

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานไทยที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทข้ามชาติจากประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทย” มีรายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับญี่ปุ่น

ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประเทศญี่ปุ่นในหลายด้านด้วยกัน ในด้านเศรษฐกิจนั้นได้เริ่มให้ความร่วมมือทางเศรษฐกิจแก่ประเทศไทย ผ่านความช่วยเหลือทางการเงินและเทคโนโลยี ญี่ปุ่นเริ่มความร่วมมือในด้านเทคโนโลยีหลังจากการเข้าร่วมแผนการโคลัมโบในปี ค.ศ.1954 (พ.ศ. 2497) ความช่วยเหลือทางการเงิน เริ่มจากการจัดการปัญหาเงินกู้ยืมในระหว่างสงคราม (เงินกู้เงินเยนพิเศษ) ตั้งแต่ปี ค.ศ.1955 (พ.ศ.2498) ที่กล่าวถึงในข้างต้น ในปัจจุบันญี่ปุ่นให้ความช่วยเหลือทั้งในรูปแบบการให้กู้และความช่วยเหลือทางการเงินแบบให้เปล่า และความช่วยเหลือทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย

ส่วนเรื่องการติดต่อระหว่างพระราชวงศ์ของญี่ปุ่นและไทย และการแลกเปลี่ยนการเยือนเยือนของผู้นำของทั้งสองประเทศ ในเดือนพฤษภาคม ปีค.ศ.1963 (พ.ศ.2506 ปีโชวะที่ 38) หนึ่งปีหลังจากการแก้ไขปัญหาค่าเงินกู้ยืมในสมัยสงคราม ได้สำเร็จลุล่วง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พร้อมด้วยสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ได้เสด็จพระราชดำเนินเยือนประเทศญี่ปุ่นอย่างเป็นทางการ ทั้งพระราชวงศ์ของญี่ปุ่นและประชาชนชาวญี่ปุ่นได้ถวาย การรับเสด็จอย่างอบอุ่น และในเดือนธันวาคม ปีค.ศ.1964 (พ.ศ.2507 ปีโชวะที่ 39) เจ้าชายอากิฮิโตะ มกุฎราชกุมาร พร้อมด้วยเจ้าหญิงมิกิโกะพระชายา ได้เสด็จเยือนประเทศไทยอย่างเป็นทางการ เป็นการตอบแทน หลังจากนั้น พระราชวงศ์ของประเทศไทยทั้งสองได้แลกเปลี่ยนการเยือนเยือนระหว่างกันเป็นการกระชับพระราชไมตรีระหว่างสองประเทศ ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

และยิ่งกว่านั้น ในปัจจุบัน นายกรัฐมนตรีของทั้งสองประเทศ ก็มีการแลกเปลี่ยนการเยือนเยือนกันและกัน การเยือนของผู้นำ ก่อให้เกิดผลดียิ่งต่อสัมพันธภาพของทั้งสองประเทศ นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนการเยือนเยือนของคณะทูตสันถวไมตรี ของรัฐบาลและเอกชน ก็เพิ่มขึ้น เช่น คณะของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางการทูต ของทั้งสองประเทศแนบแน่นมากขึ้น อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจต่อ

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ ไทยสถาปนาความสัมพันธ์ทางการทูตกับญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2430 (ค.ศ. 1887) ซึ่งสรุปกลไกความสัมพันธ์ ได้ดังนี้

- การประชุมประจำปีทวิภาคีด้านการเมืองและการทหารทวิภาคีระหว่างกระทรวงกลาโหมและกระทรวงการต่างประเทศของไทยกับญี่ปุ่น (Bilateral Political and Military Meeting)
- การประชุมความร่วมมือทางวิชาการประจำปีไทย-ญี่ปุ่น
- การประชุมหุ้นส่วนเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น (ชื่อเดิม คือ การประชุมปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น)
- การประชุมคณะกรรมการความร่วมมือทางการค้าและเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น (ภาคเอกชน)

ส่วนเรื่องการการค้าไทยกับญี่ปุ่น จะพบว่าญี่ปุ่นเป็นประเทศคู่ค้าลำดับที่ 1 ของไทยในปี 2545 และมีมูลค่าการค้าสองฝ่ายรวม 1,068,881 ล้านบาท (ประมาณ 24,857 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) การส่งออกของไทยไปญี่ปุ่นในปี 2545 มูลค่า 429,425 ล้านบาท (ประมาณ 10,006 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ลดลงร้อยละ 3.01 เมื่อเทียบกับปี 2544 (442,492 ล้านบาท/9,945 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) คิดเป็นร้อยละ 14.5 ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมดของไทย การนำเข้าจากญี่ปุ่น ในปี 2545 มูลค่า 639,456 ล้านบาท (ประมาณ 14,811 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.58 เมื่อเทียบกับปี 2544 (616,512 ล้านบาท/13,830 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) คิดเป็นร้อยละ 3 ของมูลค่าการนำเข้าของญี่ปุ่นทั้งหมด ในปี 2545 ไทยขาดดุลการค้าเป็นมูลค่า 210,031 ล้านบาท (ประมาณ 4,805 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.14 เมื่อเทียบกับปี 2544 (174,020 ล้านบาท/3,885 ล้านดอลลาร์สหรัฐ)

สินค้านำเข้าจากญี่ปุ่น แผงวงจรไฟฟ้า ส่วนประกอบรถยนต์ เหล็กแผ่นรีดร้อน ไดโอดทรานซิสเตอร์ ส่วนประกอบเครื่องยนต์ เครื่องจักรที่ทำงานเป็นเอกเทศ ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ เหล็กแผ่นชุบ รถบรรทุก แบบหล่อสำหรับโลหะและวัสดุ และอื่น ๆ และสินค้าส่งออกจากไทย เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ยางธรรมชาติ แผงวงจรไฟฟ้า ส่วนประกอบเครื่องมือสื่อสาร โทรคมนาคม ไม้สัดแช่เย็น เนื้อสัตว์ปรุงแต่ง อาหารทะเลแปรรูป ไดโอด ทรานซิสเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์และส่วนประกอบ เนื้อพลาสติกแช่เย็น แช่แข็ง และอื่น ๆ

2.2 ลักษณะทางวัฒนธรรมญี่ปุ่นในสังคมไทย

ถ้าจะมองไปในด้านบวกจะพบว่าผลพลอยที่เกิดจากการเข้ามาลงทุนของนักลงทุนต่างประเทศ นั้นส่งผลให้สังคมไทยทั้งด้านบวกและด้านลบ แต่สิ่งที่ปรากฏให้เห็นอยู่มากมาย โดยทั่วไปเป็นการรับรู้และซึมซับวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมญี่ปุ่นในสังคมไทยเป็นเรื่องที่ธรรมดาของประเทศที่อยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งและมีรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่ออย่างละครและภาพยนตร์ เกม การ์ตูนญี่ปุ่น เพลง การแต่งกาย อาหาร สินค้านำเข้า วรรณกรรม ภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ เรียกได้ว่าแทบทุกด้านของชีวิต ไฮโดอิงค์ (คณะผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยผู้บริโภคของญี่ปุ่น) ได้ระบุผลวิจัยว่าญี่ปุ่นเปิดรับวัฒนธรรมญี่ปุ่น และให้ความนิยมสินค้าญี่ปุ่น เหตุเพราะความทันสมัยเป็นหลัก และเชื่อในความเป็นผู้นำด้านแฟชั่น ความคิด และเทคโนโลยี อีกทั้งศาสตราจารย์รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์ อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เคยอธิบายเอาไว้ว่า สินค้าวัฒนธรรม หมายถึง สินค้าที่มีวัฒนธรรมฝังตัวในสินค้าหรือบริการ ดังนั้นเหตุผลของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าเหล่านั้น ก็ด้วยความแตกต่างของนัยทางวัฒนธรรมที่ฝังตัวอยู่ในสินค้า ฉะนั้นกระแสลัทธิวัฒนธรรมญี่ปุ่นจึงได้เริ่มเข้ามาในสังคมไทยในช่วงหลังทศวรรษที่ 1980 เห็นได้จากละครโทรทัศน์ชุด “โอชิน” ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในขณะนั้น รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร.อรรถจักร สัตยานุรักษ์ กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “Japanization” หรือ กระบวนการกลายเป็นญี่ปุ่น ซึ่งคำนี้มักใช้อธิบายถึงกระบวนการผลิต การสร้างรูปแบบองค์กรแบบญี่ปุ่น ซึ่งเป็นมุมมองทางด้านเศรษฐกิจ แต่ในบริบทของสังคมไทย คำๆนี้ได้กินความหมายไปถึงอิทธิพลของญี่ปุ่นในมุมมองทางด้านสังคมและวัฒนธรรมด้วย

จากงานวิจัยเรื่องกระบวนการ “JAPANIZATION” ในสังคมไทย: การบริโภคสินค้าวัฒนธรรมญี่ปุ่นและผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคชาวไทย ของ ศาสตราจารย์ ดร.โนริยูกิ ชูซูกิ และฟิรียา หวังโกคาตกุล (Graduate School of the Humanities and Social Sciences, University of the Ryukyus, Japan) พบว่าการ์ตูนเป็นจุดเริ่มต้นในการรู้จักและชื่นชอบวัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยได้สัมผัสและบริโภคสินค้าวัฒนธรรมญี่ปุ่นในรูปแบบที่หลากหลาย กลุ่มคนเหล่านี้ไม่คิดว่าวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่รับเข้ามาปรับใช้ให้เข้ากับสไตล์ของตนเองนั้นจะส่งผลในด้านลบ

นอกจากนี้บทบาทของสื่อและผู้ผลิตอุตสาหกรรมสินค้าวัฒนธรรมที่หันมาให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ดังกล่าว ทั้งยังมีการปรับวัฒนธรรมญี่ปุ่นให้เข้ากับผู้บริโภคชาวไทย โดยใช้กระแสความนิยมวัฒนธรรมญี่ปุ่นเข้ามาเป็นจุดขายให้กับสินค้า

2.3 รูปแบบการบริหารองค์กรข้ามชาติจากประเทศญี่ปุ่น

ญี่ปุ่นจะมีการบริหารด้วย Hoshin Kanri จึงเป็นระบบการบริหารนโยบายที่คำนึงถึง ทิศทาง (Direction) เป้าหมาย (Target) และวิธีการ (Means) ไปพร้อมๆ กัน เน้นการทำงานร่วมกันของทรัพยากรทั้งหลาย ด้วยแนวคิดด้านคุณภาพ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุด อันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- เพราะ **Hoshin Kanri** ช่วยให้ทิศทางและเป้าหมายขององค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ และภาวะแวดล้อมขององค์กร รวมไปถึงทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างชัดเจน
- เพราะ **Hoshin Kanri** ทำให้ผู้บริหารสามารถแบ่งความสนใจในกลยุทธ์ซึ่งมีความสำคัญอย่างแท้จริงได้อย่างเหมาะสม (คือ ช่วยในการลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ และการตัดสินใจนั่นเอง)
- เพราะ **Hoshin Kanri** ทำให้เกิดแผนและการปฏิบัติการ ที่นำไปสู่การลดช่องว่างระหว่างสถานะปัจจุบันขององค์กร กับความคาดหวังขององค์กร
- เพราะ **Hoshin Kanri** ช่วยทำให้ความคาดหวัง (วิสัยทัศน์) ขององค์กร ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และสามารถกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น และระดมทรัพยากรอย่างเหมาะสมตามความสำคัญ
- เพราะ **Hoshin Kanri** เน้นวิธีการ การดำเนินการ การวัดและติดตามผล ในการบรรลุถึงความสำเร็จของกลยุทธ์ขององค์กร
- เพราะ **Hoshin Kanri** ทำให้องค์กรเกิดความชัดเจนในความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแผนที่วางไว้ และการดำเนินการตามแผนเหล่านั้น
- เพราะ **Hoshin Kanri** มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ หรือแผนพัฒนาขององค์กร

จากการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การบริหารงานจะเห็นได้ว่า ญี่ปุ่นถือประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียว พนักงานของบริษัทเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท แม้แต่สหภาพแรงงานก็เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ถ้าบริษัทล้ม พนักงานก็หมดที่พึ่ง พนักงานจะทำงานกับบริษัทตลอดชีพ ลักษณะอีกประการหนึ่งที่สำคัญของการบริหารแบบญี่ปุ่นก็คือ การใช้ระบบปรึกษาหารือ มีส่วนร่วมทุกระดับชั้นอย่างรอบคอบ มีการปฏิบัติญี่ปุ่นที่ทำได้เร็ว เพราะเมื่อตัดสินใจแล้วทุกคนจะยึดถือ นอกจากนี้คนญี่ปุ่นยังมีความผูกพันในสังคมเหนียวแน่น ยินดีจะเสียสละเพื่อหมู่คณะหรือสังคมส่วนร่วม ซึ่งนับว่าเป็นประเทศหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการบริหารที่มีลักษณะเป็นของตนเอง

ลักษณะการจ้างการบริหารงานแบบญี่ปุ่น จะเน้นงานช่วงเวลายาวนาน เรียกว่า จ้างกันจนเกษียณอายุ มีการนับถือกันในทางอาวุโส

- การประเมินและเลื่อนขั้นขึ้นช้า เมื่อนับอาวุโส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ถ้าไม่อาวุโสจริง โอกาสจะเลื่อนขั้นก็มีน้อย
- ให้ความสำคัญปานกลางกับอาชีพ ให้ความสำคัญเฉพาะทาง คือเรื่องของ “มืออาชีพ” ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก แต่ใครทำหน้าที่ใดก็ควรจะมี ความชำนาญหน้าที่นั้นพอสมควร
- กลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจ การตัดสินใจเรื่องใด ๆ ไม่มีใครคนใดคนหนึ่งผูกขาดการตัดสินใจ เพราะการตัดสินใจมักจะใช้กลุ่มเป็นหลัก คือเสียงส่วนใหญ่ว่าอย่างไรก็ว่ากันอย่างนั้น
- ความรับผิดชอบเป็นหน้าที่ของเอกบุคลและของส่วนรวม หมายความว่า แม้การตัดสินใจจะเป็นเรื่องของกลุ่มก็ตาม แต่ความรับผิดชอบยังคงอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุดอยู่ แต่กลุ่มก็ต้องเข้ามารับผิดชอบด้วย ถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน
- ควบคุมอย่างสมดุลโดยวิธีการจัดแจงและโดยนัย คือ การควบคุมงานนั้น จะทำทั้งโดยวิธีเปิดเผย หรือทางลับ หรือจะทางไหนก็ได้แล้วแต่ แต่จะกระทำอย่างสมดุลเหมาะสม ซึ่งพนักงานต่างยอมรับซึ่งกันและกัน
- เกี่ยวข้องกับคนทำงานทั้งหมดเป็นส่วนรวม คือให้ความสำคัญเป็นส่วนรวมหรือการทำงานเป็นทีม มากกว่ารายการ “เก่งคนเดียว” ซึ่งจุดนี้นับเป็นจุดเด่นของสไตล์การบริหารแบบญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก

ส่วนในเรื่องการบริหารงานแบบญี่ปุ่นจะมุ่งเน้นวิธีการบริหารของญี่ปุ่นจะมีคุณลักษณะพิเศษหลายอย่าง ซึ่งคุณลักษณะพิเศษของวิธีการบริหารแบบญี่ปุ่น พอสรุปได้ดังนี้

- การจ้างงานตลอดชีพ หรือเมื่ออายุครบ 55 ปี ในระบบของญี่ปุ่นจะออกงานเมื่อมีความผิดปกติทางอาญา แต่ถ้าออกจากงานเมื่อครบเกษียณอายุ จะได้บำเหน็จเป็นจำนวนเงินมากถึง 60 หรือ 72 เท่า ของเงินเดือนครั้งสุดท้าย
- การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่งอย่างช้า ๆ ในระยะเวลาประมาณ 10 ปี จึงจะประเมินผลการทำงานและเลื่อนตำแหน่ง
- สายงานอาชีพที่ไม่เฉพาะด้วย กล่าวคือ ไม่มีการส่งเสริมให้มีความรู้พิเศษในด้านใดด้านหนึ่ง จะต้องเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ได้ภาพทั้งหมดของกิจการนั้น
- การตัดสินใจในเรื่องงานต่าง ๆ ของบริษัทจะต้องกระทำโดยพนักงานทั้งหมดในบริษัท

1) ความรับผิดชอบร่วมกันทั้งหมดในบริษัท หรือในหน่วยงาน

2) การมุ่งคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบการผลิต สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพก็คือ กลุ่มสร้างคุณภาพ (Q.C.) ของบริษัทญี่ปุ่น

องค์กรญี่ปุ่นนั้นส่วนใหญ่มีการประยุกต์ใช้ลักษณะที่สำคัญของทฤษฎี Z ซึ่งมีรายละเอียดกล่าวคือ

- ระยะเวลาจ้างงานระยะยาว เป็นไปตลอดชีพ (**Lifetime Employment**)
- ไม่มีข้อผูกมัดหรือเงื่อนไขทางสังคม ที่ทำให้คนงานจะย้ายงานไม่ได้หรือลำบากใจ ย้ายงานอย่างในญี่ปุ่น
- การประเมินและเลื่อนตำแหน่ง (**Slow Evaluation and Promotion**)
- การเลื่อนขั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วปานกลาง แต่จะไม่ช้าขนาด 10 ถึง 15 ปี ระยะเวลาเลื่อนขั้นต่าง ๆ จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม แต่การมีเวลาทั้งช่วงช่วยให้พนักงานได้เห็นผลประโยชน์ และการประเมินผลงานของแผนงานระยะกลางและระยะยาว

1) ลักษณะงานอาชีพ (**Nonspecialized Career Paths**) แนวทางอาชีพที่เฉพาะด้าน เพราะไม่ถึงกับต้องหมั่นเวียนไปทำงานทุก ๆ อย่างในบริษัท หรือกระทั่งไปทำบริษัทอื่นในเครือหรือสาขาอื่น แต่เปิดโอกาสให้พนักงานของตนได้มีประสบการณ์ในสายงานหนึ่ง ตั้งแต่การออกแบบ การผลิต และกระทั่งการวางตลาด ประสบการณ์เหล่านี้ช่วยให้เกิดความพอใจที่จะอยู่ในบริษัทนั้นมากยิ่งขึ้น

2) การบริหารมีระบบการควบคุมที่ไม่มีรูปแบบ (**Implicit Control Mechanisms**) เป็นการควบคุมการบริหารแบบอเมริกัน ใช้ระบบ MBO กลไกการควบคุมงานอยู่ในจุดสมดุล

ระหว่างแบบทางตรงและแบบทางอ้อม โดยสร้างให้เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจ (trusts) ขึ้นในองค์กร

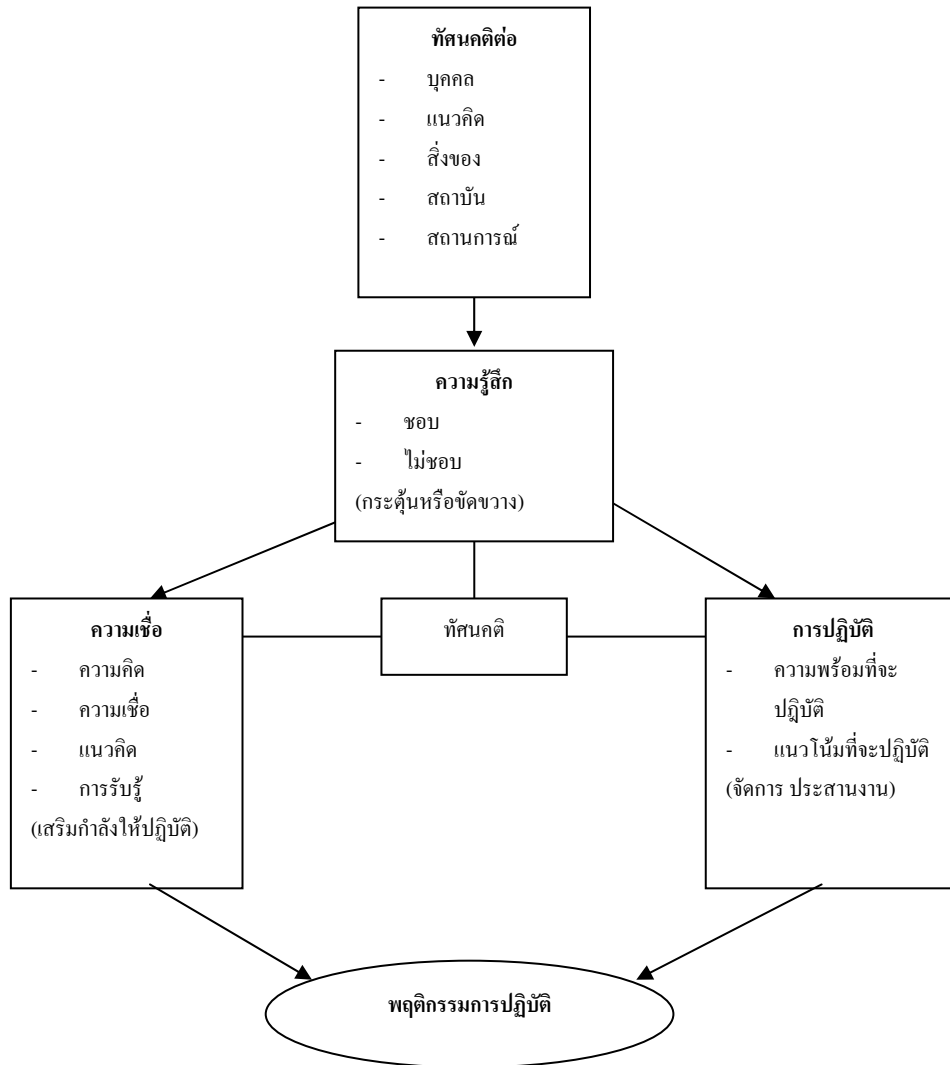
3) การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Consensual Decision Making) มีทั้งแบบรวมอำนาจ และกระจายอำนาจ โดยมีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องก่อน และคนที่รับผิดชอบจะเป็นคนตัดสินใจเองในที่สุด

4) การทำงานและมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร มีอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพเท่าเทียมกัน ยึดหลัก เชื่อสัจต่อกัน (trust) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (subtlety) ความใกล้ชิดและเป็นกันเอง (intimacy) ไม่เน้นถึงการปฏิบัติต่อกันในระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา โดยเพิ่มความเอาใจใส่ต่อบุคคลได้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น และเน้นการประสานงานกันในระหว่างคนในระดับเดียวกัน ให้ทุก ๆ คนปฏิบัติต่อกันในฐานะ คนกับคน มิใช่ในฐานะ เจ้านายกับลูกน้อง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งได้มีผู้รู้และนักวิชาการและนักทฤษฎี หลายท่านได้ให้ความหมายและกล่าวถึงทัศนคติในลักษณะต่างๆ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:7) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่า เป็นสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นตัวที่กำหนดแนวโน้มของบุคคล จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบและไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถนำปัจจัยต่างๆ มาจัดทำเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

Allport ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิต เกิดจากการมีประสบการณ์โดยสภาวะความพร้อมนี้จะกำหนดทิศทางของปฏิริยานุบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 3 – 5) ให้ความหมายของ ทักษะคิดว่าเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ภายนอก โดยได้แยกองค์ประกอบของทักษะคิดเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความคิด
2. องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นตัวเร้าทำให้เกิดความคิด ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ
3. องค์ประกอบทางการปฏิบัติ (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติ

สุรางค์ จันทรเฒ (2529:48) ให้ความหมายของทักษะคิด ว่าเป็นท่าทีความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคล วัตถุและสถานการณ์ ซึ่งเป็นทั้งในทางที่ดี และเป็นทางบวก (Positive) หรือทางที่ไม่ดี หรือ ทางลบ (Negative) หรืออาจเป็นกลางก็ได้ โดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล

เจดศักดิ์ ไชวสินธุ์ (2523:91 – 93) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือมีแนวโน้มที่จะแสดงต่อสิ่งนั้น ๆ ในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้ พอสรุปได้ว่า ทักษะคิดเป็นสภาวะทางจิตใจที่ประกอบด้วยอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และแนวโน้มที่จะปฏิบัติ ที่มีต่อบุคคลวัตถุ สิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งเหล่านั้น ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526:91 – 93) กล่าวว่า ทักษะคิดเกิดจากการเรียนรู้ โดยมีแหล่งเกิด 4 แหล่งดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่างที่เกิดขึ้นกับตนเอง
2. การติดต่อสื่อสารข่าวสารกับคนอื่น
3. การเลียนแบบจากตัวอย่าง
4. เกิดจากสถาบันที่มีอิทธิพล เช่น โรงเรียน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 64 – 66) กล่าวว่า ทักษคติเกิดจาก

1. การเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึจากประสบการณ์ของตัวเอง
3. ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ทั้งบวกและลบ
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตัวเองให้ความสำคัญ
5. ประโยชน์ของทักษคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของทักษคติว่า ช่วยให้เราสามารถหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีไม่พอใจ สามารถจะทำให้เราปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือบุคคลได้อย่างเหมาะสม เพราะทักษคติดังกล่าวมีทั้งทางบวก (Positive) และทางลบ (Negative) โดยที่ทักษคติจะเป็นตัวบ่งการและผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่จะรับรู้หลีกเลี่ยง หรือให้การสนับสนุนทำให้เราได้เตรียมความพร้อมที่จะรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทักษคติดังกล่าวทั้งที่เป็นทางเดียวกัน (Congruent Change) และทักษคติที่มีการเปลี่ยนแปลงไปคนละทางดังนั้น การที่จะศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจทักษคติของบุคคล เพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการกระทำ

โรเซินเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทักษคติ ไว้ว่า ทักษคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่า เป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มใน การตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคนด์เลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่า ทักษคติ คือ ความพร้อม ที่จะแสดงออก ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือ ต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อมอาจแสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึง

พอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูป ความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทักษคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อม ที่จะ แสดงปฏิกิริยา ตอบสนอง ด้วย พฤติกรรม อย่างเดียวกัน ตลอด

จี เมอร์ฟี , แอล เมอร์ฟี และ ที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทักษคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ ฟังใจ หรือไม่ฟังใจที่บุคคล แสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

เดโซ สวานนันท (2512 : 28) กล่าวถึง ทักษคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลง ได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทักษคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคลว่า ทักษคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความ พร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมิปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อม ที่ จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ ความรู้สึกภายใน และความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษคติ เป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทักษคติ นั้น โดยทัสนคติในงานที่นี้เป็นเรื่องของความจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของ บุคคลที่มีต่อสิ่งที่ส่งผลด้านบวกต่อการตัดสินใจในการทำงานในองค์กรข้ามชาติ มีผลให้มีการแสดง

พฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม ในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือในลักษณะที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือเป็นกลาง ในงานวิจัยนี้ได้นำตัวแปรทัศนคติมาศึกษาในลักษณะที่เป็นทัศนคติต่อองค์กรข้ามชาติ โดยได้ศึกษาทั้งองค์ประกอบที่เป็นความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และแนวโน้มความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการรูปแบบขององค์กรต่อไป

2.5 ผลงานเอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี จิตกรณกิจศิลป์ (2538) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจระหว่างประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทข้ามชาติ (Multinational company) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุด เพราะการทำธุรกิจต่างๆ จะเกิดขึ้นและประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรหรือ ผู้บริหารในสาขาของบริษัทข้ามชาตินั้นๆ จะเกิดขึ้นและประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรหรือผู้บริหารของบริษัทท้องถิ่นในระดับเดียวกันและต้องมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารของประเทศนั้นๆ หรือคนของรัฐบาลด้วย การคัดเลือกผู้บริหารเข้าไปทำงานในต่างประเทศสามารถทำได้ 3 ทางคือ (1) คัดเลือกจากคนในบริษัทแม่ (2) คัดเลือกจากคนท้องถิ่น ซึ่งอาจมีปัญหาขาดคนที่มีคุณสมบัติตามต้องการ และ (3) คัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถจากประเทศที่สามนอกจากนี้ยังได้แสดงถึงกระบวนการการเสาะหาผู้บริหารชาวต่างชาติ (expatriate) การฝึกอบรมให้ผู้บริหารสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และการฝึกให้มองอะไรเป็นภาพรวมในระดับสากล รวมทั้งการจ่ายผลตอบแทนทั้งที่เป็นแบบค่าตอบแทนโดยตรงและสวัสดิการอื่นๆ ในขั้นสุดท้ายจะกล่าวถึงความสำคัญของสภาพแรงงานและการต่อรองของพนักงานในบริษัทสาขาในต่างประเทศจะต่ำ เพราะปัญหาเรื่องระยะทางและผู้ตัดสินใจอยู่ในต่างประเทศ นอกจากนี้สภาพแรงงานอาจถูกลดบทบาทลงจากการที่สามารถส่งสินค้าจากประเทศอื่นมาแทนที่ประเทศที่คนงานหยุดงานได้ บริษัทข้ามชาติต่างๆ พยายามลดปัญหาการต่อต้านจากคนงาน โดยวิธีการบริหารงานตามวัตถุประสงค์หรือการใช้ Quality circle เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารและพนักงานสามารถพัฒนาความสามารถและคุณภาพของงานให้ดีขึ้นด้วย

