาจเกิดจากเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

ความเสี่ยง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ปัญจพร ศรีชนาพันธ์, 2547: 6)

1. ความเสี่ยงที่เป็นอันตราย (Hazard) เหตุการณ์ที่หากเกิดขึ้นแล้วอาจเป็นอันตราย หรือสร้างความเสียหายแก่องค์กร

2. ความเสี่ยงที่เป็นความไม่แน่นอน (Uncertainty) เหตุการณ์ที่ทำให้ผลที่องค์กรได้รับจากเหตุการณ์จริงไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ กัน
3. ความเสี่ยงที่เป็นโอกาส (Opportunity) เหตุการณ์ที่ทำให้องค์กรเสียหายในการแข่งขัน การดำเนินงาน และการเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้น

ดังนั้น การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) จึงเป็นหลักการที่นำไปใช้ในการกำหนดเครื่องบ่งชี้ถึง เหตุการณ์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง รวมไปถึงการจัดการกับความเสียหายต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับองค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างหรือเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และเพื่อช่วยผู้บริหารในการกำหนดขอบเขตหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่ทำให้สามารถบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการจัดการความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม หน่วยงาน/ฝ่ายงาน หรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรลดความสูญเสียให้เหลือน้อยที่สุด และเพิ่มโอกาสให้แก่ธุรกิจมากที่สุด การบริหารความเสี่ยง ยังหมายถึงการประกอบกันอย่างลงตัวของ วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการและโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารและผลได้ผลเสียขององค์กร

การจัดการความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ประกอบเข้าด้วยกันและมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่

1. ผสมผสานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะเป็นกลไกส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และเป็นที่พอใจของผู้มีผลประโยชน์ร่วม
2. การจัดการความเสี่ยงควรสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ และสามารถนำไปใช้กับองค์ประกอบอื่น ๆ ในการบริหารขององค์กรได้เป็นอย่างดี
3. พิจารณาความเสี่ยงทั้งหมด โดยครอบคลุมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
4. ความเสี่ยงโดยรวมของทุกองค์กร ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรายงานทุกประเภท รวมทั้งรายงานทางการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงทางการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Compliance Risk) ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้

อาจทำให้เกิดความเสียหาย ความไม่แน่นอน และโอกาส รวมถึงการมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสำคัญ

5. การจัดการความเสี่ยงมีความคิดแบบมองไปข้างหน้า โดยบ่งชี้ปัจจัยของความเสียหายว่า เหตุการณ์ใดที่อาจเกิดขึ้นที่มีผลทางลบและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. ได้รับการสนับสนุนและมีส่วนร่วม โดยทุกคนในองค์กรตั้งแต่ระดับกรรมการ ผู้บริหาร ระดับสูงและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงเพื่อความสำเร็จของเป้าประสงค์หลัก พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร

การจัดการความเสี่ยง เป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ เพื่อช่วยให้องค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ หรือกลยุทธ์ทางธุรกิจที่กำหนดไว้ ช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี และปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหาร ขององค์กรทั่วไป ควรมีความเข้าใจ ต่อผลลัพธ์ในข้อดีและข้อด้อยของแต่ละเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มี ประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ ลดโอกาสของการล้มเหลว และลดความไม่แน่นอน ในผลการดำเนินงานโดยรวม

กรอบการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. **วัฒนธรรมองค์กร (Culture)** ในการบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ระดับขององค์กร โดย ผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและระดับความ เสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ และชี้แจงสิ่งเหล่านี้ให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบเพื่อจะได้ตระหนักถึง ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

2. **โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง (Structure)** กำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงที่ เหมาะสม และระบุหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน โดยถือว่าการ บริหารความเสี่ยงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร ตั้งแต่กรรมการผู้บริหาร ระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน

3. **กระบวนการ (Process)** ปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความ เสี่ยงอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงกระบวนการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ

4. **ปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure)** มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี อันประกอบด้วย

- บุคลากรที่มีความสามารถ
- วิธีการวัดผลการดำเนินงาน
- การให้ความรู้และฝึกอบรม
- ช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

- วิธีการสอบทานคุณภาพเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรสามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(เจริญ เจษฎาวัดย์, 2548)

แนวคิดเครื่องมือเผชิญเหตุภัยพิบัติ

1. การจัดการความเสี่ยงภัย

เมื่อภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือสาธารณภัยเกิดขึ้น นอกจากกลยุทธ์ทางธุรกิจซึ่งใช้ในภาวะปกติจะไม่สามารถดำเนินการต่อเนื่องได้ตามที่เคยเป็นแล้ว การพัฒนากลยุทธ์เพื่อการรับมือในภาวะฉุกเฉินขึ้นมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่ปกติในห้วงเวลาที่เกิดขึ้น กลยุทธ์การรับมือกับจะต้องถูกออกแบบให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ในแต่ละระยะ ซึ่งโดยทั่วไปจะจำแนกออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ กลยุทธ์การรับมือภัยพิบัติที่เกิดขึ้นโดยทันทีหรือในช่วงสั้นๆ กลยุทธ์การรับมือภัยพิบัติในช่วงกลาง และกลยุทธ์การรับมือภัยพิบัติในระยะยาว ในเอกสารของ International Business Leaders Forum (IBLF) ชื่อ “Disaster Management and Planning: an IBLF framework for Business Response” ได้ให้แนวทางในการรับมือภัยพิบัติทั้งสามระยะไว้ ภายใต้กลยุทธ์ที่เรียกว่า การช่วยเหลือ (Rescue) – การบรรเทาทุกข์ (Relief) – การฟื้นฟู (Recovery)

กลยุทธ์การช่วยเหลือ (Rescue) จะเกิดขึ้นโดยทันทีหลังการเกิดภัยพิบัติและทอดระยะเวลาไปได้หลายวัน ขึ้นอยู่กับขนาดของภัยพิบัติที่เกิดขึ้น จุดมุ่งเน้นอยู่ที่การช่วยเหลือคนเจ็บ ผู้ที่ติดค้าง หรือที่ถูกกลอยแพ รวมทั้งการระบุตำแหน่งของผู้เสียชีวิต การปรับสภาพของจุดประสบเหตุให้มีความปลอดภัยต่อการเข้าช่วยเหลือ การเข้าสำรวจจุดหรือตำแหน่งของพนักงานที่ต้องการความช่วยเหลือ การเตรียมปัจจัยพื้นฐานที่ต้องการเร่งด่วน อาทิ น้ำดื่ม อาหาร เวชภัณฑ์ ที่פקพิง ฯลฯ รวมถึงการติดต่อกับครอบครัว การแจ้งข่าวแก่ญาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์การบรรเทาทุกข์ (Relief) ในระยะต่อมา จะมุ่งเน้นที่การประเมินความเสียหาย และการติดต่อประสานงานในพื้นที่เพื่อให้ได้รับสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับการยังชีพ ไปยังหน่วยบรรเทาสาธารณภัยของทางการและที่เป็นสากล อาทิ การผลิตน้ำบริสุทธิ์ การอนามัยอาหารให้ถูกสุขลักษณะ การจัดศูนย์ดูแลและพักพิง โดยการดำเนินงานในระยะนี้ ยังรวมถึงการจัดการติดต่อสื่อสาร โลจิสติกส์ การช่วยเหลือซ่อมแซมสาธารณูปโภคพื้นฐาน การเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่ขาดความช่วยเหลือ การรวบรวมข่าวสารสำคัญด้านประชากร ความเสียหาย ความเสี่ยงต่อสุขภาพ ตลอดจนสถานการณ์โดยรวม

กลยุทธ์การฟื้นฟู (Recovery) ในระยะยาว จะมุ่งเน้นที่การซ่อมสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน ที่ได้รับความเสียหาย การฟื้นฟูสภาพความเป็นอยู่ให้กลับเข้าสู่ระดับที่เป็นปกติ รวมทั้งการฟื้นตัวทาง เศรษฐกิจ สิ่งทำหายสำคัญของกลยุทธ์การฟื้นฟูในการที่จะคงสภาพการดำรงอยู่ของครัวเรือน นัก ธุรกิจขนาดเล็ก และแรงงานในโรงงานให้ดำเนินต่อไปได้ คือ การเชื่อมโยงไปสู่ความสามารถในการ พึ่งตนเองในระยะยาวและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การดำเนินกลยุทธ์ในช่วงสั้นและช่วงกลางจะมีสำคัญต่อการรับมือยามเมื่อประสบเหตุ ฉุกเฉินและเมื่อมีความต้องการด้านมนุษยธรรม ส่วนการดำเนินกลยุทธ์ในระยะยาวจะเป็นตัวกำหนด เส้นทางพัฒนาใหม่ๆ ทางเศรษฐกิจ ที่บรรดาธุรกิจจะต้องดำเนินตามในเวลาต่อมา ซึ่งถือเป็น สะพานเชื่อมระหว่างภาวะฉุกเฉินและความต้องการด้านมนุษยธรรม กับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและ สังคมในระยะยาว ให้กลับเข้าสู่วิถีเศรษฐกิจที่ประกอบด้วยเสถียรภาพ การเติบโต และการพัฒนาที่ ยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินกลยุทธ์ในระยะยาว ยังได้ให้ความสำคัญกับความจำเป็นด้านทักษะและ โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งจะเป็ปัจจัยสำคัญบนเส้นทางในช่วงการพัฒนาใหม่ๆ หรือการพัฒนาที่ยั่งยืน บทบาทของภาคธุรกิจในแต่ละระยะจึงมีความสำคัญยิ่งและไม่ได้ส่งผลเฉพาะกับการทำธุรกิจตามปกติ เท่านั้น แต่การดำเนินบทบาทเหล่านี้ยังสามารถนำไปสู่การสนับสนุน(และชี้้นำ)การทำงานขององค์กร ในหลายขั้นตอน จากบทเรียนภัยพิบัติในอดีต ได้ชี้ให้เห็นความจำเป็นของการวางแผนรับมือภัยพิบัติ ในอนาคต การเตรียมบทบาททางธุรกิจเฉพาะสาขาต่อการฟื้นฟูภัยพิบัติ การกำหนดบทบาทของ ภาคธุรกิจที่สร้างผลกระทบในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (สถาบันไทยพัฒน์, มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557)

2. แนวคิดการจัดการภัยพิบัติ

การป้องกันการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติเป็นเรื่องยาก แต่การวางระบบบริหารจัดการที่ดีจะ ทำให้ลดความสูญเสียได้มาก การจัดการภัยพิบัติเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่การเตรียมการก่อน เกิดเหตุ การรับมือในภาวะฉุกเฉิน การบรรเทาทุกข์ช่วยชีวิต และการฟื้นฟูบูรณะหลังเหตุการณ์ ใน อดีต การจัดการภัยพิบัติมักเน้นเรื่องความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์เป็นหลัก แต่แนวโน้มของการจัดการ ภัยพิบัติสมัยใหม่จะมีลักษณะของการเตรียมการเชิงรุกมากขึ้น โดยดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อ หลีกเลี่ยงการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ รวมทั้งมาตรการที่ครอบคลุม การ แก้ไขปัญหาทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเป็นการวางแผนเพื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิด เหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุที่ต่อเนื่องจนครบกระบวนการ เรียกว่า ‘วงจรการจัดการสาธารณภัย’ ประกอบด้วย

2.1 การป้องกัน (Prevention) คือ การดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดความเสียหายพิบัติและความสูญเสียเกิดขึ้นแก่ชีวิต ทรัพย์สินและชุมชน เช่น การสร้างเขื่อนเพื่อป้องกันน้ำท่วม การควบคุมไฟฟ้า การออกกฎหมายห้ามใช้ที่ดินในพื้นที่เสี่ยงภัย และการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

2.2 การบรรเทาผลกระทบ (Mitigation) คือ กิจกรรมที่มุ่งในการลดผลกระทบและความรุนแรงของภัยพิบัติที่ก่อให้เกิดอันตรายและความสูญเสียแก่ชุมชนและประเทศชาติ เนื่องจากการป้องกันและการบรรเทาผลกระทบมีความหมายใกล้เคียงกัน ในหลายประเทศจึงใช้มาตรการทั้ง 2 ด้านควบคู่กัน การบรรเทาความสูญเสียจากภัยพิบัติเป็นเรื่องกว้างขวางและครอบคลุมการดำเนินงานหลายด้าน จึงต้องการการประสานงานที่ดี มาตรการที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของกิจกรรมต่างๆ การปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัย การวางแผนควบคุมการใช้ที่ดิน การปรับแผนการเกษตรเพื่อกระจายความเสี่ยง รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้ของสาธารณชนผ่านการให้การศึกษาและฝึกอบรม

2.3 การเตรียมพร้อม (Preparedness) คือ การเตรียมการล่วงหน้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับรัฐบาล องค์กรปฏิบัติ ชุมชน และปัจเจกบุคคล ในการเผชิญกับภาวะการณ์เกิดภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการป้องกันและบรรเทาต้องการการผลักดันในเชิงนโยบาย ขณะที่การเตรียมพร้อมเป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติจำนวนมากที่ต้องประสานงานกัน มาตรการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน การเตรียมการอพยพประชากร การวางระบบแจ้งเตือน และระบบการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงการฝึกซ้อมและอบรมให้ความรู้แก่สาธารณชนด้วย เนื่องจากในกรณีที่มีการเตรียมพร้อมของรัฐมีข้อจำกัด การเตรียมพร้อมในระดับบุคคลและครัวเรือนจะสามารถช่วยรักษาชีวิตและทรัพย์สินไว้ได้เช่นกัน

2.2 ทฤษฎี แนวความคิดการสื่อสารภายในองค์กร

บุหงา โปซิว (2553) ได้กล่าวถึงในบทความ ชื่อ “การจัดการเชิงกลยุทธ์: การสื่อสารภายในองค์กร” ว่า การสื่อสารภายในองค์กร (internal communication) หรือ การสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงาน (employee communication) กำลังพัฒนาขึ้นมาเป็นการจัดการสาขาหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจรายงานการศึกษาหลายชิ้นยืนยันความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ดังเช่นบริษัท Hill & Knowlton และ Yankelovich Partners ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้อำนวยการฝ่ายการสื่อสารองค์กรจำนวน 259 คน มีความเห็นตรงกันว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญอันดับหนึ่ง (Lilienthal, 1998) Jon White (1997) ตั้งข้อสังเกตว่า ผลการศึกษาตั้งแต่ปี 1970 เป็นต้นมา เน้นว่าองค์กรต้องใส่ใจกับการสื่อสารกับพนักงานให้มากขึ้น Baskin, Aronoff and Lattimore (1997) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารภายในองค์กรยอมรับว่าการสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงานเป็น

ส่วนสำคัญของกลยุทธ์องค์กร สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเชิงกลยุทธ์และเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการเติบโตขององค์กร (Reed, 1997; Bobo, 2000) พนักงานถือได้ว่าเป็นทุนมนุษย์ (human capital) เป็นทรัพย์สินสำคัญขององค์กรที่ต้องได้รับการเอาใจใส่และพัฒนา (D'Aprix, 1996; Argenti and Forman, 2002) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรเป็นอย่างดีและมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า จะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าและมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า (Stern, 1993; Smythe, 1997)

Quirke (2008) ตั้งข้อสังเกตว่า การที่องค์กรสามารถให้บริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า มีระบบคุณภาพที่ดีกว่า มีการใช้จ่ายภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากกว่า หรือสร้างนวัตกรรมที่ดีกว่าคู่แข่งได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและสามารถนำมาใช้เป็นจุดแข็งเหนือคู่แข่ง (Grates, 1995) ประสิทธิภาพของการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีผลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร (Shaffer, 2000) เนื่องจากการสื่อสารภายในเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารจัดการระบบการให้ข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานและสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีพัฒนาการสามขั้นตอน (Brandon, 1997) โดยเริ่มแรก การสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงานเน้นที่การสร้างขวัญและกำลังใจโดยมีจดหมายข่าวเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สำคัญต่อมาองค์กรได้ให้นักการสื่อสารมืออาชีพเข้ามารับผิดชอบการสื่อสารกับพนักงานและได้นำวิธีการสื่อสารของการสื่อสารมวลชน (journalistic approach) มาใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับองค์กรให้แก่ พนักงาน การพัฒนาขั้นที่สามคือ การเน้นที่กลยุทธ์ขององค์กรเป็นสำคัญ การสื่อสารภายในองค์กรจึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารเพื่อช่วยให้ฝ่ายบริหารดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงานและความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สามารถทำให้วิสัยทัศน์ของฝ่ายบริหารกลายเป็นรูปธรรมได้ (Grates, 1995)

การที่การสื่อสารภายในองค์กรได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจะเห็นได้จากความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรที่ค่อยๆเปลี่ยนแปลงไปดังนี้

Frank and Brownell (1989: 5-6) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า คือ “การติดต่อสื่อสาร (communication transactions) ระหว่างบุคคลและ/หรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆและที่มีความเชี่ยวชาญต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบขององค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบขององค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบขององค์กรใหม่นั้นๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่างๆในองค์กร” Bevan and Bailey (1991: 214) กล่าวว่า การ

สื่อสารระหว่างบริษัทกับพนักงานคือ “กระบวนการที่องค์กรใช้ในการส่งข่าวสารข้อมูล สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและจัดการการเปลี่ยนแปลง” นั่นก็คือ องค์กรใช้การสื่อสารภายในเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงาน และใช้กระบวนการสื่อสารนี้ในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรตลอดจนการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้วย

คำนิยามของ Daniels, Spiker and Papa (1997: 297) ที่ว่า “การสื่อสารภายในองค์กรเป็นความพยายามของฝ่ายบริหารในการให้ข้อมูลข่าวสาร และการใช้อิทธิพลต่อสมาชิกในองค์กรโดยทั่วไป” สะท้อนความคิดเห็นที่ว่า การสื่อสารภายในเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี

Eileen Scholes (1997: xviii) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรคือ “การจัดการความสัมพันธ์ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรอย่างมืออาชีพ” ซึ่งชี้ให้เห็นแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารภายในเป็นเรื่องของการจัดการความสัมพันธ์ขององค์กรกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร ซึ่งต้องมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ในแนวรุกมากขึ้น

Carolyn Bobo (2000: 18) มีความเห็นสอดคล้องกับแนวความคิดดังกล่าว โดยเสนอานิยามของการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็น “การจัดการในอันที่จะกำหนด สร้างเสริม และดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน” คำนิยามดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นการพัฒนาแนวคิดของการสื่อสารภายในองค์กร จากการเป็นเพียงการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลมาเป็นเครื่องมือในการจัดการ การสื่อสารภายในองค์กรในทัศนะของผู้เขียนจึงหมายถึง การจัดการกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆในองค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานการทำงานในแต่ละวัน เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ขององค์กรกับพนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นไปตามที่องค์กรต้องการและเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

หน้าที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

1. การส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์กร

องค์กรใช้การสื่อสารภายในในการส่งข้อมูลที่พนักงานจำเป็นต้องรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้การทำงานของพนักงานสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน Corrado (1993) กล่าวว่า พนักงานต้องการข้อมูลข่าวสาร 2 ประเภทคือ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน Klepack (1990) ได้แย้งว่าพนักงานมีความต้องการข้อมูลข่าวสาร 3 ประเภทคือ พนักงานต้องการรู้ทิศทางขององค์กร วิธีการที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายนั้นๆ และประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย องค์กรจึงต้องสื่อสารให้พนักงานได้รู้ ค่านิยมองค์กร ความเชื่อ ปรัชญา พันธกิจ (Daniels, Spiker and Papa, 1997) เพราะพนักงานทุกคนต้องมี

เป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ทำงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Clampitt, 2001) พนักงานที่เข้าใจเป้าหมายองค์กรและรู้ว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Foltz, 1981; Klepack, 1990)

2. การประสานงานกิจกรรมประจำวันขององค์กร

Platts and Southall (1994) กล่าวว่า องค์กรคือการรวมกันของกลุ่มบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นแผนกฝ่าย ระดับชั้นต่างๆตามสายงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะมีการพัฒนาความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และความเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ องค์กรใช้การสื่อสารแนวราบ (horizontal or lateral communication) เป็นตัวเชื่อมกลุ่มต่างๆในองค์กร โดยการให้ข้อมูลที่ จำเป็นต่อการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ทั้งนี้ Gayeski (1993: 79) ตั้งข้อสังเกตว่า “การสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆควรจะทำอย่างสม่ำเสมอใช้การสื่อสารแบบสองทาง และเน้นการสื่อสารที่จริงจัง เปิดเผย” องค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องมีการสื่อสารแนวราบที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร และสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มต่างๆในองค์กร (Baskin, Aronoff and Lattimore, 1997) นอกจากนี้ การสื่อสารแนวราบยังช่วยให้การแก้ปัญหา ต่างๆ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (Daniels, Spiker and Papa, 1997)

3. การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร

Downs (1988: 34) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีหน้าที่ในการรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้ “...เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง ให้ความสำคัญกับการร่วมมือกันและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และเพื่อให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี” เป้าหมายหนึ่งที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรก็คือ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีและ ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน (Tucker, Derelian and Rouner, 1997) องค์กรจึง จำเป็นต้องมีกระบวนการและช่องทางต่างๆในการสื่อสาร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่จะส่งเสริมการสื่อสารระหว่างกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีการอบ ปฏิบัติในการสร้างและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานให้ดียิ่งขึ้น (Argenti, 1998; D'Aprix, 2000) องค์กรสามารถใช้กิจกรรมหลายรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงาน และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน อาทิเช่น การเขียนข่าวบุคลากรใน หนังสือพิมพ์และจดหมายข่าวภายในองค์กร การจัดให้มีสโมสรพนักงาน การจัดวันครอบครัวของ พนักงาน การพบปะสังสรรค์ การจัดงานเลี้ยง การสัมมนานอกสถานที่

4. การจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี

องค์กรสามารถใช้การสื่อสารภายในเพื่อจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม (Holland, 2000) การสื่อสารภายในเป็นสิ่งจำเป็นในการให้พนักงานยอมรับแนวปฏิบัติขององค์กรและปฏิบัติตนในแนวทางที่องค์กรต้องการ (Downs, 1988) การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (Howard, 1998) ตลอดจนปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้น (Larkin and Larkin, 1994) ฝ่ายบริหารต้องประสานเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของพนักงาน โดยจูงใจให้พนักงานประสานการทำงานของตนเองกับเป้าหมายขององค์กรและทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างเต็มกำลัง (Hargie, Dickson and Tourish, 1999) การสื่อสารภายในเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี (Downs, 1988: 35) ได้แก่ การให้คำชมเชย การประเมินผลการทำงานระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน การเน้นเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การกล่าวสุนทรพจน์ของฝ่ายบริหารเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น Corrado (1993) แนะนำว่า แรงจูงใจที่ดีที่สุดคือการที่องค์กรแสดงการรับรู้และชื่นชมพนักงานที่มีผลการทำงานดี

5. การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Quirke (1995) เสนอว่า องค์กรต้องให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงานและทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร พนักงานควรรู้สึกภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าทำงานกับองค์กรใด และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ยิ่งพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากเท่าไร ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น (Hargie, Dickson and Tourish, 1999) Smith (1990) เสริมว่า การสื่อสารระหว่างผู้จัดการระดับกลางกับพนักงานช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันนี้ได้สื่อสารภายในที่สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Downs, 1988: 35) ได้แก่ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การประชุมพนักงาน การฝึกอบรม การแจ้งให้พนักงานทราบสถานภาพปัจจุบันขององค์กร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การพบปะสังสรรค์ต่างๆ

6. การกระตุ้นให้พนักงานสร้างนวัตกรรม

องค์กรที่เน้นการสร้างนวัตกรรมจะเน้นการทำงานเป็นทีม และการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อใช้ความรู้และความชำนาญของพนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรสามารถใช้การสื่อสารภายในเพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร (Baskin, Aronoff and Lattimore, 1997) เพราะการที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาความคิดใหม่ๆ สินค้าหรือบริการใหม่ๆ แนวความคิดใหม่จะช่วยให้องค์กรปรับตัวทันต่อ

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Goldhaber, 1993) การสื่อสารภายในที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร (Downs, 1988:35) ได้แก่ การมีระบบให้พนักงานเสนอความคิดเห็น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การใช้ระบบคุณภาพในองค์กร การตั้งเป้าหมายในการทำงาน

2.3 ทฤษฎี แนวความคิดวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง คติพื้นฐานที่มีแบบแผนซึ่งถูกประดิษฐ์ค้นพบจากการเรียนรู้โดยกลุ่ม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการปรับตัวและถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กร เป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นเสมือนแกนกลางของทุกสิ่งทุกอย่างในการดำเนินงานของมนุษย์ในองค์กร อาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม องค์กรซึ่งจัดว่าเป็นสังคมย่อยย่อมมีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือวิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ โดยที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์ไม่รู้ตัว ซึ่งคลัคคอน และเคลลี (Kluckhohn and Kelly) เรียกวัฒนธรรมในองค์กรว่าเป็นแบบหรือวิธีการดำรงชีวิตที่ทำให้องค์กรมีเอกลักษณ์ของตนเองต่างไปจากองค์กรอื่นและแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคม โดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมนี้เปรียบเสมือนเป็นกาวหรือหลักที่ยึดองค์กรหรือหน่วยงานให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลงไปความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์กร มีหลักฐานการศึกษาวิจัยไว้ 3 ประการคือ

1. วัฒนธรรมองค์กรสามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมขององค์กรได้ เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่คนส่วนมากมักวางเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อวิถีชีวิตทั่วไปสร้างแบบแผนการวางเฉยต่อปัญหา พฤติกรรมการปฏิบัติของมนุษย์ในองค์กรก็จะซึมซับเรียนรู้แพร่กระจายในเรื่องการวางเฉย นานเข้าก็จะเป็นวัฒนธรรมการวางเฉย และกลายเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรนั้น ๆ ต่อไป

2. รูปแบบพฤติกรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน กล่าวคือ วัฒนธรรมจะส่งผลต่อรูปแบบและเนื้อหาความสัมพันธ์ของบุคคลทั่วไปในองค์กร เช่น ในกรณีที่องค์กรมีปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือพฤติกรรมของคน และจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเหล่านี้ แต่เมื่อพฤติกรรมของคนที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้นำ และไม่มีความกล้าหาญในการริเริ่มแก้ไขปัญหา ถ้าผู้นำไม่เป็นผู้เริ่มต้นก่อนคือมีวัฒนธรรมยอมตามอย่างไม่ยั้งคิด (Subordination culture) พฤติกรรมเช่นนี้ก็จะเป็อุปสรรคในการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ร่วมกันอย่างมีความคิดและริเริ่มสร้างสรรค์ซึ่งความคิดริเริ่มเป็นสิ่งจำเป็น เมื่อแบบแผนการประพฤติถูกปิด

กันก็จะเกิดการวางแผนปฏิบัติขึ้นมาเอง ว่าวิธีการแบบใดในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยอมรับได้ในกลุ่ม (เพราะสอดคล้องกับแบบแผนวัฒนธรรมที่กลุ่มมีอยู่ในใจ คือความกลัว) หรือวิธีการแบบใดในการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยอมรับไม่ได้ (เพราะขัดกับวัฒนธรรมกลุ่มที่มีอยู่ในใจ หรือกลุ่มไม่มีวัฒนธรรมนี้อยู่ คือความกล้าหาญในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์) ในการปฏิบัติงาน หรือในการมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วยกัน วัฒนธรรมจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญควรแก่การระลึกลงในการศึกษาปัญหาขององค์กรทั้งโครงสร้าง กระบวนการ พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมในองค์กร

3. จากผลงานการศึกษาของ พอล เบท และ เอ็มอีพี สลิคแมน (Paul Bate and M.E.P. Seligman) พบว่าวัฒนธรรมจะมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวะการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร คือ การเรียนรู้ภาวะช่วยตัวเองไม่ได้ (Learned helplessness) ซึ่งเป็นสภาพทางจิตที่คนจะมีเมื่อเขาารู้ว่าเขาไม่สามารถควบคุมเป้าหมายในชีวิตของเขาเองได้ และถ้าการเรียนรู้เช่นนี้ได้รับการยืนยันโดยผู้ที่มีประสบการณ์ตรง โดยเขาผู้นั้นพบกับตัวเองว่าเป็นเช่นนั้นจริง ๆ ก็จะทำให้การจูงใจในการตอบโต้กับปัญหาหายไป กลายเป็นคนย่อท้อต่ออุปสรรคหรือไม่ต่อสู้ให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผล วัฒนธรรมการยอมตามผู้บังคับบัญชาโดยไม่ยั้งคิดจึงก่อให้เกิดพฤติกรรมสิ้นหวังในองค์กร (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540)

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

อาจแบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้หลายมิติ เช่น

มิติที่ 1 แบ่งเป็น

1. **วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture)** จะเป็นลักษณะของคนในองค์กรโดยรวมซึ่งจะเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น วัฒนธรรมประเภทนี้จะเป็นวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่รับรู้และยอมรับ ตลอดจนเข้าใจร่วมกัน
2. **วัฒนธรรมย่อย (Subculture)** จะเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มงาน แผนกงาน หรือพื้นที่งาน ซึ่งในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีหลายกลุ่มงานหรือแผนกงานก็จะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ หลายแบบได้ การมีวัฒนธรรมย่อยจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือไม่ขึ้นอยู่กับถ้าว่าวัฒนธรรมย่อยนั้น ๆ เห็นพ้องต้องกันกับความเชื่อที่เป็นสมมติฐานพื้นฐานและค่านิยมหลักขององค์กร แต่ไม่เห็นพ้องกับพฤติกรรมหรือวิธีการที่จะไปสู่ความเชื่อมั่น องค์กรจะได้ประโยชน์จากความคิดสร้างสรรค์และความแตกต่างในความคิดดังกล่าวได้

มิติที่ 2 แบ่งเป็น

วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง หรืออ่อนแอ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับของการเห็นพ้องต้องกัน (Consensus หรือ Agreement) การยึดเหนี่ยวกัน (Cohesiveness) และการผูกพัน (Commitment) ของสมาชิก ต่อวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ

วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture)

หมายถึง วัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็นพ้องต้องกันและยอมรับมากจึงเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมได้มาก และทำให้สมาชิกขององค์กรมีแรงยึดเหนี่ยวกันสูง มีความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กรมาก ในองค์กรทางการทหารหรือในองค์กรของชาวเกาหลีและญี่ปุ่น จะมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีน้ำหนักและมีความเข้มแข็งมากกว่าองค์กรแบบตะวันตก อันเป็นผลมาจากการได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมประจำชาตินั้นเอง

Deal และ Kennedy (1982) ได้เสนอว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะมี ส่วนประกอบของวัฒนธรรมที่สำคัญคือ

1. มีค่านิยม ซึ่งสะท้อนวิสัยทัศน์ และความเชื่อขององค์กรที่ชัดเจน ดังเช่นที่ 3 เอ็ม ที่มี ความเชื่อในการมุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม
2. มีวีรบุรุษ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในเรื่องเล่าขององค์กร เช่น บิล เกตต์ จะมีวีรบุรุษที่สำคัญใน การสร้างวัฒนธรรมการมุ่งคิดไปข้างหน้าให้เกิดขึ้นแก่ไมโครซอฟท์
3. มีพิธีกรรมและพิธีการ เพื่อเป็นการเน้นย้ำค่านิยมขององค์กร เช่น พิธีมอบรางวัลดีเด่น ให้แก่พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ แก่องค์กร
4. มีเครือข่ายของวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นวิธีการต่าง ๆ ในการสื่อสารวัฒนธรรมให้ถูกปลูกฝัง และเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรแก่สมาชิกในองค์กรนั้น ๆ เช่น การมีสมุกพกหรือบัตร วัฒนธรรมองค์กรติดตัวพนักงาน

โดยทั่วไปพบว่า วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะทำให้สมาชิกยึดมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร สร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิก แต่ขณะเดียวกันก็พบว่า องค์กรมักจะยึดถือดีและมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญ ตลอดจนมีความเป็นระบบราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์กรนั้น ๆ มีผลประกอบการทางการเงินที่ประสบความสำเร็จ และถ้าองค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงก็มักจะเปลี่ยนได้ยาก ตัวอย่างขององค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ได้แก่ วอลมาร์ท สายการบินเซาท์เวสต์ บริษัทเครื่องสำอาง แมรี่เคย์ สวนสนุกดิสนีย์ และฮิวเล็ทแพคการ์ด เป็นต้น

วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture)

จะเป็นวัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมาก และเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไรนัก ซึ่งปรากฏในองค์กรที่เพิ่งก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนานนัก วัฒนธรรมองค์กรจึงอาจยังไม่มีน้ำหนักต่อสมาชิกมากเท่าใดนัก หรืออาจจะเกิดขึ้นในองค์กรที่ผู้นำไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมขององค์กรมากนัก หรือเนื่องจากองค์กรเปิดรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมมาก

การที่จะทราบว่าวัฒนธรรมจะเข้มแข็งหรืออ่อนแอ นั้น จะต้องพิจารณาถึงระดับความผูกพันของบรรดาเหล่าสมาชิกทั้งหลาย หากความผูกพันของสมาชิกมีสูงมากก็แสดงว่าวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้นเข้มแข็งซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้สมาชิกทุกคนจะต้องดำเนินการตามเป้าหมายนั้นอย่างอดทนและเสียสละ พุ่มเทแรงกายแรงใจให้ด้วยความเต็มใจเป็นการผูกพันทางใจไม่ใช่วัตถุรางวัลแต่อย่างใด วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อพนักงานสูง ทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น การลาออกจากงานลดน้อยลง ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมที่เข้มแข็งนั้นผูกพันกับ นโยบาย กลยุทธ์ และโครงการของธุรกิจ จะต้องสอดคล้องกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นรากฐานของวัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีบทบาทสำคัญในการเป็นพลังใจแก่เหล่าสมาชิกในองค์กรนั้น หากค่านิยมที่ปรากฏสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ วัฒนธรรมนั้นก็จะเป็นทรัพย์สินที่สำคัญทางธุรกิจ ในทางกลับกันวัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอ ระดับความสัมพันธ์ของบรรดาสมาชิกจะน้อย และค่านิยมไม่สอดคล้องกับนโยบาย กลยุทธ์และโครงการของธุรกิจและบรรดาสมาชิกจะมีค่านิยมที่ผิดจะทำให้วัฒนธรรมเป็นหนี้สิน

วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture)

ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จก็คือ การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้น ผลประกอบการมีกำไร หรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งของตลาด (market share) สูงขึ้น เป็นต้น องค์กรมุ่งให้บริการลูกค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มในภาวะแวดล้อมภายนอก แต่ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีความยืดหยุ่นและต้องเปลี่ยนแปลงรวดเร็วแต่อย่างใด องค์กรที่ยึดวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขันเชิงรุก ความสามารถริเริ่มของบุคคล และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ค่านิยมที่มุ่งการเอาชนะจึงเป็นเสมือนกาวเชื่อมทุกคนในองค์กรเข้าด้วยกัน หลายบริษัทที่มีวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญการแข่งขัน การเอาชนะ พนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูงในขณะที่ผู้ที่มีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกไล่ออกจากงาน จะมีค่านิยมในเรื่อง

- การให้แข่งขันกันทำงาน เพื่อสร้างผลงาน
- การรูก การมุ่งมั่น เอาจริงเอาจัง
- การทำอะไรให้เสร็จ ให้สมบูรณ์ ให้ดีที่สุด
- การขยันขันแข็งในการทำงาน
- การริเริ่มในระดับบุคคล เพื่อมุ่งไปสู่ชัยชนะ และความสำเร็จ

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ พนักงานจะมีการแข่งขันกันทำงานอย่างหนัก และมุ่งมั่น ยอดขายและผลกำไรเป็นที่ตั้ง ตัวอย่างองค์กรที่เน้นวัฒนธรรมแบบนี้คือ บริษัท เป๊ปซี่ ในช่วงที่ นายเวย์ คอลโลเวย์ (Wayne Calloway) ดำรงตำแหน่งประธานบริหาร (CEO) ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า เป๊ปซี่จะต้องเป็น “ The Best Consumer Products in the World ” จึงส่งเสริมพนักงานให้ขยันขันแข็งในการทำงานมีระบบการให้รางวัลจูงใจอย่างเข้มแข็งสำหรับคนที่ทำงานได้ตามที่กำหนด เช่น ได้ตัวเครื่องบินชั้นหนึ่ง ได้รถประจำตำแหน่ง ได้รับสิทธิซื้อหุ้น ได้โบนัส และได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว

จากวัฒนธรรมที่กล่าวมาแล้วนี้ ถ้าผู้บริหารสามารถสร้างสรรค์และประสานวัฒนธรรมแบบญาติมิตร วัฒนธรรมแบบปรับตัวและวัฒนธรรมแบบที่เน้นความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ ก็ย่อมเกิดทั้งประสิทธิผลแก่องค์กรและสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกองค์กรด้วย

วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture)

เป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งมั่นภายในองค์กร โดยจะให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้น องค์กรจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งมั่นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความสำคัญและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด จะมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง

- การทำตามประเพณีปฏิบัติ (Traditional)
- การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อคนอื่น ๆ
- การเน้นความเป็นทีม
- เน้นการมีส่วนร่วม

- การเห็นพ้องกัน ไม่พยายามสร้างความแตกแยก อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง
- การเน้นความเป็นธรรม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้มักจะมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมาก รวมทั้งมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรแบบนี้

มีบางบริษัทที่ยึดวัฒนธรรมแบบนี้แล้วประสบความสำเร็จ เช่น SAS Institute ในสหรัฐที่ทำให้ความสำคัญสูงต่อค่านิยมการดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงานเพื่อให้เกิดการเพิ่มผลงาน พนักงานจะได้รับการอบรมในการจัดระเบียบชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุลมากกว่าการทำงานเพิ่มชั่วโมงหรือทำงานหนักเกินไป หรือมีจิตใจมุ่งแข่งขันกัน นอกจากนี้ยังเน้นเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความร่วมมือ พบว่าพนักงานของบริษัทดังกล่าวให้ความร่วมมือและใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงานและบริษัทยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทสามารถปรับตัวพร้อมต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ดี

วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture)

เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง วัฒนธรรมแบบราชการจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากความสามารในการบูรณาการและควมมีประสิทธิภาพ ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์กรน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง จะมีค่านิยมในเรื่อง

- การประหยัดและมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน
- เน้นความเป็นทางการ และความเป็นระเบียบแบบแผน
- การใช้เหตุผล ใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- การเน้นในระเบียบ คำสั่ง กฎระเบียบต่าง ๆ
- การเชื่อฟัง ทำตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

แนวคิดของวัฒนธรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ และสามารถคาดหมายผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้ และเหมาะกับองค์กรที่อยู่สภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง องค์กรประเภทหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมักมีวัฒนธรรมในแบบนี้มากเพราะอยู่ภายใต้กรอบของระบบราชการ แต่แนวโน้มในอนาคตของวัฒนธรรมแบบนี้ น่าจะลดลง เพราะหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจทั้งหลายต่างพยายามมุ่งออกจากระบบราชการ พยายามบริหารงานแบบธุรกิจเอกชน โดยพยายามลดขั้นตอนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลง เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้วิจารณญาณที่เหมาะสมให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ ขณะนี้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งจะต้องมีการปฏิรูปหลายประการ ทั้งการปฏิรูปโครงสร้าง ระบบการทำงาน ระบบงบประมาณ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการทั้งหลายด้วย โดยเน้นให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

โดยสรุปคือ วัฒนธรรมแต่ละแบบสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับจุดเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์กรและความจำเป็นของเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกเป็นสำคัญ จึงเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้นำที่ต้องมีให้องค์กรหยุดชะงักอยู่กับวัฒนธรรมเดิม ซึ่งอาจเหมาะสมกับอดีต แต่ไม่อาจทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อีกต่อไป ที่สำคัญองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง แต่จะเปลี่ยนแปลงอย่างเงียบ ๆ โดยวัฒนธรรมในองค์กรอย่างมีระเบียบแบบแผน อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรหรือการบริหารงานถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ดังตัวอย่างเช่น องค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรหรือสวัสดิการสำหรับบุคลากร ก็จะทำให้กระทำอย่างค่อยเป็นค่อยไปเหมือนกับการเบนเป้าหมาย จนในที่สุดก็ได้รับการยอมรับในข้อตกลงต่าง ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กรในที่สุด

2.4 ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับ ความพึงพอใจและการเข้าร่วม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับ

Klapper (1960) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Selectivity Process Theory) ไว้ว่า เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selectivity Process) 4 ขั้นตอนตามลำดับต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) คือ บุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึก

คิดของตนซึ่งสอดคล้องกับ Rogers และ Shoemaker (1971) ว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีความสอดคล้องกับทัศนคติที่มีอยู่ และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติเดิมของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) คือ บุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของตน เพื่อสนับสนุนประสบการณ์เดิมที่มีอยู่เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่สบายใจ

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) คือ บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ในกรณีที่ได้รับข่าวสารใหม่ที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อเดิม อาจจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกบิดเบือนให้สอดคล้องกับทัศนคติเดิมของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) คือ บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารที่ตรงกับทัศนคติค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละบุคคล ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และจะพยายามลืมในส่วนที่ตนเองไม่เห็นด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็น เป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการ แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็น นั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับ บัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่าคำว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอใจ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็ม ความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิตา ชัยปัญญา (2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะทีวิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความ

ต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีตรึงกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. **ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors)** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. **ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job)** ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. **ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management)** ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อน

ร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่อ งานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่

อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมี ความต้องการในขั้นลำดับต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550)

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้ อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือ เหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจ ว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์ จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์ เสมอไป

ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหา ความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการการเข้าร่วม หรือ การมีส่วนร่วม

ธนาภรณ์ เมทณีสุดดี (2543) ได้กล่าวถึงลักษณะแนวทางของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. **การร่วมคิด** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือในการวางโครงการวิธีการ ติดตามผล การตรวจสอบและการดูแลรักษา เพื่อให้กิจกรรมโครงการสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์

2. **การร่วมตัดสินใจ** หมายถึง เมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือเรียบร้อยแล้วต่อมาจะต้อง ร่วมกันตัดสินใจเลือกกันจัดกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุด

3. **การร่วมปฏิบัติตามโครงการ** หมายถึง การเข้าร่วมในการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ เช่น ร่วมออกแรง ร่วมบริจาคทรัพย์ เป็นต้น

4. **การร่วมติดตามและประเมินผลโครงการ** หมายถึง เมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจตราดูแล รักษาและประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ (ธนาภรณ์ เมทณี สุดดี, 2543)

มณฑล จันทร์แจ่มใส (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ว่าการมีส่วนร่วมของบุคคลจะต้องมีและเกิดขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการ การบริหารจัดการดำเนินงานตามแผน การเสียสละกำลังแรงงานของบุคคล ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ กำลังเงินหรือทรัพยากรที่มีอยู่

ประชุม สุวดี (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของบุคคล เกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. **เป็นบุคคลที่จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม** กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้มีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น จะต้องมีความสามารถในการค้นหาความต้องการ วางแผนการบริหารจัดการ การบริการองค์กรตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. **เป็นบุคคลที่มีความพร้อมที่เข้ามามีส่วนร่วม** กล่าวคือ ผู้นั้นจะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และ ภายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

3. **เป็นบุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าร่วม** กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจ สมารถใจที่จะเข้าร่วมเล็งเห็นผลประโยชน์ของการเข้าร่วม จะต้องไม่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วมโดยที่ตนเองไม่ประสงค์จะเข้าร่วม

4. **เป็นบุคคลที่ต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม** กล่าวคือ เป็นผู้มีโอกาสที่จะเข้าร่วมซึ่งถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจ และกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม บุคคลจะต้องมีโอกาสและมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

มงคล จันทรส่อง (2544) ได้กำหนดรูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของบุคคล เป็นองค์ประกอบรูปแบบของการมีส่วนร่วม มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนว่า จะทำกิจกรรมนั้นๆไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรจะเข้าร่วมหรือไม่

2. การมีส่วนร่วมจะต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย การให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมจะต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่ามีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่

3. การเข้าร่วมจะต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย การที่จะให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นจะต้องระบุกลุ่มเป้าหมายด้วย อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปบุคคลกลุ่มเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณรงค์ ขำวิจิตร (2551) การวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาองค์ประกอบ ประเด็นและปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและเพื่อวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ บุคลากรและนิสิต จำนวน 20 คน จากนั้นใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มประชากรในการศึกษาที่มีคุณลักษณะเดียวกับกับกลุ่มแรกจำนวน 511 คน โดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่าทั้งกลุ่มอาจารย์ บุคลากร และนิสิตจุฬาฯ มีลักษณะการเผชิญความเสี่ยงจากอุบัติเหตุประเภทลูกเสือ (Boy scouts) หรือผู้อดทนต่อความเสี่ยง (Risk tolerant) มากที่สุด ซึ่งลักษณะของกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มคนที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยสูง ขณะเดียวกันก็เป็นผู้ที่มีวิธีการของตนเองในการจัดการกับปัญหาโดยมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือ การสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลักษณะนี้คือ การให้ข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับอันตรายจากอุบัติเหตุ โดยเน้นความเสี่ยงจากอันตรายและผลกระทบที่จะเกิดกับตัวเขาอย่างไร นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับโอกาสของอุบัติเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์มีมากกว่าธรรมชาติ โดยเฉพาะอุบัติเหตุจากการจราจร การถูกรถชนจากการข้ามถนน การสะดุดวัตถุสิ่งของหรือพื้นต่างระดับและไฟไหม้ ซึ่งมีระดับของโอกาสในการเกิดภัยสูงสุดตามลำดับ ในขณะที่แผ่นดินไหวมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยที่สุด แต่แผ่นดินไหวกลับมีระดับความรุนแรงสูงสุดมหาวิทยาลัยควรใช้การสื่อสารที่มากกว่าหนึ่งช่องทางเพื่อให้ประชากรสามารถเข้าถึงข้อมูลชุดเดียวกันได้กว้างขวาง โดยให้สอดคล้องกับความนิยมในการใช้สื่อโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มสูงที่สุด และควรส่งเสริมการใช้สื่อบุคคลและสื่อกิจกรรมให้มากขึ้น พร้อมกับ การใช้โปสเตอร์และป้ายประชาสัมพันธ์ โดยเน้นที่เนื้อหาสารความเสี่ยงโดยใช้จิตวิทยาการสื่อสารในขั้นตอนการพัฒนาเนื้อหาสาร ซึ่งจะสามารถสร้างความตระหนักและเกิดพฤติกรรมในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น คณะหรือหน่วยงานที่สังกัด, อายุ, ประสบการณ์ในจุฬาฯ ต่างกันมีค่าเฉลี่ยผลรวมพฤติกรรมสื่อสารความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย คือ ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อเรื่องความปลอดภัยให้กับอาจารย์ บุคลากรและนิสิตให้มีทักษะทางด้านความปลอดภัย ส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยเพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน

ศรัญญา นิตามณีวงศ์ (2555)การศึกษาการจัดการความเสี่ยงของอุตสาหกรรมประกันภัยไทยจากผลกระทบของอุทกภัย ปีพ.ศ. 2554 ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมประกันภัยในประเทศไทยจากภัยน้ำท่วมครั้งใหญ่ปี 2554 ซึ่งอุทกภัยนี้ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นโดมิโน (Domino Effect) ต่อหลายภาคส่วนในประเทศไทย ดังนั้น แนวทางการบริหารความเสี่ยงภัยของอุตสาหกรรมประกันภัยไทยจึงมีความสำคัญเพื่อให้การดำเนินธุรกิจดำรงอยู่ต่อไปได้ จากการศึกษาสรุปได้ว่าภาครัฐได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งเป็นการระดมผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน ไปพร้อมกับการป้องกันอุทกภัยในอนาคต รวมทั้งมีพระราชกำหนดในด้านของสินเชื่อและการจัดตั้งกองทุนการส่งเสริมการประกันภัยภัยพิบัติ สำหรับในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) นั้น ได้พัฒนารูปแบบการประกันภัยพิบัติเพื่อรองรับความต้องการของตลาดประกันวินาศภัย ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ประกอบการที่ลงทุนในประเทศไทย และผู้รับประกันภัยต่อในต่างประเทศ ส่งผลให้บริษัทรับประกันภัยต่อมีความมั่นใจในการรับเสี่ยงภัยจากประเทศไทยมากขึ้น ส่งผลดีต่อบริษัทประกันภัยในประเทศไทย โดยเพิ่มความสามารถในการรับประกันภัย และอัตราเบี้ยประกันภัยถูกลง แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า เงื่อนไขและความคุ้มครองของกองทุนประกันภัยพิบัตียังมีข้อจำกัด ซึ่งยังเป็นปัญหาต่อการบริหารความเสี่ยงภัยของบริษัทประกันภัย นั่นคือ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยควรมีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะในการบริหารจัดการภาวะน้ำท่วมหรือป้องกันภาวะน้ำท่วมเพื่อเป็นการประเมินความเสี่ยงและประเมินความเสียหายของภาวะน้ำท่วมที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งภารกิจการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัตินั้น ต้องมีแบบแผนในการประสานงานร่วมมือกันตั้งแต่ระดับประเทศระดับภูมิภาค ไปจนถึงระดับท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงภัยของทุกภาคส่วนมีประสิทธิภาพ

ชาลิน นานา (2539)ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ ในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน ศึกษาความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 929 คน ประกอบด้วยพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น 492 คน และพนักงานไทยในบริษัทอเมริกัน 437 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ t-test ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยพบว่า

1. บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างแตกต่างกัน
2. บริษัทอเมริกันมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและสัมมนามากกว่าบริษัทญี่ปุ่น ในขณะที่ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีการประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน
3. รูปแบบการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
4. รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
5. ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน โดยรวมแล้วทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
6. บรรยากาศในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
7. ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
8. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น” ครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) กับพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในบริษัทของไทยและของญี่ปุ่นในประเทศไทย เขตอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างในบริษัทไทยและญี่ปุ่น อย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการวัดครั้งเดียว (One shot Descriptive Study) ซึ่งประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSSx(Statistical Pack for Social Science) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทของไทยและญี่ปุ่น

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. **ข้อมูลทุติยภูมิ** ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเอกสาร แนวคิด รูปแบบการสื่อของบริษัท เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตั้งสมมติฐาน และกำหนดแนวทางในการศึกษา

2. **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและสัมภาษณ์ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท โดยผู้ศึกษาได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบเก็บข้อมูลจากงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน โดยแบบเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด(close-ended questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปสำรวจและเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในบริษัททั้งของไทย และของญี่ปุ่นในประเทศไทย ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรีจำนวนทั้งสิ้น 2 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างในบริษัทไทยและญี่ปุ่น อย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดโดยผู้วิจัยสุ่มมาจากจำนวนประชากรด้วยวิธีการเปิดตารางสุ่มของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้การเก็บข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ในการเก็บข้อมูลในบริษัทของไทย และญี่ปุ่นแบ่งเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 บริษัท ประเทศละ 200 ตัวอย่าง

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 1	การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น มีความแตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	พนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
ตัวแปรตาม	การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ
สมมติฐานที่ 2	ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	พนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ
สมมติฐานที่ 3	การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	พนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
ตัวแปรตาม	การเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางกรอบแนวคิด ค้นหาตัวแปร โดยมีการ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง รายละเอียดของแบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับการสื่อสารความเสี่ยงภัย
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติ
- ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

ความเที่ยงตรง (Validity) ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้ สอบถามจริง

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Pre-Test) เพื่อตรวจสอบถึงเนื้อหาคำถามและความยากง่ายในการสื่อความหมายได้ครอบคลุมและตรงตามที่ ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 20 ชุด และนำ ข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือ Alpha Coefficient ตามวิธีของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSSx(Statistical Pack for Social Science)

วิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดเข้ารหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSx(Statistical Pack for Social Science) ซึ่ง สามารถแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

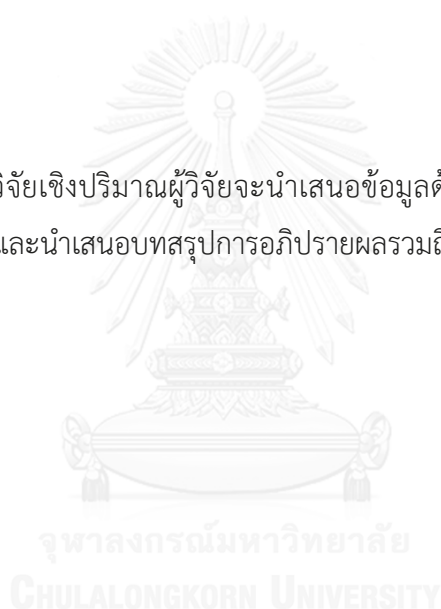
1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการนำเสนอ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สภาพเศรษฐกิจ สังคม ในรูปของตารางและแสดงค่าทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ในที่นี้ได้กำหนดการมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เป็นมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐาน และคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. ใช้สถิติแบบ F-test เพื่อทดสอบและหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรูปแบบการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงาน ที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

การนำเสนอข้อมูล

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลด้วยสถิติโดยแยกเป็น บทต่างๆตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนอบทสรุปการอภิปรายผลรวมถึงข้อเสนอแนะ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในบริษัทของไทยและของญี่ปุ่นในประเทศไทย เขตอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่ออธิบาย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ได้กำหนดการมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติแบบ F-test เพื่อทดสอบและหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรูปแบบการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

สมมติฐานข้อที่ 1 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1.1 บริษัทไทย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (N= 200)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	150	75.00
หญิง	50	25.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (N= 200)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	18	9.00
31 - 40 ปี	86	43.00
41 - 50 ปี	71	35.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	25	12.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง (N= 200)

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับบริหาร	16	8.00
ระดับปฏิบัติงาน	184	92.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (N= 200)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	35.00
ปริญญาตรี	108	54.00
สูงกว่าปริญญาตรี	22	11.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (N= 200)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	66	33.00
20,001 – 30,000 บาท	96	48.00
30,001 – 40,000 บาท	25	12.50
40,001 – 50,000 บาท	8	4.00
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 -30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานกับองค์กร(N= 200)

อายุการทำงานกับองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	11	5.50
1-3 ปี	120	60.00
4 – 6 ปี	55	27.50
7 – 9 ปี	8	4.00
10 ปีขึ้นไป	6	3.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานกับองค์กรระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00

1.1.2 บริษัทญี่ปุ่น

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (N= 200)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	144	72.00
หญิง	56	28.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (N= 200)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	11	5.50
31 - 40 ปี	64	32.00
41 - 50 ปี	103	51.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	22	11.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง (N= 200)

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับบริหาร	20	10.00
ระดับปฏิบัติงาน	180	90.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (N= 200)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	50.50
ปริญญาตรี	88	44.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	5.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.50

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (N= 200)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	31	15.50
20,001 – 30,000 บาท	82	41.00
30,001 – 40,000 บาท	53	26.50
40,001 – 50,000 บาท	24	12.00
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานกับองค์กร (N= 200)

อายุการทำงานกับองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	6.00
1-3 ปี	68	34.00
4 – 6 ปี	107	53.50
7 – 9 ปี	6	3.00
10 ปีขึ้นไป	7	3.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานกับองค์กร 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.50

1.2 การเปิดรับข่าวสาร

1.2.1 บริษัทไทย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากหัวหน้างานของท่าน	3.33	.673	เฉยๆ
2.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากจดหมายเวียนภายในหรือบันทึก	4.05	.809	เห็นด้วย
3.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากเพื่อนร่วมงาน	3.18	.616	เฉยๆ
4.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Email แจ้งข่าวสาร	4.01	.394	เห็นด้วย
5.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากบอร์ดประชาสัมพันธ์	4.48	.617	เห็นด้วย
6.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากวารสารภายใน	3.95	.925	เห็นด้วย
7.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของบริษัท	3.52	.625	เห็นด้วย
8.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของบริษัท	2.82	.800	เฉยๆ
9.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	4.32	.632	เห็นด้วย
10.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	4.69	3.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.83	.418	เห็นด้วย

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.83

1.2.2 บริษัทญี่ปุ่น

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อสารความเสี่ยงภัยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

การเปิดรับสื่อสารความเสี่ยง	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากหัวหน้างานของท่าน	3.26	.778	เฉยๆ
2.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากจดหมายเวียนภายในหรือบันทึก	3.92	.694	เห็นด้วย
3.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากเพื่อนร่วมงาน	3.16	.573	เฉยๆ
4.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Email แจ้งข่าวสาร	3.95	.260	เห็นด้วย
5.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากบอร์ดประชาสัมพันธ์	4.40	.736	เห็นด้วย
6.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากวารสารภายใน	4.28	.821	เห็นด้วย
7.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของบริษัท	3.44	.662	เฉยๆ
8.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของบริษัท	2.74	.672	เฉยๆ
9.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	4.44	.554	เห็นด้วย
10.ท่านทราบข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	4.16	.565	เห็นด้วย
รวม	3.77	.221	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.77

1.3 ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

1.3.1 บริษัทไทย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากหัวหน้างานโดยตรง	3.29	.728	ปานกลาง
2.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก หัวหน้างานในแผนกอื่น	3.99	.826	มาก
3.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากจดหมายเวียนภายในหรือบันทึก	3.26	.731	ปานกลาง
4.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก เพื่อนร่วมงานหน่วยงานเดียวกัน	3.95	.467	มาก
5.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น	4.11	.857	มาก
6.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก E-mail แจ้งข่าวสาร	3.87	.976	มาก
7.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก บอร์ดประชาสัมพันธ์	3.69	.635	มาก
8.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก วารสารภายใน	3.09	.877	ปานกลาง
9.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของบริษัท	4.21	.633	มาก
10.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของบริษัท	4.65	3.62	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
11.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	3.74	.784	มากที่สุด
12.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	4.03	.887	มาก
รวม	3.82	.386	มาก

จากตารางที่ 15พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82

1.3.2 บริษัทญี่ปุ่น

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากหัวหน้างานโดยตรง	3.23	.769	ปานกลาง
2.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก หัวหน้างานในแผนกอื่น	3.85	.655	มาก
3.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากจดหมายเวียนภายในหรือบันทึก	3.18	.549	ปานกลาง
4.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก เพื่อนร่วมงานหน่วยงานเดียวกัน	3.95	2.12	มาก
5.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น	4.54	.693	มากที่สุด
6.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก E-mail แจ้งข่าวสาร	4.34	.793	มาก
7.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก บอร์ดประชาสัมพันธ์	3.60	.775	มาก

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
8.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจากวารสารภายใน	3.04	.884	ปานกลาง
9.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของบริษัท	4.42	.561	มาก
10.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของบริษัท	4.21	.519	มาก
11.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Facebook ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	3.56	.677	มาก
12.ท่านพอใจในข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของบริษัทจาก Line ของกลุ่มที่พนักงานตัวเอง	3.86	1.07	มาก
รวม	3.81	.283	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81

1.4 การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติ

1.4.1 บริษัทไทย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
ท่านเต็มใจเข้ารับการศึกษาฝึกซ้อมความเสี่ยงภัยพิบัติ เช่น ซ้อมหนีไฟ	4.76	.627	มากที่สุด
ท่านเต็มใจเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือความเสี่ยงภัยพิบัติ	4.66	.674	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำการฝึกซ้อมความเสี่ยงภัยพิบัติ	4.46	.917	มาก
ท่านได้มีการหาความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดการความเสี่ยงภัย	4.71	.587	มากที่สุด

การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
หากมีเหตุการณ์ความเสี่ยงภัยเกิดขึ้นจริง ท่านคิดว่าท่านสามารถเอาตัวรอดได้	4.68	.554	มากที่สุด
รวม	4.65	.538	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65

1.4.2 บริษัทญี่ปุ่น

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อความ (N=200)

การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับการเปิดรับ
ท่านเต็มใจเข้ารับการฝึกซ้อมความเสี่ยงภัยพิบัติ เช่น ซ้อมหนีไฟ	4.99	.099	มากที่สุด
ท่านเต็มใจเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือความเสี่ยงภัยพิบัติ	4.74	.439	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำการฝึกซ้อมความเสี่ยงภัยพิบัติ	4.72	.450	มากที่สุด
ท่านได้มีการหาความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดการความเสี่ยงภัย	4.79	.404	มากที่สุด
หากมีเหตุการณ์ความเสี่ยงภัยเกิดขึ้นจริง ท่านคิดว่าท่านสามารถเอาตัวรอดได้	4.89	.307	มากที่สุด
รวม	4.82	.267	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

การเปิดรับข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D.	f	Sig.
พนักงานไทย	200	3.83	.418	1.86	.064
พนักงานญี่ปุ่น	200	3.77	.221		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น พิจารณาระดับการเปิดรับข่าวสาร พบว่า พนักงานไทยมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมาก ($X=3.83$) และพนักงานญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($X=3.77$)

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ 1.86 ค่า Sig เท่ากับ.064 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่น

ความพึงพอใจต่อข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D.	f	Sig.
พนักงานไทย	200	3.82	.386	.271	.786
พนักงานญี่ปุ่น	200	3.81	.283		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น พิจารณาระดับการความพึงพอใจ พบว่า

พนักงานไทยมีความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมาก ($X=3.82$) และพนักงานญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($X=3.81$)

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ .271 ค่า Sig เท่ากับ .786 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทของไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกซ้อมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทของไทยและญี่ปุ่น

การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกซ้อม	n	\bar{X}	S.D.	f	Sig.
พนักงานไทย	200	4.65	.538	3.74	.000
พนักงานญี่ปุ่น	200	4.82	.267		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทของไทยและญี่ปุ่น พิจารณาระดับการความพึงพอใจ พบว่าพนักงานไทยมีการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($X=4.65$) และพนักงานญี่ปุ่นมีการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($X=4.82$)

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ 3.74 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน มีการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติที่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น” มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น

การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในองค์กรของไทยและของญี่ปุ่นในประเทศไทยเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างละประมาณ 200 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 23.0 (Statistical Pack for Social Science) ซึ่งสามารถแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการนำเสนอ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สภาพเศรษฐกิจ สังคม ในรูปของตารางและแสดงค่าทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ในที่นี้ได้กำหนดการมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เป็นมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐาน และคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติแบบf-test เพื่อทดสอบและหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรูปแบบการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

บริษัทไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00 และมีอายุการทำงานกับองค์กรระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00

บริษัทญี่ปุ่น จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และส่วนใหญ่มีอายุการทำงานกับองค์กร 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.50

การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

บริษัทไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.83

บริษัทญี่ปุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.77

สื่อที่เปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติมากที่สุด

จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คน ในทั้งสองบริษัท พบว่าบริษัทของไทยมีการเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติผ่านไลน์กลุ่มที่พนักงานตั้งเองมากที่สุด ส่วนบริษัทของญี่ปุ่นพบว่ามี การเปิดรับข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ ผ่าน Facebook กลุ่มของพนักงานที่ตัวเองมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

บริษัทไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82

บริษัทญี่ปุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81

สื่อที่พึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติมากที่สุด

จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คน ในทั้งสองบริษัท พบว่าบริษัทของไทยมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมากที่สุด ส่วนบริษัทของญี่ปุ่นพบว่ามีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติจาก Facebook กลุ่มของบริษัทมากที่สุด

การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติ

บริษัทไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทไทยมีการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.65

บริษัทญี่ปุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทญี่ปุ่นมีการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.82

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์

สมมติฐานข้อที่ 1 การเปิดรับข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ 1.86 ค่า Sig เท่ากับ .064 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า การเปิดรับข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีการเปิดรับข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ .271 ค่า Sig เท่ากับ .786 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทไทยและญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกซ้อมเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานภายในบริษัทของไทยและญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ได้ค่าสถิติเท่ากับ 3.74 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความเสียหายภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่น” สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

การเปิดรับของพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเป็นเพราะพนักงานตระหนักและให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงภัยมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าในสังคมยุคปัจจุบันที่เปิดโอกาสให้ได้รับส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้มากมายหลากหลายช่องทางกว่าในอดีต และยังเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดของการจัดการความรู้ (Bhaskar, และZhang, 2007; Eftekhazadeh, 2008; Sewkarran, 2008) ซึ่งหากองค์กรจัดการการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประสบความสำเร็จตามไปด้วย (Sewkarran, 2008) การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสารสนเทศทั้งที่เป็นอักษรและไม่เป็นอักษร จากบุคคลคนหนึ่งที่เป็นเจ้าของความรู้ถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นที่มีความต้องการจะได้รับความรู้ (Hendriks, 1999) การแบ่งปันความรู้เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงระหว่างปัจเจกบุคคลและองค์กร โดยการเคลื่อนย้ายความรู้ที่ฝังลึกในระดับปัจเจกบุคคลไปสู่ความรู้ระดับองค์กร ด้วยการมุ่งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ผลของการแบ่งปันความรู้จึงช่วยลดเวลาในการลองผิดลองถูกของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (Lin, 2007) ส่งผลทำให้สมรรถภาพขององค์กรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น คุณค่าทางเศรษฐกิจในการแข่งขันขององค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Almahamid, Awwad, และMcAdams, 2010; Yang, 2007)

ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเป็นเพราะถึงแม้ทัศนคติของคนไทยและคนญี่ปุ่นจะแตกต่างกันในเรื่องแง่ความคิด แต่สำหรับเรื่องความเสี่ยงภัยนั้น อันหมายถึงโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้นและนำมาซึ่งผลกระทบต่างๆ ซึ่งในบริบทของสาธารณภัยนั้น “ความเสี่ยงจากสาธารณภัย” จึงหมายความว่าถึง “โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ภัยใดๆ จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือสังคมใดๆ ทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน และสร้างผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตในสังคม รวมถึงระบบเศรษฐกิจต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะ

ประเทศญี่ปุ่น เป็นประเทศที่เกิดสาธารณภัยบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นแผ่นดินไหว ดินถล่ม น้ำท่วม สึนามิ ภูเขาไฟระเบิด ซึ่งถึงแม้ประเทศไทยจะไม่ได้เกิดเหตุการณ์สาธารณภัยบ่อยครั้งเท่ากับประเทศญี่ปุ่น แต่ด้วยการสื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน ทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้จากทั่วโลก การตระหนักและให้ความสำคัญกับการสื่อสารความเสี่ยงภัยจึงเป็นเรื่องที่ควรรับรู้และนำไปยึดปฏิบัติหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ชาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ 1.ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) 2. เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป 3.ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

การเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานในบริษัทไทยและญี่ปุ่นที่มีต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติ

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพฤติกรรมเกิดจากความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงภัย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ เบรกเลอร์ (1986 อ้างใน วรรณา เจียรตันศิริกุล, 2531) ที่ได้เสนอแนวคิดว่าความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก คือ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ที่ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูดการคิด ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ

ผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมความเสี่ยงภัยพิบัติของพนักงานบริษัทไทยและญี่ปุ่นแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นมีการเรียนรู้เรื่องความเสี่ยงภัยมากกว่าพนักงานในบริษัทไทย โดยอาจเป็นเพราะบริษัทญี่ปุ่นมีความเข้มงวดในเรื่องความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นเน้นให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งวัฒนธรรมของบริษัทญี่ปุ่นอาจมีความแตกต่างจากบริษัทไทย อาจเกิดมาจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นจากลักษณะที่ต่างกันของวัฒนธรรมตามกรอบแนวคิดของ Kluckhohn และ Kelly (1945)

เรียกวัฒนธรรมในองค์กรว่าเป็นแบบหรือวิถีการดำรงชีวิตที่ทำให้องค์กรมีเอกลักษณ์ของตนเอง แตกต่างไปจากองค์กรอื่นและแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นเพียงการศึกษาการเปิดรับ ความพึงพอใจต่อข่าวสารความเสี่ยงภัยพิบัติและการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานบริษัทไทย และญี่ปุ่น ซึ่งการวิจัยในอนาคตจึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม
2. การวิจัยในอนาคตควรเลือกทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ และถูกต้องแม่นยำมากกว่าการตอบแบบสอบถาม และสามารถบ่งบอกถึงทัศนคติและพฤติกรรมได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เจนเนตร มณีนาค และคณะ. (2548). การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร จากหลักการสู่ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไพนอล การพิมพ์.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2548). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: พอดี.
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. (2556). การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย. กรุงเทพฯ: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- ชาริณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ : กรณีศึกษาวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชววิหาร. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- บุหงา โปซิว. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์: การสื่อสารภายในองค์กร. Paper presented at the การประชุมวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Week 2552, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). รวมศัพท์ทางสุขศึกษาและสุขภาพอนามัย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรรณณา เจียรตันศิริกุล. (2531). อิทธิพลของรายการโทรทัศน์ที่มีต่อความตระหนักในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศกรู เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, & อรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2550). ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

ภาษาอังกฤษ

- Almahamid, S., Awwad, A., & McAdams, A. C. (2010). Competitive advantage. *International Journal of Management*, 27(3).

- Bhaskar, R., & Zhang, Y. (2007). Knowledge Sharing in Law Enforcement: A Case Study. *Journal of Information Privacy & Security*, 3(3), 45-68.
- Eftekharzadeh, R. (2008). Knowledge management implementation in developing countries: An experimental study. *Review of business*, 28(3), 44-58.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6(2), 91-100.
- Kluckhohn, C., & Kelly, W. H. (1945). The concept of culture. In R. Linton (Ed.), *The Science of Man in the World Culture* (pp. 78-105). New York.
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3-4), 315-332.
- Quirke, B. (2008). *Making the Connections: Using Internal Communication to Turn Strategy Into Action*. Hampshire: Gower Publishing, Ltd.
- Sewkarran, J. (2008). *Exploring the Relationship Between Knowledge Sharing and Employee Performance: A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University*: UMI.
- Yang, J. (2007). The Impact of Knowledge Sharing on Organizational Learning and Effectiveness. *Journal of Knowledge Management*, 11(2), 83-90.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศิริมาส บุญถนอม เกิดเมื่อ วันอังคารที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2531 สำเร็จ การศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนอนุบาลจันทบุรี ระดับมัธยมศึกษาจาก โรงเรียนสาธิต "พิบูลบำเพ็ญ" มหาวิทยาลัยบูรพา และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวารสารศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ได้เข้าศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ กลุ่มวิชาการ จัดการการสื่อสารแบบบูรณาการ ภาคในเวลาราชการ ปีการศึกษา 2555

