



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของ
พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

โดย ฉายประภัสร์ เสนาะพิน

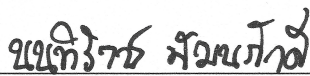
ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ



คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)



หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์

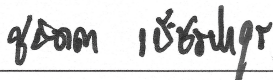
(อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนต์ดา เพ็ชรประยูร)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒผล)

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
ของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

นางสาว ฉายประภัสร์ เสนาะพิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อผู้วิจัย	: นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน
ชื่อเรื่อง	: ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ
สาขาวิชา	: จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก	: อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร
ปีการศึกษา	: 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .673$) โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงจูงใจ และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .572$, $r = .542$, $r = .578$, $r = .518$ ตามลำดับ)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 101 หน้า)

คำสำคัญ : ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ชัชวาล เพ็ชรประยูร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name of Researcher : Miss Chaipraphat Sanohphin
Master Project Title : Relationship between Cultural Intelligence and Adaptive Performance in of Multinational Oil and Gas Companies' Employees
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Chanadda Petchprayoon
Academic Year : 2022

Abstract

The objectives of this research are 1) to study levels of cultural intelligence and adaptive performance of multinational oil and gas companies' employees 2) to study relationship between cultural intelligence and adaptive performance of multinational oil and gas companies' employees. The samples used in the study were 365 employees in a multinational oil and gas company. The instrument was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation. The results revealed that 1) The mean of cultural intelligence and adaptive performance of multinational oil and gas companies' employees were at a high level 2) Cultural intelligence positively related to adaptive performance of multinational oil and gas companies' employees with a statistical significance at .01 level ($r=.673$) and each facet of cultural intelligence; meta-cognitive, cognitive, motivational, and behavioral positively related to adaptive performance of multinational oil and gas companies' employees at the statistical significance level of .01 ($r=.572$, $r=.542$, $r=.578$, $r=.518$ respectively).

(Total 101 pages)

Keywords: Cultural Intelligence, Adaptive Performance, Multinational Oil and Gas Companies' Employees

CHANADDA PETCHPRAYOON

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ สนับสนุน และได้รับความร่วมมือจากบุคคลหลายท่าน ดังนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีความกรุณาช่วยเหลือ สละเวลามาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่จากหัวใจอย่างดียิ่งทั้งในเรื่องของสารนิพนธ์ และเรื่องของการให้กำลังใจ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำ ชี้แนะแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร พิบูลแถว และอาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัย ให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามสำหรับเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณคุณ พนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติทั้งสองบริษัท ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ และน้องๆ ร่วมงานในบริษัทที่คอยช่วยเหลือในกระจายแบบสอบถามในการวิจัย และช่วยเหลือในการตามเก็บผลการวิจัยจนสามารถเก็บได้ครบตามจำนวน และขอขอบคุณที่คอยให้กำลังใจ สนับสนุนมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวทั้งสองคน สัตว์เลี้ยงที่บ้าน และเพื่อนๆ สำหรับการสนับสนุน ให้กำลังใจ และคอยรับฟังเวลารู้สึกท้อ จนทำให้สามารถผ่านมันมาได้

ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี จนสามารถนำองค์ความรู้ ทักษะต่างๆ มาใช้กับสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นบางท่านที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอด

และสุดท้ายขอขอบคุณตนเองที่พยายามฝ่าฟัน อดทน ไม่ย่อท้อ แม้จะรู้สึกท้อบ้าง แต่ก็รวบรวมพลังจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ขอขอบคุณทุกอย่างที่มีผลทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดีทั้งที่ได้กล่าวถึง และมีได้กล่าวถึง ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

นายประภัสร์ เสนาะพิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๑๐
สารบัญตาราง	๑๑
สารบัญภาพ	๑๒
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม	6
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย	22
2.5 สมมติฐานการวิจัย	25
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	30
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิจัย	36
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	36
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	39
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก ก	65
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม	66
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	67
ภาคผนวก ข	70
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ค	77
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ง	87
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	88
ภาคผนวก จ	97
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์	98
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3-1	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	28
3-2	ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	31
3-3	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	32
3-4	องค์ประกอบของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม	33
3-5	องค์ประกอบของแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	33
3-6	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	34
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	37
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	37
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	38
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	38
4-5	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	39
4-6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวม และรายด้าน	39
4-7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้าน อภิปัญญาจำแนกเป็นรายข้อ	40
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้าน ความรู้ความเข้าใจจำแนกเป็นรายข้อ	41
4-9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านแรงจูงใจ จำแนกเป็นรายข้อ	42
4-10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายข้อ	43
4-11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว โดยรวมและรายด้าน	44
4-12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต จำแนกเป็นรายข้อ	44
4-13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ	45
4-14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้าน การแก้ไขปัญหา อย่างสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายข้อ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15	47
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้าน การเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ	
4-16	48
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้าน การแสดงออกถึง การปรับตัวระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายข้อ	
4-17	49
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับการปฏิบัติงาน เชิงการปรับตัวของพนักงาน	
4-18	49
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญากับ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน	
4-19	50
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจกับ การปฏิบัติงาน เชิงการปรับตัวของพนักงาน	
4-20	50
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจกับ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน	
4-21	51
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมกับ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน	
5-1	54
สมมติฐานการวิจัยและผลทดสอบสมมติฐาน	
ข-1	71
ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยว กับความฉลาดทางวัฒนธรรม	
ข-2	73
ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยว กับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	
ค-1	78
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามฉลาดทางวัฒนธรรม	
ค-2	81
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	
ค-3	86
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงาน เชิงการปรับตัว	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	กรอบแนวคิดการวิจัย	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศเกิดขึ้นได้อย่างไร้พรมแดน ธุรกิจต่าง ๆ มีการออกไปลงทุนในต่างประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในประเทศที่เข้าไปลงทุน การลงทุนของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยนั้นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศโดยการสร้างรายได้และการจ้างงาน (ศศิเพ็ญ, 2553) อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่ผลิตและจำหน่ายพลังงาน เพื่อนำไปใช้ในธุรกิจประเภทอื่น และในการดำรงชีวิตของคนในประเทศอีกด้วย โดยความต้องการใช้น้ำมันสำเร็จรูปในประเทศต่อจากนี้มีแนวโน้มขยายตัวเฉลี่ย 3.0-4.0% ต่อปี ตามการเติบโตของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวหลังจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้มีการใช้น้ำมันมากขึ้นในภาคของเศรษฐกิจและภาคขนส่ง โดยรวมถึงการกลับมาของอุตสาหกรรมการบินอีกด้วย (วิจัยกรุงศรี, 2566) ในปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ เข้ามาลงทุนและก่อตั้งในประเทศไทยจำนวนหลายแห่ง ทำให้คนในประเทศมีโอกาสได้รับการจ้างงานและเพิ่มรายได้ การทำงานในบริษัทข้ามชาตินั้น พนักงานจะต้องพบเจอกับเพื่อนร่วมงานหลากหลายเชื้อชาติ วัฒนธรรม ในการทำงานกับผู้คนมาจากต่างวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ยากสำหรับพนักงานและองค์กร เพราะความแตกต่างในวัฒนธรรมถือเป็นอุปสรรคและสาเหตุในเรื่องของความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการงานและความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะเข้าใจว่าทำไมพนักงานบางคนถึงมีประสิทธิภาพมากในสถานการณ์ที่จะต้องทำงานร่วมกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรม (Ang, et al., 2000)

อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซข้ามชาติในประเทศไทยนั้น พนักงานจะต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ วัฒนธรรม และภาษา ซึ่งในการทำงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมนั้น ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน โดยเป็นความสามารถของพนักงานในการทำงาน และจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายทางวัฒนธรรม (Early and Ang, 2003) ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจต่อวัฒนธรรมที่หลากหลายและสามารถวิเคราะห์วัฒนธรรมใหม่ที่พวกเขาเผชิญ (Imai, 2007 อ้างอิงถึงใน Amiri, Moghimi, and Kazemi, 2010) ความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่เพียงแต่ช่วยในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ยังส่งผลไปถึงความสัมพันธ์ของคนในที่ทำงานอีกด้วย โดยลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง คือ ยืดหยุ่น รู้จักปรับตัว มองเห็นและเข้าใจสถานการณ์ในมุมมองของผู้อื่นได้ดี กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้นิสัยใจคอของผู้อื่น เป็นต้น (วรกาญจน์, 2563)

ในขณะเดียวกันสถานการณ์การเจริญเติบโตของตลาดยานยนต์ไฟฟ้า (electric vehicles or EVs) ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในภาคขนส่งมีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดย Bloomberg New Energy Finance (2022) ระบุว่าตลาดยานยนต์ไฟฟ้าในกลุ่มรถยนต์โดยสาร (passenger EV) มีอัตราการเจริญเติบโตสูงถึง 103% หรือมีจำนวนยานยนต์ไฟฟ้าทั้งหมด 6.6 ล้านคันในปี 2021 ทำให้แนวโน้มในการใช้

น้ำมันนั้นลดลง (ศุภวรรณ, 2565) บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซจึงจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอาจส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการปรับรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร (วาทัญญและวรรณวิชนี, 2564) ทำให้พนักงานต้องพบเจอกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการทำงาน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงบ่อยขึ้น พนักงานก็จะต้องพบเจอเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่แปลกใหม่ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว (Adaptive Performance) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเป็นประสิทธิภาพที่บุคคลเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ต่างๆทั้งหน้าที่ เหตุการณ์ สถานการณ์ หรือข้อจำกัดทางสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ (Pulakos, et a., 2000) หากพนักงานมีการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวที่ดี จะส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาและเติบโตภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและยุคสมัยได้

การทำงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติที่มีพนักงานมาจากหลากหลายวัฒนธรรมนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีความฉลาดทางวัฒนธรรม หากพนักงานมีแรงจูงใจในการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลาย จะช่วยเพิ่มความเข้าใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ (ภริดา, 2556) เมื่อพนักงานเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมแล้ว พนักงานจำเป็นต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวอีกด้วย เนื่องจากบริษัทในอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซข้ามชาติจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตามเศรษฐกิจโลกอยู่ตลอดเวลา โดยพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวนั้น จะสามารถอยู่กับความเปลี่ยนแปลงเมื่อต้องพบเจอสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี หากบุคคลนั้นมีความฉลาดทางวัฒนธรรมก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวอีกด้วย (Şahin and Gürbüz, 2014) จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวอย่างไร โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของเศรษฐกิจโลก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ ได้แก่ บริษัท A จำนวน 2,400 คน และบริษัท B จำนวน 2,000 คน (ข้อมูลจากพนักงานบุคคล วันที่ 10 มีนาคม 2566) รวมทั้งสิ้น 4,400 คน

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จำนวน 390 คน เป็นพนักงานบริษัท A จำนวน 213 คน บริษัท B จำนวน 177 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) ประกอบด้วย 4 ด้าน

- 1) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา
- 2) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ
- 3) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ
- 4) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม

ตัวแปรที่ 2 การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว (Adaptive Performance) ประกอบด้วย 5 ด้าน

- 1) การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต
- 2) การรับมือกับความเครียดในการทำงาน
- 3) การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- 4) การเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน
- 5) การแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ทำงานในบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ โดยจะต้องมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม

1.4.2 ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับตัว เรียนรู้ ตระหนักรู้ถึงความต่างทางวัฒนธรรม สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อผู้อื่นออกมาได้อย่างเหมาะสม และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทที่มีความหลากหลายและแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งวัดโดยแบบสอบถาม

ความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.4.2.1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา (Meta-cognitive cultural intelligence) หมายถึง พนักงานมีการตระหนัก มีความรอบคอบ และไตร่ตรองจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร รวมทั้ง การสังเกตปฏิกิริยา รูปแบบในการสื่อสารของบุคคลอื่น และจะมีการไตร่ตรองถึงการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมก่อนที่จะแสดงออกมาเมื่อต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

1.4.2.2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Cultural Intelligence) หมายถึง พนักงานมีความรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมของบุคคลอื่น โดยที่พนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณี บรรทัดฐานของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย เมื่อต้อง สื่อสารกันก็จะทำให้เข้าใจถึงเหตุและผลในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานแสดงออกมา

1.4.2.3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (Motivational Cultural Cognitive) หมายถึง พนักงานมีความพยายามในการทำงาน มีแรงผลักดันและมีพลังที่จะเรียนรู้และทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

1.4.2.4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม (Behavioral Cultural Intelligence) หมายถึง พนักงานสามารถแสดงออกทางคำพูดและการกระทำได้อย่างเหมาะสม เมื่อต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม

1.4.3 การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว (Adaptive Performance) หมายถึง ความสามารถของพนักงาน ในการปรับพฤติกรรม การแสดงออกของตนเองอย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาใหม่ ๆ ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) เป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1.4.3.1 การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต (Handling emergencies or crisis situations) หมายถึง พนักงานตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมในสถานการณ์ที่อันตรายหรือฉุกเฉิน มีการไตร่ตรอง ถึงวิธีการรับมือต่อปัญหานั้นได้อย่างชัดเจน สามารถรักษาควบคุมอารมณ์และความเป็นกลางในการจัดการกับ เรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย

1.4.3.2 การรับมือกับความเครียดในการทำงาน (Handling work stress) หมายถึง พนักงาน แสดงออกถึงความสงบและใจเย็นเมื่อได้รับมอบหมายงานที่มีจำนวนมากและมีความยาก ไม่มีการแสดงออกที่

มากเกินไปเมื่อเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด สามารถจัดการกับความผิดหวังหรือ ความไม่พึงพอใจได้เป็นอย่างดี มุ่งหาแนวทางแก้ปัญหามากกว่าที่จะกล่าวโทษผู้อื่น

1.4.3.3 การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) หมายถึง พนักงานมองหาแนวทางใหม่ๆ และไม่ซ้ำใคร เพื่อแก้ไขปัญหา สามารถสร้างสรรค์แนวทางใหม่โดยใช้ข้อมูลที่ไม่มีใครเคยทำได้ รู้สึกสนุกและมองเห็นแนวทางอื่นที่คนอื่นมองไม่เห็นในการแก้ปัญหา มีความคิดนอกกรอบเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพเมื่อได้รับมอบหมายงาน

1.4.3.4 การเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน (Learning work tasks, technologies, and procedures) หมายถึง พนักงานกระตือรือร้นที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ และเทคโนโลยีในการทำงาน หาวิธีการหรือการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะความรู้ และเทคโนโลยีอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อนได้อย่างชำนาญ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการทำงานได้ มองหาหนทางที่จะมีส่วนร่วมในงานเสมอ

1.4.3.5 การแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล (Demonstrating interpersonal adaptability) หมายถึง พนักงานมีความยืดหยุ่น รับฟัง และเปิดใจต่อมุมมองและความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดของตนเองเมื่อผู้อื่นแนะนำมาตามความเหมาะสม ยอมรับข้อเสนอแนะทางลบที่จะช่วยในการพัฒนา มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานแม้จะมาจากต่างวัฒนธรรม และปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความฉลาดทางวัฒนธรรมของพนักงานในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

1.5.2 ทำให้ทราบระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรตลอดเวลา

1.5.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว เพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา นโยบายขององค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตามให้ทันเศรษฐกิจโลกอยู่เสมอ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอไว้ตามลำดับดังนี้

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.1.2 ความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.1.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.1.4 การพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.1.5 การวัดและเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม
- 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
 - 2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
 - 2.2.2 ความหมายของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
 - 2.2.3 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
 - 2.2.4 การวัดและเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม
 - 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
- 2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

2.1.1 แนวคิดของความฉลาดทางวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมนั้นเริ่มต้นมาจาก Early and Ang (2003) ได้นำแนวคิดของความฉลาดในด้านต่าง ๆ เช่น ความฉลาดทางด้านสังคม (Thorndike, 1920) ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (Mayer and Salovey, 1997) และโครงสร้างองค์ประกอบสามอย่างของ Robert Sternberg (1977, 1988) มานำเสนอเป็นโครงสร้างของความฉลาดที่จะสะท้อนถึงการปรับตัวในบริบทที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งเรียกว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence : CQ) โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมนั้นจะเป็นกรอบความคิดแบบใหม่ที่มีเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม โดยจะเน้นไป

ถึงการสร้างความเข้าใจใหม่ ๆ เช่น ทำไมบุคคลถึงสามารถปรับตัวได้อย่างง่าย และรวดเร็วภายใต้วัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย แต่อีกบุคคลหนึ่งไม่สามารถทำได้ เป็นต้น

2.1.2 ความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรม ไว้ดังนี้

นัยพาจิต (2555) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถ หรือสมรรถนะเฉพาะบุคคลในการปรับตัว ตีความการ แสดงออกของบุคคลที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน รวมถึงทำความเข้าใจพื้นฐานการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างวัฒนธรรม สร้างทักษะการปรับตัว การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทวัฒนธรรมใหม่ หรือวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งแตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมของบุคคลนั้น

สมุท (2557) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่สามารถรับรู้ ตีความเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลต่าง ๆ มีความเชื่อ ค่านิยม และสามารถแสดงออกต่อสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

พลเทพ (2557) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง สมรรถนะของบุคคลหนึ่งที่จะเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรม และ สามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทางวัฒนธรรม

ภราดร (2558) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวในองค์กรที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติยอมรับในความแตกต่างสามารถติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากความขัดแย้ง

สรารุฒิ (2561) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่เรียนรู้ และทำความเข้าใจ รวมทั้งเคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่าง รู้จักปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

Earley and Ang (2003) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะประสบผลสำเร็จในการปรับตัวเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ สภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย เนื่องมาจากบริบททางวัฒนธรรม

Thomas and Inkson (2004) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถหลากหลายด้านโดยประกอบด้วยความรู้ด้านวัฒนธรรม ความรู้สึกตัว และการแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

Peterson (2004) นิยามว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงพฤติกรรมที่ต้องใช้ทักษะ เช่น ทักษะภาษา หรือทักษะในการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น และคุณภาพที่จะปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อค่านิยมและทัศนคติตามวัฒนธรรมของผู้คนที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

Amiri, Moghimi and Kazemi (2010) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลหนึ่ง ที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม

Livermore (2010) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความหลากหลายของบริบททางวัฒนธรรม

Creque and Gooden (2011) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของบุคคลหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในสภาพแวดล้อมหรือสภาวะทางวัฒนธรรมซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกมาอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมนั้น

Khodadady and Ghahari (2012) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางความหลากหลายทาง วัฒนธรรม

Mansuri (2014) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว และปรับเปลี่ยนให้ เข้ากับความแตกต่างในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรม

Ang, Rockstuhl and Tan (2015) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการให้ความสำคัญตามศักยภาพของบุคคลที่จะมีประสิทธิภาพในบริบทที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย

จากความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับตัว เรียนรู้ ตระหนักรู้ถึงความต่างทางวัฒนธรรม สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อผู้อื่นออกมาได้อย่างเหมาะสม และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทที่มีความหลากหลายและแตกต่างทางวัฒนธรรม

2.1.3 องค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรม

จากการทบทวนเอกสารได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมไว้ดังนี้

Earley and Ang (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา (Meta-cognitive cultural intelligence) เป็นระดับการรับรู้ทางวัฒนธรรมที่มาจากจิตสำนึกของบุคคลในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม บุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาสูง จะตั้งคำถามกับวัฒนธรรมของตนเองอย่างมีสติ มีการไตร่ตรอง และ ปรับเปลี่ยนความรู้ทางวัฒนธรรมของตนเองเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารชาวตะวันตกที่มีความฉลาดทางด้านอภิปัญญาสูงนั้น จะตระหนัก มีความรอบคอบ และ ไตร่ตรองจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการพูดเมื่ออยู่ระหว่างการประชุมกับคนเอเชีย ผู้ที่มี ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาสูงมักจะสังเกตปฏิกิริยา และ รูปแบบในการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย และจะไตร่ตรองเกี่ยวกับสิ่งที่ประกอบเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมก่อนที่จะพูดออกมา

ความสำคัญของความฉลาดทางด้านอภิปัญญา

- 1.1 ช่วยส่งเสริมทักษะการกระตุ้นให้คิดเกี่ยวกับผู้คนและสถานการณ์ในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายทางวัฒนธรรม

1.2 ช่วยกระตุ้นให้เกิดความท้าทายเชิงรุก ในการฟังพหุการคิดที่มีขอบเขตทางวัฒนธรรมและสมมติฐานอย่างเข้มงวด

1.3 ช่วยผลักดันให้บุคคลนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไข การแสดงออกของตนเองเพื่อให้มีความเหมาะสมทางวัฒนธรรมมากขึ้น และผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถไปถึงเป้าหมายที่ต้องการได้มากขึ้นเมื่อต้องเผชิญหน้ากับการข้ามวัฒนธรรม

ความฉลาดทางวัฒนธรรม จึงสะท้อนถึงกระบวนการทางจิตที่บุคคลใช้ในการได้รับและเข้าใจในความรู้ทางวัฒนธรรม รวมถึงความรู้และการควบคุมกระบวนการคิดของแต่ละบุคคล (Flavell, 1979 อ้างถึงใน Earley and Ang, 2003) ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม

2. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Cultural Intelligence) เป็นความรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐาน (norms), แนวปฏิบัติ (practices) และกรอบความเชื่อ (conventions) ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยได้มาจากการศึกษาหรือประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งหมายถึงระดับความรู้ทางวัฒนธรรม หรือความรู้ของสภาพแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรมของบุคคลหนึ่ง โดยความรู้ทางวัฒนธรรมนั้น คือความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีติดตัวในบริบทของวัฒนธรรมของสิ่งแวดล้อม ด้วยวัฒนธรรมที่หลากหลายในโลกยุคปัจจุบันนี้ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจบ่งบอกถึงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมสากลตลอดจนความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะความรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลหนึ่ง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของสังคมและองค์ประกอบของวัฒนธรรม จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกชื่นชมองค์กรที่หล่อหลอม และทำให้เกิดรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ที่เฉพาะเจาะจงภายในวัฒนธรรม ดังนั้นบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจสูงนั้นจะสามารถโต้ตอบกับบุคคลที่มาจากสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

3. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (Motivational Cultural Cognitive) เป็นความสามารถที่จะมุ่งเน้นความสนใจและพลังที่จะเรียนรู้และทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะเป็นตัวที่จะผลักดันและกระตุ้นความพยายาม รวมถึงทำให้เกิดพลังให้มุ่งไปสู่การทำงานในสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่

4. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม (Behavioral Cultural Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกทางคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดอย่างเหมาะสมเมื่อต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะการแสดงออกของพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ปรากฏเป็นส่วนมากในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

Peterson (2004) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ที่มีเกี่ยวกับวัฒนธรรม (Knowledge about Cultural) เป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความจริง และ ความรู้เกี่ยวกับ ลักษณะของวัฒนธรรมนั้นๆ

2. การตระหนักรู้ (Awareness) เป็นการตระหนักรู้ในด้านวัฒนธรรมทั้งของตัวเองและผู้อื่น

3. ทักษะที่เฉพาะเจาะจง (Specific Skill) การมีทักษะที่จะสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์เมื่ออยู่ท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม

Thomas and Inkson (2004) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมออกเป็น 3 อย่าง ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge) คนที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรม เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นๆ และ จะต้องรู้ถึงสิ่งพื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม

2. ความรู้สึกตัว (Mindfulness) คือ ความสามารถในการให้ความสนใจในลักษณะที่มีการไตร่ตรอง และมีความคิดสร้างสรรค์ ต่อการหาหนทางเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ต่อความรู้กับความรู้สึกของบุคคลหนึ่ง

3. ทักษะ (Skills) เป็นทักษะที่บุคคลหนึ่งสามารถเลือกแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างเหมาะสม มีการพัฒนาทักษะนี้เป็นอย่างดีและถูกต้องในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม

จากองค์ประกอบความฉลาดทางวัฒนธรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณานำแนวความคิดความฉลาดทางวัฒนธรรมของ Earley and Ang (2003) มาเพื่อที่จะใช้องค์ประกอบในการศึกษา เนื่องจากมีความครอบคลุม และชัดเจนมากที่สุด สอดคล้องกับที่มาของการวิจัยในครั้งนี้ ที่ต้องการศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมในพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ ซึ่งมีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นภายใต้สถานการณ์ความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2.1.4 การพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม (CQ Development)

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม มีนักวิชาการได้กล่าวถึงการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมไว้ ดังนี้

สิริธัญย์ สุรศักดิ์ และวัลลภ (2557) กล่าวถึงความฉลาดทางวัฒนธรรมไว้ว่า รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจในอนาคต เมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) ในปี 2558 สิ่งในกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอย่างแรก ได้แก่

1. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเน้นการสร้างประสบการณ์ และให้ทดลองเผชิญปัญหาในสถานการณ์จริง

2. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเน้นการเข้าไปคลุกคลีเรียนรู้จากบุคคลในภูมิภาคที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน

3. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรมีองค์ความรู้ที่เหมาะสมต่อการทำงานในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

4. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเน้นการสอนแนะนำงานจากผู้ที่มีการประสบการณ์จริง

5. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม เน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งจากสิ่งทีประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาให้ดีขึ้น

สมุทร (2558) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมไว้ว่า การบริหารองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนเป็นกระบวนการที่อยู่ท่ามกลางบุคคลที่มีภูมิหลังด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม ผู้บริหารที่สามารถบริหารไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาบุคคลให้สามารถเป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมได้ย่อมทำให้ประสบผลสำเร็จและลดระดับความขัดแย้งในองค์การได้ ดังที่กล่าวแล้วจะพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นกระบวนการของความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักและทักษะเชิงมนุษย์ ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม ในบุคคลจึงเป็นกระบวนการที่ต้องให้พื้นฐานความรู้เดิมเชื่อมโยงด้วยการสร้างองค์ความรู้ใหม่และมีมุมมองที่ผ่านการตระหนักรู้ (Awareness) และบูรณาการองค์ประกอบเหล่านี้ให้กลายเป็นทักษะเชิงพฤติกรรม

โดยการผสมผสานองค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่จากประสบการณ์ การเรียนรู้ผ่านการคิดเชิงเหตุผล (Mindfulness) นำไปสู่การเกิดทักษะเชิงพฤติกรรม (Behavioral skills) ที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เมื่อแสดงออกทางพฤติกรรมไปท่ามกลางกระแสการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กันจะช่วยให้เกิดการทบทวนและสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ (Knowledge) และเมื่อคิดใคร่ครวญทบทวนอย่างสมเหตุสมผล (Mindfulness) ก็จะนำไปสู่การเกิดทักษะทางพฤติกรรมใหม่ (Behavioral skills) ที่สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน กระบวนการพัฒนาดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง ทรานส์ฟอร์มที่สังคมยังคงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและวัฒนธรรมองค์การเช่นในสภาพของโลกาภิวัตน์ (Globalization) เช่นในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมที่บุคคลอยู่ท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม บุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมเท่านั้นที่จะสามารถทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมให้กับพนักงานในองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเมื่อองค์การต้องการที่จะเติบโตขึ้นก็ต้องเผชิญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์การมากขึ้น หากพนักงานในองค์การมีความฉลาดทางวัฒนธรรมในระดับสูงก็จะเกิดความเข้าใจ เกิดองค์ความรู้ใหม่ นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ แม้องค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงไปมากเพียงใดก็ตาม

2.1.5 การวัดและเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม พบว่าการวัดและเครื่องมือวัดของความฉลาดทางวัฒนธรรม มีดังนี้

ภริดา (2556) ได้นำแนวคิดของ Ang et al., 2007 ซึ่งศึกษาระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม 4 มิติ มาใช้ในการสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ โดยสร้างคำถามแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นคำถามที่ผู้ทำแบบสอบถามจะต้องเลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น ทุกข้อจะให้คะแนนโดยใช้ระบบวัด 7-point Likert scale (1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและ 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

กาญจน์ และคณะ (2561) ใช้เครื่องมือในการวัดเป็นแบบสอบถามในการวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ โดยแสดงค่าตั้งแต่ 1-5 เป็นการประเมินตนเองโดยแสดงค่าคะแนนการประเมินตนเองตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดไปจนถึง คะแนนการประเมินตนเองระดับมากที่สุด

ธีระเดช และคณะ (2561) ได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence Scale: CQS) ของ Ang et al., 2007 จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงเลย

อารยาและนิรันดร (2565) ใช้เครื่องมือในการวัดเป็นแบบสอบถามในการวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง Antecedents of Cultural Intelligence Among American Hospitality Students: Moderating Effect of Ethnocentrism (Lee et al., 2018 อ้างถึงใน อารยาและนิรันดร, 2565) และการวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมเชิงพฤติกรรม (Srisawat, 2017 อ้างถึงในอารยาและนิรันดร,2565) และลักษณะของข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตรฐานประเมินค่า 6 ระดับ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มาตรฐานวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบ ดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5, เห็นด้วย = 4, ไม่แน่ใจ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 เพื่อจะได้วัดตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรมของพนักงานบริษัท น้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

แนวคิดของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวนั้นเริ่มมากจาก Allworth and Hesketh (1999) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Performance) ของ Borman and Motowidlo (1993) มาพัฒนาเป็นแนวคิดของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ซึ่งได้ให้คำนิยามของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวไว้ว่า เป็นความสามารถในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง (Allworth and Hesketh, 1999) โดยแบ่งการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวออกเป็นสององค์ประกอบคือ 1) ด้านความสามารถในการรู้คิด (Cognitive ability) และ 2) ด้านที่ไม่ใช่ความสามารถในการรู้คิด โดยด้านนี้จะประกอบไปด้วย บุคลิกภาพการเปิดกว้างต่อประสบการณ์ และ บุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ และ ข้อมูลทางชีวภาพ คือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง เช่น ประสบการณ์ หรือการรับมือกับสิ่งต่าง ๆ เป็นต้น ต่อมา Pulakos, et.al (2000) ได้ทำการวิจัยเพื่อที่จะหาแนวคิดของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวในบริบทของการทำงาน และกำหนดนิยามของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของการทำงานได้อย่างแม่นยำขึ้น ในการวิจัยแรกได้นำเหตุการณ์สำคัญจำนวนมากกว่า 1,000 เหตุการณ์จาก 24 งานที่แตกต่างกันในกองทัพ มาวิเคราะห์เป็นองค์ประกอบ 8 ด้านของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ผ่านการพัฒนาและบริหารเครื่องมือที่มีชื่อว่า Job Adaptability Inventory (JAI) จนสามารถพัฒนา

และสรุปออกมาได้เป็นองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน จากนั้น Charbonnier-Voirin, Akremi, and Vandenberghe (2010) ได้มีการนำองค์ประกอบการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว (Adaptive Performance) ของ Pulakos, et al. (2000) มาทำการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยเน้นไปในบริบทของทางอาชีพมากขึ้น จากนั้น Charbonnier-Voirin and Roussel (2012) ได้ทำการพัฒนามาตรวัด และวิเคราะห์องค์ประกอบอีกครั้ง จนสามารถได้ 5 องค์ประกอบที่ใช้ได้บริบทที่กว้างขวางในการทำงาน

ในการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบว่า การเรียกชื่อตัวแปร “Adaptive Performance” มีการเรียกไว้หลายชื่อ ได้แก่ งานวิจัยของ สุพรรณษา (2560) เรียกว่า “การปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง” งานวิจัยของณัฐทิพย์ (2563) เรียกว่า “ความสามารถในการปรับตัว” งานวิจัยของยุносง อภิรดี และเพชรสุณีย์ (2564) เรียกว่า “การปฏิบัติงานด้านการปรับตัว” และงานวิจัยของอุรวารรณและคณะ (2564) เรียกว่า “การปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง” ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้ของผู้วิจัยจะเรียกชื่อตัวแปรนี้ว่า “การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว” เพื่อให้เกิดความชัดเจนและหลีกเลี่ยงความสับสน

2.2.2 ความหมายของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ไว้ดังนี้

สุพรรณษา (2560) กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การแสดงออกหรือการกระทำที่เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้เข้ากับหน้าที่ใหม่ๆ สถานการณ์ใหม่ๆ หรือสภาพแวดล้อมใหม่ๆ

ณัฐทิพย์ (2563) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทักษะ และความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้เพื่อที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ เหตุการณ์ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการที่สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ความต้องการพนักงานที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้มีสูงขึ้น

Johnson (2001) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการปรับพฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ใหม่

Williams (2005) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกอย่างเหมาะสม ในการจัดการกับความหลากหลายของสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและแปลกใหม่

Charbonnie-Voirin, Akremi, and Vandenberghe (2010) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมองหาทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ใหม่ เป็นระดับของการสื่อสารที่คล่องแคล่ว และการใช้วิธีการที่เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว

Krischer and Witt (2010) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง การรับรู้ถึงความจำเป็นหรือโอกาส ในการเพิ่มความสามารถ และ พฤติกรรมที่ดีในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือที่

คาดการณ์ไว้ และการพัฒนาของคุณสมบัติและความสามารถในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานที่ทำงาน

Charbonnie-Voirin and Roussel (2012) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถ ของบุคคลที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสภาพแวดล้อมใหม่

Jundt, Shoss, and Huang (2015) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือ คาดการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย

จากความหมายของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับพฤติกรรม การแสดงออกของตนเองอย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาใหม่ๆ

2.2.3 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

จากการทบทวนเอกสารได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวไว้ดังนี้

Pulakos, et al. (2000) ได้สรุปองค์ประกอบของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต (Handling emergencies or crisis situations) เป็นการตอบโต้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีการคุกคามต่อชีวิต อันตราย หรือฉุกเฉิน มีการวิเคราะห์ถึงทางเลือกในการรับมือกับความอันตรายหรือ สถานการณ์วิกฤต และผลกระทบอย่างรวดเร็ว มีการตัดสินใจในเสี้ยววินาทีโดยมากจากความคิดที่ชัดเจนและมีสติ รักษาควบคุมอารมณ์ และความเป็นกลางขณะที่จดจ่อกับสถานการณ์ที่เจออยู่ มีการเพิ่มขึ้นของการกระทำและการจัดการกับความอันตราย กละเหตุการณ์ฉุกเฉินตามความจำเป็นและเหมาะสม

2. การรับมือกับความเครียดในการทำงาน (Handling work stress) มีความสงบและใจเย็นเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรือภาระงานที่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก ไม่มีการแสดงออกที่มากเกินไป เมื่อต้องตกอยู่ภายในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือสถานการณ์ใหม่ มีการจัดการกับความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างดีโดยการมุ่งความพยายามที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหาแทนที่จะกล่าวโทษผู้อื่น มีการแสดงถึงความยืดหยุ่นและความเป็นมืออาชีพในระดับที่สูงเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียด แสดงออกถึงความสงบและมั่นคงมีอิทธิพลต่อผู้ที่ต้องการคำแนะนำ

3. การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) เป็นการใช้การวิเคราะห์ที่ไม่ซ้ำใครและสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ มีความคิดเชิงนวัตกรรมเมื่อเจอกับงานที่มีความซับซ้อน มีการพลิกปัญหา กลับหัวกลับหางเพื่อมองหาแนวทางใหม่ๆ มีการรวบรวมข้อมูลที่ดูเหมือนจะไม่เกี่ยวข้องกันและนำไปสร้างสรรค์พัฒนาแนวทางใหม่ๆ มีความสนุกสนานกับความเป็นไปได้มากมายที่บางทีคนอื่นอาจมองไม่เห็น มีความคิดนอกกรอบเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพเมื่อได้รับมอบหมายงาน มีการพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการได้รับหรือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. การจัดการกับสถานการณ์การทำงานที่ไม่มั่นคงและคาดเดาไม่ได้ (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) การแสดงออกถึงประสิทธิภาพเมื่อปราศจากการรับรู้ภาพรวม หรือข้อเท็จจริงที่มีอยู่ มีการเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและง่ายดายของการรับมือในการตอบสนองต่อ สถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้หรือไม่ได้คาดคิด มีการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพของการวางแผน เป้าหมาย หรือการจัดลำดับความสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ ในการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการกำหนดพื้นฐานสำหรับตนเองและผู้อื่นในการให้ความสำคัญในความเป็นไปได้กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่มีการเลือกข้าง และจะไม่นิ่งเฉยเมื่อต้องเจอกับความคลุมเครือหรือความไม่แน่นอน

5. การเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน (Learning work tasks, technologies, and procedures) เป็นการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆและเทคโนโลยีในการทำงาน ทำแต่สิ่งที่จำเป็นเพื่อรักษาความรู้และทักษะให้ทันสมัย เรียนรู้แนวทางใหม่ๆอย่างรวดเร็วและชำนาญหรือสามารถปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อนหน้านี้ได้ มีการปรับตัวต่อกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง มีการคาดหวังในการเปลี่ยนแปลงต่อข้อเรียกร้องของงาน และ มีการแสวงหาการมีส่วนร่วมในงาน หรือ การฝึกอบรมที่จะช่วยให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง มีการลงมือทำในสิ่งที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ตนเองบกพร่อง

6. การแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล (Demonstrating interpersonal adaptability) มีความยืดหยุ่น และเปิดใจเมื่อต้องพูดคุยกับบุคคลอื่น มีการรับฟังและพิจารณามุมมองและความคิดเห็นของผู้อื่น และเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของตนเองเมื่อเห็นสมควร เปิดใจและยอมรับข้อเสนอแนะในทางลบที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงาน ทำงานได้เป็นอย่างดี และมีการพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพเมื่อมีความหลากหลายของบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลสูง แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่น และมีการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองเพื่อที่จะ โน้มน้าว มีอิทธิพล หรือ ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกับผู้คนเหล่านั้น

7. การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Demonstrating cultural adaptability) มีการกระทำที่จะเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ สภาพอากาศ การปรับตัว ความต้องการ และคุณค่าของบุคคล องค์กร หรือวัฒนธรรมอื่น มีการผสมผสานอย่างดี และมีความสบายใจกับค่านิยม วัฒนธรรม และ ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน มีความปรารถนาที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือรูปลักษณ์ภายนอกเท่าที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับหรือแสดง ความเคารพต่อค่านิยมและประเพณีของผู้อื่น มีความเข้าใจการกระทำของบุคคล และ มีการปรับตัวเข้าหาบุคคลนั้นเพื่อที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล องค์กร หรือวัฒนธรรมอื่น

8. การปรับตัวทางด้านกายภาพ (Demonstrating physically oriented adaptability) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย เช่น ความร้อนที่สูง ความชื้น ความเย็น หรือความสกปรก มักจะผลักดันตัวเองให้ทำงานที่ต้องใช้กำลังหรืองานหนัก มีการเปลี่ยนแปลงของน้ำหนักตัว และความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ หรือมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ร่างกายตามความจำเป็นของงาน

Charbonnie-Voirin and Rousset (2012) ได้นำองค์ประกอบการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของ Pulakos, et al. (2000) และ Charbonnie-Voirin, Akremi, and Vandenberghe (2010) มาทำการ

วิเคราะห์โดยเน้นไปในบริบทของทางอาชีพมากขึ้น ซึ่งพบว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวนั้น ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ โดยจะใช้ความหมายของแต่ละองค์ประกอบตาม Pulakos, et al. (2000) ดังนี้

1. การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต (Handling emergencies or crisis situations) เป็นการตอบโต้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีการคุกคามต่อชีวิต อันตราย หรือฉุกเฉิน มีการวิเคราะห์ถึงทางเลือกในการรับมือกับความอันตรายหรือ สถานการณ์วิกฤต และผลกระทบอย่างรวดเร็ว มีการตัดสินใจในเสี้ยววินาทีโดยมากจากความคิดที่ชัดเจนและมีสติ รักษาควบคุมอารมณ์ และความเป็นกลางขณะที่จัดจ้องกับสถานการณ์ที่เจออยู่ มีการเพิ่มขึ้นของการกระทำและการจัดการกับความอันตราย กละเหตุการณ์ฉุกเฉินตามความจำเป็นและเหมาะสม

2. การรับมือกับความเครียดในการทำงาน (Handling work stress) มีความสงบและใจเย็นเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรือภาระงานที่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก ไม่มีการแสดงออกที่มากเกินไป เมื่อต้องตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือสถานการณ์ใหม่ มีการจัดการกับความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างดีโดยการมุ่งความพยายามที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหาแทนที่จะกล่าวโทษผู้อื่น มีการแสดงถึงความยืดหยุ่นและความเป็นมืออาชีพในระดับที่สูงเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียด แสดงออกถึงความสงบและมั่นคงมีอิทธิพลต่อผู้ที่ต้องการคำแนะนำ

3. การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) เป็นการวิเคราะห์ที่ไม่ซ้ำใครและสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ มีความคิดเชิงนวัตกรรมเมื่อเจอกับงานที่มีความซับซ้อน มีการพลิกปัญหากลับหัวกลับหางเพื่อมองหาแนวทางใหม่ๆ มีการรวบรวมข้อมูลที่ดูเหมือนจะไม่เกี่ยวข้องกันและนำไปสร้างสรรค์พัฒนาแนวทางใหม่ๆ มีความสนุกสนานกับความเป็นไปได้มากมายที่บางทีคนอื่นอาจมองไม่เห็น มีความคิดนอกกรอบเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพเมื่อได้รับมอบหมายงาน มีการพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการได้รับหรือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. การเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน (Learning work tasks, technologies, and procedures) เป็นการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเทคโนโลยีในการทำงาน ทำแต่สิ่งที่จำเป็นเพื่อรักษาความรู้และทักษะให้ทันสมัย เรียนรู้แนวทางใหม่ๆ อย่างรวดเร็วและชำนาญหรือสามารถปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อนหน้านี้ได้ มีการปรับตัวต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง มีการคาดหวังในการเปลี่ยนแปลงต่อข้อเรียกร้องของงาน และ มีการแสวงหาการมีส่วนร่วมในงาน หรือ การฝึกอบรมที่จะช่วยให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง มีการลงมือทำในสิ่งที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ตนเองบกพร่อง

5. การแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล (Demonstrating interpersonal adaptability) มีความยืดหยุ่น และเปิดใจเมื่อต้องพูดคุยกับบุคคลอื่น มีการรับฟังและพิจารณามุมมองและความคิดเห็นของผู้อื่น และเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของตนเองเมื่อเห็นสมควร เปิดใจและยอมรับข้อเสนอแนะในทางลบที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงาน ทำงานได้เป็นอย่างดี และมีการพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพเมื่อมีความหลากหลายของบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลสูง แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล

อื่น และมีการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองเพื่อที่จะ โนมน้าว มีอิทธิพล หรือ ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกับผู้คนเหล่านั้น

จากองค์ประกอบการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ผู้วิจัยได้พิจารณานำองค์ประกอบของ Charbonnie-Voirin and Roussel (2012) มาใช้เป็นองค์ประกอบในการศึกษาตัวแปรนี้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ครอบคลุมและสามารถใช้ได้กับบริบทในการทำงานที่กว้างขวางอีกด้วย

2.2.4 การวัดและเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว พบว่าการวัดและเครื่องมือวัดของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว มีดังนี้

สุพรรณษา (2560) ได้พัฒนาและปรับปรุงแบบวัดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของชาร์บอนเนียร์ วอยริน และรูสเซล (Charbonnier-Voirin; & Roussel. 2012) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่ปฏิบัติเลย” (1 คะแนน) ถึง “ปฏิบัติมากที่สุด” (6 คะแนน)

ยุносง และคณะ (2564) ได้นำแบบสอบถามของ Charbonnie-Voirin, et al. (2012) โดยใช้เป็นต้นฉบับภาษาอังกฤษไม่ผ่านการแปล หรือแก้ไข โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ซึ่งใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างมาก = 1 (Strongly disagree) ถึง เห็นด้วยอย่างมาก = 7 (Strongly agree)

อุรวรรณและ คณะ (2564) ได้นำแนวคิดของ Charbonnier-Voirin et al. (2010) และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องโดยใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 25 ข้อ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว โดยสร้างเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มาตรวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบ ดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5, เห็นด้วย = 4, ไม่แน่ใจ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 เพื่อจะได้วัดตัวแปรการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ภริดา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการชื้อคทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษาแรงงานพม่าในจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของแรงงานพม่า โดยเฉพาะความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ และส่งผลเชิงลบต่อการชื้อคทางวัฒนธรรม โดยผู้ที่มีความฉลาดทางด้านวัฒนธรรมสูง จะสามารถปรับตัว และรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดีและพบว่าการชื้อคทางวัฒนธรรมมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานลดลง

พลเทพ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติโดยผ่านตัวแปรการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างหลายมิติของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

ภราดร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของผู้บริหารโรงเรียนสองภาษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนสองภาษามีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม และ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอยู่ในระดับมาก ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนสองภาษาจะต้องมีความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญา เนื่องจากมีอิทธิพลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.50 และประสิทธิผลของการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 25

กาญจณี ชยุตม์ และอวยพร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลส่งผ่านของความฉลาดทางวัฒนธรรมในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และยังพบอีกว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลส่งผ่านแบบสมบูรณในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ผลการตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม โดยมีความฉลาดทางวัฒนธรรม เป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่า $\chi^2(18, 322) = 28.355$, $p = 0.057$ RMSEA = 0.042 และ CFI = 0.993 และการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม โดยมีความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ กล่าวได้ว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีการเปิดรับประสบการณ์จะสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตนเองได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้เกิดการเรียนรู้ ทำให้สามารถเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของวัฒนธรรมอื่นได้

ธีระเดช ถวัลย์ และวรพจน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 154 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมได้ดีที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ และบุคลิกภาพแบบหัวนไหว ตามลำดับ

พรพรหม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความตั้งใจออก ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: บทบาทตัวแปรกำกับของประสบการณ์ต่างประเทศและความต้องการในงาน งานวิจัยนี้ใช้วิธีการถดถอยกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนในการทดสอบข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกเก็บจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสายการบินระหว่างประเทศแห่งหนึ่งในประเทศไทยจำนวน 336 ท่าน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงจะรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ ซึ่งส่งผ่านทำให้เกิดความตั้งใจออกในระดับต่ำและผลการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ต่างประเทศสูงและมีความฉลาดทางวัฒนธรรมที่สูงจะรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าคนที่มีประสบการณ์ต่างประเทศต่ำ

อารยาและนิรันดร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความฉลาดทางวัฒนธรรม การทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศที่แตกต่างกันและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกันและได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากร

Alev and Kara (2021) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรม และทัศนคติต่อนักเรียนที่เป็นผู้ลี้ภัยของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมและทัศนคติต่อนักเรียนที่เป็นผู้ลี้ภัยอยู่ในระดับสูง และ พบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมและ ทัศนคติต่อนักเรียนที่เป็นผู้ลี้ภัยมีความสัมพันธ์กันทางบวก เมื่อครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มากขึ้น ก็จะส่งผลให้ครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่มีทัศนคติในทางบวกต่อนักเรียนผู้ลี้ภัย

Ang., S. et al. (2007) ศึกษาเรื่อง Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance ได้ทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 794 คนที่มาจากสหรัฐอเมริกา และ สิงคโปร์ โดยเน้นให้อยู่ในขอบเขตของการพัฒนาการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถทำนายการตัดสินใจ และการตัดสินใจทางวัฒนธรรม ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมสามารถทำนาย การปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญากับ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้ที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงจะสามารถปรับตัว เข้าใจในบริบทของการทำงานภายใต้สภาวะที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถแม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งหากพนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมที่สูงก็จะ

ทำให้เมื่อองค์กรมีสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเพียงไหน พนักงานก็จะสามารถทำงานได้เต็มความสามารถของคนที่มียู่

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

สุพรรณษา กาญจนาน และวิชุดา (2560) ได้พัฒนาแบบวัดการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบวัดการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า การปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์การเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด ความสามารถในการปรับตัวระหว่างบุคคล ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และการจัดการความเครียด พบว่า มีความเที่ยงตรงเชิงสัมพันธ์ (Convergent Validity) และมีความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรแฝง (Construct Reliability) ในระดับที่เชื่อถือได้โดยมีค่าความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 0.91

ณัฐทิพย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการปรับตัวของพนักงานในธุรกิจประกันชีวิตยุคดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานของบริษัทประกันชีวิต สังกัดหน่วยงาน Technology and operations จำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($p < 0.05$) และกลุ่มพนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ≤ 3.4) มีระดับการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัวระดับสูง (ค่าเฉลี่ย > 3.4)

ยุнос อภิรดี และเพชรสุนีย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะแห่งตนและการปฏิบัติงานด้านการปรับตัวของหัวหน้าพยาบาล ในโรงพยาบาลในเครือของมหาวิทยาลัยตำรวจ สาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 135 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 4 แห่งในจังหวัดยูนนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการรับรู้สมรรถนะแห่งตนของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.81$, $SD = 0.49$) และความสามารถในการปรับตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ($X = 5.59$, $SD = 0.56$) การรับรู้สมรรถนะแห่งตนของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการปรับตัว ($r = .495$, $p < .01$) ผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานและความรู้สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์การบริหารของโรงพยาบาล เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้สมรรถนะแห่งตนของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วย

อุรวรรณ และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจมีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผลการ

ปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงทุกด้านในระดับมาก ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta=0.807$) ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Marques-Quinteiro, et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อภาวะผู้นำตนเองของพนักงานขณะที่องค์กรอยู่ในภาวะวิกฤต โดยทดสอบผ่านการศึกษากึ่งทดลองในโปรแกรมฝึกอบรมในกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่อยู่ในธุรกิจธนาคารลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของธนาคารระหว่างประเทศ จำนวน 52 คน โดยใช้เวลา 8 เดือน ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงในระดับความเป็นผู้นำในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงในระดับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวและความพึงพอใจในงานเมื่อเวลาผ่านไป และพบว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของแต่ละคนและความพึงพอใจในงานสามารถปรับปรุงได้ผ่านการฝึกอบรมความเป็นผู้นำในตนเอง การฝึกอบรมความเป็นผู้นำในตนเองสามารถเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยองค์กรในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานและความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตขององค์กร

Nejjari and Aamoum (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานชาวโมร็อกโก โดยทำการศึกษาในบริษัทสัญชาติโมร็อกโกจำนวน 67 บริษัท โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชาวโมร็อกโกจำนวน 289 คน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล และระดับองค์กร โดยในระดับบุคคลนั้นจะมีอิทธิพลมากกว่า

Bataineh, et al. (2022) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างที่มีต่อการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ในบทบาทของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเป็นตัวส่งผ่าน ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศจอร์แดนจำนวน 169 คน ที่ทำงานต่างโรงพยาบาลกัน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว และ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างจะสามารถทำนายการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างจะช่วยยกระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพบกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว เป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก หากพนักงานในองค์กรมีระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวที่สูง ก็จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวได้ง่ายเมื่อพบเจอกับสิ่งใหม่ๆ ทำให้องค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เกิดการพัฒนาและ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้จะต้องพบเจอกับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยของ Earley and Ang (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะประสบผลสำเร็จในการปรับตัวเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ สภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย เนื่องมาจากบริบททางวัฒนธรรม เช่นเดียวกับ ภราดร (2558) กล่าวถึงว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม เป็นความสามารถของบุคคล ในการปรับตัวในองค์กรที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ยอมรับในความแตกต่าง สามารถติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากความขัดแย้ง จะทำให้สามารถเกิดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวเพิ่มขึ้นภายใต้สถานการณ์การทำงานที่ต้องพบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ตามที่ Charbonnie-Voirin and Roussel (2012) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสภาพแวดล้อมใหม่ จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้จะไม่อยู่ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยก็ตาม

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่า พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติที่จำเป็นจะต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างและหลากหลาย มีความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยมีความสามารถในการปรับตัว เข้าใจ และยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทำให้สามารถสื่อสาร และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะให้พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติเกิดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ส่งผลให้การทำงานไม่จำเป็นต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือภายในองค์กร พนักงานจะยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

จากการศึกษางานวิจัยของ ภริตา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการชื้อคทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษาแรงงานพม่าในจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของแรงงานพม่า โดยเฉพาะความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและส่งผลเชิงลบต่อการชื้อคทางวัฒนธรรม โดยผู้ที่มีความฉลาดทางด้านวัฒนธรรมสูงจะสามารถปรับตัวและรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดีและพบว่าการชื้อคทางวัฒนธรรมมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานลดลง ผลที่ได้จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มาทำงานยังประเทศมาเลเซียและมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาและแรงจูงใจสูงกว่าจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้อื่น การปรับตัวทางปฏิสัมพันธ์ได้ดีกว่าคนอื่นสัมพันธ์กับค่าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา ปัญญา และแรงจูงใจ ที่มีค่าสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ การปรับตัวด้านการทำงานได้ดีกว่าคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา ที่เป็น

ระดับการรับรู้ทางวัฒนธรรมที่มาจากจิตสำนึกของบุคคลในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม บุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาสูง จะปรับเปลี่ยนความรู้ทางวัฒนธรรมของตนเองเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา มีระดับการรับรู้ทางวัฒนธรรมที่มาจากจิตสำนึกของบุคคลในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม สามารถปรับเปลี่ยนความรู้ทางวัฒนธรรมของตนเองเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ จึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

จากการศึกษางานวิจัยของ อารยาและนิรันดร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความฉลาดทางวัฒนธรรม การทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศที่แตกต่างกันและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกันและได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับความฉลาดทางด้านวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจที่เป็นความรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐาน แนวปฏิบัติ และกรอบความเชื่อ ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยได้มาจากการศึกษาหรือประสบการณ์ส่วนบุคคล มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมสากลตลอดจนความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจนั้นจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลหนึ่ง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของสังคมและองค์ประกอบของวัฒนธรรม จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกชื่นชมองค์กรที่หล่อหลอม และทำให้เกิดรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ที่ฉะฉานเจาะจงภายในวัฒนธรรม ดังนั้นบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจสูงนั้นจะสามารถโต้ตอบกับบุคคลที่มาจากสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถโต้ตอบกับบุคคลที่มาจากสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้มากกว่า เนื่องจากมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมสากลตลอดจนความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะทำให้สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี จึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยของ อีระเดช และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมได้ดีที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ และบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ตามลำดับ เช่นเดียวกับ ภราดร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของผู้บริหารโรงเรียนสองภาษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนสองภาษาจะต้องมีความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญา เนื่องจากมีอิทธิพลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.50 และประสิทธิผลของการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 25 ซึ่งสอดคล้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ ที่เป็นความสามารถของบุคคลที่จะมุ่งเน้นความสนใจและพลังในการเรียนรู้และทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะเป็นตัวที่จะผลักดันและกระตุ้นความพยายาม รวมถึงทำให้เกิดพลังให้มุ่งไปสู่การทำงานในสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่ ทำให้บุคคลสามารถผลักดันตัวเองที่จะปรับตัวภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้นั่นเอง

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ สามารถมุ่งเน้นความสนใจและพลังในการเรียนรู้และทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีแรงผลักดันและกระตุ้นความพยายาม ทำให้เกิดพลังให้มุ่งไปสู่การทำงานในสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว โดยที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสภาพแวดล้อมใหม่ จึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

จากงานวิจัยของ กาญจณีและคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลส่งผ่านของความฉลาดทางวัฒนธรรมในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และยังพบอีกว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลส่งผ่านแบบสมบูรณในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม โดยมีความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ กล่าวได้ว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีการเปิดรับประสบการณ์จะสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตนเองได้เป็น

อย่างดี เนื่องจากได้เกิดการเรียนรู้ ทำให้สามารถเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของวัฒนธรรมอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมที่เป็นความสามารถในการแสดงออกทางคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดอย่างเหมาะสมเมื่อต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะการแสดงออกของพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ปรากฏเป็นส่วนมากในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม สามารถแสดงออกทางคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดอย่างเหมาะสมเมื่อต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรม จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว โดยที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสภาพแวดล้อมใหม่ จึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

2.5 สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

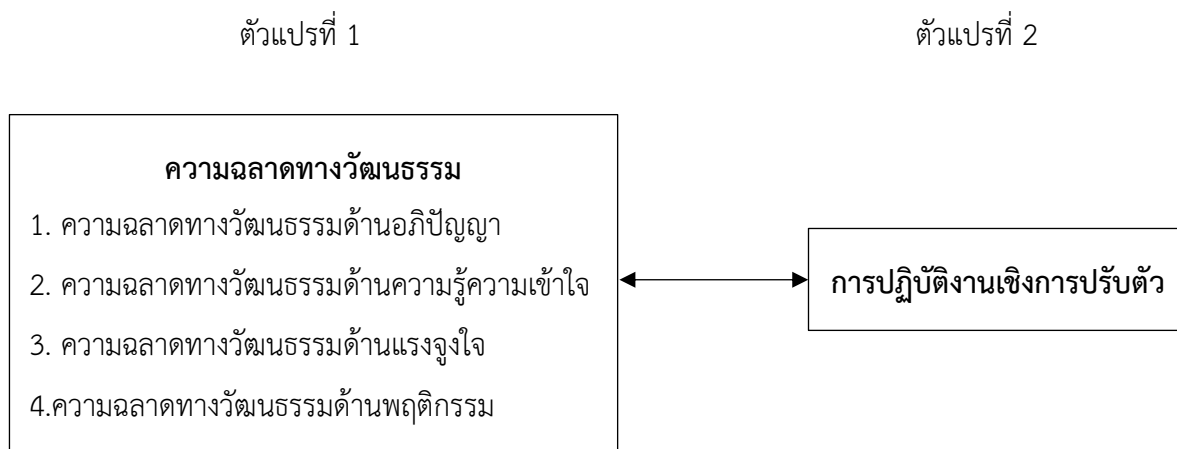
สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Earley and Ang (2003) มาใช้ในการศึกษาตัวแปรความฉลาดวัฒนธรรม ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ และด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม และตัวแปรการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Charbonnie-Voirin and Roussel (2012) มาใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท A จำนวน 2,400 คน บริษัท B จำนวน 2,000 คน (ข้อมูลจากพนักงานบุคคล เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2566) รวมทั้งสิ้น 4,400 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Mogan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551) โดยการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.05 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 354 คน

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจจะไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้บริษัทเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง (Proportional to size) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละบริษัท ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่เพิ่ม 10% (คน)
พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ บริษัท A	2,400	194	213
พนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ บริษัท B	2,000	160	177
รวม	4,400	354	390

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยยึดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามที่ค้นคว้าไว้โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Earley and Ang (2003) จำนวน 32 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอภิปัญญา จำนวน 9 ข้อ ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 9 ข้อ ด้านแรงจูงใจ จำนวน 9 ข้อ และ ด้านพฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าเห็นด้วยกับข้อความในระดับใด โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มาตราวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ทิพย์สิริ และศิริชัย, 2559) มีสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนเฉลี่ยและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความฉลาดทางวัฒนธรรม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม
4.21 - 5.00	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงมาก
3.41 - 4.20	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง
2.61 - 3.40	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่ำ
1.00 - 1.80	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวตามแนวคิดของ Charbonnier-Voirin, Akremi and Vandenberghe (2012) จำนวน 62 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต จำนวน 9 ข้อ ด้านการรับมือการความเครียดในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จำนวน 12 ข้อ ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน จำนวน 15 ข้อ และ ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล จำนวน 14 ข้อ เป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าเห็นด้วยกับข้อความในระดับใด โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มาตราวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวเป็นรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ทิพย์สิริ และศิริชัย, 2559) มีสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนเฉลี่ยและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว
4.21 - 5.00	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงมาก
3.41 - 4.20	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง
2.61 - 3.40	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่ำ
1.00 - 1.80	มีระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่ำมาก

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางวัฒนธรรม และการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยามของตัวแปรแต่ละตัว และกำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิด นิยาม องค์ประกอบ และทฤษฎีของแต่ละตัวแปร เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณา ข้อคำถามให้ครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้ และหลังจากได้รับการพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอต่าง ๆ ไปปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนเหมาะสมกับประชากรมากขึ้น

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

หลังจากได้แบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับคำถาม และพิจารณาว่าข้อคำถามมีความตรงของเนื้อหาตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ โดยใช้ค่า Index of Item-objective Congruence (IOC) ที่ให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ระดับคะแนน ได้แก่

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \text{ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญลงคะแนนเครื่องมือ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ (สุรพงษ์ และ อีระชาติ, 2551) และผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงสำนวนการใช้ภาษาของข้อคำถามในแบบสอบถาม ให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมและวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์ดังที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำมา ซึ่งข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถาม ความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวผ่านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยระบุไว้ (ภาคผนวก ข)

3.3.3 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน (ภาคผนวก จ) แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับภาพรวมข้อคำถามที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation) ของแบบสอบถาม ควรมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป (สุวิมล, 2550) หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 จะถูกคัดออก โดยข้อคำถามที่คัดออก จะต้องไม่กระทบต่อนิยามศัพท์ของตัวแปร ซึ่งข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวผ่านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยระบุไว้ (ภาคผนวก ค) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตัดข้อคำถามบางข้อออก โดยข้อคำถามที่ตัดออกนั้น ไม่กระทบกับนิยามศัพท์ของตัวแปร เพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับและลดความซ้ำซ้อนในการตอบข้อมูล โดยแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมถูกตัดออก จำนวน 2 ข้อ และ แบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ถูกตัดออก จำนวน 18 ข้อ ทำให้แบบสอบถามเรื่องความฉลาดทางวัฒนธรรม มีจำนวนข้อทั้งหมด 30 ข้อ และแบบสอบถามเรื่องการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว มีจำนวนข้อทั้งหมด 44 ข้อ

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเรื่องความฉลาดทางวัฒนธรรม และแบบสอบถามเรื่องการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	.393-.721
ด้านอภิปัญญา	.396-.627
ความรู้ความเข้าใจ	.393-.721
ด้านแรงจูงใจ	.379-.617
ด้านพฤติกรรม	.414-.646
การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	.298-.758
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	.463-.616
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	.350-.615
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	.520-.758

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	.346-.715
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	.298-.626

3.3.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับของแต่ละตัวแปร แบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (Taber, 2018) ซึ่งแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวผ่านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยระบุไว้ (ภาคผนวก ค) ดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	.924
ด้านอภิปัญญา	.856
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.834
ด้านแรงจูงใจ	.823
ด้านพฤติกรรม	.732
การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	.952
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	.778
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	.842
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	.936
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	.864
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	.898

ผู้วิจัยสรุปแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (ภาคผนวก ง) สำหรับนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้มีองค์ประกอบของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3-4 และ 3-5

ตารางที่ 3-4 องค์ประกอบของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	จำนวน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	8	ข้อ 1-8	-
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ	9	ข้อ 9-17	-
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	8	ข้อ 18-25	-
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	5	ข้อ 26-30	-
รวม	30	30	-

ตารางที่ 3-5 องค์ประกอบของแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	จำนวน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	5	ข้อ 1-5	-
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	8	ข้อ 6-13	-
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	10	ข้อ 14-23	-
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	10	ข้อ 24-33	-
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	11	ข้อ 34-44	-
รวม	44	44	-

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ภาคผนวก จ) เพื่อขออนุญาตฝ่ายบุคคลของทั้ง 2 บริษัทในการขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google form ในการเก็บข้อมูล โดยไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเปิดแบบสอบถามออนไลน์เป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนทำการปิดรับคำตอบ

3.4.3 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แบบและความเชื่อถือได้ของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 365 ฉบับ พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาจากการตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Form ทำการนำเข้าข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานในบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

3.5.3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Products Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานดังตารางที่ 3-6 โดยมีเกณฑ์พิจารณา (เป็นนกก, 2559) ดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 ลงมา	อยู่ในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 3-6 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน โดยใช้แบบสอบถามและกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัญลักษณ์ทางสถิติ

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
r ²	หมายถึง	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
r ² x100	หมายถึง	ร้อยละของความสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	294	80.55
ชาย	52	14.24
LGBTQ +	11	3.01
ไม่ต้องการระบุ	8	2.20
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 80.55 เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 เป็นเพศ LGBTQ+ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01 และ ไม่ต้องการระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	307	84.11
31-40 ปี	48	13.15
41-50 ปี	9	2.47
51 ปีขึ้นไป	1	0.27
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 84.11 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.15 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	336	92.05
ระดับปริญญาโท	29	7.95
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาจากระดับปริญญาตรี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 92.05 และรองลงมาเป็นระดับปริญญาโทจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา	12	3.29
พนักงานระดับปฏิบัติการ	161	44.11
พนักงานสัญญาจ้าง	192	52.60
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 192 คน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงมาเป็น ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11 และ ตำแหน่งงาน พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	220	60.27
2-5 ปี	82	22.47
6-10 ปี	53	14.52
11 ปีขึ้นไป	10	2.74
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 220 คน มี ค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คิดเป็นร้อยละ 60.27 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 และ ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของ พนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม ดังตารางที่ 4-6 ถึงตารางที่ 4-10 ดังนี้ ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวมและราย ด้าน

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านอภิปัญญา	4.23	0.49	สูงมาก
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.84	0.53	สูง
ด้านแรงจูงใจ	3.97	0.54	สูง
ด้านพฤติกรรม	4.10	0.55	สูง
รวม	4.02	0.43	สูง

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม พบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 4.02, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านอภิปัญญา อยู่ใน ระดับสูงมาก (\bar{x} = 4.23 , S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 4.10,

S.D. = 0.55) ด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 3.97, S.D. = 0.54) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีการพิจารณาว่าจังหวะไหนที่ควรหยุดหรือเงียบในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	4.29	0.72	สูงมาก
2. ท่านคิดอย่างไรรอบคอบและไตร่ตรองก่อนถึงช่วงเวลาเหมาะสมที่จะกล่าวแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมของท่านมีข่าวดี	4.37	0.68	สูงมาก
3. ท่านมีการไตร่ตรองว่าสถานการณ์ไหนควรจะพูดด้วยท่าทางจริงจัง หรือ ท่าทางสบายๆ กับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	4.26	0.70	สูงมาก
4. ท่านจะสังเกตเห็นท่าทาง และน้ำเสียงของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมขณะที่มีการสื่อสารกัน	4.39	0.77	สูงมาก
5. ท่านสังเกตเห็นวิธีการพูดและการแสดงออกของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	4.23	0.76	สูงมาก
6. ท่านพิจารณาถึงคำพูดและน้ำเสียงที่ใช้ ก่อนที่จะกล่าวทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	4.11	0.80	สูง
7. ท่านไตร่ตรองถึงสีหน้า ท่าทางของตนเอง ก่อนที่จะพูดออกไปในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	4.01	0.88	สูง
8. ท่านมีการคิดอย่างรอบคอบถึงถ้อยคำที่ใช้เวลาโต้ตอบอีเมลกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	4.23	0.79	สูงมาก
รวม	4.23	0.49	สูงมาก

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก (\bar{x} = 4.23, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านจะสังเกตเห็นท่าทาง และน้ำเสียงของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมขณะที่มีการสื่อสารกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก (\bar{x} = 4.39, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ท่านคิดอย่างไรรอบคอบและไตร่ตรองก่อนถึงช่วงเวลาเหมาะสมที่จะกล่าวแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมของท่านมีข่าวดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก (\bar{x} = 4.37, S.D. = 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านไตร่ตรองถึงสีหน้า ท่าทางของตนเอง

ก่อนที่จะพูดออกไปในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้ถึงวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานทั้งชาวตะวันตก และชาวเอเชีย	3.73	0.83	สูง
2. ท่านรู้ว่าการทักทายเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก หรือ ชาวเอเชียท่านจะต้องทักทายเขาด้วยวิธีการใด	3.94	0.78	สูง
3. ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกมักจะมีอคติขึ้นกับการสัมผัสตัวแบบใกล้ชิด	4.06	0.86	สูง
4. ท่านรู้ว่าควรหลีกเลี่ยงการทำภาษามือหรือท่าทางที่อาจสื่อความหมายผิดๆ เวลาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ	3.81	0.90	สูง
5. ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจ ของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	3.26	1.00	ปานกลาง
6. ท่านมีความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกจะใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมา แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย	4.34	0.74	สูงมาก
7. ท่านสามารถพูดคุยและเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี	3.94	0.82	สูง
8. ท่านเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่สื่อสารในรูปแบบวัฒนธรรมของเขาออกมาภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	4.04	0.76	สูง
9. แม้ว่าช่วงเวลาในประเทศของท่านจะเป็นเวลากลางคืน หากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละเขตเวลากันต้องการประชุมด่วน ท่านก็จะยอมทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	3.48	1.00	สูง
รวม	3.84	0.53	สูง

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านมีความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกจะใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมา แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกมักจะมีอคติขึ้นกับการสัมผัสตัวแบบใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจ ของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. แม้ว่าท่านจะไม่มีความรู้ในภาษาท้องถิ่นของเพื่อนร่วมงาน แต่ท่านก็พยายามที่จะค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานได้อย่างราบรื่น	3.80	0.87	สูง
2. ท่านหมั่นฝึกฝนทักษะทางภาษาของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติได้เร็วขึ้น	4.05	0.80	สูง
3. เมื่อท่านเจอเพื่อนร่วมงานที่ท่านมีความสนใจในวัฒนธรรมของเขา ท่านรู้สึกมุ่งมั่นที่จะเข้าไปพูดคุยก่อน แม้ท่านจะไม่ถนัดในภาษาของเขาก็ตาม	3.81	0.92	สูง
4. เมื่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทักมาเพื่อขอความช่วยเหลือ ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหานั้นอย่างสุดความสามารถ	4.32	0.68	สูงมาก
5. เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านจะทักไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยไม่ลังเล หากทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้รวดเร็วกว่า	4.22	0.81	สูงมาก
6. ท่านรู้สึกมีพลังเมื่อได้เจอเพื่อนร่วมงานที่ต้องใช้ภาษาต่างชาติในการสื่อสาร	3.95	0.94	สูง
7. หลังจากเลิกงาน ท่านไม่รู้สึเหนื่อยหรือล้า แม้จะต้องสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	3.45	0.99	สูง
8. ท่านรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	4.16	0.76	สูง
รวม	3.97	0.54	สูง

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ เมื่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทักมาเพื่อขอความช่วยเหลือ ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหานั้นอย่างสุดความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านจะทักไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยไม่ลังเล หากทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้รวดเร็วกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ หลังจากเลิกงาน ท่านไม่รู้สึเหนื่อยหรือล้า

แม้จะต้องสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านเลือกใช้คำพูดหรือน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม	4.12	0.77	สูง
2. ท่านใช้สำเนียงภาษาให้เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร	3.96	0.81	สูง
3. ท่านสามารถทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น จับมือทักทายหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก	4.21	0.79	สูงมาก
4. ท่านมีการใช้สีหน้าท่าทางเข้ามา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น การยิ้ม	4.21	0.77	สูงมาก
5. ท่านสามารถควบคุมสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ได้เมื่อเกิดความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	4.05	0.87	สูง
รวม	4.11	0.55	สูง

จากตารางที่ 4-10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น จับมือทักทายหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.79) และ ท่านมีการใช้สีหน้าท่าทางเข้ามา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น การยิ้ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ท่านเลือกใช้คำพูดหรือน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านใช้สำเนียงภาษาให้เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.81)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ดังตารางที่ 4-11 ถึงตารางที่ 4-15 ดังนี้

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวโดยรวมและรายด้าน

การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	3.88	0.53	สูง
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	3.87	0.50	สูง
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	3.64	0.66	สูง
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	3.93	0.54	สูง
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	4.17	0.48	สูง
รวม	3.91	0.42	สูง

จากตารางที่ 4-11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว พบว่าการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.54) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต จำแนกเป็นรายข้อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านตัดสินใจอย่างว่องไวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่อันตรายหรือฉุกเฉิน	3.83	0.53	สูง
2. เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา	3.79	0.68	สูง
3. ท่านใช้เวลาเพียงน้อยนิดเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่อันตรายและฉุกเฉิน	3.69	0.83	สูง
4. ท่านพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ	3.91	0.84	สูง
5. ท่านสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานได้เมื่อต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในเรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย	4.20	0.68	สูง
รวม	3.88	0.53	สูง

จากตารางที่ 4-12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานได้เมื่อต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในเรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ท่านพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านใช้เวลาเพียงน้อยนิดเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่อันตรายและฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านควบคุมอารมณ์ให้หนึ่งได้เมื่อเจอกับปัญหาที่ยากในการทำงาน	3.85	0.78	สูง
2. ท่านไม่แสดงออกถึงอารมณ์ฉุนเฉียวเมื่อได้รับมอบหมายงานจำนวนมากกว่าปกติ	3.82	0.80	สูง
3. เมื่อท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ท่านไม่แสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมที่เกินจริงออกมา	3.75	0.85	สูง
4. ท่านแสดงออกอย่างปกติ เมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน	3.69	0.79	สูง
5. เมื่อท่านเกิดความรู้สึกขุ่นเคืองใจ ท่านสามารถจัดการกับมันได้เป็นอย่างดี	3.87	0.78	สูง
6. เมื่อเกิดความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจขึ้น ท่านสามารถทำงานได้ปกติ	3.85	0.77	สูง
7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมองหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยไม่สนว่าปัญหาจะเกิดจากใคร	4.08	0.72	สูง
8. ท่านไม่ตำหนิผู้อื่น และช่วยกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น	4.12	0.65	สูง
รวม	3.87	0.50	สูง

จากตารางที่ 4-13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านไม่ตำหนิผู้อื่น และช่วยกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมองหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยไม่สนว่าปัญหาจะเกิดจากใคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่าน

แสดงออกอย่างปกติ เมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการแก้ไข ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านมุ่งหาวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อนในการแก้ไขปัญหา	3.76	0.90	สูง
2. ท่านค้นหาวิธีการที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อนเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา	3.64	0.95	สูง
3. ท่านสืบค้นข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ	3.79	0.96	สูง
4. ท่านสามารถนำแหล่งข้อมูลที่มีอยูมาสร้างสรรค์แนวทางใหม่ได้เป็นคนแรก	3.44	1.00	สูง
5. ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไข ปัญหาได้ ซึ่งยังไม่เคยมีใครทำได้เหมือนท่าน	3.29	1.00	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกสนุกเมื่อค้นพบแนวทางที่แตกต่างจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา	4.07	0.79	สูง
7. ท่านมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างจากคนอื่นๆ	3.52	0.87	สูง
8. ท่านมีความคิดที่แตกต่างจากผู้อื่นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	3.67	0.84	สูง
9. ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	3.56	0.86	สูง
10. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมักจะมีความคิดใหม่ๆในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.75	0.79	สูง
รวม	3.64	0.66	สูง

จากตารางที่ 4-14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการ ปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการแก้ไข ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกสนุกเมื่อค้นพบแนวทางที่แตกต่างจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ ท่านสืบค้นข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.96) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งยังไม่เคยมีใครทำได้เหมือนท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการเรียนรู้ งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านการเรียนรู้ งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในที่ทำงาน ท่านอยากจะเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น	4.21	0.74	สูงมาก
2. ท่านมีใจฝึกฝน เมื่อรับรู้ว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน	4.24	0.68	สูงมาก
3. ท่านมองหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเอง	4.16	0.82	สูง
4. ท่านมักจะค้นคว้าวิธีการ เพื่อนำมาพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน อยู่เสมอ	4.00	0.93	สูง
5. ท่านสามารถทำงานที่ไม่เคยได้รับมอบหมายมาก่อนได้อย่างเชี่ยวชาญ	3.46	0.96	สูง
6. ท่านสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ แม้จะลงมือทำเป็นครั้งแรกก็ตาม	3.43	1.00	สูง
7. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนของการทำงาน ท่านสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมได้	4.04	0.77	สูง
8. ท่านสามารถปรับพฤติกรรมในการทำงานได้ เมื่อกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงไป	4.05	0.76	สูง
9. ท่านจะแสดงความคิดเห็น หรือช่วยเหลือเพื่อร่วมงานในงานเสมอ	3.94	0.74	สูง
10. ท่านมองหาแนวทางที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน แม้จะได้รับมอบหมายหรือไม่ก็ตาม	3.82	0.93	สูง
รวม	3.93	0.54	สูง

จากตารางที่ 4-15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการเรียนรู้ งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงานจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านมีใจฝึกฝน เมื่อรับรู้ว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในที่ทำงาน ท่านอยากจะเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.74) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ แม้จะลงมือทำเป็นครั้งแรกก็ตาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านไม่มีความคิดตายตัวต่อมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อร่วมงาน	3.98	0.80	สูง
2. ท่านตั้งใจฟัง เมื่อเพื่อร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นหรือมุมมองของเขา	4.42	0.69	สูงมาก
3. เมื่อผู้อื่นแนะนำท่านในการพัฒนาการทำงาน ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้ตามความสมควร	4.28	0.67	สูงมาก
4. ความคิดของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับคำแนะนำที่เห็นสมควรจากเพื่อนร่วมงาน	4.35	0.62	สูงมาก
5. ท่านสามารถมีความคิดที่ต่างไปจากเดิม เมื่อได้รับคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	4.28	0.65	สูงมาก
6. แม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีข้อเสนอแนะทางลบ แต่ท่านก็เข้าใจและนำมาพัฒนาในการทำงาน	4.10	0.79	สูง
7. ท่านไม่มีการคัดค้าน เมื่อเพื่อนร่วมงานให้ข้อเสนอแนะทางลบแก่ท่าน	3.72	0.89	สูง
8. แม้เพื่อนร่วมงานของท่านจะมาจากต่างวัฒนธรรม ท่านก็มีการพูดคุยแสดงออก ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร	4.25	0.72	สูงมาก
9. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แม้จะมาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	4.33	0.69	สูงมาก
10. ท่านและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนกันแม้จะมาจากต่างวัฒนธรรมกัน	4.04	0.80	สูง
11. ท่านเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.72	สูงมาก
รวม	4.17	0.48	สูง

จากตารางที่ 4-16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านตั้งใจฟัง เมื่อเพื่อร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นหรือมุมมองของเขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ความคิดของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับคำแนะนำที่เห็นสมควรจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.62) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านไม่มีการคัดค้าน เมื่อเพื่อนร่วมงานให้ข้อเสนอแนะทางลบแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.89)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-17 ถึงตารางที่ 4-21 เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางวัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน

ตัวแปร	การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน			
	r	r ² x100	p	ระดับความสัมพันธ์
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	0.673**	45.29	.000	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้อีกตัวแปรเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.673) คิดเป็น ร้อยละ 45.29

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภินิญากับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภินิญากับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน			
	r	r ² x100	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านอภินิญา	0.572**	32.72	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้าน อภิปัญญากับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความ ฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา หรือ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้น จะ ทำให้อีกตัวแปรเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r=.572$) คิดเป็นร้อยละ 32.72

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ ปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัติงานเชิง การปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจกับการ ปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน			
	r	$r^2 \times 100$	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.542**	29.37	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้าน ความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ หรือ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้อีกตัวแปรเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r=.542$) คิดเป็น ร้อยละ 29.37

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิง การปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิงการ ปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิง การปรับตัวของพนักงาน

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน			
	r	$r^2 \times 100$	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านแรงจูงใจ	0.578**	33.40	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ หรือ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้อีกตัวแปรเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r=.578$) คิดเป็นร้อยละ 33.40

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน ดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน			
	r	$r^2 \times 100$	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านพฤติกรรม	0.518**	26.83	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมหรือ การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้อีกตัวแปรเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r=.518$) คิดเป็นร้อยละ 26.83

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ในการวิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย คือ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จำนวน 2 บริษัท โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Mogan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551) จำนวน 354 คน ทั้งนี้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจริง เพื่อให้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีความครบถ้วน และป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงทำการปรับเพิ่มกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 สรุปผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามเพิ่มอีกเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 390 ฉบับ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้บริษัทเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นบริษัท A จำนวน 213 คน และบริษัท B จำนวน 177 คน ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบสะดวกไปยังแผนกต่าง ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม 30 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจำนวน 44 ข้อ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่น .924 ด้านอภิปรายมีค่าความเชื่อมั่น .856 ด้านความรู้ความเข้าใจมีค่าความเชื่อมั่น .834 ด้านแรงจูงใจมีค่าความเชื่อมั่น .823 และด้านพฤติกรรมมีค่าความเชื่อมั่น .732 และแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่น .910 แบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่น .952 ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต ที่ค่าความเชื่อมั่น .778 ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น .842 ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์มีค่าความเชื่อมั่น .936 ด้านด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น .864 และด้านด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคลมีค่าความเชื่อมั่น .898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในรูปแบบ Google Form ทั้ง 2 บริษัท โดยเก็บข้อมูลบริษัท A จำนวน 213 คน และบริษัท B จำนวน 177 คน ซึ่งไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตอบกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 365 ฉบับ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. . การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัท น้ำมันและก๊าซข้ามชาติ สามารถสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม พบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านอภิปัญญา อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.55) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม พบว่าการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.54) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับสูง ($r = .673$) คิดเป็นร้อยละ 45.29 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r = .572$) คิดเป็นร้อยละ 32.72 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของ

พนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r=.542$) คิดเป็นร้อยละ 29.37 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r=.578$) คิดเป็นร้อยละ 33.40 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r=.518$) คิดเป็นร้อยละ 26.83 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นทั้งหมด ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สมมติฐานการวิจัยและผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องมาจากพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาตินั้นมีการปฏิบัติงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพราะว่าการลักษณะงานนั้นจะต้องมีการติดต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลายประเทศ หลายวัฒนธรรมอยู่ตลอดเวลาในการทำงาน ความฉลาดทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งปัจจุบันบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ขององค์กรเนื่องจากการเข้ามาของรถยนต์ไฟฟ้า ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรขึ้นตลอดเวลา อาจเกิดการถ่ายโอนงาน การเริ่มโครงการใหม่ๆ ทำให้พนักงานต้องติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น พนักงานพบเจอปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อน ความฉลาดทางวัฒนธรรมจึงเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภราดร (2558) ที่ได้ทำการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนสองภาษาพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม จะทำให้สามารถเกิดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวเพิ่มขึ้นภายใต้สถานการณ์การทำงานที่ต้องพบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เนื่องจากบุคคลจะมีความสามารถในการที่จะปรับตัว เข้าใจ และยอมรับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของภริดา (2556) ที่ทำการศึกษารางานพม่าในจังหวัดระนอง ได้กล่าวว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง จะสามารถปรับตัว แก้ไขปัญหาและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคยได้ และงานวิจัยของ Alev and Kara (2021) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรม และทัศนคติต่อนักเรียนที่เป็นผู้ลี้ภัยของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยความฉลาดทางวัฒนธรรมและ ทัศนคติต่อนักเรียนที่เป็นผู้ลี้ภัยมีความสัมพันธ์กันทางบวก เมื่อครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มากขึ้น ก็จะส่งผลให้ครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่มีทัศนคติในทางบวกต่อนักเรียนผู้ลี้ภัยทำให้สามารถเข้าใจและปรับตัวกับนักเรียนที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องมาจากพนักงานมีการคิดไตร่ตรอง ตระหนักถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างแล้วนั้น จะทำให้สามารถปรับพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาให้เหมาะสมเมื่อต้องสื่อสาร

กับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภริตา (2556) ได้ทำการศึกษาแรงงานพม่า ในจังหวัดระนอง พบว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญาและแรงจูงใจสูงกว่าจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้อื่น เพราะจะมีระดับการรับรู้ทางวัฒนธรรมที่มาจากจิตสำนึก พนักงานจะทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เมื่ออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และทำให้ทำงานได้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang., S. et al. (2007) ศึกษาเรื่อง Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถทำนาย การตัดสินใจ และการตัดสินใจทางวัฒนธรรม และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา กับ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องมาจากพนักงานต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม การรับรู้แนวทางปฏิบัติ ขนบธรรมเนียม หรือกฎหมายของเพื่อนร่วมงานที่ต้องสื่อสารด้วยนั้น จะช่วยให้พนักงานมีความคิดและแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างเหมาะสม ทำให้ลดความขัดแย้ง และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยาและนิรันดร (2565) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ มีความรู้เกี่ยวกับประเทศที่แตกต่าง จะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถโต้ตอบกับบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้ดีกว่า เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมสากล ทำให้มีความมั่นใจ และสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมภายใต้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang., S. et al. (2007) ศึกษาเรื่อง Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถทำนาย การตัดสินใจ และการตัดสินใจทางวัฒนธรรม ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมสามารถทำนาย การปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ และ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญากับ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องมาจากในการทำงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมนั้น เมื่อพนักงานมีความพยายามในการทำงาน มีแรงผลักดันที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในการทำงานแม้จะต้องเจอกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย พนักงานก็จะมี ความมุ่งมั่นที่จะมองหา หรือสร้างสรรค์แนวทางการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานได้ ทำให้เมื่อได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยทำมาก่อน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรขึ้น ก็จะมีแรงจูงใจที่จะปรับตัว และทำงานนั้นออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระเดช และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมได้ดีที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang., S. et al. (2007) ศึกษาเรื่อง Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมสามารถทำนายการปรับตัวทางวัฒนธรรมได้

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องมาจากพนักงานสามารถแสดงออกโดยการพูดหรือการกระทำได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย ซึ่งการทำงานในบริษัทข้ามชาติจำเป็นต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม การที่พนักงานสามารถสื่อสารออกไปทั้งทางคำพูดและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้เกิดการปรับตัวในการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจณี และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลส่งผ่านของความฉลาดทางวัฒนธรรมในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล โดยการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีการเปิดรับประสบการณ์จะสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตนเองได้เป็นอย่างดี โดยการเปิดรับประสบการณ์นั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับความแตกต่างได้ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา และงานวิจัยของ Batatineh, et al. (2022) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างที่มีต่อการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ในบทบาทของพฤติกรรมการทำงานเชิง

นวัตกรรม โดยมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเป็นตัวส่งผ่าน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว และ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างจะสามารถทำนายนายการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบยอมรับความแตกต่างจะช่วยยกระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพบกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้จะขอให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัยออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ มีความฉลาดทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม” ทั้งนี้พนักงานในองค์กรอาจจะไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เศรษฐกิจของและวัฒนธรรมของต่างวัฒนธรรมมากนัก เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติอาจจะไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านนี้ในการทำงาน องค์กรควรจะมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมายหรือเศรษฐกิจของประเทศที่พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วย เมื่อพนักงานต้องมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พนักงานจะได้เกิดความเข้าใจและสามารถปรับตัวขณะทำงานร่วมกันได้ และข้อคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ “แม้ว่าช่วงเวลาในประเทศของท่านจะเป็นเวลากลางวัน หากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละเขตเวลาด้วยกันต้องการประชุมด่วน ท่านก็จะยอมทำงานล่วงเวลา เพื่อให้ทำงานสำเร็จลุล่วง” ทั้งนี้พนักงานอาจจะไม่เข้าใจกับการต้องทำงานล่วงเวลา ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าจำเป็นที่จะต้องแนะนำให้พนักงานคุยกับเพื่อนร่วมงานที่เขตเวลาต่างกันมาก ให้หาช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อทั้งสองฝ่าย หรืออาจจะให้พนักงานสามารถปรับเวลาทำงานให้เหมาะสมได้ เช่น หากต้องมีประชุมตอนกลางวัน ก็ควรแนะนำให้พนักงานสามารถเลิกงานก่อนเวลาเพื่อกลับไปประชุมที่บ้านตอนดึกได้

5.3.1.2 จากการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ มีการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งยังไม่เคยมีใครทำได้เหมือนท่าน” ทั้งนี้พนักงานอาจจะมีค่าเฉลี่ยทางด้านนี้ต่ำเนื่องจากขาดแรงจูงใจในการค้นหาวิธีใหม่ ๆ องค์กรควรจะต้องเปิดให้มีการแข่งขันเสนอโครงการพัฒนาวิธีการทำงาน และให้รางวัล หรือมีการกำหนดให้เป็นตัวชี้วัด (KPI) ในการทำงาน และนำมาประเมินผลในการปรับเพิ่มเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง

5.3.1.3 จากการวิจัยพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ จึงขอเสนอว่าองค์กรควรสนับสนุนให้เกิดความฉลาดทางวัฒนธรรมในด้าน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอภิปัญญา องค์การควรมีการสนับสนุนให้เกิดความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา แก่พนักงานโดยอาจจะมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างก่อนที่จะสื่อสารออกไป อาจจะเป็นการณรงค์โดยใช้โปสเตอร์ หรือเป็นอีเมลข่าวสารให้ความรู้แก่พนักงาน

2. ด้านความรู้ความเข้าใจ องค์การควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับด้านกฎหมาย เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาติอื่น โดยอาจจะจัดเป็นกิจกรรมให้แชร์อาหาร หรือความรู้เกี่ยวกับประเทศของตนเอง และเล่นเกมร่วมกันได้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคยจะทำให้พนักงานในองค์การสามารถเข้าใจ และยอมรับซึ่งกันและกันและทำให้พนักงานปรับตัวได้ง่าย แม้จะต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

3. ด้านแรงจูงใจ องค์การควรมีการสนับสนุนพนักงานให้เกิดความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจโดยอาจจะให้มีการแชร์ว่าตนเองมีความสนใจในวัฒนธรรมใด แล้วนำมาจัดกิจกรรมโดยอาจจะมีการจัดตั้งชมรม สำหรับคนที่มีความสนใจในวัฒนธรรมนั้น ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย หากต้องมีการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมนั้นก็ทำให้สามารถปรับตัวได้ง่าย

4. ด้านพฤติกรรม องค์การควรมีการสนับสนุนความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมให้แก่พนักงาน โดยอาจจะให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นต้นแบบ (Role model) ในการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารออกมาอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะผ่านทางคำพูดหรือการกระทำ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีคำแนะนำว่าควรศึกษาจากพนักงานโดยให้สัดส่วนจำนวนของตำแหน่งการทำงานไม่แตกต่างกันมาก เนื่องจากงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นพนักงานสัญญาจ้าง ซึ่งอาจจะทำให้มีข้อแตกต่างกับพนักงานประจำ เนื่องจากมีความมั่นคงในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวนั้นแตกต่างกัน

5.3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีคำแนะนำว่าควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวเพิ่มเติม เช่น ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความชัดเจนในบทบาท ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นการขยายองค์ความรู้ และองค์การสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้มากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีคำแนะนำว่า ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อตามให้ทันเศรษฐกิจโลก เช่น อุตสาหกรรมธุรกิจบริการดิจิทัลและซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าในบริษัทข้ามชาติ หรืออุตสาหกรรมด้านการเงิน เป็นต้น เพราะในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันก็อาจจะทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่เกิดขึ้น และได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กาญจณี พันธุ์โพธิ์โรจน์, ชยุตม์ ภิรมย์สมบัติ และอวยพร เรื่องตระกูล. (2561). อิทธิพลส่งผ่านของความฉลาดทางวัฒนธรรมในความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล. *SDU Research Journal Humanities and Social Science*, 14(1), 179-199.
- ณัฐทิพย์ จักรานุกุล. (2563). *ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการปรับตัวของพนักงานในธุรกิจประกันชีวิตยุคดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2566, จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:186282
- ทิพย์ศิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี. (2559). วิจัยวิทยาการวิจัย *Research Methodology*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ทริปีการพิมพ์และตราขาย.
- ธีระเดช เรื่องบวรเกษ, ถวัลย์ เนียมทรัพย์ และ วรพจน์ สุทธิสัย. (2561). ผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 58(3), 52-75.
- นัยหาจิต อบเหลือง. (2555). *การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมสำหรับนักเรียนและการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของการวัดตามเชื้อชาติ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2565, จาก https://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CU_THESIS/DRAWER002/GENERAL/DATA0020/00020361.PDF
- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม: ประสานการพิมพ์.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ก๊อปปี้ เอ็กซ์เพรส.
- พรพรหม สุธาทร. (2563). *รายงานผลการวิจัย เรื่อง ผลของความฉลาดทางวัฒนธรรมต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความตั้งใจลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: บทบาทตัวแปรกำกับของประสบการณ์ต่างประเทศและความต้องการในงาน*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี.
- พลเทพ พูนพล. (2557). อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 12(2), 109-121.
- ภริดา ดันติเวทเรืองเดช. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน โดยมี การช้อคทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษาแรงงานพม่าในจังหวัดระนอง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2565, จาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/271840>

- ภราดร เขมะกนก. (2558). *แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของผู้บริหารโรงเรียนสองภาษา*. ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุยอง ชาง, อภิรดี นันทศุภวัฒน์ และ เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล. (2564). สมรรถนะแห่งตนและการปฏิบัติงานด้านการปรับตัวของหัวหน้าพยาบาล ในโรงพยาบาล ในเครือของมหาวิทยาลัยค้าหี สาธารณรัฐประชาชนจีน. *พยาบาลสาร*, 48(3), 42-53.
- วทัณญ สุวรรณเศรษฐ และ วรณวิชนี ถนอมชาติ. (2564). แนวโน้มการปรับตัวขององค์การธุรกิจและหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติถัดไป. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 16(1), 1-18.
- วรกาญจน์ (2563). เมื่อ IQ และ EQ อาจยังไม่พอ : รู้จัก ‘CQ’ ทักษะความเข้าใจในความหลากหลายที่ควรมี. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2566, จาก <https://thematter.co/social/workplace/cultural-intelligence/126614>
- วิจัยกรุงศรี. (2566). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย 2566-2568*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2566, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-outlook-2023-2025>
- ศศิเพ็ญ ภูพานิช. (2553). บริษัทข้ามชาติให้อะไรกับไทย. *TSIR Policy Brief*, 15(1), 1-8.
- ศุภวรรณ แซ่ลิ้ม. (2565). *การเปลี่ยนผ่านจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงไปสู่ยานยนต์ไฟฟ้า: กรณีศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจน้ำมัน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2566, จาก <http://www.setthasarn.econ.tu.ac.th/blog/detail/605>
- สมุทร ชำนาญ. (2558). ความฉลาดทางวัฒนธรรม: ปัจจัยเพื่อความเข้าใจมนุษย์สำหรับผู้บริหาร. *วารสารการบริหารศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(1), 1-12.
- สรารุณี ตรีศรี. (2561). *การศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของนิสิตนักศึกษา: การวิจัยผลสำรวจวิธี*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริธันย์ วดีศิริศักดิ์, สุรศักดิ์ จีรวสตร์มงคล และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2557). รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจชั้นนำของประเทศไทย. *BU Academic Review*, 13(2), 152-172.
- สุพรรณษา หลังประเสริฐ, กาญจนา ภัทราวิวัฒน์ และ วิชิตา กิจธธรรม. (2560). การพัฒนาแบบวัดการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานโรงแรม. *Dusit Thani College Journal*, 11(3), 18-33.
- สุพรรณษา หลังประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุรพงษ์ คงสัตย์และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). สืบค้นเมื่อ วันที่ 1 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- สุวิมล ตีรกาพันธ์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารยา พิษผล และ นิรันดร ทัพไชย. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน หรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(48), 120-135.
- อุรวารรณ พิมพ์ประจบ, ปณิตดา ลิ้มเรืองรอง, ภูษณิศ นิลรอด และ ผศ.จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2564). อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จังหวัดชลบุรี. *Journal of HR intelligence*, 16(1), 81-93.

ภาษาอังกฤษ

- Alev, S., & Kara, M. (2021). The Relationship between cultural intelligence and the attitudes towards refugee Students: A Study on primary school teachers. *Participatory Educational Research*, 8(1), 109-122.
- Allworth, E. and Hesketh, B. (1999). Construct-oriented biodata: capturing change-related and contextually. *International Journal of Selection and Assessment*, 7(2), 97-111.
- Amiri, N. A., Moghimi, M. S., & Kazemi M. (2010). Studying the Relationship between Cultural Intelligence and Employees' Performance. *European Journal of Scientific Research*, 3(42), 418-427.
- Ang, S., Dyne, V. L., & Koh, C. (2006). Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group & Organization Management*, 31(1), 100-123.
- Ang, S., Dyne, V. L., Koh, C., Yee, k., Templer, J. K., Tay, C., & Chandrasekar, A. N. (2007). Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371.
- Ang, S., Rockstuhl, T., & Tan, M.L. (2015). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Online Publication: Elsevier.
- Bataineh, E. S. M., Zainal, M. R. S., Muthuveloo, R., Yasin, R., Wali, A. J., & Mugableh, I. M. (2022). Impact of inclusive leadership on adaptive performance: The role of innovative work behaviour. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 17(1), 28-43.

- Bloomberg New Energy Finance. (2022). *Zero-Emission Vehicles Progress Dashboard*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2566, จาก <https://about.bnef.com/blog/zero-emission-vehicles-progress-dashboard/>
- Borman, W.C. and Motowidlo, S.J. (1993) Expanding the criterion domain to include elements Of contextual performance. In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates (eds.) *Personnel Selection in Organisations*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Charbonnier-Voirin, A., Akremi, E. A., & Vandenberghe, C. (2010). A Multilevel model of transformational leadership and Adaptive performance and the moderating role of climate for innovation. *Group & Organization Management*, 35(6), 699–726.
- Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2012). Adaptive performance: A New scale to measure individual performance in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 29(3), 280-293.
- Creque, A. C., & Gooden, J. D. (2011). Cultural intelligence and global business competencies: A framework for organizational effectiveness in the global marketplace. *International Journal of Management & Information Systems*, 15(4), 141-146.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Johnson, J. W. (2001). The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgments of overall performance. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 984–996. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.984>
- Jundt, D. K., Shoss, M. K., & Huang, J. L. (2015). Individual adaptive performance in organizations: a review. *Journal of Organizational Behaviour*, 36(1), 53-71.
- Khodadady, E., & Ghahari, S. (2012). Validation of the Persian cultural intelligence scale and exploring its relationship with gender, education, travelling abroad and place of living. *Global Journal of Human Social Science*, 11(7), 65-75.
- Krischer, M & Witt, LA. (2010). Achieving adaptive performance in the workplace: The compensatory effects of general mental ability and adaptive leadership. *25th Annual Conference of The Society for Industrial and Organizational Psychology*, Atlanta, Georgia: SIOP.
- Livmore, D. (2010). *Leading with Cultural Intelligence the new secret to success*. New York: American Management Association.
- Mansuri, J. L. (2014). Exploring reciprocity between cultural Intelligence and Cross-Cultural Sensitivity. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(8), 263-266.

- Marques-Quinteiro, P., Vargas, R., Eifler, N. & Curral, L. (2018). Employee adaptive performance and job satisfaction during organizational crisis: the role of self-leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 28*(1), 1-16
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1551882>
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? Cited in P. Salovey & D. Sluyter (Eds), Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.
- Nejjari, Z., & Aamoum, H. (2020). The organizational citizenship behavior impact on the adaptive performance of Moroccan employees. *International Journal of Organizational Leadership, 9*(4), 214-226.
- Peterson, B. (2004). *Cultural Intelligence: A guide to working with people from other cultures*. Boston, MA; London: Intercultural Press.
- Pulakos, D. E., Arad, S., Donovan, A. M., & Plamondon, E. K. (2000). Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of Adaptive Performance. *Journal of Applied Psychology, 85*(4), 612-624.
- Sternberg, R. J. (1977). Component Processes in Analogical Reasoning. *Psychological Review, 84*(4), 353–378.
- Sternberg, R. J. (1988). *Triangulating love*. In R. J. Sternberg & M. Barnes (Eds.), *The psychology of love*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Şahin, F., & Gürbüz, S. (2014). Cultural Intelligence as a Predictor of Individuals' Adaptive Performance: A study in a Multicultural Environment. *International Area Studies Review, 17*(4), 394–413. <https://doi.org/10.1177/2233865914550727>
- Taber, K. S. (2018) The use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education, 48*(1), 1273-1296.
- Thomas, C. D., & Inkson, K. (2004). *Cultural Intelligence: People Skills for Global Business*. San Francisco, Calif.: Berrett-Koehler.
- Thorndike E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine, 227–235*.
- Williams, T. R. (2005). Exploring the impact of study abroad on students' intercultural communication skills: Adaptability and sensitivity. *Journal of Studies in International Education, 9*(4), 356-371. <https://doi.org/10.1177/1028315305277681>

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซ
และน้ำมันข้ามชาติ มีดังนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล
คณบดี คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป.๒๔๑/๒๕๖๕ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและ
น้ำมันข้ามชาติ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในกรณีนี้ นักศึกษา
ประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำ
สารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วชิรี โปสathy)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป.๕๔๖ /2565 วันที่ 19 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
"ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและ
น้ำมันข้ามชาติ" โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในการนี้นักศึกษา
ประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำ
สารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ม.ป

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป547/2565 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและ
น้ำมันข้ามชาติ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในกรณีนี้ นักศึกษา
ประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำ
สารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

↓จพ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ข้อที่	ข้อความคำถาม	IOC
ด้านอภิปัญญา		
1	ท่านมีการพิจารณาว่าจังหวะไหนที่ควรหยุดหรือเงียบในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	1
2	ท่านคิดอย่างไรรอบคอบและไตร่ตรองก่อนถึงช่วงเวลาเหมาะสมที่จะกล่าวแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมของท่านมีข่าวดี	1
3	ท่านมีการไตร่ตรองว่าสถานการณ์ไหนควรจะพูดด้วยท่าทางจริงจัง หรือท่าทางสบายๆ กับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	1
4	ท่านจะสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมขณะที่มีการสื่อสารกัน	1
5	ท่านสังเกตถึงวิธีการพูดและการแสดงออกของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	1
6	ท่านสังเกตว่าเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมคนไหนชอบใช้คำพูดตรงไปตรงมา หรือชอบพูดอ้อมค้อม	1
7	ท่านพิจารณาถึงคำพูดและน้ำเสียงที่ใช้ ก่อนที่จะกล่าวทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	1
8	ท่านไตร่ตรองถึงสีหน้า ท่าทางของตนเอง ก่อนที่จะพูดออกไปในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	1
9	ท่านมีการคิดอย่างรอบคอบถึงถ้อยคำที่ใช้เวลาได้ตอบอีเมลกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	1

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
ด้านความรู้ความเข้าใจ		
10	ท่านรู้ถึงวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานทั้งชาวตะวันตก และชาวเอเชีย	1
11	ท่านรู้ว่าการทักทายเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก หรือ ชาวเอเชียท่านจะต้องทักทายเขาด้วยวิธีการใด	1
12	ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกมักจะมีความคุ้นชินกับการสัมผัสตัวแบบใกล้ชิด	0.67
13	ท่านรู้ว่าควรหลีกเลี่ยงการทำภาษามือหรือท่าทางที่อาจสื่อความหมายผิดๆ เวลาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ	1
14	ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจ ของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	0.67
15	ท่านมีความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกจะใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมา แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย	1
16	ท่านสามารถพูดคุยและเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี	0.67
17	ท่านเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่สื่อสารในรูปแบบวัฒนธรรมของเขาออกมาภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	0.67
18	แม้ว่าช่วงเวลาในประเทศของท่านจะเป็นเวลากลางคืน หากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละเขตเวลากันต้องการประชุมด่วน ท่านก็จะยอมทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	1
ด้านแรงจูงใจ		
19	แม้ว่าท่านจะไม่มีความรู้ในภาษาท้องถิ่นของเพื่อนร่วมงาน แต่ท่านก็พยายามที่จะค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานได้อย่างราบรื่น	1
20	ท่านหมั่นฝึกฝนทักษะทางภาษาของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติได้เร็วขึ้น	1
21	เมื่อท่านเจอเพื่อนร่วมงานที่ท่านมีความสนใจในวัฒนธรรมของเขา ท่านรู้สึกมุ่งมั่นที่จะเข้าไปพูดคุยก่อน แม้ท่านจะไม่ถนัดในภาษาของเขาก็ตาม	0.67
22	เมื่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทักมาเพื่อขอความช่วยเหลือ ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหานั้นอย่างสุดความสามารถ	0.67
23	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านจะทักไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยไม่ลังเล หากทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้รวดเร็วกว่า	0.67
24	ท่านรู้สึกมีพลังเมื่อได้เจอเพื่อนร่วมงานที่ต้องใช้ภาษาต่างชาติในการสื่อสาร	0.67
25	หลังจากเลิกงาน ท่านไม่รู้สึกเหนื่อยหรือล้า แม้จะต้องสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	0.67
26	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	1

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
27	เมื่อต้องแสดงความคิดเห็น ท่านจะพูดอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก และพูดอย่างระมัดระวังหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย	1
ด้านพฤติกรรม		
28	ท่านเลือกใช้คำพูดหรือน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม	1
29	ท่านใช้สำเนียงภาษาให้เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร	1
30	ท่านสามารถทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น จับมือ ทักทายหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก	1
31	ท่านมีการใช้สีหน้าท่าทางเข้ามา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น การยิ้ม	1
32	ท่านสามารถควบคุมสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ได้เมื่อเกิดความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	1

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต		
1	ท่านตัดสินใจอย่างรวดเร็วเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่อันตรายหรือฉุกเฉิน	1
2	เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา	1
3	ท่านใช้เวลาเพียงน้อยนิดเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่อันตรายและฉุกเฉิน	1
4	ท่านมีการวิเคราะห์ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	1
5	ท่านพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ	1
6	ท่านไตร่ตรองขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ	1
7	เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เคยทะเลาะกันอย่างเต็มที่	1
8	ท่านสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานได้เมื่อต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในเรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย	1

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
9	ท่านสามารถยับยั้งอารมณ์โกรธที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่เคยทะเลาะกัน และแก้ไขปัญหโดย พึงเหตุและผล	0.67
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน		
10	ท่านควบคุมอารมณ์หนึ่งได้เมื่อเจอกับปัญหาที่ยากในการทำงาน	1
11	ท่านไม่แสดงออกถึงอารมณ์ฉุนเฉียวเมื่อได้รับมอบหมายงานจำนวนมากกว่าปกติ	1
12	เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องจัดการกับงานหลายๆงานและความยากต่างกัน ท่าน แสดงออกถึงพฤติกรรมนึ่งสงบ	1
13	ท่านไม่แสดงพฤติกรรมที่มากกว่าปกติเมื่อเจอปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อน	1
14	เมื่อท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ท่านไม่แสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมที่เกินจริง ออกมา	1
15	ท่านแสดงออกอย่างปกติ เมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน	1
16	ท่านสามารถเข้าใจและควบคุมตนเองได้ เมื่อเกิดความผิดหวังในการทำงาน	1
17	เมื่อท่านเกิดความรู้สึกขุ่นเคืองใจ ท่านสามารถจัดการกับมันได้เป็นอย่างดี	1
18	เมื่อเกิดความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจขึ้น ท่านสามารถทำงานได้ปกติ	1
19	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมองหาแนวทางในการแก้ไขปัญหโดยไม่สนว่าปัญหาจะ เกิดจากใคร	1
20	ท่านสนใจว่าจะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างไรมากกว่ามองหาว่าใครเป็นคนสร้างปัญหา	1
21	ท่านไม่ตำหนิผู้อื่น และช่วยกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น	1
ด้านการแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์		
22	ท่านมุ่งหาวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อนในการแก้ไขปัญห	1
23	ท่านค้นหาวิธีการที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อนเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญห	1
24	ท่านสืบค้นข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหในการทำงานอยู่เสมอ	1
25	ท่านสามารถนำแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มาสร้างสรรค์แนวทางใหม่ได้เป็นคนแรก	1
26	ท่านสามารถริเริ่มแนวทางในการแก้ไขปัญหจากข้อมูลที่ไม่ไม่มีใครเคยคิดมาก่อนได้	1
27	ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไขปัญหได้ ซึ่งยังไม่เคย มีใครทำได้เหมือนท่าน	1
28	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อค้นพบแนวทางที่แตกต่างจากคนอื่นในการแก้ไขปัญห	1
29	ท่านมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหที่แตกต่างจากคนอื่น	1
30	ท่านรู้สึกเบิกบานใจเมื่อค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีใครมองเห็นมาก่อน	1
31	ท่านมีความคิดที่แตกต่างจากผู้อื่นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	1

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
32	ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	1
33	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมักจะมีความคิดใหม่ๆในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน		
34	เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ ท่านจะเรียนรู้รู้อย่างใส่ใจ	1
35	เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในที่ทำงาน ท่านอยากจะเรียนรู้รู้อย่างกระตือรือร้น	1
36	ท่านมีใจฝึกฝน เมื่อรับรู้ว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน	1
37	ท่านมองหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเอง	1
38	ท่านมองหาคอร์สฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอยู่เสมอ	1
39	ท่านมักจะค้นคว้าวิธีการ เพื่อนำมาพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ	1
40	ท่านสามารถทำงานที่ไม่เคยได้รับมอบหมายมาก่อนได้อย่างเชี่ยวชาญ	1
41	แม้ว่าท่านจะไม่เคยเรียนรู้งานนั้นมาก่อน แต่ท่านก็สามารถลงมือทำได้อย่างคล่องแคล่ว	1
42	ท่านสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ แม้จะลงมือทำเป็นครั้งแรกก็ตาม	1
43	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนของการทำงาน ท่านสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมได้	1
44	ท่านสามารถปรับพฤติกรรมในการทำงานได้ เมื่อกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงไป	1
45	เมื่อขั้นตอนและกระบวนการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ท่านยังคงสามารถทำงานได้ตามปกติ	1
46	เมื่อหัวหน้าขออาสาสมัครในการทำงานนั้น ท่านจะเสนอตัวเองในการรับผิดชอบเสมอ	1
47	ท่านจะแสดงความคิดเห็น หรือช่วยเหลือเพื่อร่วมงานในงานเสมอ	0.67
48	ท่านมองหาแนวทางที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน แม้จะได้รับมอบหมายหรือไม่ก็ตาม	1
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล		
49	ท่านไม่มีความคิดตายตัวต่อมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อร่วมงาน	1
50	ท่านตั้งใจฟัง เมื่อเพื่อร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นหรือมุมมองของเขา	1
51	ท่านมีความใจกว้างและยอมรับในมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	1
52	เมื่อผู้อื่นแนะนำท่านในการพัฒนาการทำงาน ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้ตามความสมควร	1
53	ความคิดของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับคำแนะนำที่เห็นสมควรจากเพื่อนร่วมงาน	1
54	ท่านสามารถมีความคิดที่ต่างไปจากเดิม เมื่อได้รับคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	1
55	ท่านเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะทางลบจากเพื่อนร่วมงาน เพราะสามารถนำมาพัฒนาการทำงานได้	1

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
56	แม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีข้อเสนอแนะทางลบ แต่ท่านก็เข้าใจและนำมาพัฒนาในการทำงาน	1
57	ท่านไม่มีการคัดค้าน เมื่อเพื่อนร่วมงานให้ข้อเสนอแนะทางลบแก่ท่าน	1
58	แม้เพื่อนร่วมงานของท่านจะมาจากต่างวัฒนธรรม ท่านก็มีการพูดคุย แสดงออก ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร	1
59	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แม้จะมาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	1
60	ท่านและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนกันแม้จะมาจากต่างวัฒนธรรมกัน	1
61	ท่านเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
62	ท่านปรับการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น	1

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว**

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha if item Deleted) ของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
ด้านอภิปัญญา			
1	ท่านมีการพิจารณาว่าจังหวะไหนที่ควรหยุดหรือเงียบในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	.490	.922
2	ท่านคิดอย่างไรรอบคอบและไตร่ตรองก่อนถึงช่วงเวลาเหมาะสมที่จะกล่าวแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมของท่านมีข่าวดี	.422	.923
3	ท่านมีการไตร่ตรองว่าสถานการณ์ไหนควรจะพูดด้วยท่าทางจริงจัง หรือท่าทางสบายๆ กับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	.394	.923
4	ท่านจะสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมขณะที่มีการสื่อสารกัน	.523	.922
5	ท่านสังเกตถึงวิธีการพูดและการแสดงออกของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.580	.921
6	ท่านสังเกตว่าเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมคนไหนชอบใช้คำพูดตรงไปตรงมา หรือชอบพูดอ้อมค้อม *	.275	.925
7	ท่านพิจารณาถึงคำพูดและน้ำเสียงที่ใช้ ก่อนที่จะกล่าวทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.635	.920
8	ท่านไตร่ตรองถึงสีหน้า ท่าทางของตนเอง ก่อนที่จะพูดออกไปในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	.595	.921
9	ท่านมีการคิดอย่างรอบคอบถึงถ้อยคำที่ใช้เวลาโต้ตอบอีเมลกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.474	.922
ด้านความรู้ความเข้าใจ			
10	ท่านรู้ถึงวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานทั้งชาวตะวันตก และชาวเอเชีย	.492	.922

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
11	ท่านรู้ว่าการทักทายเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก หรือ ชาวเอเชียท่านจะต้องทักทายเขาด้วยวิธีการใด	.594	.921
12	ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกมักจะมีความคุ้นชินกับการสัมผัสตัวแบบใกล้ชิด	.424	.923
13	ท่านรู้ว่าควรหลีกเลี่ยงการทำภาษามือหรือท่าทางที่อาจสื่อความหมายผิดๆ เวลาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ	.574	.921
14	ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจ ของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.655	.920
15	ท่านมีความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกจะใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมา แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย	.399	.923
16	ท่านสามารถพูดคุยและเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี	.715	.919
17	ท่านเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่สื่อสารในรูปแบบวัฒนธรรมของเขา ออกมาภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม	.688	.920
18	แม้ว่าช่วงเวลาในประเทศของท่านจะเป็นเวลากลางคืน หากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละเขตเวลากันต้องการประชุมด่วน ท่านก็จะยอมทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	.380	.925
ด้านแรงจูงใจ			
19	แม้ว่าท่านจะไม่มีความรู้ในภาษาท้องถิ่นของเพื่อนร่วมงาน แต่ท่านก็พยายามที่จะค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานได้อย่างราบรื่น	.406	.923
20	ท่านหมั่นฝึกฝนทักษะทางภาษาของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติได้เร็วขึ้น	.603	.921
21	เมื่อท่านเจอเพื่อนร่วมงานที่ท่านมีความสนใจในวัฒนธรรมของเขา ท่านรู้สึกมุ่งมั่นที่จะเข้าไปพูดคุยก่อน แม้ท่านจะไม่ถนัดในภาษาของเขาก็ตาม	.592	.921

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
22	เมื่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทักมาเพื่อขอความช่วยเหลือ ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหานั้นอย่างสุดความสามารถ	.485	.922
23	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านจะทักไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยไม่ลังเล หากทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้รวดเร็วกว่า	.469	.923
24	ท่านรู้สึกมีพลังเมื่อได้เจอเพื่อนร่วมงานที่ต้องใช้ภาษาต่างชาติในการสื่อสาร	.505	.922
25	หลังจากเลิกงาน ท่านไม่รู้สึกเหนื่อยหรือล้า แม้จะต้องสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.445	.923
26	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	.624	.921
27	เมื่อต้องแสดงความคิดเห็น ท่านจะพูดอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก และพูดอย่างระมัดระวังหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย *	.392	.924
ด้านพฤติกรรม			
28	ท่านเลือกใช้คำพูดหรือน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม	.501	.922
29	ท่านใช้สำเนียงภาษาให้เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร	.425	.923
30	ท่านสามารถทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น จับมือทักทายหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก	.491	.922
31	ท่านมีการใช้สีหน้าท่าทางเข้ามา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น การยิ้ม	.517	.922
32	ท่านสามารถควบคุมสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ได้เมื่อเกิดความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม	.634	.920

หมายเหตุ * ข้อคำถามที่ผู้วิจัยตัดออกโดยข้อคำถามนี้ไม่กระทบกับนิยามศัพท์ของตัวแปร เพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับและลดความซ้ำซ้อนในการตอบข้อมูล

ตารางที่ ค-2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต			
1	ท่านตัดสินใจอย่างว่องไวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่อันตรายหรือฉุกเฉิน	.492	.960
2	เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา	.466	.960
3	ท่านใช้เวลาเพียงน้อยนิดเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่อันตรายและฉุกเฉิน	.450	.960
4	ท่านมีการวิเคราะห์ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉิน *	.525	.960
5	ท่านพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ	.614	.959
6	ท่านไตร่ตรองขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ *	.378	.960
7	เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เคยทะเลาะกันอย่างเต็มที่ *	.392	.960
8	ท่านสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานได้เมื่อต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในเรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย	.527	.960
9	ท่านสามารถยับยั้งอารมณ์โกรธที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่เคยทะเลาะกัน และแก้ไขปัญหาโดยพึงเหตุและผล *	.322	.960
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน			
10	ท่านควบคุมอารมณ์ให้หนึ่งได้เมื่อเจอกับปัญหาที่ยากในการทำงาน	.589	.960
11	ท่านไม่แสดงออกถึงอารมณ์ฉุนเฉียวเมื่อได้รับมอบหมายงานจำนวนมากกว่าปกติ	.601	.960
12	เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องจัดการกับงานหลายๆงานและมีความยากต่างกัน ท่านแสดงออกถึงพฤติกรรมนิ่งสงบ *	.443	.960
13	ท่านไม่แสดงพฤติกรรมที่มากกว่าปกติเมื่อเจอปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อน *	.518	.960

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
14	เมื่อท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ท่านไม่แสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมที่เกินจริงออกมา	.578	.960
15	ท่านแสดงออกอย่างปกติ เมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน	.556	.960
16	ท่านสามารถเข้าใจและควบคุมตนเองได้ เมื่อเกิดความผิดหวังในการทำงาน *	.425	.960
17	เมื่อท่านเกิดความรู้สึกขุ่นเคืองใจ ท่านสามารถจัดการกับมันได้เป็นอย่างดี	.502	.960
18	เมื่อเกิดความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจขึ้น ท่านสามารถทำงานได้ปกติ	.508	.960
19	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมองหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยไม่สนว่าปัญหาจะเกิดจากใคร	.349	.960
20	ท่านสนใจว่าจะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างไรมากกว่ามองหาว่าใครเป็นคนสร้างปัญหา *	.289	.961
21	ท่านไม่ตำหนิผู้อื่น และช่วยกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหขึ้น	.616	.960
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์			
22	ท่านมุ่งหาวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อนในการแก้ไขปัญหา	.513	.960
23	ท่านค้นหาวิธีการที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อนเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา	.586	.960
24	ท่านสืบค้นข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ	.676	.959
25	ท่านสามารถนำแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มาสร้างสรรค์แนวทางใหม่ได้เป็นคนแรก	.741	.959
26	ท่านสามารถริเริ่มแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากข้อมูลที่ไม่มีความคิดมาก่อนได้ *	.665	.959
27	ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งยังไม่เคยมีใครทำได้เหมือนท่าน	.670	.959

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
28	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อค้นพบแนวทางที่แตกต่างจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา	.528	.960
29	ท่านมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ	.655	.959
30	ท่านรู้สึกเบิกบานใจเมื่อค้นพบวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีใครมองเห็นมาก่อน *	.522	.960
31	ท่านมีความคิดที่แตกต่างจากผู้อื่นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	.549	.960
32	ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	.704	.959
33	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมักจะมีความคิดใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	.642	.959
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน			
34	เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ ท่านจะเรียนรู้อย่างใส่ใจ *	.426	.960
35	เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในที่ทำงาน ท่านอยากจะเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น	.707	.959
36	ท่านมีใจฝึกฝน เมื่อรับรู้ว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน	.585	.960
37	ท่านมองหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเอง	.666	.959
38	ท่านมองหาหาคอร์สฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอยู่เสมอ *	.630	.959
39	ท่านมักจะค้นคว้าวิธีการ เพื่อนำมาพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ	.633	.959
40	ท่านสามารถทำงานที่ไม่เคยได้รับมอบหมายมาก่อนได้อย่างเชี่ยวชาญ	.560	.960
41	แม้ว่าท่านจะไม่เคยเรียนรู้งานนั้นมาก่อน แต่ท่านก็สามารถลงมือทำได้อย่างคล่องแคล่ว *	.506	.960

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
42	ท่านสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ แม้จะลงมือทำเป็นครั้งแรกก็ตาม	.517	.960
43	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนของการทำงาน ท่านสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมได้	.475	.960
44	ท่านสามารถปรับพฤติกรรมในการทำงานได้ เมื่อกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงไป	.364	.960
45	เมื่อขั้นตอนและกระบวนการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ท่านยังคงสามารถทำงานได้ตามปกติ *	.302	.960
46	เมื่อหัวหน้าขออาสาสมัครในการทำงานนั้น ท่านจะเสนอตัวเองในการรับผิดชอบเสมอ *	.518	.960
47	ท่านจะแสดงความคิดเห็น หรือช่วยเหลือเพื่อร่วมงานในงานเสมอ	.662	.959
48	ท่านมองหาแนวทางที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน แม้จะได้รับมอบหมายหรือไม่ก็ตาม	.561	.960
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล			
49	ท่านไม่มีความคิดตายตัวต่อมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อร่วมงาน	.354	.960
50	ท่านตั้งใจฟัง เมื่อเพื่อร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นหรือมุมมองของเขา	.314	.960
51	ท่านมีความใจกว้างและยอมรับในมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน *	.293	.960
52	เมื่อผู้อื่นแนะนำท่านในการพัฒนาการทำงาน ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้ตามความสมควร	.578	.960
53	ความคิดของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับคำแนะนำที่เห็นสมควรจากเพื่อนร่วมงาน	.433	.960
54	ท่านสามารถมีความคิดที่ต่างไปจากเดิม เมื่อได้รับคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	.411	.960

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
55	ท่านเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะทางลบจากเพื่อนร่วมงาน เพราะสามารถนำมาพัฒนาการทำงานได้ *	.462	.960
56	แม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีข้อเสนอแนะทางลบ แต่ท่านก็เข้าใจและนำมาพัฒนาในการทำงาน	.573	.960
57	ท่านไม่มีการคัดค้าน เมื่อเพื่อนร่วมงานให้ข้อเสนอแนะทางลบแก่ท่าน	.551	.960
58	แม้เพื่อนร่วมงานของท่านจะมาจากต่างวัฒนธรรม ท่านก็มีการพูดคุย แสดงออก ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร	.441	.960
59	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แม้จะมาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย	.495	.960
60	ท่านและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนกันแม้จะมาจากต่างวัฒนธรรมกัน	.598	.960
61	ท่านเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.619	.960
62	ท่านปรับการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อให้การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น *	.543	.960

หมายเหตุ * ข้อคำถามที่ผู้วิจัยตัดออกโดยข้อคำถามนี้ไม่กระทบกับนิยามศัพท์ของตัวแปร เพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับและลดความซ้ำซ้อนในการตอบข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

ตารางที่ ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	.924
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	.856
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจ	.834
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	.823
ด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	.732
การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	.952
ด้านการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต	.778
ด้านการรับมือกับความเครียดในการทำงาน	.842
ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	.936
ด้านการเรียนรู้งาน เทคโนโลยี และขั้นตอนการทำงาน	.864
ด้านการแสดงออกถึงการปรับตัวระหว่างบุคคล	.898

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสำคัญกระบวนการหนึ่งในการศึกษารายวิชา 080315109 สารนิพนธ์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในทางการศึกษาเท่านั้น โดยมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์จากพนักงานในบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ จำนวน 390 คน จึงขอให้ท่านไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด แบบสอบถามนี้ใช้เวลาทำประมาณ 5-10 นาที โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับภายใต้จรรยาบรรณแห่งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลจะถูกนำไปใช้ในการรายงานผลโดยภาพรวมเท่านั้น ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและตรงตามความรู้สึของท่าน เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา กรุณาตอบคำถามทุกข้อ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน กรุณาทำแบบสอบถามโดยเลือกตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

มากที่สุด และกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว (Adaptive Performance)

นายประภัสร์ เสนาะพิน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมและเลือกช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ถ้า “สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน” ให้พิจารณาว่า “สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านในระดับใด” โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ข้อที่	ข้อความคำถาม – ความฉลาดทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีการพิจารณาว่าจังหวะไหนที่ควรหยุดหรือเงียบในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม					
2	ท่านคิดอย่างไรรอบคอบและไตร่ตรองก่อนถึงช่วงเวลาเหมาะสมที่จะกล่าวแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมของท่านมีข่าวดี					
3	ท่านมีการไตร่ตรองว่าสถานการณ์ไหนควรจะพูดด้วยท่าทางจริงจัง หรือท่าทางสบายๆ กับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย					
4	ท่านจะสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมขณะที่มีการสื่อสารกัน					
5	ท่านสังเกตถึงวิธีการพูดและการแสดงออกของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
6	ท่านพิจารณาถึงคำพูดและน้ำเสียงที่ใช้ ก่อนที่จะกล่าวทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
7	ท่านไตร่ตรองถึงสีหน้า ท่าทางของตนเอง ก่อนที่จะพูดออกไปในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม					

ข้อที่	ข้อความถาม – ความฉลาดทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	ท่านมีการคิดอย่างรอบคอบถึงถ้อยคำที่ใช้เวลาโต้ตอบอีเมลกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
9	ท่านรู้ถึงวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานทั้งชาวตะวันตก และชาวเอเชีย					
10	ท่านรู้ว่าในการทักทายเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก หรือ ชาวเอเชียท่านจะต้องทักทายเขาด้วยวิธีการใด					
11	ท่านเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกมักจะมีความคุ้นชินกับการสัมผัสตัวแบบใกล้ชิด					
12	ท่านรู้ว่าควรหลีกเลี่ยงการทำภาษามือหรือท่าทางที่อาจสื่อความหมายผิดๆ เวลาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ					
13	ท่านรู้ถึงกฎหมายและเศรษฐกิจ ของเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
14	ท่านมีความเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกจะใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมา แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานชาวเอเชีย					
15	ท่านสามารถพูดคุยและเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี					
16	ท่านเข้าใจเพื่อนร่วมงานที่สื่อสารในรูปแบบวัฒนธรรมของเขา ออกมาภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม					
17	แม้ว่าช่วงเวลาในประเทศของท่านจะเป็นเวลากลางคืน หากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละเขตเวลากันต้องการประชุมด่วน ท่านก็จะยอมทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
18	แม้ว่าท่านจะไม่มีความรู้ในภาษาท้องถิ่นของเพื่อนร่วมงาน แต่ท่านก็พยายามที่จะค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานได้อย่างราบรื่น					
19	ท่านหมั่นฝึกฝนทักษะทางภาษาของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติได้เร็วขึ้น					
20	เมื่อท่านเจอเพื่อนร่วมงานที่ท่านมีความสนใจในวัฒนธรรมของเขา ท่านรู้สึกมุ่งมั่นที่จะเข้าไปพูดคุยก่อน แม้ท่านจะไม่ถนัดในภาษาของเขาก็ตาม					

ข้อที่	ข้อความถาม - ความฉลาดทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
21	เมื่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทักมาเพื่อขอความช่วยเหลือ ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหานั้นอย่างสุดความสามารถ					
22	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านจะทักไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยไม่ลังเล หากทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้รวดเร็วกว่า					
23	ท่านรู้สึกมีพลังเมื่อได้เจอเพื่อนร่วมงานที่ต้องใช้ภาษาต่างชาติในการสื่อสาร					
24	หลังจากเลิกงาน ท่านไม่รู้สึกเหนื่อยหรือล้า แม้จะต้องสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
25	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย					
26	ท่านเลือกใช้คำพูดหรือน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม					
27	ท่านใช้สำเนียงภาษาให้เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร					
28	ท่านสามารถทักทายเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม เช่น จับมือทักทายหากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตก					
29	ท่านมีการใช้สีหน้าท่าทางเข้ามา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น การยิ้ม					
30	ท่านสามารถควบคุมสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ได้เมื่อเกิดความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบวัดการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวและเลือกช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ถ้า “สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน” ให้พิจารณาว่า “สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านในระดับใด” โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ข้อที่	ข้อความ - การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านตัดสินใจอย่างว่องไวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่อันตรายหรือฉุกเฉิน					
2	เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันตรายหรือฉุกเฉินท่านสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา					
3	ท่านใช้เวลาเพียงน้อยนิดเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่อันตรายและฉุกเฉิน					
4	ท่านพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ					
5	ท่านสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานได้เมื่อต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาในเรื่องฉุกเฉินหรืออันตราย					
6	ท่านควบคุมอารมณ์ให้หนึ่งได้เมื่อเจอกับปัญหาที่ยากในการทำงาน					
7	ท่านไม่แสดงออกถึงอารมณ์ฉุนเฉียวเมื่อได้รับมอบหมายงานจำนวนมากกว่าปกติ					
8	เมื่อท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ท่านไม่แสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมที่เกินจริงออกมา					
9	ท่านแสดงออกอย่างปกติ เมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน					
10	เมื่อท่านเกิดความรู้สึกขุ่นเคืองใจ ท่านสามารถจัดการกับมันได้เป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ - การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	เมื่อเกิดความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจขึ้น ท่านสามารถทำงานได้ปกติ					
12	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมองหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยไม่สนว่าปัญหาจะเกิดจากใคร					
13	ท่านไม่ตำหนิผู้อื่น และช่วยกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น					
14	ท่านมุ่งหาวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อนในการแก้ไขปัญหา					
15	ท่านค้นหาวิธีการที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อนเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา					
16	ท่านสืบค้นข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ					
17	ท่านสามารถนำแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มาสร้างสรรค์แนวทางใหม่ได้เป็นคนแรก					
18	ท่านสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งยังไม่เคยมีใครทำได้เหมือนท่าน					
19	ท่านรู้สึกสนุกเมื่อค้นพบแนวทางที่แตกต่างจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา					
20	ท่านมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างจากคนอื่นๆ					
21	ท่านมีความคิดที่แตกต่างจากผู้อื่นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น					
22	ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่ในการที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม					
23	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมักจะมีความคิดใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
24	เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในที่ทำงาน ท่านอยากจะเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น					
25	ท่านมีใจใฝ่ใฝ่ เมื่อรับรู้ว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน					
26	ท่านมองหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาทักษะในการทำงานของตนเอง					

ข้อที่	ข้อคำถาม – การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
27	ท่านมักจะค้นคว้าวิธีการ เพื่อนำมาพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ					
28	ท่านสามารถทำงานที่ไม่เคยได้รับมอบหมายมาก่อนได้อย่างเชี่ยวชาญ					
29	ท่านสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ แม้จะลงมือทำเป็นครั้งแรกก็ตาม					
30	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนของการทำงาน ท่านสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมได้					
31	ท่านสามารถปรับพฤติกรรมในการทำงานได้ เมื่อกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงไป					
32	ท่านจะแสดงความคิดเห็น หรือช่วยเหลือเพื่อร่วมงานในงานเสมอ					
33	ท่านมองหาแนวทางที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน แม้จะได้รับมอบหมายหรือไม่ก็ตาม					
34	ท่านไม่มีความคิดตายตัวต่อมุมมองและความคิดเห็นของเพื่อร่วมงาน					
35	ท่านตั้งใจฟัง เมื่อเพื่อร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นหรือมุมมองของเขา					
36	เมื่อผู้อื่นแนะนำท่านในการพัฒนาการทำงาน ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้ตามความสมควร					
37	ความคิดของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับคำแนะนำที่เห็นสมควรจากเพื่อนร่วมงาน					
38	ท่านสามารถมีความคิดที่ต่างไปจากเดิม เมื่อได้รับคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					
39	แม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีข้อเสนอแนะทางลบ แต่ท่านก็เข้าใจและนำมาพัฒนาในการทำงาน					
40	ท่านไม่มีการคัดค้าน เมื่อเพื่อนร่วมงานให้ข้อเสนอแนะทางลบแก่ท่าน					
41	แม้เพื่อนร่วมงานของท่านจะมาจากต่างวัฒนธรรม ท่านก็มีการพูดคุย แสดงออก ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร					

ข้อที่	ข้อความ - การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
42	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แม้จะมาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย					
43	ท่านและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนกันแม้จะมาจากต่างวัฒนธรรมกัน					
44	ท่านเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์

ที่ อว ๓๑๐๖/๐๖๕



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๖๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถาม ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะหิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์จะขอเก็บข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จำนวน ๔๐ คน
เพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและ
การปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ
อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ
การจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๙๕-๓๘๔-๑๑๘๘

ที่ อว ๗๑๐๖/๐ มก



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๐๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เซฟรอน คอร์ปอเรชั่น

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ความประสงค์จะขออนุญาตเก็บ
ข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ" โดยมี
ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนิดดา เพ็ชรประยูร โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของ
หน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของ
นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ปพ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๙๕-๓๘๕-๑๑๘๘

ที่ อว ๗๑๐๖/๐๗๗



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น

ด้วย นางสาวฉายประภัสร์ เสนาะพิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ความประสงค์จะขออนุญาตเก็บ
ข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัวของพนักงานบริษัทก๊าซและน้ำมันข้ามชาติ” โดยมี
ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนิตตา เพ็ชรประยูร โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของ
หน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของ
นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๙๕-๓๘๔-๑๑๘๘

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	นายประภัสร์ เสนาะพิน
ชื่อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานเชิงการปรับตัว ของพนักงานบริษัทน้ำมันและก๊าซข้ามชาติ
สาขาวิชา	จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
วุฒิการศึกษา	
- ปริญญาตรี	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมการผลิต) สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ประวัติการทำงาน	
- พ.ศ. 2565 - ปัจจุบัน	พนักงานสัญญาจ้าง บริษัท เอ็กซ์ซอน โมบิล คอปอเรชั่น ตำแหน่ง Procurement Contract Admin