วาเทด กิลเยอร์โม คามิโอ (Wated Guillermo Camilo, 2545) รายงานการค้นคว้าวิจัยอิสระ เรื่อง รูปแบบทัศนคติ บรรทัดฐานในความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มของผู้จัดการที่มีผลต่อการรับสินบนในองค์กรกรณีศึกษา ในประเทศเอกวาดอร์ เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระหว่างทัศนคติ บรรทัดฐาน ของผู้จัดการที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลและความกลุ่มในประเทศเอกวาดอร์

เกี่ยวกับการรับสินบน ผลการศึกษาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการ จำนวน 354 คน พบว่าผู้จัดการที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลโดยส่วนใหญ่ไม่ยอมรับกับพนักงานที่ยอมรับสินบนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ส่วนผู้จัดการที่มีความเป็นกลุ่ม จะรับสินบนจากคนภายนอก

อัญชลี สงวนสัตย์ (2546) รายงานการค้นคว้าวิจัยอิสระเรื่อง *ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่นกรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด* ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น ในด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการเลื่อนตำแหน่งด้านการลงโทษทางวินัยและการออกจากงานด้านระบบเงินเดือน ด้านการประเมินผลงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและพนักงาน บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 176 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจต่อการ บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง หากพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านการสรรหาและคัดเลือก อยู่ในระดับพึงพอใจมากด้านหาฝึกอบรมและการพัฒนาอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน ส่วนด้านการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในด้านการลงโทษ ทางวินัยและการออกจากงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนในด้านระบบเงินเดือน และด้าน การประเมินผลงานนั้นอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

มิ-ย้ง โอห์ (Oh, Mi Young, 2544) รายงานการค้นคว้าวิจัยอิสระเรื่อง *ทัศนคติของคนเกาหลีที่สัมพันธ์ต่อสาขาย่อยของบรรษัทข้ามชาติ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร และภาพลักษณ์ของประเทศและผลกระทบเกี่ยวกับการยอมรับ* ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของคนเกาหลีกับบรรษัทข้ามชาติเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของประเทศและสาขาที่เข้ามาลงทุนในประเทศที่ไปลงทุน และศึกษาถึงสิ่งที่ส่งผลต่อความความประทับใจและการยอมรับต่อสาขาของบรรษัทข้ามชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 491 คน ได้แก่ นักศึกษา แม่บ้าน นักธุรกิจ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักเขียน ในกรุงโซล ประเทศเกาหลี ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของบรรษัทข้ามชาติและประเทศที่เข้ามาลงทุนมีผลในเชิงบวก อีกทั้งยังส่งผลถึงผลในเชิงบวกของความคุ้นเคยต่อสาขาของบรรษัทข้ามชาติ

ทันยา เบ็นเดอร์ เอ็นเดอร์สัน (Henderson, Tanya Bender, 2545) รายงานการค้นคว้าวิจัยอิสระ เรื่องทัศนคติต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทัศนคติต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรมในการศึกษา และประสิทธิภาพในการสื่อสารในศูนย์การศึกษาก่อนเข้าเรียน เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารในที่สาธารณะ ความแตกต่างและความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดรูปแบบการศึกษา การดูแลเด็กที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสำหรับศูนย์การศึกษาก่อนเข้าเรียนนั้นเข้ามามีความสำคัญต่อสังคมในยุคปัจจุบันและสิ่งที่ส่งผลต่อการสื่อสารในสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม พบว่า มีทัศนคติในเชิงบวกต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมและต่อการศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งมีผลกระทบต่อการรับรู้ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม