

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การจัดการสัมพันธภาพของคนทำงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
กรณีศึกษา โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษ เป็นสื่อ
การสอน โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางเกษกานดา คงทวีเลิศ

ปริญญา วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การจัดการความรู้)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. ณพิศัญ จักรพิทักษ์

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภัสดี หาญพรชัย

กรรมการ

อาจารย์ ดร.คมศักดิ์ เมฆสมุทร

กรรมการ

บทคัดย่อ

เนื่องจาก โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรชาวตะวันตกและชาวตะวันออก ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ที่อาจจะส่งผลต่อผู้บริหารชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสัมพันธภาพการทำงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม การศึกษานี้เกี่ยวกับกรณีศึกษา ปัญหาการจัดการ สัมพันธภาพการทำงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมของโปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ของ โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ความสำคัญของปัญหาคือ โปรแกรมนี้ไม่มีวิสัยทัศน์ ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางในการทำงาน เป้าหมาย และนโยบาย รวมทั้งความไม่ชัดเจนบทบาทบรรณานุกรมและความรับผิดชอบในหน้าที่ ของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการเรียนในด้านความแตกต่างอัตราเงินเดือนของบุคลากรชาวตะวันตกและชาวตะวันออกและชาวไทย สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดช่องว่างการสื่อสารและปัญหาความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากร อันนำไปสู่ปัญหาสัมพันธภาพการทำงานในโปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนซึ่งเป็นปัญหาหลักของการศึกษานี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ คือ 1) ระบุปัญหาและความจำเพาะของปัญหาของการทำงานที่มีความแตกต่างวัฒนธรรม ในโปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน กรณีศึกษา โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ; 2) เพื่อประยุกต์ใช้เครื่องมือด้านการจัดการความรู้ ในรูปแบบการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ; 3) เพื่อออกแบบการแก้ปัญหาเช่นการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมโดยบุคลากรชาวตะวันตก ชาวตะวันออก และผู้ร่วมบริหาร เพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพของสัมพันธภาพการทำงานที่มีความแตกต่างด้านบรรยากาศทางวัฒนธรรม; และ 4) เพื่อค้นหาวิสัยทัศน์ร่วมที่มีความเป็นไปได้ สำหรับ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนของโรงเรียนแห่งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกประกอบไปด้วยบุคลากรชาวตะวันตก 5 คน กลุ่มที่สอง ประกอบด้วยบุคลากรชาวตะวันออก 16 คน กลุ่มที่สามประกอบด้วยผู้ร่วมบริหาร 5 คน โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 26 คน ประจำปีการศึกษา 2008

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาออกแบบตามพื้นฐานการขับเคลื่อนทฤษฎีการจัดการความรู้ การศึกษานี้ได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ จากศาสตร์การจัดการความรู้ได้แก่ 1) *originating ba* และ *dialoguing ba* เพื่อสร้างบรรยากาศที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม; 2) การแบ่งปันความรู้ จากผู้ร่วมทำงานทุกคน คือชาวตะวันตก ชาวตะวันออก และผู้ร่วมบริหาร; 3) การใช้เครื่องมือ CommonKADS ที่ประกอบด้วยตาราง OM-1, OM-5 และ OTAM- 1 ที่เป็นพื้นฐานของความรู้ทางระบบวิศวกรรมศาสตร์ การจัดการความรู้นี้ได้บูรณาการ กับเครื่องมือต่าง ๆ คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนาแบบกลุ่มโดยใช้คำถามเป็นแนวทาง การสนทนาแบบกลุ่มที่เป็นรูปแบบเทคนิคการร่วมกันคิด และแบบสอบถามปลายเปิด

ผลจากการศึกษานี้ พบว่า กระบวนการของการสร้างวิสัยทัศน์ของ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ทำให้ได้วิสัยทัศน์ที่มีความเป็นไปได้ที่ใช้ในสถานการณ์จริง ในรูปแบบ *essences* ที่มีลักษณะ *commonality purpose* และ *partnership* ดังนั้นวิสัยทัศน์ของ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน คือ “ในปีการศึกษา 2556 โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จะจัดหลักสูตรการสอนของโรงเรียน และกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีบรรยากาศของความต่างวัฒนธรรมโดยความร่วมมือจากครูชาวต่างชาติที่ช่วยแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และการทำงานร่วมกัน สิ่งเหล่านี้ทำให้นักเรียนบรรลุความสำเร็จ และมีนักเรียนสนใจที่จะศึกษาในโรงเรียนนี้ในระดับคุณภาพสูง และผู้ปกครองมีความพึงพอใจ อันนำไปสู่ความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีชื่อเสียงในชุมชนนั้น ๆ” นอกจากนี้ภายใต้ความสำเร็จของการจัดการจะช่วยให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางในการทำงาน เป้าหมาย นโยบาย บทพรรณนางาน ความรับผิดชอบ

ในหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนบุคลากร และการปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความยุติธรรม ยิ่งไปกว่านั้น ยังช่วยลดช่องว่างการสื่อสารและปัญหาความไม่เข้าใจระหว่างบุคลากร อันนำไปสู่สัมพันธภาพการทำงานที่ดีขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ประสานพลังร่วมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ที่สำคัญการสร้างวิสัยทัศน์สามารถช่วยส่งเสริมบุคลากรของ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน มีความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าขององค์กร เช่น ให้ความร่วมมือในการพัฒนาและแก้ปัญหาขององค์กรซึ่งทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีระหว่างกันและกันในที่ทำงาน

ที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นการวิจัยยังพบว่า ผลการวิจัยขั้นสุดท้ายของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ทฤษฎีรูปแบบการสร้างวิสัยทัศน์แบบมีส่วนร่วมสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ โมเดลกระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ แบบมีส่วนร่วมของ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน โดยใช้ประโยชน์จากเครื่องมือและเทคนิคของการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการจัดการแก้ปัญหาและพัฒนาการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการสัมพันธภาพการทำงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมของ โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่

Thesis Title Managing Cross-cultural Workforce Relationship: A Case Study of the English Program of Montfort College, Secondary Section, Chiang Mai Province

Author Mrs. Gedganda Kongtawelert

Degree Doctor of Philosophy (Knowledge Management)

Thesis Advisory Committee

Lect. Dr. Nopasit	Chakpitak	Chairperson
Asst. Prof. Dr .Napat	Harnpornchai	Member
Lect. Dr. Komsak	Meksamoot	Member

ABSTRACT

Since English Programs (EPs) Secondary schools in Thailand involve management of both Western staff and Eastern staff, cross-cultural issues may lead to problems associated with diverse workforce relationship management of Thai administrators. This study, the EP at Montfort College, Secondary Section, Chiang Mai Province serves as a cross-cultural case study of managing cross-cultural workforce relationship problem. The major problems are lack of EP vision, clarification of work direction, the EP goals and policies; include unclear job description and staff's responsibilities of the staff; especially the complaints due to their being different rates of salary for different nationalities of Western, Eastern and Thai staff. These cause communication gaps and misunderstanding, which occur among the EP staff members. This also leads work relationship problems in the EP's workplace that is the main focus of this study.

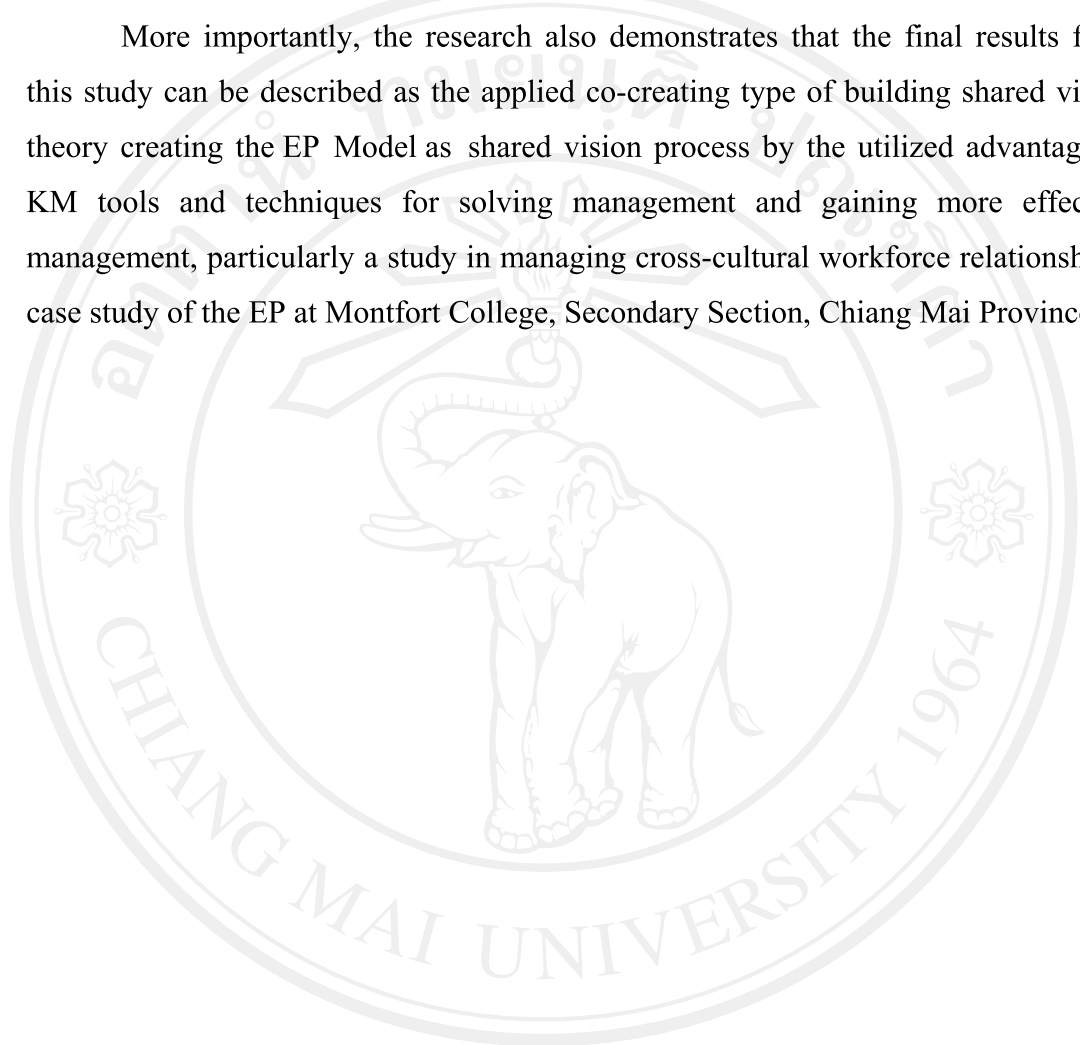
The objectives of this study are: 1) to identify and specify problems among cross-cultural workforce in the English Program Montfort College, Secondary Section, Chiang Mai Province; 2) to apply KM tools and techniques for formulating problems and suggestions; 3) to design a solution such as building shared vision by Western and Eastern staff and administrative staff for the effective management of work relationship in a cross-cultural environment; and 4) to investigate the feasibility of building shared vision for the EP of this school. The population and sample in this study was divided into three groups: the first group consists of 5 Western staff; the second is composed of 16 Eastern staff; and the third group is comprises of 5 administrators with 26 staff in total, in the academic year of 2008.

The research follows a design-based approach which was driven by Knowledge Management (KM) theory. The study applied KM tools and techniques in terms of: 1) Originating *ba* and dialoguing *ba* for creating cross-cultural environment; 2) Sharing knowledge through all participants both Western and Eastern staff and administrators; 3) CommonKADS methodology: OM-1, OM-5 and OTAM-1 worksheets based on knowledge of organization contexts. In addition, KM tools and techniques are integrated with in-depth interviews, focus group interviews, focus group discussions, brainstorming techniques, and open-ended questionnaires.

The results of this study revealed that the created EP vision process was feasible in a real situation in terms of essences level: commonality purpose and partnership. The derived EP vision was “By 2013, the EP of Montfort College Secondary Section will be operated as the organized school curriculum and students’ learning activities as cross-cultural atmosphere with staff’ collaboration, sharing knowledge, experience and work together. The succeed management will have students’ achievement with high quality outputs, inputs, and parent’s satisfaction that leads organization well-known in community.” In addition, the succeed management will have clarified the direction of work, the EP goals, and policies, job descriptions and duties and responsibilities for the staff; and particularly, staffs’ turnover and fair treatment. Moreover, it will reduce gabs in communication and misunderstandings among staff, which leads to a better work relationship in the EP’s workplace, which is staff’s satisfaction, synergy, and alignment.

Importantly, the shared vision can support all EP staffs have sense of belonging to the organization, and as such can collaborate together to develop and solve the organization's problems, which will lead to better relationships in the workplace.

More importantly, the research also demonstrates that the final results from this study can be described as the applied co-creating type of building shared vision theory creating the EP Model as shared vision process by the utilized advantage of KM tools and techniques for solving management and gaining more effective management, particularly a study in managing cross-cultural workforce relationship a case study of the EP at Montfort College, Secondary Section, Chiang Mai Province.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved