

ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม
ของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2557

**THE EFFECT OF STEREOTYPE TOWARDS THE
INTRA-GROUP CONFLICT AMONG CO-WORKERS
IN MANUFACTURING INDUSTRY : NAKHON
RATCHASIMA PROVINCE**

Niramon Kladsomboon



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Management
Suranaree University of Technology
Academic Year 2014**

ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม
ของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นักศึกษานิตยสารฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ.รัชฎาพร วิสุทธารกร)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.มัลลิกา สังข์สนิท)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(ผศ. ดร.ศุภกฤษฎี นีวัฒนากุล)

กรรมการ

(ศ. ดร.ชูกิจ ทิมปีจ้านงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม

(อ. ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

นิรมล กลัดสมบุรณ์ : ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม
ของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา (THE EFFECT OF
STEREOTYPE TOWARDS THE INTRA-GROUP CONFLICT AMONG
CO-WORKERS IN MANUFACTURING INDUSTRY : NAKHON RATCHASIMA
PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท, 112 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม
และระดับความขัดแย้งภายในกลุ่ม 2) ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้ง
ภายในกลุ่ม และ 3) อิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวม
กับความขัดแย้งภายในกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคนไทยในองค์กร
อุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดนครราชสีมาที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการ
ทำงานจำนวน 391 คน ในการวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการ
วิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานคนไทยมีระดับของการคิดแบบเหมารวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มอยู่ในระดับน้อย และระดับความเป็นชาตินิยมอยู่ในระดับ
มาก 2) การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้ง
ด้านกระบวนการ และความขัดแย้งด้านงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้ง
ด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 82.80 สามารถอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งด้าน
กระบวนการได้ร้อยละ 45.80 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งด้านงานร้อยละ
19.90 และ 3) ความเป็นชาตินิยมไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมกับ
ความขัดแย้งภายในกลุ่ม

NIRAMON KLADSOMBOON : THE EFFECT OF STEREOTYPE
TOWARDS THE INTRA-GROUP CONFLICT AMONG CO-WORKERS IN
MANUFACTURING INDUSTRY : NAKHON RATCHASIMA PROVINCE.
THESIS ADVISOR : MULLIKA SUNGSANIT, Ph.D., 112 PP.

NATIONAL DIVERSITY/STEREOTYPE/ INTRA-GROUP CONFLICT

The research aimed to study 1) the levels of stereotype, nationalism, and intra-group conflict, 2) the effect of stereotype on intra-group conflict. And 3) The influence of nationalism on effect among stereotype and intra-group conflict. The samples were 391 Thai employees from manufacturing companies in Nakhon Ratchasima province who had interacted and worked with Cambodian co-workers. Questionnaires were used to collect the data. Percentage, Mean, Standard Deviation, Simple Regression Analysis and Hierarchical Regression Analysis were used in analyzing the data and hypotheses.

The results of this study showed that 1) Thai employees reported medium level of stereotype, low level of intra-group conflict, and high level of nationalism. 2) Stereotype has a negative effect to relationship conflict, process conflict and task conflict. These factors could explain 82.80% of variance in relationship conflict, These factors could explain 45.80% of variance in process conflict. And these factors could explain 19.90% of variance in task conflict 3) Nationalism haven't impact on the relationship between the stereotype and intra-group conflict.

School of Management Technology

Student's Signature _____

Academic Year 2014

Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งทั้งด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย จากบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้แก่ อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลืออย่างดียิ่งทั้งในด้านวิชาการ การดำเนินการวิจัยอีกทั้งยังเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ รัชฎาพร วิสุทธารกร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขที่มีประโยชน์ และทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤษฎี นิวัฒนากุล และ รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไช้มุกด์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัย และสถิติด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หนึ่งหทัย ขอผลกลาง และอาจารย์ ดร.เทพทวิ โชควสทิน ที่ให้คำปรึกษา ช่วยตรวจการใช้คำในแบบสอบถามที่ถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิทยานิพนธ์และแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนร่วมเรียนระดับปริญญาโทที่ให้ความ ช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่ให้การอบรมเลี้ยงดู และสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

นิรมล กัลป์สมบูรณ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.6 คำอธิบายคำศัพท์เฉพาะ.....	10
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 สถานการณ์เกี่ยวกับการจ้างงานและความต้องการแรงงาน ในอุตสาหกรรมการผลิต.....	13
2.2 สถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานไทย และแรงงานต่างชาติ.....	20
2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลาย.....	20
2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวม.....	29
2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม.....	34
2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเป็นชาตินิยม.....	45
2.7 กรอบแนวคิด.....	50

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
3.1	วิธีวิจัย.....	52
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3.3	ตัวแปรที่ทำการวิจัย.....	53
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.5	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	58
3.6	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์.....	68
4.3	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.....	77
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	80
5.2	อภิปรายผล.....	83
5.3	ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	86
5.4	ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป.....	87
5.5	ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้.....	88
	รายการอ้างอิง.....	89
	ภาคผนวก ก.....	97
	ภาคผนวก ข.....	106
	ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี พ.ศ. 2543.....	11
2.1 รายงานการจ้างแรงงานต่างด้าวกรณีพิเศษ ตามมติ ครม. วันที่ 15 มกราคม 2556 จังหวัดนครราชสีมา.....	18
2.2 มิติของความหลากหลาย.....	22
2.3 แนวคิดสมัยเดิมและแนวคิดสมัยใหม่ในเรื่องความขัดแย้ง.....	35
3.1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	59
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการคิดแบบเหมารวมของกลุ่มตัวอย่าง.....	68
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง.....	69
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นชาตินิยมของกลุ่มตัวอย่าง.....	69
4.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้าน ความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	70
4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงาน ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	71
4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านกระบวนการ ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	72
4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (การคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยม).....	73
4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	73
4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นเพื่อพยากรณ์ ความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	75
4.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้ง ด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทย ตามประสบการณ์มี/ไม่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชา	77
4.13 ค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทย ตามการมี/ไม่เคยประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา	78



สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	วิธีจัดการความขัดแย้ง.....39
2.2	แบบจำลองทฤษฎีเกี่ยวกับการแทรกแซงของผู้บริหาร ที่มีผลกระทบไปยังความขัดแย้งในกลุ่มงานที่มีความหลากหลาย.....41
2.3	กรอบแนวคิดผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์ผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม.....50
2.4	กรอบแนวคิดผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านงาน ผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม.....51
2.5	กรอบแนวคิดผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้ง ด้านกระบวนการผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม.....51
3.1	กรอบการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1-3.....62
3.2	สมการการถดถอย.....62
3.3	กรอบการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4-6.....63
5.1	กรอบสรุปตัวแปรที่ได้จากผลการวิจัย.....82

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ความต้องการแรงงานในช่วงปี พ.ศ. 2557-2558 เป็นช่วงที่ตลาดแรงงานไทยมีความต้องการแรงงานเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตประสพปัญหาขาดแคลนแรงงานระดับล่าง ผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (NSO: National Statistical Office) พบว่าความต้องการแรงงานเดือนเมษายน พ.ศ. 2558 สถานประกอบการมีแนวโน้มความต้องการจ้างงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปีพ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.53 โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพงานพื้นฐาน (เช่น แรงงานด้านการประกอบและแรงงานบรรจุภัณฑ์) มีความต้องการแรงงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.60 (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2558) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI: Thailand Development Research Institute) ได้คาดการณ์สาขาอุตสาหกรรมที่มีอัตราการขยายตัวสูงสุดต่อเนื่องในช่วงปี 2557-2559 ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ ขยายตัวสูงสุด รองลงมาคือ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล อุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เป็นผลจากการเติบโตทางเศรษฐกิจและการลงทุนรวมถึงการเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งทำให้สินค้าบางประเภทสามารถส่งออกไปยังกลุ่มประเทศสมาชิกได้มากขึ้น โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตจึงเร่งกำลังการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการขยายตลาดส่งออกสินค้า ในขณะที่แรงงานที่ว่างงานในตลาดแรงงานไทยในปัจจุบันมีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการแรงงานของสถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการ จึงทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานในกลุ่มแรงงานอาชีพพื้นฐานในอุตสาหกรรมการผลิต

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคุณลักษณะของแรงงานที่เข้าสู่ตลาดกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นอีกหนึ่งในสาเหตุของการขาดแคลนแรงงานในปัจจุบัน โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) ได้ศึกษาสถานการณ์และแนวโน้มความต้องการกำลังคนในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยใน 3 ปีข้างหน้า พบว่าประเทศไทยมีแนวโน้มความต้องการแรงงานเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะแรงงานในระดับล่างและกลุ่มงานช่างเทคนิค ที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอาชีวศึกษา คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 68.90 ของแรงงานทั้งหมด แต่กลุ่มผู้ว่างงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นแรงงานในระดับปริญญาตรี ทำให้โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตยังคงประสบ

ปัญหาขาดแคลนแรงงาน สืบเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องของค่านิยมการผลิตและการพัฒนา กำลังคนของไทยที่ส่วนใหญ่นิยมศึกษาในระดับปริญญาตรีซึ่งสวนทางกับความต้องการกำลังคนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2555)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเป็นอีกปัจจัยสำคัญในสาเหตุของการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในประเทศนั้น ประกอบด้วย การเจริญพันธุ์ การตาย และการย้ายถิ่นฐาน เมื่อพิจารณาทุกปัจจัยพบว่า การตายและการย้ายถิ่นฐานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรและขาดแคลนแรงงานน้อยกว่าการเจริญพันธุ์ที่ลดต่ำลง เนื่องจากคนมีแนวโน้มที่จะวางแผนควบคุมการมีบุตรเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งวิวัฒนาการทางการแพทย์ที่ช่วยให้คนอายุยืนมากขึ้น เมื่ออัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรในประเทศที่ลดต่ำลงจะทำให้มีแรงงานเข้าสู่ตลาดแรงงานไม่เพียงพอในการทดแทนแรงงานที่เกษียณอายุออกไป ถึงแม้บางสถานประกอบการจะขยายระยะเวลาเกษียณอายุเพิ่มมากขึ้น ก็ยังพบปัญหาแรงงานไม่เพียงพอกับความต้องการของสถานประกอบการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

ค่านิยมในการเลือกประกอบอาชีพอิสระที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน ทำให้แนวโน้มแรงงานในตลาดแรงงานทั้งในกลุ่มแรงงานจบใหม่และแรงงานด้านการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมให้ความสนใจและเปลี่ยนอาชีพมาทำอาชีพอิสระมากยิ่งขึ้น (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2557) ข้อมูลสถิติแรงงานไทยปี พ.ศ. 2556 พบว่าจากแรงงานไทยทั้งหมดภายในประเทศ 39 ล้านคน เป็นแรงงานในระบบ 14 ล้านคน และเป็นแรงงานนอกระบบที่ประกอบอาชีพอิสระถึง 25 ล้านคน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นอาชีพค้าขายและการบริการ เพราะค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่มีความต้องการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองโดยไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างานหรือองค์กร จึงทำให้แม้แต่ในกลุ่มแรงงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานที่มีการลาออกมาประกอบอาชีพอิสระของตนเองมากขึ้นกว่าในอดีต เพราะต้องการความเจริญก้าวหน้าในอาชีพที่ต้องการเป็นเจ้าของธุรกิจของตนเองได้ ยิ่งทำให้โรงงานอุตสาหกรรมประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานในสายการผลิตมากยิ่งขึ้น

จากสถานการณ์สาเหตุต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้สถานประกอบการพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาขาดแคลนแรงงาน แนวทางการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้แรงงานในระดับต่างจำนวนมากและขาดแคลนกำลังแรงงานจึงเป็นการจ้างแรงงานต่างด้าว (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2555) แรงงานต่างด้าวมีความสำคัญต่อตลาดแรงงาน โดยทำงานที่คนไทยไม่นิยมทำ โดยเฉพาะงานหนักประเภท 3D ได้แก่ งานสกปรก (Dirty) งานยาก (Difficult) และงานเสี่ยงอันตราย (Dangerous) โดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะงานพื้นฐานระดับต่ำเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้หรือใช้ความรู้เพียงเล็กน้อย (Low Skill) ซึ่งจุดเด่นของแรงงานต่างด้าวที่

สำคัญ คือ ความขยันอดทนในการทำงาน (อุทุมพร พลากร, ออนไลน์, 2553) เน้นใช้การทำงาน ซ้ำๆ ในการทำงาน (กฤตยา อาชวนิจกุล และ กุลภา วจนสาระ, 2552) ลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมการผลิตของไทยส่วนใหญ่ เป็นหน้าที่ในลักษณะซ้ำๆ ในลักษณะเดียวโดยมักไม่ได้ใช้ความรู้หรือทักษะเฉพาะทาง อาจมีการเรียนรู้ศัพท์ทางเทคนิคเพื่อการทำงานเพียงเล็กน้อย ส่วนใหญ่จะได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือสอบถามเกี่ยวกับงานในช่วงประชุมก่อนเริ่มงานเพียงเล็กน้อย นอกเหนือจากการประชุมมีเพียงช่วงเวลาพักเบรกที่ทำให้พนักงานมีเวลาว่างเพื่อมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

สัดส่วนจำนวนแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมากที่สุด คือแรงงานจากประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า ราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และจังหวัดอื่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานถูกกฎหมายมากที่สุด คือ จังหวัดนครราชสีมา (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2556) เพื่อตอบสนองความต้องการพนักงานในภาคการผลิตที่เพิ่มมากขึ้นจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการจ้างงานทั้งที่เป็นแรงงานต่างด้าวถูกกฎหมายที่ได้รับใบอนุญาตทำงานและแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย โดยแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการของจังหวัดนครราชสีมา มากที่สุด คือ แรงงานจากราชาอาณาจักรกัมพูชา (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา, 2556)

การที่ผู้ประกอบการหลายแห่งเริ่มจ้างแรงงานต่างชาติ ทำให้เกิดความหลากหลายของพนักงานในการทำงานร่วมกัน ความหลากหลาย (Diversity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีลักษณะเฉพาะของตนเอง และมีขีดความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกัน (สุรพงษ์ มาลี, ออนไลน์, 2555) ซึ่งความหลากหลายในองค์กรมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ความหลากหลายทางด้านอายุ เพศ อัตลักษณ์ทางเพศ ร่างกาย เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ประสิทธิภาพ ความคิด ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งความหลากหลายเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อทางบวกและลบต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะความหลากหลายทางเชื้อชาติ (National Diversity) หลายองค์กรธุรกิจมีความจำเป็นต้องให้พนักงานคนไทยและพนักงานต่างชาติทำงานร่วมกัน จึงต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในหลายด้าน ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม รูปแบบการดำเนินชีวิต หรือลักษณะการทำงาน ย่อมมีความแตกต่างหลากหลาย ต้องอาศัยการให้ข้อมูลแก่พนักงานทั้งสองกลุ่ม ซึ่งหากองค์กรไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความหลากหลายทางเชื้อชาติที่ชัดเจนเป็นระบบอาจนำมาสู่ผลกระทบต่อองค์กรได้

ความหลากหลายด้านเชื้อชาติสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งทางลบและทางบวกต่อองค์กร โดยความหลากหลายด้านเชื้อชาติ (National Diversity) เป็นความหลากหลายที่มาจากความแตกต่างทาง

เชื้อชาติในกลุ่มพนักงานขององค์กร เป็นความหลากหลายชนิดหนึ่งในกลุ่มของความหลากหลายทางสังคม (Ayub and Jehn, 2010) วชิระ ชนะบุตร (2553) เสนอว่าความหลากหลายสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของกลุ่มภายในองค์กรได้ เช่น ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน จากการแชร์ประสบการณ์ที่แตกต่างของตนเองให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดทำโครงการพิเศษหรือการมอบหมายงาน มีข้อมูลมากขึ้นที่จะช่วยให้ธุรกิจตอบโจทย์ความต้องการลูกค้า เพื่อนำมาสู่การกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรม เป็นต้น งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นผลกระทบทางบวกของความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติในองค์กร ได้แก่ การแชร์ความรู้ที่แตกต่างของตนเองให้เป็นประโยชน์สำหรับการทำงาน (Ayub and Jehn, 2006) การพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกัน การปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการลูกค้ามากยิ่งขึ้น และเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงกลุ่มผลิตภัณฑ์ บริการ และตลาดใหม่ๆ (Stone, 2002) แต่ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติสามารถส่งผลกระทบต่อทางลบต่อองค์กรได้เช่นกัน ได้แก่ ส่งผลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Ayub and Jehn, 2010) การแบ่งปันความรู้ที่ลดน้อยลง (Lauring and Selmer, 2011) ไม่มีความพยายามจะติดต่อกันร่วมกับคนต่างชาตินอกจากมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในงาน (Loosemore et al., 2011) และผลการทำงานที่ลดต่ำลง

ปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานคนไทยกับพนักงานต่างชาติ โดยมีพื้นฐานความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละเชื้อชาติที่ไม่ถูกต้องก็ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กร จากรายงานข่าวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มพนักงานคนไทย และพนักงานต่างชาติ โดยเฉพาะแรงงานจากราชอาณาจักรกัมพูชา ซึ่งเป็นแรงงานต่างชาติในกลุ่มประเทศที่เข้ามาทำงานในไทยมากที่สุด (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, ออนไลน์, 2556) เช่น ชาวคนงานชาวกัมพูชาก่อเหตุประท้วงและก่อจลาจลภายในโรงงานชำแหละไก่ เนื่องจากที่ไม่พอใจที่มีเรื่องทะเลาะวิวาทถึงขั้นชกต่อยกับคนงานชาวไทยจนบาดเจ็บทั้งสองฝ่ายโดยไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจกัน ทำให้ มีการปาก้อนหินและไม่ใส่เจ้าหน้าที่ตำรวจและรถยนต์ของตำรวจที่จอดอยู่จนเสียหายไปหลายคัน รวมถึงมีการทำลายทรัพย์สินในโรงงาน (สปริงนิวส์, ออนไลน์, 2554) แสดงให้เห็นถึงปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานไทยและแรงงานต่างชาติที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร และอคติทางลบระหว่างเชื้อชาติที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระดับกลุ่มในการทำงานร่วมกัน รวมถึงผลการดำเนินงานของกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบด้วย

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) เป็นผลกระทบจากความหลากหลายของพนักงานในองค์กร ความขัดแย้งภายในกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ความเข้ากันไม่ได้ การมีมุมมองที่ไม่สอดคล้องกันภายในกลุ่มบุคคล (Deutsch, 1973) โดยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่มนั้น

สามารถเป็นได้จากหลายเหตุปัจจัย Ayub and Jehn (2006) เชื่อว่าการรับรู้ความหลากหลายทางเชื้อชาติเป็นหนึ่งในปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อความขัดแย้งความขัดแย้งภายในกลุ่มงาน ซึ่งความขัดแย้งในค่านางานนั้นสามารถก่อให้เกิดผลดีต่อผลการทำงาน เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ เกิดรูปแบบการทำงานหรือผลงานใหม่ที่ดีขึ้น และหากเป็นความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และด้านกระบวนการสามารถส่งผลเสียต่อองค์กรได้ ซึ่งผลเสียที่อาจตามมาคือ นำไปสู่ความตึงเครียด ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรและเวลามากขึ้น ทำให้เกิดการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก มุ่งเอาชนะกันมากกว่าที่จะมองถึงผลกระทบต่อเป้าหมายของกลุ่มโดยรวม (วุฒิเลิศ เทวกุล, 2552) ซึ่งมีความสำคัญเมื่อองค์กรมีความต้องการผลงานที่มาจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยาก (Salas et al., 2008)

ความขัดแย้งภายในกลุ่มแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งกระบวนการ โดยความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือ การตระหนักถึงความเข้ากันไม่ได้ระหว่างบุคคล รวมถึงองค์ประกอบด้านอารมณ์ ซึ่งความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะเรื่องส่วนตัว เช่น ความรู้สึกตึงเครียดหรือการพูดจาเสียดสีกัน การไม่ชอบหน้ากันระหว่างสมาชิกในกลุ่มงาน ซึ่งความขัดแย้งด้านงาน จะเป็นการตระหนักถึงความแตกต่างในเรื่องของมุมมองและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับเนื้อหาของงานภายในกลุ่ม เป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องทางแนวคิดและการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งความขัดแย้งด้านงานนั้นอาจเกิดในเวลาที่กำลังปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน ซึ่งจะไม่เกี่ยวกับอารมณ์เชิงลบในเรื่องส่วนตัว ถึงแม้จะเกิดขึ้นในเวลางาน และสุดท้ายคือความขัดแย้งด้านกระบวนการ คือ การตระหนักถึงข้อถกเถียงที่เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การแบ่งหน้าที่หรือการจัดสรรทรัพยากรในองค์กร ผลงานวิจัยของ Jehn and Bendersky (2003) เชื่อว่าความขัดแย้งภายในกลุ่มที่เกิดจากความหลากหลายของพนักงานในองค์กรสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมที่ลดลง และ Chuang et al. (2004) ได้ศึกษาวิเคราะห์แนวความคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ วัฒนธรรมองค์กร และความขัดแย้งภายในกลุ่ม โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีความหลากหลายต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม และพบว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน สามารถส่งผลทางตรงต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม และยังเป็นตัวแปรปรับ (Moderator Factor) ระหว่างกลุ่มงานที่มีความหลากหลายกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านกระบวนการเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม ในขณะที่ความขัดแย้งด้านงานสามารถส่งผลได้ทั้งทางลบและทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม Jehn and Bendersky (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในกลุ่มต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม ผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ กลุ่ม

งานที่มีความหลากหลาย (Group Diversity) พบว่าความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) สามารถส่งผลกระทบได้ทั้งทางลบและทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม (Group Outcomes) ซึ่งแตกต่างจากความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ที่ส่งผลแต่ด้านลบต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม ด้าน Tekleab and Quigley (2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจต่อทีมและความปรารถนาที่จะอยู่ในทีมของพนักงาน ผ่านอิทธิพลของความหลากหลายของลักษณะบุคลิกภาพ ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อทีมและความปรารถนาที่จะอยู่ในทีมของพนักงาน

การคิดแบบเหมารวม (Stereotype) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงาน การคิดแบบเหมารวม คือ ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่น (ที่พวกเขาไม่ได้อยู่ในกลุ่มของตนเอง และคาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมที่จะปฏิบัติต่อบุคคลกลุ่มอื่น) (Brigham, 1971 อ้างถึงใน Ayub and Jehn, 2010) โดยการคิดแบบเหมารวมสามารถเป็นได้ทั้งในด้านดีและด้านไม่ดี แต่มุมมองการคิดแบบเหมารวมส่วนใหญ่ยากที่จะมีมุมมองทางบวก ส่วนใหญ่จะเข้าใจเป็นทางลบมากกว่า (ตรีเดช ไชยหา, 2552) ซึ่งการคิดแบบเหมารวมจะสามารถนำไปสู่การเกิดเป็นอคติ (Prejudice) ซึ่งหมายถึง การจัดประเภทของผู้คนหรือมนุษย์ออกเป็นกลุ่มต่างๆ บนพื้นฐานของความชอบและไม่ชอบ ซึ่งบางกรณีรุนแรงถึงขั้นเป็นความเกลียดชังเหยียดหยาม ดูถูก รังเกียจ ขยะแขยง ถือเป็นทัศนคติทางลบที่มีต่อผู้อื่น และกลายเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้อื่นในสังคม นำมาสู่การมีอคติและการเลือกปฏิบัติกับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างจากตนเอง

การคิดแบบเหมารวมในทางลบของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์กรสามารถทำให้เกิดผลทางลบต่อผลลัพธ์การทำงานและสุขภาพของพนักงาน Roberson et al. (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวมในทางลบของพนักงานที่มีผลกระทบต่อการค้นหาข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานในที่ทำงานของอุตสาหกรรมด้านสาธารณสุข โภค โดยศึกษากับคนอเมริกันที่มีเชื้อสายมาจากคนแอฟริกัน (คนผิวดำ) ที่ทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าการคิดแบบเหมารวมในทางลบนั้นมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่ำลงเนื่องจากพนักงานที่มีระดับการคิดแบบเหมารวมทางลบที่ระดับสูง ทำให้การค้นหาหรือสอบถามข้อมูลผลการทำงานของตนเองจากหัวหน้างานน้อยลง ทำให้มีข้อมูลน้อยในการนำไปปรับปรุงกระบวนการการทำงานของตนเอง ผลการทำงานจึงลดต่ำลง Cocchiara and Quick (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการคิดแบบเหมารวม และพบว่าผลกระทบเชิงลบจากการคิดเหมารวมต่อคนเชื้อชาติอื่นที่แตกต่างจากตนเองในทางลบ ในองค์กรประเทศสหรัฐอเมริกา และแสดงออกโดยการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ในที่ทำงานก่อให้เกิดความเครียด และนำไปสู่การเจ็บป่วยทางกาย

ของพนักงานชาวต่างชาติที่เป็นคนกลุ่มน้อยได้ Krieger and Sidney (1996) ได้ศึกษาข้อมูลในศูนย์พัฒนาการรักษาโรคหลอดเลือดหัวใจตีบในวัยผู้ใหญ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาเปรียบเทียบความดันโลหิตของกลุ่มคนผิวดำและคนผิวขาว พบว่าคนผิวดำจะมีความดันโลหิตสูงขึ้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์การเหยียดสีผิว และพบว่าคนกลุ่มนี้มีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจเมื่ออยู่ในสถานการณ์ของการถูกปลุกปั่นให้เกิดการเหยียดผิว ซึ่งผลกระทบของการคิดเหมารวมทางลบต่อเชื้อชาติที่แตกต่าง และความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ท้ายที่สุดอาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเช่นกัน

ความเป็นชาตินิยม (Nationalism) ของคนในองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่นักวิชาการชี้ว่ามีผลกระทบต่อความขัดแย้งในกลุ่มงาน ความเป็นชาตินิยม หมายถึงทัศนคติที่มีต่อคนในกลุ่มชนชาติของตนเองและรวมถึงทัศนคติที่มีต่อกลุ่มชนชาติอื่น โดยจะมีทัศนคติว่าชนชาติตนเองอยู่เหนือกว่าชนชาติอื่นๆ ภายในกลุ่มงานที่มีความหลากหลาย (Ayub and Jehn, 2006) ซึ่งความเป็นชาตินิยมเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงการจัดอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) ที่ของกลุ่มตนเองแต่ยังแสดงให้เห็นถึงการระบุตัวตนที่มีต่อคู่ปฏิสัมพันธ์ด้วย (Ayub and Jehn, 2010) Dekker et al. (2003) ได้ศึกษารวบรวมงานวิจัยและสร้างกรอบแนวคิดของความเป็นชาตินิยม โดยได้สรุปว่าความเป็นชาตินิยมนั้นมาจากการรวมกันทั้งความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อชาติของตนเอง และทัศนคติเชิงลบที่มีต่อคนชนชาติอื่นที่แตกต่างจากกลุ่มชนชาติตนเอง ความเป็นชาตินิยมถูกนำมาทำการศึกษาในงานวิจัยของ Ayub and Jehn (2010) เกี่ยวกับอิทธิพลของชาตินิยมซึ่งเป็นตัวแปรปรับ (Moderating Factor) ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางเชื้อชาติและความขัดแย้งภายในกลุ่ม ซึ่งวัดความเป็นชาตินิยมจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติของสมาชิกในกลุ่มชาตินิยมเกี่ยวกับความโอเนียงเข้าหาคนกลุ่มหลัก (National Preference) และการมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่มในทางลบ (Nationalistic Derogation) โดยผลการศึกษาพบว่าความหลากหลายทางเชื้อชาติมีแนวโน้มที่นำไปสู่ความขัดแย้งทั้งด้านงานและด้านความสัมพันธ์และเมื่อสมาชิกกลุ่มหลักมีพื้นฐานความป็นชาตินิยม คือมีทัศนคติต่อคนเชื้อชาติอื่นที่แตกต่างจากตนเองในทางลบและการลำเอียงเข้าข้างคนเชื้อชาติเดียวกับตนเองมากกว่า ซึ่งการตั้งตนเป็นคนกลุ่มหลักมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มน้อยกว่า อิทธิพลที่มาจากกรณีมุมมองต่อคนกลุ่มนอกที่มีความแตกต่างในทางลบอีกด้วย

ความจำเป็นในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานคนไทยและพนักงานต่างชาติที่มาจากความต้องการพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นในประเทศไทย รวมทั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่กำลังจะเริ่มต้นขึ้น ทำให้นักวิชาการและกลุ่มนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ความสนใจมากขึ้นกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานคนไทยกับพนักงานต่างชาติที่ต้องใช้ชีวิตร่วมกันในสังคม

(วีระศักดิ์ นาทะสิริ, 2557) รวมถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์สาเหตุของ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานที่ชัดเจน การนำเสนอบทความปัญหาความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นการรายงานข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์การทะเลาะวิวาทระหว่างแรงงานไทยและแรงงานจาก ประเทศเพื่อนบ้านผ่านทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์รายงาน ข่าวบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในบางกรณีอาจมีความคิดเห็น จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้ง แต่ยังไม่พบ งานวิจัยในประเทศไทยที่ทำการศึกษาค้นคว้าสาเหตุของความขัดแย้งในกลุ่มพนักงานที่มีความ หลากหลายทางเชื้อชาติ ว่าแท้จริงแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับการคิดแบบเหมารวม ของคนไทยต่อคนชาติอื่นหรือไม่ คนไทยมีความเป็นชาตินิยมอยู่ในระดับใด และมีผลต่อความ ขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และด้านกระบวนการในกลุ่มการทำงานหรือไม่ โดยงานศึกษาวิจัยในต่างประเทศพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวมในทางลบว่ามีผล ต่อผลการทำงานที่ลดต่ำลง และการรับรู้ความหลากหลายมีผลต่อความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่ง ได้รับอิทธิพลจากความเป็นชาตินิยมเป็นตัวแปรปรับ การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปคำถามงานวิจัยได้ ดังนี้ 1) ระดับของการคิดแบบเหมารวม ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความเป็นชาตินิยมของพนักงานคนไทยอยู่ในระดับใด 2) การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อ ความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในระดับใด และ 3) ปัจจัยด้านความเป็นชาตินิยมมีอิทธิพลต่อ ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภทหรือไม่

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความ ขัดแย้งภายในกลุ่มและอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมเป็นตัวแปรปรับต่อความสัมพันธ์ดังกล่าวของ พนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีพบว่ามี ความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตสูงและมีความจำเป็นในการพึ่งพาแรงงานต่างชาติ จำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานจากราชอาณาจักรกัมพูชา ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการความหลากหลายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายและ แนวทางในการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางเชื้อชาติ ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของการ ดำเนินงานและสร้างความสามารถทางการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ แต่ละองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม การรับรู้ระดับความ ขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

1.2.2 เพื่อศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 2 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 3 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 4 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมติฐานที่ 5 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมติฐานที่ 6 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการศึกษาในกลุ่มพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการทำงาน โดยองค์กรอุตสาหกรรมผลิตนี้จะเป็นองค์กร ตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อพนักงานคนกัมพูชา โดยมีระยะเวลาในการศึกษาประมาณเดือน มีนาคม 2557 ถึง ตุลาคม 2557

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม ระดับความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัด นครราชสีมา

1.5.2 ได้ทราบถึงผลกระทบของการคิดแบบเหมารวม ความเป็นชาตินิยมต่อความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัด นครราชสีมา

1.5.3 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนในการป้องกันหรือการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากอคติความแตกต่างทางเชื้อชาติของพนักงานในองค์กร ช่วยให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และศักยภาพการทำงานที่ดีขึ้น

1.6 คำอธิบายคำศัพท์เฉพาะ

อุตสาหกรรมด้านการผลิต หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งการผลิตในที่นี้เป็นการเปลี่ยนแปลงวัตถุหรือส่วนประกอบของวัตถุทั้งในทางเคมีและในทางกายภาพให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ โดยไม่คำนึงเกี่ยวกับชิ้นงานนั้นทำด้วยเครื่องจักรหรือมือ ทำในโรงงาน ทำในเคหสถาน หรือผลิตภัณฑ์นั้นจะสามารถนำมาขายส่งหรือขายปลีก

พนักงานคนไทย หมายถึง ลูกจ้างตามกฎหมายแรงงานที่มีเชื้อชาติไทย ซึ่งได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับองค์กร โดยได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายขององค์กร

พนักงานคนกัมพูชา หมายถึง บุคคลที่มีเชื้อชาติกัมพูชา ซึ่งจะถูกว่าจ้างให้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยได้รับค่าตอบแทนตามเงื่อนไขที่ตกลงระหว่างพนักงานและนายจ้าง

ธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง ธุรกิจการผลิตสินค้า การค้าส่ง การค้าปลีก และการให้บริการ หรือกิจการอื่นที่กำหนดการจัดจ้างและมูลค่าถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางออกตามมาตรา 4 กฎกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลาง ปี พ.ศ. 2543

ตารางที่ 1.1 การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี พ.ศ. 2543

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)	จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
กิจการผลิตสินค้า	51-200	51-200
กิจการค้าส่ง	26-50	51-100
กิจการค้าปลีก	16-30	31-60
กิจการให้บริการ	51-200	51-200

ที่มา: กรมสรรพากร, ออนไลน์, 2555

การคิดแบบเหมารวม (Stereotype) หมายถึง คตินิยมหรือทัศนคติของสังคมทั่วไปที่มีต่อกลุ่มอื่น ชาติอื่น หรือลักษณะของบุคคลบางประเภท โดยมีพื้นฐานมาจากการสรุปจากข้อสมมุติพื้นฐานที่มีแนวโน้มจากมุมมองหรือความคิดเห็นของบุคคล เกิดขึ้นจากความคิดที่คุ้นเคยทางวัฒนธรรม เช่น จากพฤติกรรมบางอย่าง หรือลักษณะพิเศษอันแตกต่างจากผู้อื่น อาจจะเป็นได้ทั้งด้านดีและไม่ดี

ความหลากหลายทางเชื้อชาติ (National Diversity) หมายถึง ความหลากหลายที่มาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติในกลุ่มพนักงานขององค์กรที่มีการทำงานร่วมกัน

ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง สภาพที่มีความคิดเห็น หรือความเชื่อที่ไม่ตรงกันในการทำงาน ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจ หรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ซึ่งความขัดแย้งสามารถเป็นทั้งประโยชน์และโทษให้กับองค์กร

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เฉพาะเจาะจงว่าเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของกลุ่มหรือทีมที่มีการแบ่งปันเป้าหมาย ความสนใจ หรือลักษณะอื่นๆ ร่วมกัน ที่อาจสามารถแสดงออกโดยการขัดแย้งทางคำพูดหรือการกระทำระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับไม่ลงรอยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความไม่พอใจส่วนตัวของสมาชิกในกลุ่ม

ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งในหมู่สมาชิกในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระเป้าหมายของงาน รวมทั้งความแตกต่างด้านมุมมอง ไอเดีย และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากข้อถกเถียงที่เกี่ยวกับแง่มุมของวิธีการทำงานว่าจะทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และการจัดสรรทรัพยากรในองค์กร

ความเป็นชาตินิยม (Nationalism) หมายถึง ทศนคติส่วนบุคคลที่มองว่าชาติของตนมีความเหนือกว่าชาติอื่นๆ บนพื้นฐานของความนิยมต่อเอกลักษณ์ความเป็นชาติของตนเองและรวมถึงความหรือลำเอียงของคนต่อชาติที่มีความแตกต่างจากตนเองในมุมมองทางลบหรือทำให้เสียหาย



บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มและอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมในฐานะตัวแปรปรับต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่ศึกษาดังนี้

1. สถานการณ์เกี่ยวกับการจ้างงานและความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิต
2. สถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานต่างชาติ
3. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลาย
4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวม
5. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม
6. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเป็นชาตินิยม
7. กรอบแนวคิด

2.1 สถานการณ์เกี่ยวกับการจ้างงานและความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิต

ความต้องการแรงงานในประเทศไทยที่เพิ่มสูงขึ้นอันเนื่องมาจากการพัฒนาด้านการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมการผลิตทำให้ความต้องการแรงงานเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะแรงงานในกลุ่มอาชีพงานด้านพื้นฐานยังคงเป็นแรงงานที่มีความต้องการจากสถานประกอบการสูงสุด ข้อมูลความต้องการแรงงานในเดือนเมษายนปี พ.ศ. 2558 (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2558) พบว่ามีหลายสถานประกอบการในประเทศไทยแจ้งความต้องการแรงงานมายังกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานกว่าจำนวน 38,103 อัตรา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดือนเมษายนของปี 2557 พบว่ามีความต้องการแรงงานเพิ่มสูงขึ้นกว่า 1,999 อัตรา หรือเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 5.53 อีกทั้งหากพิจารณาความต้องการแรงงานจำแนกตามประเภทอาชีพ ยังพบว่าอาชีพงานด้านพื้นฐาน (ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มแรงงานด้านการประกอบหรือแรงงานบรรจุภัณฑ์) เป็นกลุ่มอาชีพที่พบว่ามีความต้องการแรงงานสูงที่สุดจำนวนกว่า 12,425 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้าและตลาด ร้อยละ 19.67 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการแรงงานส่วนใหญ่ในปัจจุบันที่กำลังขาดแคลน

ของตลาดแรงงานยังคงเป็นแรงงานในกลุ่มที่อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของการค้าและการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area: AFTA) มีผลให้สินค้าบางประเภทที่ผลิตในประเทศไทยสามารถส่งออกไปยังกลุ่มประเทศสมาชิกได้มากขึ้น ภายใต้กรอบความตกลงสำหรับการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญใน 9 สาขาหลัก ได้แก่ เกษตร ประมง ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาสุขภาพ อันประกอบด้วยกลุ่มประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย กัมพูชา อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ มาเลเซีย ลาว พม่า และเวียดนาม (กรมการค้าต่างประเทศ, 2554) องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมจึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพและกำลังการผลิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงว่าความต้องการแรงงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไป

ในขณะที่ความต้องการแรงงานโดยเฉพาะแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนแรงงานที่ทำงานด้านการผลิตในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการ เมื่อกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตที่มีการจ้างงานมากที่สุดและเป็นอุตสาหกรรมใช้แรงงานแบบเข้มข้น (Labor Intensive) ทำให้คุณสมบัติที่สถานประกอบการต้องการคือแรงงานที่มีการศึกษาไม่สูงนัก ส่วนใหญ่ต้องการเพียงจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด อีกทั้งยังไม่จำเป็นต้องเคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน เมื่อเปรียบเทียบความต้องการแรงงานกับข้อมูลแรงงานที่ยังว่างงานในปัจจุบันไม่สอดคล้องกันในเรื่องของระดับความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงาน อันเนื่องมาจากแรงงานในประเทศจำนวนมากมีค่านิยมความต้องงานอาชีพที่มีสภาพการทำงานที่ดี มีความท้าทายในการใช้ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า มีสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ดีกว่าในการดำเนินชีวิต ทำให้ในภาคการจ้างงานแรงงานระดับพื้นฐานจึงประสบกับภาวะขาดแคลนแรงงานกลุ่มงานพื้นฐานระดับล่าง

ปัญหาขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในประเทศไทย มาจากหลายสาเหตุโดยพบว่า 3 สาเหตุหลัก ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงวัย และ 2) ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคุณลักษณะของแรงงานที่เข้าสู่ตลาดกับความต้องการของตลาดแรงงาน 3) ค่านิยมในการเลือกประกอบอาชีพอิสระที่เพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงวัย (Aging Society) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อขาดแคลนแรงงานในตลาดแรงงาน ข้อมูลโครงสร้างประชากรตามกลุ่มอายุในปี 2556 พบว่าประเทศไทยมีสัดส่วนผู้มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 12.50 และมีผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 65 ปี ถึง

ร้อยละ 9.9 ของประชากรทั้งหมดภายในประเทศ ซึ่งหมายความว่าประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสาเหตุของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมาจากหลายปัจจัย ได้แก่ การลดลงของภาวะการเจริญพันธุ์ของประชากรในประเทศอย่างรวดเร็ว ทำให้มีเด็กเกิดใหม่น้อยลง เพราะ ค่านิยมของคนไทยในปัจจุบันมีการวางแผนครอบครัวที่รอบคอบมากยิ่งขึ้น รวมถึงปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีการคุมกำเนิดที่มีประสิทธิภาพ นโยบายประชากร เศรษฐกิจ สัมคม วัฒนธรรม และเหตุการณ์ทางการเมือง ที่ทำให้คนรุ่นใหม่วางแผนการมีบุตรมากขึ้น นอกเหนือจากการลดลงของภาวะการเจริญพันธุ์ของประชากร ยังพบว่าประชากรไทยมีอายุยืนยาวขึ้น เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากความรู้และเทคโนโลยีด้านการดูแลสุขภาพที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นมาโดยตลอด

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคุณลักษณะของแรงงานที่เข้าสู่ตลาดกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นผลมาจากแรงงานในประเทศส่วนใหญ่มีสัดส่วนการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงที่สุด จึงทำให้แรงงานที่ว่างงานส่วนใหญ่นิยมมองหาสถานประกอบการที่มีสภาพการทำงานที่ดี สามารถเรียนรู้ประสบการณ์และใช้ทักษะความรู้สูงขึ้น เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะธุรกิจกลุ่มการให้บริการ เช่น การท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มกิจการที่สามารถให้ค่าตอบแทนสูงและเป็นที่ยอมรับกว่าการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของไทย ข้อมูลการประมาณจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในประเทศไทยจำแนกตามระดับการศึกษาในปี พ.ศ. 2555-2558 พบว่าแต่ละปีสถาบันการศึกษาภายในประเทศไทยในระดับต่างๆ สามารถผลิตผู้จบการศึกษาในทุกระดับรวมประมาณ 1.5 ล้านคน ซึ่งสูงกว่าความต้องการจ้างงานของสถานประกอบการ แต่ในจำนวนผู้ที่สำเร็จการศึกษาเหล่านี้ที่พร้อมจะเข้าสู่ตลาดแรงงานในแต่ละปีมีเพียงปีละประมาณ 3.6 แสนคนเท่านั้น อีกทั้งยังคำนิยมการเลือกเรียนสายสามัญมากกว่าการเรียนสายอาชีพศึกษาทำให้งานในสายช่างหรือสายงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีไม่เพียงพอต่อความต้องการแรงงานในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

ทัศนคติทางลบของแรงงานคนไทยต่อการทำงานในระบบที่ใช้ทักษะความรู้ต่ำทำให้แรงงานรุ่นใหม่ในปัจจุบันให้ความสนใจในการประกอบอาชีพอิสระเพิ่มมากขึ้น (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2557) จากข้อมูลสถิติแรงงานคนไทยในปี พ.ศ. 2556 พบว่ามีแรงงานในระบบทั้งสิ้น 14 ล้านคนแต่มีความน่าสนใจที่แรงงานนอกระบบมีสูงถึง 25 ล้านคนจากแรงงานทั้งหมด 39 ล้านคน ซึ่งเพิ่มสูงขึ้นจากในอดีตและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพค้าขายหรือบริการต่างๆ โดยได้รับความสนใจจากนักศึกษาจบใหม่และผู้ว่างงานที่มีค่านิยมในการประกอบอาชีพที่สามารถพึ่งพาความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ และไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน โดยผู้ที่หันมาประกอบอาชีพอิสระส่วนใหญ่ย้ายมาจาก

การทำงานในด้านอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด อีกทั้งและมีความเชื่อว่าในอนาคตสามารถสร้างกำไรเพื่อพัฒนาธุรกิจของตนเอง และไม่คิดจะเปลี่ยนอาชีพ จากค่านิยมและสภาพแวดล้อมในปัจจุบันทำให้ตลาดแรงงานในประเทศไทยขาดแคลนแรงงานในด้านการผลิตในอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก สถานประกอบการหลายแห่งจึงมองทางเลือกอย่างการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเพื่อตอบสนองความต้องการแรงงานการผลิตในภาคอุตสาหกรรม

ปัญหาขาดแคลนแรงงานในตลาดแรงงานทำให้ผู้ประกอบการใช้ทางเลือกในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในกลุ่มอาชีพที่คนไทยไม่นิยมทำ โดยเฉพาะงานหนักประเภท 3D ได้แก่ งานสกปรก (Dirty) งานยาก (Difficult) และงานเสี่ยงอันตราย (Dangerous) ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การเกษตรและประมง จะเป็นลักษณะงานพื้นฐานระดับล่าง เป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้หรือใช้ความรู้เพียงเล็กน้อย (Low Skill) จะเน้นใช้กำลังกายทำงานซ้ำๆ ในการทำงาน (กฤตยา อาชวนิจกุล และ กุฎภา วจนสาระ, 2552) ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2558 พบว่าแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้าทำงานในประเทศไทยมีทั้งสิ้นกว่า 1.50 ล้านคน ซึ่งประเภทงานที่คนกลุ่มนี้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำงานมากที่สุด คือกลุ่มงานกรรมกร โดยสัดส่วนจำนวนแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมากที่สุด คือแรงงานที่มาจากจากประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า ราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว, 2558) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานถูกกฎหมายมากที่สุด เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองการเจริญเติบโตในภาคอุตสาหกรรมทางการผลิต ทำให้ผู้ประกอบการภายในจังหวัดต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวทั้งแบบถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย เพื่อรองรับกำลังการผลิตที่กำลังเติบโต โดยพบว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการของจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด คือ แรงงานจากราชาอาณาจักรกัมพูชา โดยส่วนใหญ่แรงงานที่มาจากราชอาณาจักรกัมพูชาเข้ามาทำงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและกิจการก่อสร้าง (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2556)

2.1.1 ลักษณะงานของแรงงานต่างชาติในอุตสาหกรรมการผลิต

จากความต้องการแรงงานของสถานประกอบการที่ไม่เพียงพอในอุตสาหกรรมการผลิต ทำให้โรงงานอุตสาหกรรมมีการจ้างงานที่เป็นแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานร่วมกับแรงงานคนไทยในสายการผลิต บางสถานประกอบการมีการแยกส่วนงานของพนักงานคนไทยกับพนักงานคนต่างชาติ แต่ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในกลุ่มแรงงานคนไทยที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงานร่วมกับแรงงานคนกัมพูชา โดยลักษณะงานในการทำงานในสายการผลิตจะมีทั้งแรงงานคนไทยและแรงงานคนกัมพูชาทำงานปะปนกันในสายงานการผลิตส่วนต่างๆ แต่การ

ทำงานมักจะเป็นหน้าที่ในลักษณะเดิมๆ ที่มักไม่ได้ใช้ความรู้หรือทักษะเฉพาะทาง หรือแม้แต่ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษก็มีการใช้ภาษาน้อยหรือไม่ได้ใช้เลย แต่อาจมีการเรียนรู้ศัพท์เฉพาะทางเทคนิคที่ใช้ในการผลิตบางคำซึ่งมักได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน ระบบการทำงานมักเป็นการยืนทำงานติดต่อกันนานๆ 2-3 ชั่วโมงจึงได้พักผ่อนในช่วงเวลาพัก ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงานมีน้อยมาก เนื่องจากแต่ละคนมักให้ความสนใจรับผิดชอบงานในส่วนของตนเองเท่านั้น ถึงแม้ส่วนใหญ่จะมีการประชุมกำหนดการแบ่งภาระงานจากหัวหน้าในทุกวันก่อนเริ่มงาน แต่มักจะใช้เวลาช่วงเวลานั้นๆ ในการชี้แจงรายละเอียดงาน พนักงานส่วนใหญ่รับทราบการแบ่งหน้าที่งาน อาจมีการพูดคุยเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่งาน แต่มักไม่มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากการสอบถามเพื่อความเข้าใจให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องเท่านั้น ในส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในขณะปฏิบัติงานมักมีปฏิสัมพันธ์กันน้อย ส่วนใหญ่มักมีการพูดคุยกันในช่วงเวลาพักระหว่างการทำงานเท่านั้น



ตารางที่ 2.1 รายงานการจ้างแรงงานต่างด้าวกรณีพิเศษ ตามมติ ครม. วันที่ 15 มกราคม 2556 จังหวัดนครราชสีมา

ที่	ประเภทกิจการ	จำนวน นายจ้าง	พม่า			ลาว			กัมพูชา			รวมแรงงานต่างด้าว		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ประมง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ต่อเนื่องประมงทะเล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	เกษตรและปศุสัตว์	292	75	50	125	155	117	272	439	308	747	669	475	1,144
4	กิจการก่อสร้าง	82	67	32	99	81	56	137	227	127	354	375	215	590
5	กิจการต่อเนื่องการเกษตร	17	4	3	7	41	38	79	24	17	41	69	58	127
6	ต่อเนื่องปศุสัตว์โรงฆ่าสัตว์ชำแหละ	3	-	-	-	1	-	1	4	4	8	5	4	9
7	กิจการรีไซเคิล	20	4	1	5	16	11	27	57	55	112	77	67	144
8	เหมืองแร่และเหมืองหิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	จำหน่ายผลิตภัณฑ์โลหะ	3	2	-	2	-	-	-	9	4	13	11	4	15
10	จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	76	27	14	41	71	82	153	40	33	73	138	129	267
11	ผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากดิน	3	1	1	2	-	-	-	4	2	6	5	3	8
12	ผลิตหรือจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	39	41	16	57	36	11	47	47	24	71	124	51	175
13	แปรรูปหิน	48	29	15	44	25	24	49	136	32	168	190	71	261
14	ผลิตหรือจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูป	4				2	4	6	3		3	5	4	9
15	ผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลาสติก	7	23	21	44	6	3	9	-	-	-	29	24	53

ที่มา: สำนักงาน จัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 ถึง 13 เมษายน 2556

ตารางที่ 2.1 รายงานการจ้างแรงงานต่างด้าวกรณีพิเศษ ตามมติ ครม. วันที่ 15 มกราคม 2556 จังหวัดนครราชสีมา (ต่อ)

ที่	ประเภทกิจการ	จำนวน นายจ้าง	พม่า			ลาว			กัมพูชา			รวมแรงงานต่างด้าว		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
16	ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1
17	ขนถ่ายสินค้าทางบก ทางน้ำ คลังสินค้า	2	-	-	-	-	-	-	2	-	2	2	-	2
18	ค้าส่ง ค้าปลีก แผงลอย	39	10	4	14	35	15	50	32	14	46	77	33	110
19	อู่ซ่อมรถ สังกัดนิติ	12	1	2	3	9	8	17	3	2	5	13	12	25
20	สถานีบริการน้ำมัน แก๊ส เชื้อเพลิง	13	3	1	4	18	13	31	4	5	9	25	19	44
21	สถานศึกษา มูลนิธิ สมาคม สถานพยาบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	การให้บริการต่างๆ	33	12	10	22	12	19	31	30	28	58	54	57	111
23	งานรับใช้ในบ้าน	97	7	22	29	15	56	71	4	19	23	26	97	123
รวม		791	306	192	498	524	457	981	1,065	674	1,739	1,895	1,323	3,218

ที่มา: สำนักงาน จัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 ถึง 13 เมษายน 2556

2.2 สถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานต่างชาติ

สถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานคนต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย มีการนำเสนอผ่านสื่อและบทความต่างๆ มาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะปัญหาทะเลาะเบาะแว้งระหว่างพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ที่เป็นธุรกิจที่ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ในการดำเนินกิจการซึ่งมักพบเห็นการนำเสนอข่าวของสื่อเกี่ยวกับการทะเลาะวิวาทระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานคนต่างชาติอยู่บ่อยครั้ง ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่มีแรงงานคนกัมพูชากว่า 700 คน ก่อเหตุจลาจลในโรงงานการผลิตแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีแรงงานคนไทยและแรงงานคนกัมพูชาได้ทะเลาะวิวาทกันอย่างรุนแรง ทำให้ทางแรงงานคนกัมพูชาไม่พอใจมาก และได้รวมตัวกันกว่า 700 คนออกมาขว้างปาก้อนหินใส่เพื่อต่อต้านแรงงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ตำรวจในที่เกิดเหตุบริเวณที่พักของโรงงาน พร้อมทั้งยังทำลายทรัพย์สินของโรงงานและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ตำรวจจนก่อให้เกิดความเสียหายต่อการผลิตและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างมาก ทางองค์กรจึงเลิกจ้างผู้ก่อเหตุทั้งแรงงานคนกัมพูชาและไทย เพื่อไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่พนักงานคนอื่นๆ ต่อไป (ผู้จัดการออนไลน์, 2554)

จังหวัดนครราชสีมาเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีทะเลาะวิวาทระหว่างแรงงานคนไทยกับแรงงานคนกัมพูชา โดยแรงงานคนไทยเกือบ 10 คน ได้พกอาวุธและรวมตัวกันเพื่อเข้าไปรุมทำร้ายร่างกายแรงงานก่อสร้างคนกัมพูชาได้รับบาดเจ็บสาหัส ซึ่งการทะเลาะวิวาทที่เกิดขึ้นถึงแม้จะเกิดเหตุการณ์นอกเหนือเวลาทำงาน หรือสาเหตุของการทะเลาะวิวาทจะมาจากเรื่องส่วนตัว แต่ย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจในทางลบ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในการทำงาน ซึ่งนอกเหนือจากความขัดแย้งระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานต่างด้าวทั้งในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาและในเขตพื้นที่อื่นๆ จะพบว่ามีการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างแรงงานคนไทยและแรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบไม่ใช่เพียงชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของสถานประกอบการ แต่ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อธุรกิจอันเนื่องมาจากประสิทธิภาพการทำงานที่ลดต่ำลงของพนักงาน (มติชนออนไลน์, 2557)

2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลาย

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความหลากหลาย

ในปัจจุบันแนวความคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางพัฒนาองค์กร โดยแสดงให้เห็นว่ามนุษย์เปรียบเสมือนกลไกหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และด้วยนโยบายที่ก้าวสู่ความเป็นสากลไม่ว่าส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลกระทบให้องค์กรเปิดโอกาสให้คนต่างชาติเข้ามามีบทบาทหรือเป็นส่วนหนึ่งใน

การพัฒนาศักยภาพทั้งทางด้านการพัฒนาทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ เทคโนโลยี และแนวความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่าองค์กรในปัจจุบันหลีกเลี่ยงความหลากหลายของพนักงานได้ยาก ซึ่งประเด็นด้านความหลากหลายนี้แบ่งออกได้หลายมิติ ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะศึกษา ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งทางลบและทางบวกต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ในปัจจุบันการจัดการความหลากหลายในองค์กรถูกนำมาปรับใช้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาแรงงานที่เกิดขึ้น ในขณะที่ยังมีอีกหลายองค์กรที่ผู้บริหารอาจมองข้ามในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจแก่พนักงานในการเตรียมความพร้อมในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาจากความหลากหลายที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3.2 ความหมายของความหลากหลาย

Certo (1996) ให้ความหมายว่า ความหลากหลาย คือ ลักษณะที่มีความเฉพาะในระดับบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านอัตลักษณ์และประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันในสังคม

Triandis (1995) ให้ความหมายว่า ความหลากหลาย คือ โครงสร้างทางสังคมซึ่งมีความเป็นพลวัตหรือมีการเคลื่อนไหว ซึ่งพบในธรรมชาติมากกว่าหนึ่งรูปแบบ และได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

Young (1990) ให้ความหมายว่า ความหลากหลาย คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งแบ่งแยกออกจากกันอย่างสิ้นเชิงโดยมีเกณฑ์แบ่งออกจากกันตามลักษณะที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อตัวตนและวิถีชีวิตของบุคคลนั้น

O'Reilly et al. (1998) ให้ความหมายว่า ความหลากหลาย คือ ปรากฏการณ์หรือข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นความคิดส่วนบุคคล ที่ถูกสร้างโดยสมาชิกในกลุ่มของตนเองที่อยู่บนพื้นฐานของอัตลักษณ์ทางสังคมที่แตกต่างกัน ที่มีต่อกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างจากกลุ่มของตนเอง ซึ่งกลุ่มที่มีความหลากหลายจะประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันบนพื้นฐานจากอัตลักษณ์ทางสังคมที่แตกต่างกันของพวกเขา

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความหลากหลาย คือ โครงสร้างทางสังคมที่ประกอบด้วยกลุ่มที่ลักษณะทางอัตลักษณ์และประสบการณ์มีความแตกต่างกันหนึ่ง ซึ่งมีเกณฑ์ในการแบ่งแยกความหลากหลายได้หลายเกณฑ์ ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านที่ต้องการศึกษา

2.3.3 มิติของความหลากหลาย

การแบ่งประเภทของความหลากหลายของคนในกลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติปฐมภูมิ มิติทุติยภูมิ และ มิติตติยภูมิ โดยใช้ลักษณะทางสังคมและลักษณะทางประชากรในการแบ่งกลุ่ม (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2550) ดังต่อไปนี้

มิติปฐมภูมิ (Primary Dimensions) คือ มิติของความหลากหลายที่มาจากภาพลักษณ์พื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของบุคคล เช่นเดียวกับมุมมองของบุคคลทั่วไปที่มีต่อบุคคล อีกทั้งมิติปฐมภูมิยังเป็นมิติที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มในการทำงานและในสังคมทั่วไปมากที่สุด

มิติทุติยภูมิ (Secondary Dimensions) คือ มิติความหลากหลายที่มองเห็นได้น้อยกว่ามิติปฐมภูมิ เป็นมิติที่มีอิทธิพลต่อเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ซึ่งทำให้มิติด้านปฐมภูมิมีความละเอียดลึกซึ้งมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความเคารพในตนเองและการระบุตัวตนของบุคคลนั้นๆ ด้วย

มิติตติยภูมิ (Tertiary Dimensions) คือ มิติที่มักเป็นแกนหลักในการระบุตัวตนในระดับบุคคลที่อยู่ในระดับลึก เป็นความหลากหลายในมิติที่ให้รายละเอียดเจาะลึกลงไปในด้านทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้สึก ซึ่งมักไม่ค่อยได้รับการเป็นที่ยอมรับในสังคม

ตารางที่ 2.2 มิติของความหลากหลาย

มิติปฐมภูมิ (Primary Dimensions)	มิติทุติยภูมิ (Secondary Dimensions)	มิติตติยภูมิ (Tertiary Dimensions)
เชื้อชาติ (Race) ชาติพันธุ์ (Ethnicity) เพศ (Gender) อายุ (Age) การไร้ความสามารถ (Disability)	ศาสนา (Religion) วัฒนธรรม (Culture) รสนิยมทางเพศ (Sexual Orientation) สไตล์การคิด (Thinking Style) ต้นกำเนิดทางภูมิศาสตร์ (Geographic Origin) สถานะครอบครัว (Family Status) รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic Status) การวางแนวทางทางการเมือง (Political Orientation) ประสบการณ์ทำงาน (Work Experience) การศึกษา (Education) ภาษา (Language) สัญชาติ (Nationality)	ความเชื่อ (Beliefs) สมมติฐาน (Assumptions) การรับรู้ (Perceptions) ทัศนคติ (Attitudes) ความรู้สึก (Feelings) คุณค่า (Values) บรรทัดฐานกลุ่ม (Group Norms)

ที่มา : ชัยเสถียร พรหมศรี, 2550

2.3.4 ผลกระทบของความหลากหลายในองค์กร

2.3.4.1 ผลกระทบของความหลากหลายในทางลบ

- ความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น
- อัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น
- ความน่าเชื่อถือลดน้อยลง
- ความพึงพอใจในการทำงานลดน้อยลง
- ความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
- อัตราการขาดงานหรือขาดการเข้าร่วมประชุมเพิ่มมากขึ้น
- มีปัญหาหรือความยากลำบากในการสื่อสารกันเพิ่มมากขึ้น

2.3.4.2 ผลกระทบของความหลากหลายในทางบวก

- เพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน
- เพิ่มผลิตผลการทำงานของพนักงานจากความรู้พิเศษเพิ่มเติม
- เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์กร
- สร้างสภาพแวดล้อมให้พนักงานทุกคนได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่
- ลดปัญหาข้อร้องเรียนในที่ทำงาน
- สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้นจากการได้รับมุมมองที่หลากหลายในการแก้ปัญหา
- ความคิดสร้างสรรค์ดีขึ้น
- มีข้อมูลมากขึ้น ที่จะช่วยให้ธุรกิจตอบ โจทย์ความต้องการลูกค้า

Stone (2002) กล่าวว่า องค์กรจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการที่มีความหลากหลายของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้เพราะความหลากหลายของพนักงานดังกล่าวจะสร้างโอกาสให้กับองค์กรในเรื่องในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน
- 2) การปรับเปลี่ยนวิธีการและสถานที่ทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความปลอดภัยในการทำงาน
- 3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
- 4) ความสามารถเข้าถึงกลุ่มผลิตภัณฑ์ บริการและตลาดใหม่ๆ

Certo (1996) ได้กล่าวถึง ข้อได้เปรียบและประโยชน์ของการมีความหลากหลายในองค์กรว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการสามารถมองหาพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่นได้มากขึ้นในองค์กรที่มีพนักงานที่หลากหลาย ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข้อมูลที่กว้างขวางมากขึ้นในการตัดสินใจระบบงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพที่ดี ดังต่อไปนี้

1) การดึงดูดและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กรธุรกิจ เนื่องจากผู้บริหารในปัจจุบันต้องมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องมีการตัดสินใจในการบริหารงานต่างๆ อย่างรอบคอบและตอบโต้ภัยกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันที่มีความหลากหลายและแตกต่าง ซึ่งองค์กรที่มีการทำงานร่วมกันของพนักงานที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติจะช่วยให้ได้รับข้อมูลที่แปลกใหม่ช่วยในการตัดสินใจในการบริหารงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ในส่วนของการพัฒนาและปรับปรุงความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ ทั้งในส่วนของการสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรมทักษะแก่พนักงาน เพื่อให้มีทักษะความรู้สามารถตัดสินใจและปฏิบัติงานท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ของพนักงานที่มาจากหลายเชื้อชาติมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

3) การเพิ่มประสิทธิภาพ ผลการผลิตและนวัตกรรมใหม่ๆ อันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ จากหลากหลายพื้นที่ที่มีความแตกต่างเพื่อมาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานขององค์กร อีกทั้งยังสามารถร่วมกันคิดค้นพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อตอบโต้ความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

4) ระบบการจัดการที่มีคุณภาพขององค์กรที่ดีมากขึ้น เพราะในองค์กรที่มีพนักงานเป็นพนักงานชาติเดียวกันทั้งหมด มักมีระบบการจัดการแบบดั้งเดิมที่ปฏิบัติต่อกันมา แต่ในองค์กรที่มีพนักงานหลากหลายประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ จะช่วยให้องค์กรปรับปรุงระบบการจัดการกระบวนการทำงานให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่าผลกระทบจากความหลากหลายสามารถส่งผลได้ทั้งทางบวกที่เป็นในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อพัฒนากลยุทธ์หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ในการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์และความสุขในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ผลกระทบทางลบส่วนใหญ่จะมีผลทางตรงต่อความสุขที่ลดลง ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน และมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในทางลบจนทำให้มีผลต่อผลการดำเนินงานที่ลดต่ำลง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ

การจัดการความหลากหลายที่จะช่วยให้องค์กรสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาความหลากหลาย และพัฒนาเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจที่ดีขึ้น

2.3.5 การจัดการความหลากหลายในองค์กร

การจัดการความหลากหลาย คือ กระบวนการในการวางแผนและการวางแผนในการปฏิบัติตามระบบขององค์กรที่จะช่วยจัดการกับความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพและความได้เปรียบที่มาจากความหลากหลาย และเป็นโอกาสที่จะหาทางจัดปัญหาหรือลดข้อเสียเปรียบขององค์กรให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งในการที่องค์กรจะจัดการกับความหลากหลายของแรงงานในองค์กรได้เป็นอย่างดีนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจธรรมชาติความหลากหลายอย่างถูกต้อง มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการจัดการความหลากหลาย รวมถึงพัฒนาและสนับสนุนคนกลุ่มน้อยหรือผู้ซึ่งขาดโอกาสในองค์กรให้มีสิทธิเท่าเทียมกับแรงงานส่วนใหญ่ ในปัจจุบันการจัดการความหลากหลายของแรงงานในองค์กรจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญประการหนึ่งที่จะนำมาซึ่งการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรไม่ควรละเลยในการบริหารงาน

Certo (1996) ได้สรุปขั้นตอนการจัดการความหลากหลายเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การตระหนักถึงลักษณะของพฤติกรรมที่หลากหลาย คือ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องมีการตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการจัดการความหลากหลายในองค์กร รวมทั้งยังต้องเข้าใจธรรมชาติของความแตกต่างในแต่ละบุคคลโดยไม่มีอคติหรือความลำเอียงต่อพนักงานบุคคลที่มีไม่เหมือนตนเอง

2) การยอมรับอคติและการคิดแบบเหมารวมของพนักงาน คือ เมื่อมีการสร้างการรับรู้ตระหนักถึงสถานการณ์ความหลากหลายที่เกิดในองค์กรที่ถูกต้องแล้ว จึงต้องอธิบายให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับบุคคลอื่นที่แตกต่างจากตนเองโดยไม่มีอคติ และเข้าใจมุมมองในอดีตของตนเองที่ไม่ถูกต้องให้เกิดความเข้าใจในความแตกต่างที่เกิดขึ้น

3) การมุ่งเน้นที่จะพัฒนาผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น คือ เมื่อมีการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วจึงร่วมกันวางกระบวนการทำงานหรือรับฟังข้อเสนอความคิดเห็นจากพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันคือพัฒนาศักยภาพการทำงานของทีมได้ดียิ่งขึ้น และมีมาตรฐาน

4) หลีกเลี่ยงการตั้งข้อสมมติฐาน คือ ไม่พึงพาการคาดเดาหรือปล่อยปละละเลยการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งไม่ละเลยประเด็นเล็กน้อยที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานที่อาจมีความสำคัญผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้

5) การปรับนโยบายองค์กรและพัฒนาคู่มือการจัดการความหลากหลาย คือ การกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับพนักงานทุกกลุ่มในองค์กรถึงแม้จะมีความหลากหลาย แต่สามารถทำงานร่วมกันได้และมีความสุขในสังคมการทำงานร่วมกัน และสามารถจัดทำเป็นคู่มือในการนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกส่วนงานขององค์กร

2.3.6 การจัดการความหลากหลายให้ประสบความสำเร็จ

การจัดการความหลากหลายให้ประสบความสำเร็จมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) ตะหนักถึงผลกระทบต่อธุรกิจ หากธุรกิจไม่มีการจัดการหรือแก้ปัญหาไม่ตรงจุด จะมีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบ คือการสูญเสียความสามารถในการผลิตและการทำงานของพนักงาน การลาออก การสูญเสียโอกาส และเรื่องการละเมิดกฎหมายจ้างงาน ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบเหล่านี้ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจต้องมีการรับรู้ข้อบกพร่องขององค์กรตนเองและทราบความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการความหลากหลายให้สำเร็จ

2) พัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับจัดการความหลากหลาย องค์กรต้องมีการสื่อสารกับพนักงานให้ทราบวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อความร่วมมือให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง กำหนดผู้รับผิดชอบที่มีความน่าเชื่อถือต่อคนในองค์กร จัดสรรทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสมคุ้มค่า จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการ และสร้างทัศนคติด้านความรู้สึกว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของคนในองค์กร

3) นำแผนที่วางไว้มาดำเนินการเพื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร จัดการสื่อสารชี้แจงแผนปฏิบัติการ จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสภาพความหลากหลายในองค์กรเชิงลึก จึงมีการตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาที่ควรจะดำเนินการก่อน เพื่อที่จะเตรียมจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4) ประเมินกลยุทธ์ด้านความหลากหลาย เพื่อตรวจสอบว่ากระบวนการหรือกลยุทธ์ในการจัดการความหลากหลายนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จึงดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2.3.7 บทบาทของผู้บริหารในการจัดการความหลากหลาย

ผู้บริหารหรือกลุ่มผู้จัดการมีหน้าที่ในการดึงศักยภาพและความสามารถของพนักงานออกมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งหมายถึงจะต้องให้ความสำคัญกับทุกกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อสร้างนโยบาย ระบบการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานเพื่อให้เอื้อต่อการสนับสนุนให้ธุรกิจเดินหน้าพัฒนาท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การวางแผน คือ การเตรียมขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินงาน ได้ตอบ โจทย์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งการวางแผนการจัดการความหลากหลาย ของพนักงานในองค์กร ไม่ใช่เพียงเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ยังเป็นการวางแผน เพื่อป้องกันหรือการแก้ปัญหาจากความหลากหลายที่เกิดขึ้นในการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อลดความ เสี่ยงหรือข้อผิดพลาดต่อระบบการดำเนินงานที่กำหนดเป้าหมายไว้อีกด้วย

2) การวางระบบการจัดการ คือ กระบวนการในการจัดสรรการใช้งานทรัพยากร ทุกส่วนขององค์กรอย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด ในองค์กรที่มีความหลากหลายของพนักงาน จึงยิ่งสมควรจะต้องมีระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานและมีความ เป็นมืออาชีพอย่างมากในทุกกระบวนการ เช่น การสรรหา การจ้างงาน การดึงดูดและรักษา พนักงานในองค์กรให้มีความสุขกับระบบการทำงานและมีสังคมเพื่อนร่วมงานที่ดี

3) บทบาทของการมีอิทธิพล คือ กระบวนการที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมจะต้องมีการแนะนำส่งเสริมกิจกรรมขององค์กรแก่พนักงานให้ได้รับความร่วมมืออย่างสมัครใจ ซึ่งต้อง อาศัยทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้อย่างถูกต้องลึกซึ้ง เกี่ยวกับเป้าหมายในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของหัวหน้างานเป็นอย่างมากจึงจะสามารถจูงใจพนักงาน ที่มีความแตกต่างหลากหลายให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและได้รับความร่วมมืออย่าง เต็มที่เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม

4) การควบคุม คือ การจัดกิจกรรมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างราบรื่น โดยบทบาทของหัวหน้าทีมที่มีการจัดการความหลากหลายจะต้องคอยดูแลให้ทุก กระบวนการผ่านไปได้อย่างเรียบร้อยตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ถึงแม้จะมีปัญหา หรืออุปสรรคที่มักจะเกิดขึ้นได้ง่ายในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะพื้นฐานมีความแตกต่าง ให้สามารถ อยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ในทุกขั้นตอนตั้งแต่การชี้แจงข้อมูลกระบวนการทำ กิจกรรมต่างๆ จนถึงเสร็จสิ้นกิจกรรมตามเป้าหมาย

2.3.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ayub and Jehn (2010) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติต่อ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม 2 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านงานและความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ โดยมีความเป็นชาตินิยมเป็นตัวแปรปรับ ในกลุ่มงานที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ ซึ่งเป็น พนักงานในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจาก 4 องค์กรในประเทศปากีสถาน ซึ่งในกลุ่มงาน ประกอบไปด้วยคนจากหลายเชื้อชาติ ได้แก่ ปากีสถาน อเมริกา จีน เกาหลี และอาหรับ ผล การศึกษาพบว่า การรับรู้ความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติของพนักงานมีผลต่อการเกิดความขัดแย้ง

ทั้งในด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งทางด้านงาน และพบว่ายังมีระดับความเป็นชาตินิยมสูงยิ่ง ทำให้การรับรู้ความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติมีผลต่อความขัดแย้งทั้งสองประเภทมากยิ่งขึ้น

Lauring and Selmer (2011) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาษา การแบ่งปันความรู้ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกองค์กรด้านการเรียนรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในประเทศเดนมาร์ก ผลการศึกษาพบว่าการจัดการด้านภาษา ในกรณีที่ศึกษานี้ภาษาอังกฤษที่ถูกนำมาเป็นภาษาหลักที่ใช้สื่อสารระหว่างพนักงานที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อตัวแปรด้านการแบ่งปันความรู้และตัวแปรผลการปฏิบัติงาน แต่การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ใช่ตัวแปรเดียวที่มีผลต่อสองตัวแปรดังกล่าว ยังพบอีกว่าความถี่ของการสื่อสารเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้และผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

Loosemore et al. (2012) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มระดับผู้จัดการที่มีต่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมในสถานที่ก่อสร้างในประเทศออสเตรเลีย รวมถึงศึกษาการจัดการความหลากหลายในองค์กรที่ทำการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมทั้ง 2 กลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อความหลากหลายในการทำงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ที่เป็นชาวต่างชาติยอมรับว่า เขามีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานหากไม่สามารถสื่อสารกันเข้าใจทั้งหมด รวมถึงปัญหาด้านการเหยียดสีผิว การล้อเลียนและการเลือกปฏิบัติในองค์กร พวกเขาไม่มีความพยายามจะติดต่อกับคนต่างชาติ นอกจากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในส่วนของงานเท่านั้น อีกทั้งกลุ่มของผู้จัดการส่วนใหญ่มีเจตนา นโยบายการจัดการความหลากหลายในองค์กร และมีทัศนคติว่าควรมีการแยกกลุ่มแรงงานในการทำงานตามเชื้อชาติจะเป็นเรื่องที่ดีและช่วยหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นถึงความเฉยเมยต่อการให้ความสำคัญกับการจัดการวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างในองค์กร

Charbel et al. (2011) ได้ศึกษาองค์กรในประเทศบราซิลว่ามีการจัดการความหลากหลายภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการรวมเป็นหนึ่งเดียวกันอย่างไร รวมถึงนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทอย่างไรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่าจากทั้งหมด 15 องค์กรในประเทศบราซิลมีผู้บริหารเพียง 4 องค์กรที่ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญและนำการจัดการความหลากหลายมาปฏิบัติจริง อีกทั้งยังพบว่า คนกลุ่มน้อยหรือผู้พิการที่ขาดโอกาสด้านการศึกษาและประสบการณ์ได้เข้าทำงาน เพราะองค์กรส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายที่จะจ้างงานคนพิการ และไม่มีตำแหน่งงานที่รองรับกับความสามารถของคนเหล่านี้ ดังนั้นจึงพบว่ามีบางองค์กรที่สร้างตำแหน่งงานให้คนกลุ่มนี้โดยไม่ได้คำนึงถึงหน้าที่ของงานเป็นอันดับแรกเพื่อตอบสนองต่อนโยบายทางกฎหมายเท่านั้น ในขณะที่ในองค์กรส่วนที่เหลือ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่มีการตระหนักถึงความสำคัญและมีความ

ตั้งใจที่จะแก้ปัญหา รวมถึงมีแนวความคิดที่จะบูรณาการทฤษฎีด้านความหลากหลายมาสู่กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้จริงในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมเดียวกันในที่ทำงานแต่ด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือการไม่ให้ความร่วมมือของแรงงานทำให้โครงการหรือนโยบายยังไม่มี การนำมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความหลากหลายของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ เป็นประเด็นที่สามารถส่งผลกระทบต่อได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร ในกรณีองค์กรที่มีการตระหนักและมีการศึกษาข้อมูลเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความหลากหลาย จะสามารถประยุกต์ใช้การจัดการความหลากหลายเพื่อสร้างคุณประโยชน์ในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นแก่องค์กร แต่ในขณะที่มีอีกหลายองค์กรในปัจจุบันที่มองข้ามและละเลยการจัดการความหลากหลาย นำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อกระบวนการทำงานขององค์กร เช่น ความกังวล ความเครียดของพนักงาน โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างพนักงานในกลุ่มการทำงาน ที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรที่จะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพลดต่ำลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติในกลุ่มงาน โดยเฉพาะความขัดแย้งภายในกลุ่มการทำงานร่วมกันของพนักงานท่ามกลางความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติในองค์กรของประเทศไทยว่าอยู่ในระดับใด รวมถึงศึกษาปัจจัยสาเหตุที่สามารถส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มท่ามกลางความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติของพนักงาน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดการความหลากหลายในองค์กร และนำไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะหากองค์กรขาดการจัดการความหลากหลายอาจนำมาซึ่งปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้

2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวม

2.4.1 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวม

ปัจจุบันการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางเชื้อชาติเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากสำหรับองค์กรธุรกิจที่กำลังเติบโตและต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดการทำงานร่วมกันระหว่างคนที่มีการดำรงชีวิต วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แตกต่างกัน หากพนักงานไม่ได้รับการให้ข้อมูลหรือการทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากชาติอื่นๆ มักจะสรุปลักษณะของคนที่มาจากชาตินั้นๆ จากความคิดเห็นส่วนตัวที่เกิดจากการรับมุมมองจากการนำเสนอของสื่อประเภทต่างๆ เช่น การดูข่าวที่นำเสนอเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงของคนต่างชาติบางกลุ่ม หรือการดูภาพยนตร์ที่ใช้ตัวละครเป็นคนต่างชาติแล้วจำลักษณะต่างๆ ของตัวละครแล้วสรุปเป็นลักษณะของคนชาตินั้นๆ โดยขาดการไตร่ตรองตามหลักเหตุและผล

2.4.2 ความหมายของการคิดแบบเหมารวม

Certo (1996) ให้ความหมายว่า การคิดแบบเหมารวม คือ การประเมินลักษณะของสมาชิกในกลุ่มที่มีความแตกต่างจากตนเองทั้งในด้านบวกและทางด้านลบจากการรับรู้ของตัวบุคคลทั้งจากการบอกเล่า การรับรู้จากสื่อหรือประสบการณ์ตรง

Hamilton and Sherman (1994) ให้ความหมายว่า การคิดแบบเหมารวม คือ การรับรู้สังคมต่อบุคคลโดยมีพื้นฐานทางมาจากการรับรู้ข้อมูลจากสมาชิกในกลุ่มหรือสังเกตจากลักษณะทางกายภาพของบุคคลจากการสังเกตลักษณะทั่วไปจนกลายเป็นลักษณะตัวแทนของกลุ่มทั้งหมดสามารถเป็นได้ทั้งลักษณะทางบวกและทางลบ

Greenwald and Banaji (1995) ให้ความหมายว่า กลุ่มของความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือลักษณะพิเศษที่ตัดสินลักษณะของสมาชิกในกลุ่มสังคมที่มีความแตกต่าง ซึ่งตัดสินคนและการกระทำที่เป็นผลกระทบจากการคิดแบบเหมารวม ที่บุคคลหนึ่งกระทำต่อบุคคลอื่น ถ้าเขาถูกรอบำทางความคิดเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มบุคคลอื่นจากการคิดแบบเหมารวม

Brigham (1971) ให้ความหมายว่าทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่น (ที่พวกเขาติดต่อบุคคลภายนอกกลุ่มของตนเอง และคาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมที่จะปฏิบัติต่อบุคคลกลุ่มอื่น) และโดยทั่วไปคุณภาพการประเมินคุณลักษณะของคนว่าชอบหรือไม่ชอบ ยกตัวอย่างเช่น ถ้ามีการคิดแบบเหมารวมกับบุคคลอื่นว่าเป็นคนที่ซื่อสัตย์ ก็จะตั้งความคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะต้องเป็นคนซื่อสัตย์และตรงไปตรงมาและจะปฏิบัติตนต่อบุคคลนั้นตามความเชื่ออย่างสอดคล้องกัน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การคิดแบบเหมารวม คือ การรับรู้สังคมต่อบุคคลโดยมีพื้นฐานทางมาจากการรับรู้ข้อมูลจากสมาชิกในกลุ่มหรือสังเกตจากลักษณะทางกายภาพของบุคคลจากการสังเกตลักษณะทั่วไปจนกลายเป็นลักษณะตัวแทนของกลุ่มทั้งหมดสามารถเป็นได้ทั้งลักษณะทางบวกและทางลบ โดยไม่มีการศึกษาข้อมูลเพื่อหาข้อเท็จจริง

2.4.3 การเกิดการคิดแบบเหมารวม

การคิดแบบเหมารวมเป็นกระบวนการรับรู้เพื่อจัดกลุ่มทางสังคมต่อบุคคลที่มีความแตกต่างจากตนเอง ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคล ซึ่งมีหลายทฤษฎีอธิบายขั้นตอนการเกิดการคิดแบบเหมารวม ผู้วิจัยสรุปตามทฤษฎีพัฒนาการทางความคิด (Cognitive Theories) สามารถสรุปได้เป็น 2 ทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการคิดแบบเหมารวม ได้แก่

ทฤษฎีความสัมพันธ์ลวง (Illusory Correlation) คือ การเลือกรับข้อมูลให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง (Confirmation Bias) โดยการคิดแบบเหมารวมในลักษณะทางลบนั้นเกิดจากทฤษฎีความสัมพันธ์ลวง หมายถึงบุคคลจะมีแนวโน้มที่จะเลือกรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างจากตนเองตามสิ่งที่ตนเองคาดไว้โดยไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นจริง ซึ่งสามารถ

อธิบายได้ว่าอคติทางความคิด เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการตัดสินใจหรือตัดสินใจผู้อื่นอย่างผิดพลาด โดยมีพื้นฐานมาจากปัจจัยทางด้านความคิดอย่าง ทฤษฎีการคาดเดาผิดพลาดพื้นฐาน (Fundamental Attribution Error) ที่อธิบายว่าบุคคลมักกล่าวโทษบุคคลอื่นจากสิ่งที่ตนเองไม่สามารถพิสูจน์ได้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลฟังข่าวการใช้ความรุนแรงของคนชาติอื่น และสรุปจากความคิดตนเองว่าธรรมชาติของคนในชาตินั้นมีการนิยมการใช้ความรุนแรงโดยไม่มีการศึกษาข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองคาดหวังให้เป็นตามอคติทางความคิดของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hamilton and Gifford (1976) ที่ศึกษาทฤษฎีความสัมพันธ์วงโดยการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างด้วยการให้อ่านเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลสองกลุ่มที่เป็นคนกลุ่มใหญ่คือ กลุ่ม A และคนกลุ่มน้อยคือกลุ่ม B โดยให้อ่านข้อมูลด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อว่ากลุ่ม A ที่เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ทั้งหมดมีพฤติกรรมในด้านดี ในขณะที่พวกเขาเชื่อว่าพฤติกรรมในทางลบนั้นมาจากคนกลุ่มน้อยคือกลุ่ม B โดยไม่มีการศึกษาข้อมูลแต่เป็นอคติทางความคิดโดยเลือกรับข้อมูลในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง

ทฤษฎีโครงสร้างความรู้ (The Schema Theory) คือ ทฤษฎีที่มีความเชื่อว่า เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในปัจจุบันมีมากมายและมีความซับซ้อนมาก ทำให้บุคคลมีข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นมากเกินไป จึงเกิดเป็นกระบวนการประมวลผลข้อมูลเพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลที่มีและหลีกเลี่ยงการมีข้อมูลที่ซับซ้อนมากเกินไปในการจัดกลุ่มทางสังคม โดยจัดกลุ่มทางสังคมให้อยู่ในรูปของการคิดแบบเหมารวมเป็นภาพลักษณ์ตัวแทนกลุ่มของความแตกต่างตามโครงสร้างความรู้หรือข้อมูลที่ตนเองได้รับมา ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถประหยัดพลังงานในการตัดสินใจบุคคลอื่นอย่างเป็นอัตโนมัติ ทำให้ยากต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่เกิดขึ้นแล้วและส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cohen (1981) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมจากข้อมูลในความทรงจำของบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างได้ทำการทดสอบโดยการดูคลิปวิดีโอเกี่ยวกับผู้หญิงที่กำลังทานอาหารกับสามีของหล่อน กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งสรุปว่าหล่อนทำอาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและคนที่เหลือเชื่อว่าเธอทำอาชีพบรรณารักษ์ โดยกลุ่มที่คิดว่าเธอเป็นพนักงานเสิร์ฟเพราะในวิดีโอคลิปเธอดื่มเบียร์ ในขณะที่คนที่เหลือคิดว่าเธอทำอาชีพบรรณารักษ์ เพราะเห็นเธอสวมแว่นตา ซึ่งทั้งสองกลุ่มคาดเดาจากประสบการณ์ในความทรงจำในการได้รับข้อมูลที่ผ่านมาและสรุปเป็นตามการคิดแบบเหมารวมของตนเอง เรียกว่าเป็น อคติจากการมองด้านเดียวโดยไม่ศึกษาข้อเท็จจริง

ทฤษฎีความสัมพันธ์วงและทฤษฎีโครงสร้างความรู้ เป็นทฤษฎีพัฒนาการทางความคิดของมนุษย์ที่อธิบายการเกิดการคิดแบบเหมารวมของมนุษย์ว่า เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างจากตนเองมากมาย จะเกิดกระบวนการในการจัดการข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มทาง

สังคมให้มีความแตกต่างอย่างเป็นอัตโนมัติ และเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นลักษณะของตัวแทนกลุ่มทางสังคมตามข้อมูลที่ตนเองได้รับมา โดยมีพื้นฐานมาจากการเลือกรับและเชื่อในข้อมูลที่เป็นสิ่งที่ตนเองคาดหวังจะเชื่อ โดยไม่มีการศึกษาข้อเท็จจริง กลายเป็นเกิดการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อกลุ่มบุคคลอื่นในสังคมนั้นเอง

2.4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Enesco et al (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การคิดแบบเหมารวมและความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างในมุมมองของเด็กนักเรียนประเทศสเปน ซึ่งเลือกใช้คำคุณลักษณะที่บ่งชี้ลักษณะของกลุ่มคนในมุมมองของเด็กที่อาจเป็นไปได้ทั้งในทางบวก (Positive Adjectives) และ ทางลบ (Negative Adjectives) เช่น การนิยมความรุนแรง พ่อค้ายาเสพติด ขี้เกียจ สกปรก ขี้ขโมย จน ชั่วร้าย ไม่มีมารยาท ขี้ฉ้อ ขี้โกง และขี้เมา ซึ่งเป็นการศึกษาการคิดแบบรวมต่อคน 4 กลุ่ม คือ คนจีน คนฮิปปี้ คนละตินอเมริกันและคนสเปน ผลการศึกษาพบว่าเด็กชาวสเปนมีการคิดแบบเหมารวมต่อคนสเปนในด้านบวกอย่างมากและมีมุมมองด้านลบเพียงเล็กน้อยในขณะที่เด็กมีการคิดแบบเหมารวมต่อคนฮิปปี้ในทางลบมากที่สุด และมีมุมมองต่อคนจีนในทางลบน้อยกว่าคนละตินอเมริกันเล็กน้อย ซึ่งมีความน่าสนใจที่ในกลุ่มเด็กที่โตและมีการศึกษาและได้รับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจะมีการคิดแบบเหมารวมในด้านที่ติดต่อกันชาติอื่นดีกว่ากลุ่มเด็กที่อายุน้อย

Roberson et al. (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมาจากการคิดแบบเหมารวมในทางลบในที่ทำงาน รวมถึงผลกระทบที่มีต่อการติดตามผลการทำงานและข้อเสนอแนะของพนักงาน จากการศึกษาในหัวหน้างานที่เป็นชาวแอฟริกัน ในอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมในทางลบนั้นมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่ำลง เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการคิดแบบเหมารวมทางลบที่ระดับสูง ทำให้การแสวงหาหรือสอบถามข้อมูลผลการทำงานของตนเองจากหัวหน้างานน้อยลง ทำให้มีข้อมูลน้อยในการนำไปปรับปรุงกระบวนการการทำงานของตนเอง ผลการทำงานจึงลดต่ำลง

Cocchiara and Quick (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางลบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความเครียดของพนักงานที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ โดยศึกษาในองค์กรประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการคิดแบบเหมารวมทางลบนำไปสู่การความเครียดและสุขภาพที่แย่ลง อีกทั้งยังส่งผลต่อผลการทำงานที่ลดลงของพนักงานชาวต่างชาติที่เป็นคนกลุ่มน้อยในกลุ่มการทำงานและส่งผลต่อสุขภาพในทางลบขององค์กรได้ อีกทั้งยังพบว่าการปรับปรุงการคิดแบบเหมารวมในทางบวกจะช่วยให้เกิดผลกระทบทางบวกได้เช่นกัน คือพนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานทำให้ส่งผลต่อผลการทำงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีขึ้น

Boris and Cort (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวมในทางลบต่อพนักงานที่มาจากเชื้อชาติอื่นที่แตกต่างจากตนเองของหัวหน้างานสามารถส่งผลกระทบต่อความลำเอียงในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและการประเมินผลการทำงานของพนักงาน โดยงานวิจัยนี้ศึกษาจากการให้คะแนนความเหมาะสมของผู้สมัครงานชาวตุรกีในการจำลองสถานการณ์การจ้างงานของหัวหน้างานชาวเยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า การมีทัศนคติต่อคนตุรกีของคนเยอรมันในด้านลบหรือการคิดแบบเหมารวมในด้านลบนั้นมีผลกระทบต่อ การประเมินความเหมาะสมของผู้สมัครงานชาวตุรกีในตำแหน่งงานที่อยู่ในระดับสูงอย่างงานด้านการบริหารจัดการ การคิดแบบเหมารวมในทางลบสามารถทำให้เกิดความลำเอียงหรือไม่เสมอภาคในการทำงานได้

Dixon (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากการนำเสนอข่าวจากสื่อที่มีต่อการรับรู้ลักษณะการคิดแบบเหมารวมต่อคนเชื้อชาติอื่น โดยได้ศึกษาลักษณะการคิดแบบเหมารวมในกลุ่มตัวอย่างคือคนผิวขาวในประเทศอเมริกาที่มีต่อคนแอฟริกันอเมริกันหรือคนผิวดำที่อาศัยอยู่ในประเทศอเมริกาจำนวน 506 คน ผลการศึกษาพบว่า การนำเสนอข่าวผ่านสื่อโทรทัศน์ส่วนใหญ่เป็นการนำเสนอข่าวที่ค่อนข้างหยาบ ทำให้คนผิวขาวมีภาพลักษณ์ของคนผิวดำว่าเป็นคนจนและน่ากลัว อีกทั้งยังพบว่าคนผิวขาวที่มีการเปิดรับสื่อมากจะยังมีระดับการคิดแบบเหมารวมในทางลบมากยิ่งขึ้น และยังส่งผลกระทบในทิศทางบวกทำให้เกิดพฤติกรรมกรเหยียดสีผิวอีกด้วย

มัทนียา พงศ์สุวรรณ (2547) ได้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาทางประวัติศาสตร์ในหนังสือแบบเรียนวิชาสังคมศึกษาระหว่างแบบเรียนของประเทศไทยและราชอาณาจักรกัมพูชา ผลการศึกษาพบว่า ทั้งแบบเรียนของประเทศไทยและของราชอาณาจักรกัมพูชานำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสงครามระหว่างสองประเทศมากที่สุด ซึ่งภาพลักษณ์ที่แบบเรียนของไทยนำเสนอเกี่ยวกับราชอาณาจักรกัมพูชาจะกล่าวถึงศาสนา ระบบการปกครอง ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสงครามในสมัยอยุธยาว่าไทยได้เข้าตีเมืองและได้ราชอาณาจักรกัมพูชาเป็นประเทศราช แต่ในขณะที่ประเทศไทยอ่อนแอจากสงคราม ราชอาณาจักรกัมพูชามักฉวยโอกาสในการเข้าโจมตีประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในแบบเรียนของราชอาณาจักรกัมพูชานำเสนอข้อมูลสงครามเช่นกัน แต่มีมุมมองที่แตกต่างว่าคนไทยมาระรานและยึดอำนาจการปกครองรวมถึงกวาดต้อนคนเก่งที่มีความรู้ความสามารถรวมถึงทรัพย์สินมีค่าของราชอาณาจักรกัมพูชาไปยังประเทศของตนเอง จากการศึกษาผู้วิจัยได้เสนอแนะเกี่ยวกับแบบเรียนว่าควรมีการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสงครามในอดีตอันจะนำมาซึ่งความบาดหมางหรืออคติระหว่างกันให้น้อยลง มีความเป็นกลาง ไม่บิดเบือนข้อมูล และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการคิดแบบเหมารวมของบุคคลต่อสมาชิกในสังคมที่มีความแตกต่างจากตนเองในด้านลบนั้นมีผลกระทบทางลบต่อทัศนคติและแสดง

ออกเป็นพฤติกรรมในทางลบที่ปฏิบัติต่อกัน เช่น ความลำเอียง การล้อเลียนหรือเหยียดสีผิว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมที่ลดต่ำลง ซึ่งผู้วิจัยพบว่าการศึกษาคิดแบบเหมารวมจะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะทั้งในด้านบวกและด้านลบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากกว่าการศึกษาเพียงทัศนคติโดยทั่วไปหรือข้อมูลการรับรู้ของพนักงานคนไทยเกี่ยวกับการทำงานท่ามกลางความหลากหลาย เพราะการวิเคราะห์ลักษณะการคิดแบบเหมารวมจะช่วยให้ได้ข้อมูลในมุมมองทางด้านบวกว่าคุณลักษณะด้านใดควรจะได้รับการกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมที่ให้นักงงานได้พัฒนาทักษะและความสัมพันธ์ให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่มุมมองทางด้านลบที่วิเคราะห์ได้จะช่วยในการวางแผนเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับพนักงานชาติอื่นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษาคิดแบบเหมารวมจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานท่ามกลางความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติได้ดีกว่าการศึกษาเพียงทัศนคติหรือการรับรู้ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาการความเติบโตให้กับองค์กรในอนาคต

2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ความขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงานอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่น ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน การแข่งขันตำแหน่ง การขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์ นำไปสู่การแข่งขันกันในรูปแบบต่างๆ ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้เสมอในองค์กรและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะความขัดแย้งภายในกลุ่มเป็นประเภทของความขัดแย้งที่ถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำการศึกษเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพราะสามารถส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่มนั้นสามารถเป็นได้จากหลายเหตุปัจจัย ความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในกลุ่มงาน ที่มีผลกระทบต่อความเสียหายต่อองค์กรอย่างมาก

2.5.2 ความหมายของความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธ์, 2542) ให้ความหมายว่า ขัดแย้ง หมายถึง การไม่ลงรอยกัน หากแยกพิจารณาคำว่า “ขัด” หมายถึงพฤติกรรมที่ไม่ทำตามหรือฝ่าฝืน และให้ความหมายของคำว่า “แย้ง” หมายถึง ความไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ด้านทานไว้ ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า “ความขัดแย้ง” หมายถึงพฤติกรรมที่สองฝ่ายจะไม่ทำร่วมกันแล้วยังพยายามที่จะต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ให้ความหมายว่าความขัดแย้ง หมายถึง การต่อสู้ระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองปรารถนา ตามความคิดและความสนใจระหว่างบุคคลที่ไม่สามารถไปด้วยกันได้ หรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจได้

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) ให้ความหมายว่าความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมการดิ้นรนต่อสู้เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง เป็นความล้มเหลวของกลไกขั้นพื้นฐาน ในการตัดสินใจของบุคคลที่มีประสบการณ์แตกต่างกันในการเลือกกระทำสิ่งต่างๆ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความขัดแย้ง คือ ความไม่ลงรอยระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางความคิด ทักษะคติ หรือเป้าหมายที่ไม่ตรงกัน ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่นที่ตนมีความขัดแย้งด้วยในทางลบ

2.5.3 แนวความคิดความขัดแย้งในสมัยเดิมและสมัยใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง แบ่งเป็นแนวคิดสมัยเดิมและแนวคิดสมัยใหม่ แนวคิดแบบเดิมเห็นว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดีไม่ควรให้เกิดขึ้น จำเป็นต้องหาทางแก้ไข หรือเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้นต้องพยายามระงับหรือไกล่เกลี่ย ในขณะที่แนวคิดความขัดแย้งสมัยใหม่ให้ความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ถ้ารู้จักวิธีบริหารหรือวิธีจัดการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพจะกลายเป็นการให้คุณประโยชน์ เช่น ช่วยป้องกันความเฉื่อยชา ช่วยทำให้เป้าหมายชัดเจนขึ้น ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจอยากรู้อยากเห็นของบุคคล และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลและสังคมในทางที่ดีขึ้น เป็นต้น แต่หากเกิดความขัดแย้งในองค์กรและผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ อีกทั้งยังมองข้ามหรือปิดบังความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเท่ากับเป็นปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับที่จำเป็นดำเนินงานและก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานต่อไป

ตารางที่ 2.3 แนวคิดสมัยเดิมและแนวคิดสมัยใหม่ในเรื่องความขัดแย้ง

แนวคิดสมัยเดิม	แนวคิดสมัยใหม่
ความขัดแย้งควรจะหลีกเลี่ยง	ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้
ความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคล	ความขัดแย้งเกิดขึ้นเพราะโครงสร้างทางอาชีพและชนชั้นของบุคคล
ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากความผิดพลาดทางการบริหารงานขององค์กร	ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ รวมถึงโครงสร้างขององค์กร
ความขัดแย้งแก้ไขด้วยระบบการบริหารงานแบบการบังคับบัญชา	ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผสมผสานการเปลี่ยนแปลง
มีผู้กระทำไม่ถูกต้องอันเกิดจากความขัดแย้ง	ทุกคนไม่มีใครผิดใครถูก

ที่มา: ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547)

2.5.4 ประเภทของความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งด้านกระบวนการ ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

Amason (1996) ได้อธิบายความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือ การตระหนักถึงความเข้ากันไม่ได้ระหว่างบุคคล รวมถึงองค์ประกอบด้านอารมณ์ ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกตึงเครียดหรือการพุดจาเสียดสีกัน ซึ่งความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์นี้จะเกี่ยวข้องเฉพาะความไม่ลงรอยในเรื่องส่วนตัว เช่น การไม่ชอบหน้ากันระหว่างสมาชิกในกลุ่มงาน และความรู้สึกอย่างการรำคาญ หงุดหงิด และความขุ่นเคืองใจกัน

Amason and Sapienza (1997) ได้อธิบายความขัดแย้งด้านงาน คือ การตระหนักถึงความแตกต่างในเรื่องของมุมมองและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับเนื้อหาของงานภายในกลุ่ม เป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องทางแนวคิดและการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งความขัดแย้งด้านงานนั้นอาจเกิดในเวลาที่กำลังปรึกษาหารือเกี่ยวกับเนื้อหาของงานหรือในขณะที่มอบหมายงานรายบุคคล แต่จะไม่เกี่ยวข้องกับอารมณ์เชิงลบในเรื่องส่วนตัว ถึงแม้จะเกิดขึ้นในเวลางานแต่จะถือว่าเป็นความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

Jehn (1997) ได้อธิบายความขัดแย้งด้านกระบวนการคือ การตระหนักถึงข้อถกเถียงที่เกี่ยวข้องกับแง่มุมของวิธีการทำงานว่าจะทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และการจัดสรรทรัพยากรในองค์กร เช่น ใครควรจะทำอะไร หรือใครควรจะได้รับผิดชอบงานแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการแบ่งความรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ถือเป็นความขัดแย้งด้านกระบวนการ

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มเป็นคุณูญแจสำคัญที่มีผลกระทบต่อผลการทำงานกลุ่มและผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านกระบวนการ เพราะเมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้การดำเนินงานติดขัดและขาดประสิทธิภาพและนำมาสู่ความเสียหายอย่างมากขององค์กรธุรกิจ ในขณะที่ความขัดแย้งทางด้านงานหากมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมสามารถช่วยให้ผลการทำงานที่ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ที่หลากหลาย นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ได้รูปแบบการทำงานหรือผลงานใหม่ที่ดียิ่งขึ้นในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพนั่นเอง

2.5.5 ผลกระทบจากความขัดแย้ง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้อธิบายว่าความขัดแย้งสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านบวกและผลกระทบทางลบ อีกทั้งก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำลายกระบวนการ

ทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมได้เช่นกัน โดยทั่วไปความขัดแย้งจะมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ด้าน คือ 1) ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง และ 2) การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพดีเพียงใด ซึ่งความขัดแย้งในระดับปานกลางและการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมที่ดีขึ้น ในขณะที่ความขัดแย้งที่รุนแรงหรือสูงเกินไปจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

ผลกระทบด้านบวกของความขัดแย้ง ได้แก่

1. ป้องกันการหยุดอยู่กับที่ สร้างให้เกิดแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป
2. ความขัดแย้งทำให้ทีมแสวงหาแนวคิดใหม่และมุ่งขจัดปัญหา รวมทั้งการแสวงหาแนวคิดที่เหมาะสมและแสวงหาแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน
3. เป็นการบังคับให้สมาชิกของทีมสำรวจและตรวจสอบ ความคิดเห็นของตนเองอีกครั้งหนึ่งว่าเหมาะสมเพียงใด ในการเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งผลสรุปของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งย่อมเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
4. ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ
5. เป็นการตรวจสอบความสามารถของทีมอยู่เสมอ

ผลกระทบด้านลบของความขัดแย้ง ได้แก่

1. สมาชิกในทีมหมดกำลังใจ ท้อแท้ เบื่อหน่าย และเกิดความเครียด ทำให้สมาชิกของทีมบางคนย้ายหรือลาออก โดยเฉพาะคนที่มีความขัดแย้งทางความคิดเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดการขาดกำลังใจ และประสิทธิภาพที่ลดลง
2. สัมพันธภาพของความเป็นมิตรระหว่างบุคคลลดลง
3. บรรยากาศของความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมหมดไปและเกิดการทะเลาะเบาะแว้งขึ้นได้
4. มีแรงต่อต้าน ทำให้การทำงานขาดความร่วมมือไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ ความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างสมาชิกในทีมหมดไป

2.5.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับของความขัดแย้ง

เมื่อบุคคลมีความขัดแย้งกัน ต่างฝ่ายจะแสดงความเป็นปรปักษ์ต่อกัน และจะทำให้เกิดการถอยห่างเพื่อลดการสื่อสารระหว่างกัน ผลที่ตามมาคือความไม่ไว้วางใจกันและสงสัยอีกฝ่ายเพิ่มมากขึ้น ต่างฝ่ายจะมีทัศนคติต่อกันในทางลบ และลำเอียง และทำให้แต่ละฝ่ายเลือกที่จะสนใจเฉพาะเรื่องที่มาสนับสนุนความคิดเห็นของตนเอง และต่อต้านพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้าม โดยปัจจัยดังต่อไปนี้คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มหรือขยายความขัดแย้งมากขึ้น

1. การข่มขู่ คือ สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มความขัดแย้ง โดยที่คู่ที่มีความขัดแย้งกันมักข่มขู่อีกฝ่ายหนึ่งเพื่อที่จะทำให้เห็นว่าฝ่ายตนเองเข้มแข็ง การข่มขู่เหล่านี้ทำให้อีกฝ่ายโต้ตอบกลับมา ทำให้เพิ่มความตึงเครียดไปในความขัดแย้งมากขึ้น

2. การรับรู้ สิ่งที่น่าสนใจอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง คือ วิธีที่ผู้เกี่ยวข้องคิดและมองความขัดแย้งในเกือบทุกกรณีฝ่ายหนึ่งจะมองเห็นว่า “คนอื่น” เป็นผู้ริเริ่มความขัดแย้ง “เรา” ทำอะไรด้วยความมีเหตุผล ในขณะที่ “เขา” ทำอะไรที่ไม่มีเหตุผลและมีแต่ความก้าวร้าว ไม่เพียงแต่ฝ่ายจะมีความคิดเห็นดังที่กล่าวมานี้แล้ว แต่ละฝ่ายยังสามารถชี้ให้เห็นเหตุการณ์ที่สนับสนุนจุดยืนของตนเองด้วยความเชื่อมั่นอย่างสูง แต่ละฝ่ายเชื่อว่าตนเองเท่านั้นที่เป็นฝ่ายถูก การรับรู้ที่ลำเอียงจะ ทำให้มีความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น

3. ความไว้วางใจ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับของการเกิดความขัดแย้ง ซึ่งการไว้วางใจผู้อื่น หมายถึงว่ามีความคาดหวังว่าคำพูด สัญญา การกระทำของคนอื่นจะเชื่อถือได้ ความไว้วางใจเกี่ยวข้องกับการกระทำที่แสดงอาการเมตตากรุณา ดังนั้นความขัดแย้งจึงถูกแก้ไขได้โดยยาก หากสองฝ่ายขาดความไว้วางใจต่อกัน เพราะเมื่อสมาชิกในทีมไม่ไว้วางใจแล้ว ยากที่จะเปลี่ยนความคิด จนอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน

4. การสื่อสาร ความขัดแย้งทำให้สองฝ่ายลดการสื่อสารระหว่างกันลดลง และการไม่สื่อสารกันระหว่างสมาชิกทำให้ไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้ การสื่อสารความหมายไม่เพียงแต่จะช่วยให้สองฝ่ายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ยังจะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับเจตนาและความหมายของพฤติกรรมที่แสดงออกด้วย ดังนั้นการสื่อสารความหมายที่เหมาะสมจะช่วยลดระดับความขัดแย้ง ในทางตรงกันข้ามถ้าความขัดแย้งเต็มไปด้วยบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจกัน การแลกเปลี่ยนสื่อสารก็จะมีแต่ความหวาดระแวง ไม่เชื่อใจกัน บิดเบือนข้อมูลในการสื่อสารเพื่อประโยชน์ของฝ่ายตนเอง การสื่อสารเมื่อขาดประสิทธิภาพทำให้ความขัดแย้งขยายเพิ่มมากขึ้น อุปสรรคสำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารและความแตกต่างของค่านิยมและทัศนคติระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารซึ่งยากที่จะแก้ไข

2.5.7 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร

การจัดการความขัดแย้งสามารถแบ่งได้เป็น 5 วิธี โดยเป็นไปตามปริมาณที่ความสนใจที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีต่างๆ นั้นอิงพื้นฐานจากเครื่องมือการจัดการความขัดแย้งของ Thomas-Kilmann (1974, อ้างถึงใน นรินทร์และธนิกานต์, 2549)

การแข่งขัน (Competing)		ร่วมมือ (Collaborating)
	ประนีประนอม (Compromising)	
หลีกเลี่ยง (Avoiding)		โอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating)

ภาพที่ 2.1 วิธีจัดการความขัดแย้ง

ที่มา: Thomas-Kilmann (1974, อ้างถึงใน นรินทร์และธนิกานต์, 2549)

1. วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) เมื่อบุคคลเพิกเฉย ละเลย หรือถอนตัวออกจากความขัดแย้ง นั้นแสดงว่าบุคคลนั้น ไม่ได้กำลังพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย และไม่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย แม้ว่าวิธีนี้จะทำให้ไม่มีการทะเลาะในระยะสั้นได้และในบางกรณีอาจทำให้ปัญหาหมดไปเองอีกด้วยก็ตาม แต่ก็สามารถมีข้อเสียที่ร้ายแรงบางอย่างได้เช่นกัน เช่น ข้อขัดแย้งที่ค้างคาอาจจะแย่ลง การตัดสินใจอาจจะเกิดขึ้นจากบุคคลอื่นและคนบางกลุ่มอาจไม่พอใจการตัดสินใจนั้น ซึ่งอาจทำให้ชื่อเสียงองค์กรเสียหายได้อีกด้วย

2. วิธีการแข่งขัน (Competing) คนที่มุ่งสนใจผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว นั้น ได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่ชอบการแข่งขัน มาจากแรงจูงใจความเชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งต้องมีบุคคลหนึ่งได้ และอีกบุคคลหนึ่งเสีย ซึ่งผู้ชนะย่อมได้เปรียบกว่า ในหลายองค์กรผู้จัดการมักถูกคาดหวังว่า จะต้องใช้วิธีการแข่งขันในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ยกตัวอย่างเช่น ผู้จัดการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองในการตัดสินใจโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกน้อง (การแก้ไขความขัดแย้งแบบอำนาจนิยม : Power-Based Conflict Resolution) อย่างไรก็ตามวิธีการแบบอำนาจนิยมและการแข่งขันแต่ไม่สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายพึงพอใจได้

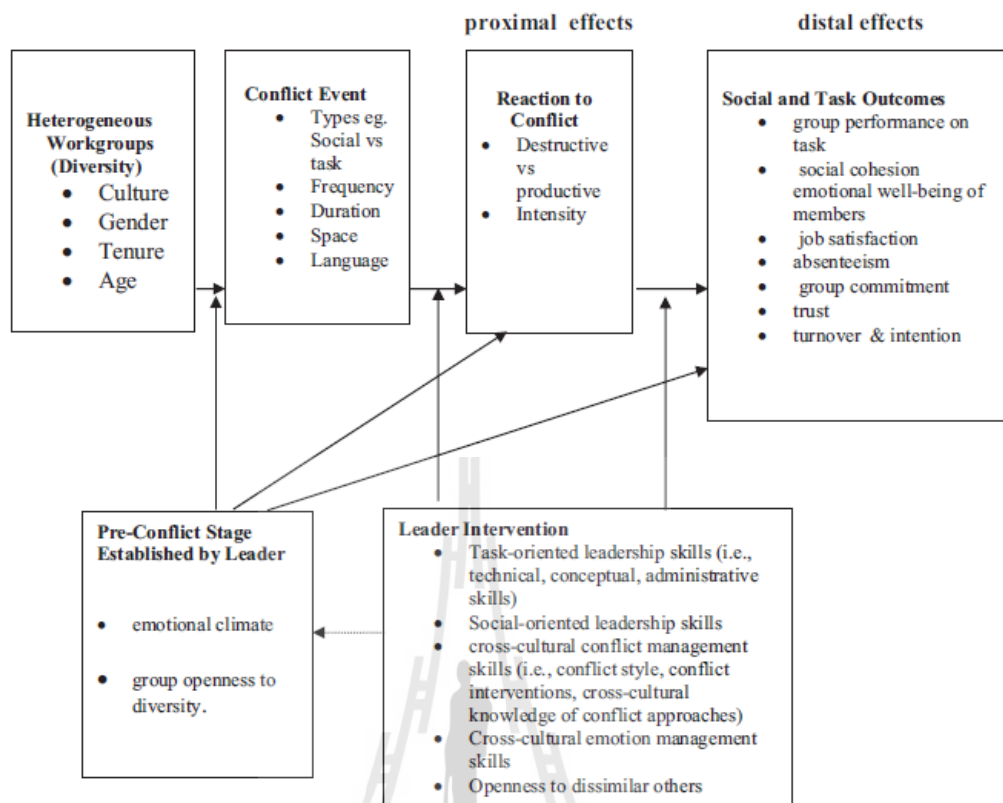
3. วิธีการโอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating) การโอนอ่อนผ่อนตาม หมายถึง การวางผลประโยชน์ของคนอื่นไว้เหนือผลประโยชน์ของตนเอง หมายถึง พร้อมที่จะสละผลประโยชน์ที่สำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น แต่ในองค์กรที่มีการโอนอ่อนผ่อนตามมากเกินไป มักอาจทำให้สมาชิกในทีมละทิ้งเป้าหมายที่สำคัญในการทำงาน อีกทั้งยังเสี่ยงต่อการสูญเสียความนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นองค์กรอาจได้รับผลเสีย เนื่องจากข้อคิดเห็นของสมาชิกในทีมอาจมีคุณค่าและทำให้เกิดการตัดสินใจที่ต่ำกว่าได้

4. ประนีประนอม (Compromising) การประนีประนอม หมายถึง การแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีคุณค่าอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้สิ่งที่มีคุณค่าที่สุดอย่างหนึ่ง เวลาที่บุคคลประนีประนอมกัน แต่ละคนจะตอบสนองความต้องการอีกฝ่ายในบางส่วน อาจทำให้สมาชิกในทีมยอมสละเป้าหมายสำคัญทั้งหมดไป เพื่อให้คนอื่นรู้สึกดี อย่างไรก็ตาม การประนีประนอม หมายถึง การสละความต้องการที่สำคัญอยู่บ่อยครั้งซึ่งไม่เป็นผลดีต่อองค์กร

5. การประสานความร่วมมือ (Collaborating) ถ้าทั้งผลลัพธ์ และความสัมพันธ์ต่างก็มีความสำคัญ การประสานความร่วมมือกันย่อมเป็นแนวทางที่ให้ประโยชน์มากที่สุด โดยการที่จะบรรลุหนทางแก้ไขแบบร่วมมือกันได้นั้น ทุกฝ่ายจะต้องอธิบายถึงความต้องการและข้อกังวลใจของตนเองอย่างระมัดระวัง และด้วยความเคารพนับถือ พร้อมทั้งรับฟังความต้องการ และข้อกังวลใจของคนอื่นอย่างจริงจังด้วยเช่นกัน จากนั้นจึงช่วยกันคิดหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายซึ่งจะได้รับการนำมาพิจารณา ทำให้ส่งผลถึงความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น แต่อาจใช้เวลามากกว่าวิธีแบบประนีประนอมในการบรรลุข้อตกลงร่วมกัน เนื่องจากการประสานความร่วมมือต้องอาศัยการพูดคุยที่ลงรายละเอียดลึกซึ้ง และเน้นการแก้ปัญหามากกว่า อย่างไรก็ตามยอมได้ผลลัพธ์ดีกว่าการใช้เวลาแก้ปัญหาเพิ่มเติมอีกมากมายที่อาจตามมาจากวิธีอื่นๆ

2.5.8 ความขัดแย้งที่นำไปสู่ผลกระทบต่องค์กรและบทบาทของผู้บริหาร

Oluremi and Charmine (2006) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและกระบวนการที่นำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรและบทบาทของผู้บริหารในการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมในกลุ่มงานสามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองทฤษฎีเกี่ยวกับการแทรกแซงของผู้บริหารที่มีผลกระทบไปยังความขัดแย้งใน
กลุ่มงานที่มีความหลากหลาย

ที่มา: Oluremi and Härtel (2006)

กลุ่มงานที่มีความแตกต่าง (Heterogeneous Workgroups) เป็นคำที่ใช้อธิบายกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความแตกต่างหลากหลายบนพื้นฐานทางวัฒนธรรม เพศ การดำรงตำแหน่ง หรืออายุ

เหตุการณ์เกิดความขัดแย้ง (Conflict Event) เมื่อสมาชิกในกลุ่มที่มีความหลากหลายมาอยู่ร่วมกัน โดยไม่มีการสร้างความเข้าใจหรือเตรียมความพร้อมมาก่อน สามารถนำไปสู่สถานการณ์ความขัดแย้ง ได้แก่ ประเภทของความขัดแย้ง เช่น ความขัดแย้งในด้านความสัมพันธ์ในสังคมหรือความขัดแย้งในเรื่องงาน ความถี่ของความขัดแย้ง ระยะเวลาในการเกิดความขัดแย้ง พื้นที่ที่เกิดความขัดแย้ง และภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ล้วนเป็นปัจจัยประกอบที่เกิดขึ้นขณะมีสถานการณ์ความขัดแย้งของสมาชิกในกลุ่ม

การตอบสนองต่อความขัดแย้ง (Reaction to Conflict) เป็นผลกระทบระยะแรกเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน โดยผลกระทบที่จะเกิดขึ้นสามารถส่งผลได้ทั้งในทางลบที่ทำให้

องค์กรเกิดความเสียหายและสามารถทำให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานแก่องค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและความสามารถของผู้บริหารในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่

ผลลัพธ์ต่อสังคมระหว่างพนักงานและผลการทำงาน (Social and Task Outcomes) เป็นผลกระทบปลายเหตุที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผลการดำเนินงานหากไม่มีการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ประสิทธิภาพความขัดแย้งด้านการทำงานของกลุ่มที่ลดต่ำลง สุขภาพในการทำงานร่วมกันของสมาชิกและความพึงพอใจในงานที่ลดลง อัตราการขาดงานเพิ่มมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกที่น้อยลงและส่งผลต่อความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรปัจจุบันลดน้อยลงและอัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น

ระดับความขัดแย้งเบื้องต้นที่ผู้บริหารต้องศึกษาและเตรียมความพร้อมในการจัดการ (Pre-Conflict Stage Established by Leader) เมื่อสมาชิกในกลุ่มประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างเข้ามาทำงานร่วมกันผู้บริหารควรใส่ใจและตระหนักถึงสถานการณ์ทั้งทางด้านอารมณ์และทัศนคติระหว่างพนักงานที่มีต่อกัน เพื่อใช้ในการเลือกกลยุทธ์มาปรับใช้ในการป้องกันและแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน โดยที่ควรจะต้องสร้างการรับรู้ความเข้าใจให้พนักงานตระหนักถึงสถานะในการทำงาน ควรเปิดใจในการทำงานร่วมกันอย่างถูกต้องโดยพยายามลดอคติให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

บทบาทการแทรกแซงของผู้นำ (Leader Intervention) คือบทบาทที่ผู้บริหารควรมีต่อการจัดการความหลากหลาย รวมถึงทักษะที่ควรมีให้การบริหารงานท่ามกลางความหลากหลายในองค์กร ได้แก่ การมีทักษะความเป็นผู้นำในด้านการบริหารที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (เช่น มีความรู้และทักษะทั้งในด้านเทคนิค แนวความคิด และการบริหารจัดการงานในทุกด้าน) มีทักษะความเป็นผู้นำในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ดี มีทักษะการจัดการความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรม (เช่น เข้าใจธรรมชาติและรูปแบบของความขัดแย้ง รู้จักการเข้าจัดการเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น และความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งท่ามกลางความหลากหลาย) มีทักษะการจัดการทางด้านอารมณ์และทัศนคติระหว่างพนักงานเมื่อเกิดความขัดแย้งที่มาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมถึงการมีทัศนคติเปิดกว้างในการเปิดรับบุคคลที่มีความแตกต่างเข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเข้าใจและเป็นมิตรโดยไม่มีอคติหรือการเลือกปฏิบัติ

จากแบบจำลองจะเห็นว่าความหลากหลายในกลุ่มการทำงานร่วมกันสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้ทั้งในทางบวกและทางลบ และผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการจัดการความหลากหลายที่เกิดขึ้น และแสดงให้เห็นว่าการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความหลากหลายเพียงอย่างเดียวไม่สามารถแก้ปัญหาความหลากหลายที่เกิดขึ้นได้

ผู้บริหารต้องมีการศึกษาข้อมูลให้เข้าใจถึงธรรมชาติของความหลากหลายในแต่ละประเภทอย่างลึกซึ้ง โดยไม่มีอคติและการเลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังต้องมีทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการในหลายด้านเพื่อใช้ในการบริหารงานท่ามกลางความหลากหลายของกลุ่มสมาชิก เพื่อให้องค์กรสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาความหลากหลายที่เกิดขึ้นและยังสามารถดึงศักยภาพของพนักงานมาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.5.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

De Dreu and Weingart (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านงานที่มีต่อผลการทำงานของทีม (Performance) และความพึงพอใจของสมาชิกในทีม (Satisfaction) ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งทั้ง 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านงาน ส่งผลกระทบท่างกันต่อผลการทำงานของทีม และความพึงพอใจของสมาชิกในทีม หมายความว่า ยิ่งพนักงานมีความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และด้านงานสูง ยิ่งทำให้ผลการทำงานของทีม และความพึงพอใจของสมาชิกในทีมลดต่ำลง โดยพบความน่าสนใจว่าความขัดแย้งจะมีความสัมพันธ์ทางลบต่อผลการทำงานของทีมที่ลักษณะการทำงานมีความซับซ้อนสูง คือ ทีมงานที่มีความจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันสูง เช่น การตัดสินใจร่วมกันเกี่ยวกับ โครงการต่างๆ ในการทำงาน มากกว่าทีมที่มีลักษณะการทำงานมีความซับซ้อนต่ำกว่า เช่น งานในส่วนการผลิต เป็นต้น

Jehn and Bendersky (2003) ได้ศึกษาประเภทของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรและผลลัพธ์ที่เกิดจากความขัดแย้งต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในองค์กร คือความขัดแย้งภายในกลุ่มงานแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งด้านกระบวนการ โดยผลลัพธ์ที่เกิดจากความขัดแย้ง ได้แก่ ผลการทำงาน (Performance) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ความพึงพอใจของพนักงาน (Satisfaction) และความเป็นเอกฉันท์ (Consensus) ซึ่งความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 มีผลกระทบต่อตัวแปรตามแตกต่างกัน โดย ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ส่งผลต่อตัวแปรตามในทางลบทุกตัว ในขณะที่ความขัดแย้งทางด้านงานสามารถส่งผลทางบวกต่อผลการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ที่เพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความเป็นเอกฉันท์ในทางลบ และสุดท้ายคือความขัดแย้งด้านกระบวนการสามารถส่งผลกระทบท่ผลการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ได้ทั้งทางบวกและทางลบ ในขณะที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความเป็นเอกฉันท์ในทางลบ

Bayazit and Mannix (2003) ได้ศึกษาความหลากหลายทางด้านประชากรศาสตร์ การรับรู้ประสิทธิภาพของทีม ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และการรับรู้ผลการทำงานของทีม เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบของความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติต่อความตั้งใจที่จะอยู่ในทีมของพนักงาน

โดยมีความขัดแย้งเป็นตัวแปรแทรก (Mediator Variable) ผลการศึกษาพบว่าความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติเป็นความหลากหลายชนิดที่สำคัญ สามารถส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในกลุ่มงานได้ โดยเมื่อพนักงานมีการรับรู้ประสิทธิภาพและผลการทำงานของทีมในทางลบยังส่งผลต่อความตั้งใจที่จะอยู่ในทีมของพนักงานที่ลดลง โดยมีความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ยังเป็นตัวแปรแทรกของความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติต่อความตั้งใจที่จะอยู่ในทีมของพนักงาน

Brief et al. (2005) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ 2 องค์กรที่มีความหลากหลายหลายทางชาติพันธุ์แตกต่างกัน ระหว่างคนผิวขาวกับคนผิวดำ ผลการศึกษาพบว่าองค์กรที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติสูง หรือมีคนผิวดำในองค์กรจำนวนมากกว่าจะมีคุณภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับที่ต่ำและมีพฤติกรรมตอบสนองทางลบทำให้ระดับความขัดแย้งระหว่างพนักงานสูงกว่าองค์กรที่มีความหลากหลายทางด้านชาติพันธุ์ระหว่างคนผิวดำและคนขาวที่น้อยกว่า

Rivenburgh (1997, อ้างถึงใน Ayub and Jehn, 2010) พบว่าความแตกต่างด้านเชื้อชาติในกลุ่มการทำงานสามารถก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติระหว่างกลุ่มที่แตกต่างกัน เพียงเพราะมีการรับรู้ว่ามีกลุ่มบุคคลที่มาจากชาติที่แตกต่างจากตนในการทำงาน อันเนื่องมาจากอิทธิพลของการคิดแบบเหมารวมที่ไม่ถูกต้อง เช่น การเปิดรับข้อมูลลักษณะของบุคคลชาติอื่นจากสื่อต่างๆ และเชื่อโดยไม่ผ่านการศึกษาความจริง

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานสามารถส่งผลกระทบได้ทั้งทางบวกและทางลบต่อองค์กร โดยเฉพาะความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานทั้ง 3 ประเภท เช่น ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์สามารถส่งผลกระทบทางลบต่อผลลัพธ์การทำงานกลุ่ม เช่น ผลการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นที่เป็นเอกลักษณ์ของพนักงานที่ลดต่ำลง ในขณะที่ความขัดแย้งทางด้านงานสามารถส่งผลกระทบทางบวกต่อองค์กรได้ เช่น ความคิดสร้างสรรค์และผลการทำงานที่ดีขึ้น และความขัดแย้งด้านกระบวนการสามารถส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบต่อผลการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ แต่ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาทัศนคติหรือเพียงศึกษาการรับรู้ความหลากหลายในทางลบของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลในภาพรวมมากกว่าการวิเคราะห์หามุมมองหรือทัศนคติในทางลบว่าคือด้านใดที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างพนักงานที่เกิดขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาโดยใช้การคิดแบบรวมของพนักงานในการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการทราบมุมมองด้านบวกและด้านลบเพื่อใช้ในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และสามารถสร้างประสิทธิภาพของการทำงานกลุ่มที่ดียิ่งขึ้น

2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเป็นชาตินิยม

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นชาตินิยม

ความเป็นชาตินิยมเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อชาติของตนเองในลักษณะของทัศนคติทางบวก เช่น ความผูกพัน ความภูมิใจ และความเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการแสดงความรักต่อชาติและบุคคลในชาติร่วมกันของตนเอง อีกทั้งยังส่งผลทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมในทางลบซึ่งมาจากอคติต่อบุคคลที่ไม่ใช่เชื้อชาติเดียวกับตน ซึ่งระดับความเป็นชาตินิยมของบุคคลในแต่ละสังคมนั้นมีความแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งเป็นอิทธิพลของปัจจัยด้านการขัดเกลาทางสังคมเข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้อง เพราะในแต่ละสังคมมีสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆที่แตกต่างกัน โดยแต่ละสภาพแวดล้อมจะเป็นกระบวนการที่ขัดเกลาให้บุคคลมีทัศนคติ แนะนำการวางตัวและการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงต่อคนในชาติเดียวกันและพฤติกรรมที่แสดงต่อบุคคลชาติอื่นแตกต่างกัน

2.6.2 ความหมายของความเป็นชาตินิยม

Krosnick and Petty (1995) ให้ความหมายว่า ความเป็นชาตินิยมคือ ทัศนคติที่เชื่อว่าเชื้อชาติของตนเองอยู่เหนือกว่ากลุ่มชาติอื่นๆ เป็นความลำเอียงเข้าหาคนในชาติเดียวกันมากกว่า มองคนชาติอื่นในมุมเสียหาย มีอคติและนำไปสู่การเลือกปฏิบัติในสังคม

Kosterman and Feshbach (1989) ให้ความหมายว่าความเป็นชาตินิยม คือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นพร้อมกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันกับตนเองและความรู้สึกที่เป็นทัศนคติทางลบที่มีต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่บุคคลในกลุ่มของตนเอง เป็นความรู้สึกที่เป็นอัตโนมิติ อาจเป็นผลจากความรู้สึกจงรักภักดีต่อกลุ่มของตนจึงทำให้รู้สึกไม่เป็นมิตรกับบุคคลกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มของตน

Mummendey et al. (2001) ให้ความหมายว่าความเป็นชาตินิยม คือ รูปแบบของความเชื่อที่ว่าชนชาติ ประชาชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีของ เชื้อชาติของตนนั้น ดีเลิศกว่าชนชาติอื่น โดยมีพื้นฐานมาจากเอกลักษณ์ของชาตินั้นๆ

Kellas (1998) ให้ความหมายว่าความเป็นชาตินิยม คือ อุดมการณ์และพฤติกรรม ที่กลุ่มบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในชุมชน เกิดความผูกพันกันด้วยประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และบรรพบุรุษร่วมกัน ทำให้เกิดความจงรักภักดีและแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมที่เชิดชูและปกป้องชาติของตนเอง

เปรม โรจน์ บางอ้อ (2556) ให้ความหมายว่าความเป็นชาตินิยม คือ อุดมการณ์ทางการเมืองที่ปลุกฝังในการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรักในชาติของตนเอง สามารถเสียสละและรู้สึกผูกพันกับบุคคลอื่นที่อยู่ในชาติเดียวกันแม้จะไม่เคยรู้จักหรือสนิทสนมกันมาก่อน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเป็นชาตินิยม คือ ทศนคติ 2 ด้านของบุคคลที่มีความเชื่อว่าชนชาติของตนเองดี และอยู่เหนือกว่าเชื้อชาติอื่น (National Preference) เป็นความรู้สึกจงรักภักดีและผูกพัน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันแม้แต่กับบุคคลร่วมชาติเดียวกันที่ไม่เคยพบหน้ากันมาก่อน ในขณะที่เดียวกันจะมีมุมมองต่อบุคคลเชื้อชาติอื่นในทางลบ (Nationalistic Derogation) จนสามารถแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมต่อต้าน เช่น การหลีกเลียงต่อต้าน หรือการไม่ให้ความร่วมมือกับบุคคลที่มาจากชาติอื่นจากอคติและการเลือกปฏิบัติของตนเอง

2.6.3 แนวคิดการขัดเกลาทางสังคมที่มีผลต่อความเป็นชาตินิยม

การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความเป็นชาตินิยมในบุคคล เพราะถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้บุคคลวางบุคลิกภาพหรือจุดยืนของตนเองในสังคมและพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมเดียวกันและบุคคลที่ไม่ใช่คนในสังคมเดียวกันอย่างไร ซึ่งวิธีการการขัดเกลาทางสังคมมี 2 ลักษณะ คือ

2.6.3.1 การขัดเกลาทางสังคมโดยตรง คือ การได้รับข้อมูลหรือการได้รับการอบรมสั่งสอน โดยตรงจากบุคคลใกล้ชิด เช่น การอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ ครูญาติ เพื่อน หรือครูผู้สอน เพื่อปลูกฝังให้บุคคลมีทัศนคติและพฤติกรรมเป็นไปในทางเดียวกัน ในกรณีของความเป็นชาตินิยมคือ การปลูกฝังให้คนในสังคมนั้นรักและหวงแหนในชาติของตน เช่น เวลาไปโรงเรียนนักเรียนต้องร้องเพลงชาติ หรือถวายนามเคารพธงชาติ เป็นต้น

2.6.3.2 การขัดเกลาทางสังคมทางอ้อม คือ การได้รับข้อมูลหรือการปลูกฝังให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง โดยที่บางครั้งผู้รับสารเองอาจรู้หรือไม่รู้ตัวในการซึมซับข้อมูลและแนวคิดที่สื่อต้องการปลูกฝังให้เกิดต่อบุคคลในสังคม ในกรณีของความเป็นชาตินิยม เช่น การอ่านหนังสือหรือบทความต่างๆ ที่ทำให้ผู้อ่านรู้สึกเชิดชู ภูมิใจในชาติของตน รวมทั้งการรับสารทางอ้อมจากสื่อต่างๆ รอบตัวบุคคลอย่างสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือวิทยุ เป็นต้น

สุพัตรา สุภาพ (2547) ได้แบ่งกลุ่มบุคคลอื่น หรือ ตัวแทน (Agents) ที่มีส่วนในการทำให้เกิดการขัดเกลาทัศนคติ บุคลิก และพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. ครอบครัว ถือเป็นสถาบันแรกที่มีอิทธิพลต่อบุคคลมากที่สุด ในการปลูกฝังให้บุคคลมีอารมณ์ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมในสังคม ทั้งในการวางตัวในการประพฤติในสิ่งที่ถูกและผิดแก่บุคคล จึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้รู้จักการวางตัวเพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นในสังคมอย่างเหมาะสมราบรื่น

2. สถาบันการศึกษา เป็นสถาบันที่นอกเหนือจากการอบรมสั่งสอนให้บุคคลมีความรู้แล้วยังทำให้บุคคลรู้จักการประพฤติตัวให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมกับบุคคลอื่นอย่าง

เหมาะสม ซึ่งมีความน่าสนใจเนื่องจากแบบเรียนที่ใช้ในการศึกษาล้วนแฝงสิ่งที่ปลูกฝังให้บุคคลมีทัศนคติหรือเป็นในสิ่งที่สังคมยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปลูกฝังในเรื่องของชาติ เช่น การปลูกฝังให้เด็กมีความรักในชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ของตน ทั้งในรูปแบบการนำเสนอประวัติศาสตร์ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องอื่นๆ โดยที่ผู้เรียนอาจไม่ทราบถึงจุดประสงค์ในการสื่อสารผ่านแบบเรียนทุกครั้งแต่ได้รับการซึมซับค่านิยม วัฒนธรรม และการวางตัวที่เหมาะสม เพื่อให้สังคมทั่วไปยอมรับในการดำเนินชีวิต

3. ศาสนา เป็นกลุ่มของตัวแทนที่ขัดเกลามุคผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ แยกแยะสิ่งถูกออกจากสิ่งผิดอย่างมีเหตุและผล ปรับทัศนคติของบุคคลให้เบิกบานผ่องใส มีคุณธรรม สุจริต และละเว้นความประพฤติที่ไม่ถูกต้อง โดยที่ถึงแม้บางบุคคลในสังคมอาจไม่ได้ใส่ใจเกี่ยวกับศาสนาอย่างลึกซึ้ง ก็จะมีมักได้รับผลกระทบในทางอ้อม เช่น การออกกฎหมายที่สอดคล้องกับหลักศาสนา จึงเป็นการบังคับให้บุคคลมีทัศนคติหรือความประพฤติตามหลักศาสนาไปโดยปริยาย

4. เพื่อนหรือคนใกล้ชิด เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีอายุใกล้เคียงกันและถือว่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสามารถมีผลได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ยกตัวอย่างเช่น การชักจูงให้ร่วมกันทำความดีเพื่อชาติ หรือสามารถชักจูงให้บุคคลมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ต่อต้านสถาบันอื่นในสังคมอย่างครอบคร้ว หรือโรงเรียนได้เช่นกัน

5. กลุ่มอาชีพหรือสังคมการทำงาน เนื่องจากบุคคลที่เริ่มประกอบอาชีพมักมีวุฒิภาวะในระดับหนึ่งจากการอบรมสั่งสอนทั้งจากในครอบครัวหรือสถาบันการศึกษา ทำให้บุคคลมักมีระดับความคิดวิเคราะห์หรือการแยกแยะพอสมควร แต่เมื่อเป็นสังคมในกลุ่มงานจะทำให้บุคคลมีความรับผิชอบและการไตร่ตรองอย่างมีสติมากขึ้นในการตัดสินใจเชื่อ หรือจะปฏิบัติตนอย่างไรในแต่ละสถานการณ์อย่างรอบคอบมากขึ้น

6. สื่อมวลชน ถือเป็นตัวแทนกลุ่มที่มีความน่าสนใจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เทคโนโลยีทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารต่างๆ ของบุคคลเป็นเรื่องง่าย และมีช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ผ่านสื่อมวลชนนั้นมีประสิทธิภาพกว่าในอดีตมาก ซึ่งจะเป็นอีกช่องทางที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ อารมณ์ บุคลิก และพฤติกรรมของบุคคลอย่างมากในปัจจุบัน เพราะไม่ว่าจะช่วงอายุได้ ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยที่บางครั้งผู้รับสื่ออาจไม่รู้ตัวว่าตนเองซึมซับค่านิยม ทัศนคติ หรือแนวความคิดตามที่สื่อมวลชนนำเสนอไปโดยปริยาย

จากทุกกลุ่มตัวแทนที่มีอิทธิพลต่อการมีทัศนคติ บุคลิก และพฤติกรรมในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความเป็นชาตินิยม จะพบว่าทุกกลุ่มตัวแทนล้วนมีอิทธิพลอย่างมาก

ต่อบุคคลทั้งในทางตรงและทางอ้อม เมื่อวิเคราะห์ในมุมมองของการขัดเกลาทางสังคมที่มีต่อความเป็นชาตินิยมในบุคคลจะพบว่า การปลูกฝังให้บุคคลเกิดความคิด ทศนคติในการรักและปกป้องชาติ รวมถึงการสามัคคีกับเพื่อนร่วมชาติเป็นสิ่งที่ปลูกฝังอยู่ในทุกสถาบันทางสังคม บุคคลจึงได้รับข้อมูลที่กระตุ้นให้เกิดความรักชาติอยู่ตลอดเวลาไปโดยปริยาย

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ayub and Jehn (2006) ได้ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความหลากหลายต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงาน รวมถึงศึกษาอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความหลากหลายทางเชื้อชาติในทางลบส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งทางด้านกระบวนการที่เพิ่มสูงขึ้น และผลกระทบของความเป็นชาตินิยมในฐานะที่เป็นตัวแปรปรับทำให้เกิดผลกระทบทางลบระหว่างการรับรู้ความหลากหลายทางเชื้อชาติในทางลบที่มีต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งทางด้านกระบวนการเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมมีผลกระทบทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความหลากหลายต่อความขัดแย้งด้านงาน ซึ่งตัวแปรปรับ คือความเป็นชาตินิยม วัดจากควมโอเนียงเข้าหาคนกลุ่มหลัก (National Preference) และการมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่มในทางลบ (Nationalistic Derogation) ของพนักงานในองค์กร

Hinds and Bailey (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานของทีมที่มีระบบการทำงานแบบดั้งเดิม คือ ทีมที่สมาชิกใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันแบบพบหน้ากัน ในระหว่างทำงาน กับทีมที่สมาชิกในทีมมีความแตกต่างกันทางลักษณะทางภูมิศาสตร์ หรือ สมาชิกในทีมอยู่คนละที่กัน โดยใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำงานร่วมกัน ผลการศึกษาพบว่า ทีมที่สมาชิกอยู่คนละสถานที่และใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารในการทำงานมีระดับความขัดแย้งสูงกว่าทีมที่สมาชิกทำงานในสถานที่เดียวกัน โดยทีมที่สมาชิกอยู่คนละสถานที่พบความน่าสนใจคือ สมาชิกในทีมที่เป็นคนต่างชาติที่ไม่ใช่สมาชิกชาติที่เป็นคนส่วนใหญ่ในองค์กรจะรู้สึกกดดัน และถูกเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นๆ จากความแตกต่างเชื้อชาตินำมาซึ่งผลกระทบที่มีต่อการรับรู้ทางพฤติกรรมในทางลบในระหว่างการทำงาน เช่น อคติและการเลือกปฏิบัติระหว่างพนักงาน ทั้งหมดทำให้ผลการดำเนินการขององค์กรลดต่ำลง

Byrne (1961) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีทัศนคติหรือความสนใจที่คล้ายคลึงกัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มงานที่พนักงานไม่เคยรู้จักหรือพบกันมาก่อนแต่มีความคล้ายคลึงกันในด้านใดด้านหนึ่งอย่างทัศนคติ การดำรงชีวิต หรือวัฒนธรรม จะมีระดับความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวกมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีทัศนคติหรือความสนใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานที่มีความรักและภูมิใจในชาติของตนเองสูงจะมีความสัมพันธ์กับ

พนักงานชาติเดียวกันมากขึ้น ในขณะที่ประสิทธิภาพในกระบวนการการตัดสินใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกในทีมที่มีทัศนคติ ความสนใจหรือภูมิหลังใกล้เคียงกันจะมีความสามารถในการตัดสินใจร่วมกันในการทำงานดีกว่ากลุ่มที่สมาชิกมีความแตกต่างกัน เพราะสมาชิกในกลุ่มที่มีเชื้อชาติเดียวกันมีแนวโน้มที่จะพอใจกับสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มีความคล้ายคลึงกับตนเองมากกว่าสมาชิกที่มีความแตกต่างจากตนและรู้สึกต้องการให้มีการแยกกลุ่มกับสมาชิกที่มีความแตกต่างจากตนเอง

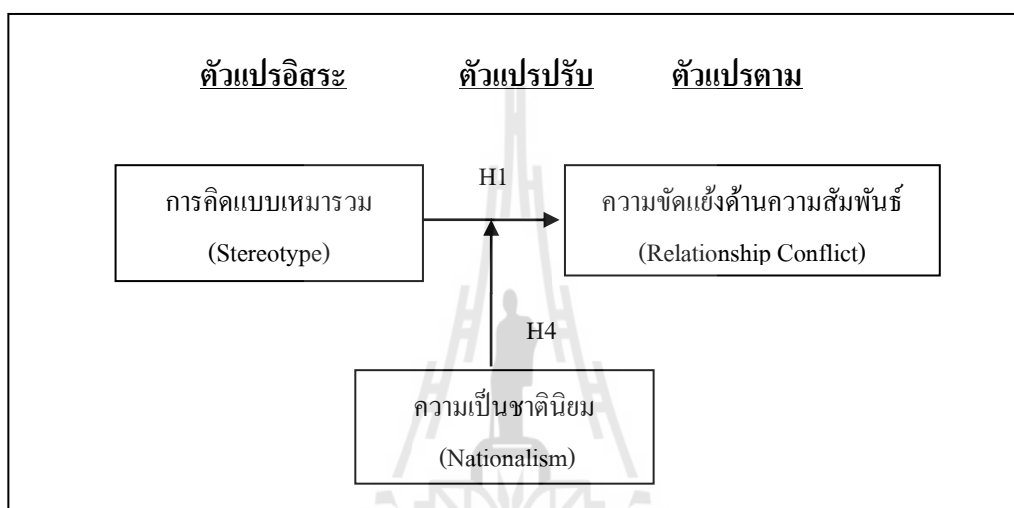
เปรม โรจน์ บางอ้อ (2556) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความเป็นชาตินิยมที่แฝงอยู่ในแบบเรียนวิชาประวัติศาสตร์ในระดับชั้นประถมศึกษาของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ภายในแบบเรียนมีการปลูกฝังแนวความคิดความเป็นชาตินิยมแก่ผู้เรียนให้มีความรู้สึกรักและภูมิใจในชาติของตน โดยมีลักษณะการเทิดทูนประเทศชาติและสถาบันพระมหากษัตริย์ของตนเอง และยังให้ข้อมูลที่ทำให้ผู้เรียนซึมซับขนบธรรมเนียมและประเพณีของชาติไทยประกอบกับการบรรยายข้อมูลทางประวัติศาสตร์ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลที่นำไปสู่การมีอคติต่อคนเชื้อชาติอื่น โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของประเทศไทยทั้งในด้านการทำสงคราม การค้า เศรษฐกิจ หรือความสัมพันธ์ทางการเมืองในด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

นิวัฒน์ ประสิทธิ์วิทย์ (2553) ได้ศึกษาวิเคราะห์การนำเสนอเนื้อหาที่นำไปสู่ความเป็นชาตินิยมที่แฝงอยู่ในภาพยนตร์ประเภทแอคชั่นไทยในปี 2540-2541 โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความภาพยนตร์ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบในการเล่าเรื่องประกอบด้วย 4 ส่วนสำคัญ ได้แก่ 1) ความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติทำให้เกิดการเหยียดหยามบุคคลแตกต่างระหว่างชาติ ทั้งในเรื่องของการรุกรานพื้นที่ การพุดจาเสียดสี ที่มีนัยยะของความเป็นชาตินิยมที่นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างเชื้อชาติ 2) บทบาทของตัวละครที่เป็นคนไทย ส่วนใหญ่จะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับตัวละครในบทบาทของคนไทยที่มีความรักและเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ 3) ฉากประกอบในภาพยนตร์ ที่มีการนำเสนอลักษณะการดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมไทยที่ทำให้ผู้ชมซึมซับความเป็นชาตินิยมจากฉากในการแสดง และ 4) การแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ เช่น ความเป็นชาติไทย ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย โดยภาพยนตร์ทั้งหมดนี้นำเสนอความเป็นชาตินิยมผ่านบริบทการดำเนินชีวิตของตัวละครในสังคมไทย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความเป็นชาตินิยมเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานท่ามกลางความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความเป็นชาตินิยมในฐานะตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3

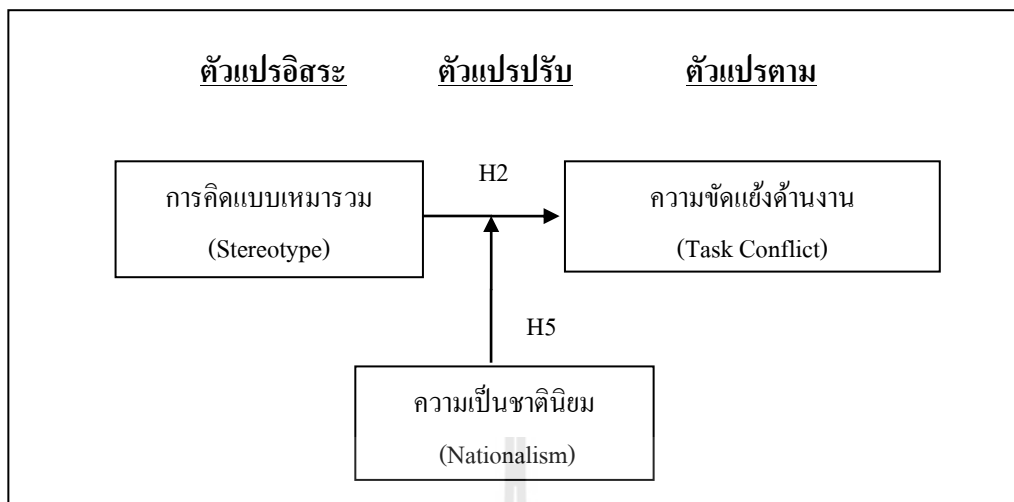
ประเภท จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาการรับรู้หรือทัศนคติต่อความหลากหลายในทางลบ โดยมีความเป็นชาตินิยมเป็นตัวแปรปรับในความสัมพันธ์ ผู้วิจัยต้องการข้อมูลที่ละเอียดจึงเลือกใช้การคิดแบบเหมารวมในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาหาผลกระทบระหว่างการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มผ่านอิทธิพลของความเป็นชาตินิยม

2.7 กรอบแนวคิด



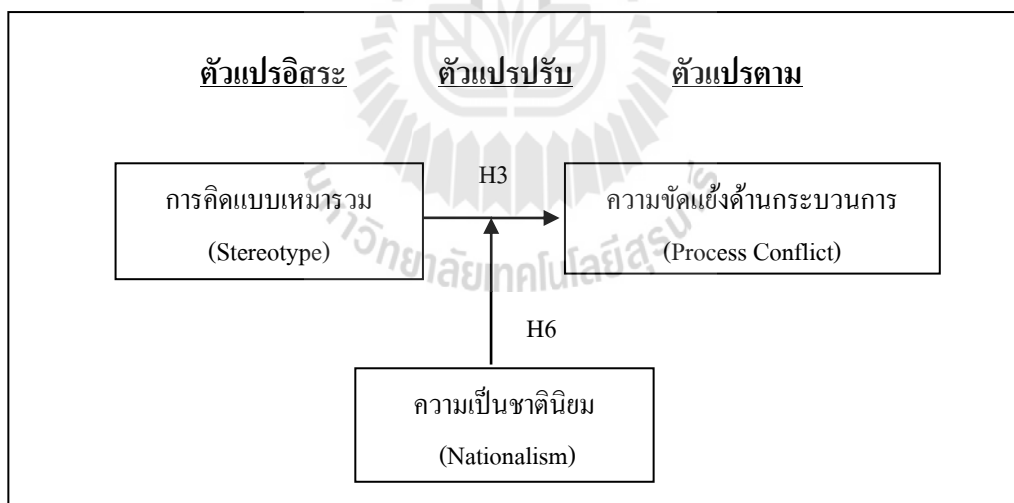
ภาพที่ 2.3 ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม

ที่มา: ปรับปรุงจากแนวคิด Enesco et al. (2005) และ Ayub and Jehn (2006)



ภาพที่ 2.4 ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านงานผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม

ที่มา: ปรับปรุงจากแนวคิด Enesco et al. (2005) และ Ayub and Jehn (2006)



ภาพที่ 2.5 ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการผ่านอิทธิพลของตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม

ที่มา: ปรับปรุงจากแนวคิด Enesco et al. (2005) และ Ayub and Jehn (2006)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มและอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยมีวิธีดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการทำงาน โดยองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตนี้เป็นองค์กร ตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการทำงาน โดยองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตนี้เป็นองค์กร ตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 391 คน

3.2.3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจากสูตรของ Taro Yamane อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากร ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ P มีค่าเท่ากับ 0.5

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

Z = ระดับความเชื่อมั่น ในการศึกษาค้างนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังนั้น Z มีค่าเท่ากับ 1.96

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ

$$= \frac{(0.5)(1 - 0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

ดังนั้น จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คือ 385 ตัวอย่าง และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตจำนวน 385 คน เพื่อป้องกันปัญหาการเก็บแบบสอบถามไม่ครบและข้อมูลไม่ครบ ผู้วิจัยใช้การเก็บแบบสอบถามเพื่อในกรณีพบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จึงได้จำนวน 391 ชุด

3.2.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาค้างนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากกลุ่มพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตในระดับตำแหน่งงานเดียวกันหรือเป็นหัวหน้างาน โดยต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงานกับพนักงานคนกัมพูชา ยกตัวอย่างเช่น เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานคนไทยที่ทำงานในสายการผลิตเดียวกันกับพนักงานคนกัมพูชา เพื่อให้ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในองค์กร

3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปร 3 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) และตัวแปรปรับ (Moderator Variable) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

การคิดแบบเหมารวม (Stereotype) ซึ่งวัดจากคำคุณศัพท์ที่บ่งบอกลักษณะบุคคล 9 ลักษณะ ได้แก่ เกียจคร้าน-ขยันทำงาน ไม่เป็นมิตร-อหยาบคายดี ไม่มีมารยาท-มารยาทดี ลักเล็กขโมยน้อย บ่อยครั้ง-ไม่เคยขโมยเลย ไม่น่าเชื่อถือ-น่าเชื่อถือ ไม่มีวินัยในตนเอง-มีวินัยในตนเอง ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี-มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดีเยี่ยม ไม่น่าเคารพนับถือ-น่าเคารพนับถือ ไม่เคยเอื้อเฟื้อ แบ่งปันใครเลย-เอื้อเฟื้อแบ่งปันสม่ำเสมอ

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) (2) ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) และ (3) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict)

3.3.3 ตัวแปรปรับ (Moderator Variable)

ความเป็นชาตินิยม (Nationalism) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ความโอนเอียงเข้าหาคนกลุ่มหลัก (National Preference) และการมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่มในทางลบ (Nationalistic Derogation)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้เป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยโครงสร้างคำถามใช้รูปแบบคำถามแบบ Rating Scale และ Check List ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในบริษัทปัจจุบัน ระดับการปฏิบัติงาน ประเภทการจ้างงาน ประวัติการมีเพื่อนบ้านหรือเคยมีคนรู้จักที่เกี่ยวข้องหรือมาจากราชอาณาจักรกัมพูชา ประสบการณ์การทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนทำงานในองค์กรปัจจุบัน และระยะเวลาที่เคยทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานปัจจุบัน แบบสอบถามจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ การคิดแบบเหมารวม จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เกียรติร้าย-ขยันทำงานไม่เป็นมิตร-อหังการ-อหังการ ไม่มีมารยาท-มารยาทดี ลักเล่ห์ขโมยบ่อย-ขโมยไม่บ่อย ขโมยไม่บ่อย-ไม่ขโมย ไม่น่าเชื่อถือ-น่าเชื่อถือ ไม่มีวินัยในตนเอง-มีวินัยในตนเอง ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี-มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดีเยี่ยมไม่น่าเคารพนับถือ-น่าเคารพนับถือ ไม่เคยเอื้อเพื่อแบ่งปันใครเลย-เอื้อเพื่อแบ่งปันสม่ำเสมอ ซึ่งข้อคำถามได้ปรับปรุงจาก การศึกษาการคิดแบบเหมารวมของ National Opinion Research Center (2011) และ Enesco et al. (2005) โดยคัดเลือกคุณลักษณะแต่ละข้อจากลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือความสัมพันธ์ และจากการสัมภาษณ์พนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ตเป็น 7 ระดับ (7 - Point Likert Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 7 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับมากที่สุด |
| 6 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับปานกลางค่อนข้างมาก |

- | | | |
|---|---------|---|
| 4 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ, ไม่สามารถตัดสินใจได้ |
| 3 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย |
| 2 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับมาก |
| 1 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับมากที่สุด |

คะแนนที่ได้จะแบ่งเป็นช่วงๆ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{Range}}{K} \\ &= \frac{X_{\max} - X_{\min}}{K} \end{aligned}$$

เมื่อ Range = พิสัย

X_{\max} = คะแนนสูงสุด

X_{\min} = คะแนนต่ำสุด

K = จำนวนชั้น

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดคะแนนสูงสุด = 7

คะแนนต่ำสุด = 1

จำนวนชั้น = 7

แทนค่าสูตรในอันตรภาคชั้น = $\frac{7-1}{7} = 0.86$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความสำคัญ แบ่งเป็น 7 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|-------------------|---------|---|
| คะแนน 6.17 – 7.00 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 5.31 – 6.16 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับมาก |
| คะแนน 4.45 – 5.30 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านบวกในระดับปานกลางค่อนข้างมาก |
| คะแนน 3.59 – 4.44 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมในระดับกลาง |
| คะแนน 2.73 – 3.58 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย |
| คะแนน 1.87 – 2.72 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับน้อย |
| คะแนน 1.00 – 1.86 | หมายถึง | มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านลบในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม คือ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) 3 ประเภท จำนวนทั้งหมด 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นความขัดแย้งประเภทละ 3 ข้อ ได้แก่ (1) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) 3 ข้อ ยกตัวอย่างเช่น คุณมีความสัมพันธ์ที่ตึงเครียด เช่น ไม่มีสมาธิ หดหู่ วิตกกังวล ขาดความกระตือรือร้น เมื่อทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ (2) ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) 3 ข้อ ยกตัวอย่างเช่น คุณเกิดความขัดแย้ง

เกี่ยวกับวิธีคิด/แนวคิดการทำงานที่แตกต่างกันในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ และ (3) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) 3 ข้อ ยกตัวอย่างเช่น คุณไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้เกี่ยวกับการกำหนดคนที่จะทำงานในแต่ละส่วนงานของทีมในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชา ในกลุ่มงานของคุณ ปรับจากแบบวัดของ Jehn and Mannix (2001) โดยการนำข้อคำถามมาทั้งหมดและแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งเป็นแบบวัดอัตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบมีดังนี้

5	หมายถึง	ทุกครั้ง
4	หมายถึง	เกือบทุกครั้ง
3	หมายถึง	บางครั้ง
2	หมายถึง	เกือบจะไม่เคยเลย
1	หมายถึง	ไม่เลยเลย

คะแนนที่ได้จะนำแบ่งเป็นช่วงๆเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้

สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} = \frac{\text{Range}}{K} = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{K}$$

เมื่อ

$$\begin{aligned} \text{Range} &= \text{พิสัย} \\ X_{\max} &= \text{คะแนนสูงสุด} \\ X_{\min} &= \text{คะแนนต่ำสุด} \\ K &= \text{จำนวนชั้น} \end{aligned}$$

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดคะแนนสูงสุด = 5

$$\text{คะแนนต่ำสุด} = 1$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5$$

$$\text{แทนค่าสูตรในอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความสำคัญ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความขัดแย้งมากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความขัดแย้งมาก
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความขัดแย้งปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความขัดแย้งน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความขัดแย้งน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรปรับ คือ ความเป็นชาตินิยม จำนวนทั้งหมด 14 ข้อ ยกตัวอย่างเช่น คนไทยเป็นชนชาติที่ดีที่สุดที่จะคบหาสนิทสนมด้วย โดยปรับจากแบบวัดของ Ayub and Jehn (2010) โดยการนำข้อคำถามมาทั้งหมดและแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งเป็นแบบวัด อัตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบ มีดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำแบ่งเป็นช่วงๆเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้

สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} = \frac{\text{Range}}{K} = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{K}$$

เมื่อ Range = พิสัย

X_{\max} = คะแนนสูงสุด

X_{\min} = คะแนนต่ำสุด

K = จำนวนชั้น

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดคะแนนสูงสุด = 5

คะแนนต่ำสุด = 1

จำนวนชั้น = 5

แทนค่าสูตรในอันตรภาคชั้น = $\frac{5-1}{5} = 0.80$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความสำคัญ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความเป็นชาตินิยมมากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความเป็นชาตินิยมมาก
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความเป็นชาตินิยมปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความเป็นชาตินิยมน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความเป็นชาตินิยมน้อยที่สุด

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 รวบรวมวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ได้แก่ ความหลากหลายทางเชื้อชาติ การคิดแบบเหมารวม ความเป็นชาตินิยม และความขัดแย้งภายในกลุ่ม

3.5.1.2 สัมภาษณ์พนักงานคนไทยที่ทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กรปัจจุบัน จำนวน 5 คนในประเด็นเกี่ยวกับการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อพนักงานที่เป็นคนกัมพูชา เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.5.1.3 จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยทำความเข้าใจเนื้อหาและปรับปรุงแบบวัดให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อคำถาม ทั้งที่เป็นด้านเนื้อหาและความเหมาะสม หรือความสำคัญในการนำมาใช้ตั้งคำถาม

3.5.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและเนื้อหา จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หนึ่งทัย ขอผลกลาง เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการใช้ภาษา และ อาจารย์ ดร. เทพทวี โชควศิน เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบ หลังจากนั้นนำมาปรับแก้ไขข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.5 นำแบบวัดที่ได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจึงทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด

3.5.1.6 ได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอแล้ว จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3.5.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.2.1 การทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) มีขั้นตอนดังนี้

การทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดย

1) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ถึงความถูกต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง มีความชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

2) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการทำงาน จำนวน 10 ราย เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานแล้วนำไปทดสอบเบื้องต้นก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test)

3.5.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

1) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดสอบเบื้องต้น กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 30 คน

2) นำแบบสอบถามที่ทำการทดสอบเบื้องต้นไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์ ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าแอลฟา (α) ประมาณ 0.70 ขึ้นไป (George and Mallery, 2003)

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่หาได้แสดงในตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ศึกษา	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach' Alpha Coefficient (n= 30) จากการทำ Pretest	Cronbach' Alpha Coefficient (n= 391) จากการศึกษาจริง
การคิดแบบเหมารวม	9	0.85	0.87
ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์	3	0.85	0.79
ความขัดแย้งด้านงาน	3	0.72	0.74
ความขัดแย้งด้านกระบวนการ	3	0.76	0.75
ความเป็นชาตินิยม	14	0.84	0.70

จากตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากการนำเสนอแบบสอบถามไปทดลองและจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ค่าความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.72- 0.85 และ 0.70 -0.87 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ถือว่าเครื่องมือดังกล่าวมีความเชื่อมั่น (Reliability)

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.6.1 ข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมทั้งในหนังสือ ตำราวิชาการ ข้อมูลงานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องการคิดแบบเหมารวม ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และ

ความเป็นชาตินิยม โดย รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่สอดคล้องหรือขัดแย้งกันในประเด็นต่างๆ รวมทั้งศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาข้อมูลจากบทความสื่อสิ่งพิมพ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องการคิดแบบเหมารวม ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความเป็นชาตินิยม เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ศึกษาสอดคล้อง หรือแตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย

3) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการแรงงานในสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มความต้องการในอนาคต และสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานต่างด้าว

3.6.2 ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1) สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรอุตสาหกรรมการผลิต ในจังหวัดนครราชสีมา จากสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ด้านข้อมูลแรงงานต่างด้าวและองค์กรอุตสาหกรรมผลิตที่มีแรงงานต่างด้าวทำงานในจังหวัดนครราชสีมา

2) ดำเนินการติดต่อกับองค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อขอความสะดวกในการให้ความร่วมมือทำงานวิจัย เช่น ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แนบหนังสือขออนุญาต ส่งตัวอย่างแบบสอบถามในการวิจัยไปให้พิจารณาในเบื้องต้น

3) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยส่งให้กับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ

4) นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ ไปเก็บข้อมูลจากพนักงานคนไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานกัมพูชาในองค์กรธุรกิจ โดยชี้แจงรายละเอียดให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและให้ข้อมูลจริงในการตอบแบบสอบถาม

5) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในจำนวนที่ครบถ้วน โดยสามารถรวบรวมจากการเดินทางเข้าเก็บแบบสอบถามจากพนักงานคนไทยด้วยตนเอง และการติดต่อส่งแบบสอบถามถึงหัวหน้างานขององค์กรเพื่อช่วยเก็บแบบสอบถามจากพนักงานและส่งข้อมูลกลับมาให้ทางไปรษณีย์ สำหรับนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบและจัดทำข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม 2557 ถึง วันที่ 14 ตุลาคม 2557 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 201 วัน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลักษณะข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในบริษัทปัจจุบัน ระดับการปฏิบัติงาน ประเภทการจ้างงาน ประวัติการมีเพื่อนบ้านหรือเคยมีคนรู้จักที่เกี่ยวข้องหรือมาจากราชอาณาจักรกัมพูชา ประสบการณ์การทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนทำงานในองค์กรปัจจุบัน และระยะเวลาที่เคยทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานปัจจุบัน ใช้วิธีการคำนวณแบบความถี่และร้อยละ

2) การวิเคราะห์การคิดแบบเหมารวม วัดจากคำคุณศัพท์ที่บ่งบอกลักษณะบุคคล 9 ลักษณะ ได้แก่ เกียจคร้าน-ขยันทำงาน ไม่เป็นมิตร-อหิยาศัยดี ไม่มีมารยาท-มารยาทดี ลึกเล็กขโมยน้อย บ่อยครั้ง-ไม่เคยขโมยเลย ไม่น่าเชื่อถือ-น่าเชื่อถือ ไม่มีวินัยในตนเอง-มีวินัยในตนเอง ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี-มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดีเยี่ยม ไม่น่าเคารพนับถือ-น่าเคารพนับถือ ไม่เคยเอื้อเพื่อแบ่งปันใครเลย-เอื้อเพื่อแบ่งปันสม่ำเสมอ ใช้วิธีการคำนวณแบบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

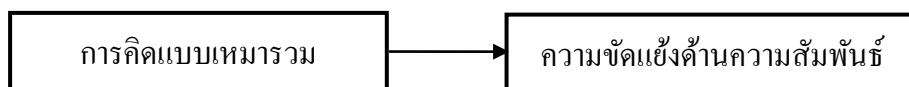
3) การวิเคราะห์ตามประเภทของความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) และความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) ใช้วิธีการคำนวณแบบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4) การวิเคราะห์ความเป็นชาตินิยม ซึ่งวัดจากความ โอนเอียงเข้าหาคนกลุ่มหลัก (National Preference) และการมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่มในทางลบ (Nationalistic Derogation) ใช้วิธีการคำนวณแบบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

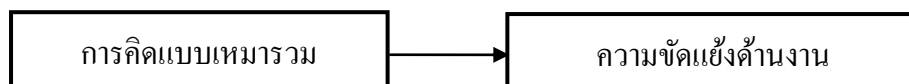
5) การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1-3 ทดสอบอิทธิพลของการคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งด้านกระบวนการ ที่เพิ่มขึ้นของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1



สมมติฐานข้อที่ 2



สมมติฐานข้อที่ 3



ภาพที่ 3.1 กรอบการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1-3

การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์หรือทำนายอิทธิพลของตัวแปรต้นคือ การคิดแบบเหมารวม โดยมีตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องเพียงหนึ่งตัว คือ ความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท โดยเรียกตัวแปรตามที่ต้องการศึกษาว่า ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) และเรียกตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ว่า ตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย (Predictor Variable) ซึ่งจะอาศัยแนวความคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักในการวิเคราะห์การถดถอยจะสามารถให้คำตอบได้ว่าตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ที่สนใจศึกษาได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งส่งผลในทางบวกหรือทางลบอีกด้วย

สมการการถดถอย

$$Y = b_0 + b_1X$$

$Y_{(1,2,3)}$ = ความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท (ตัวแปรเกณฑ์)

X = การคิดแบบเหมารวม (ตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย)

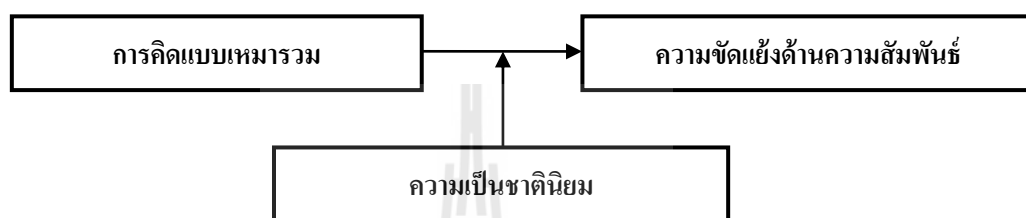
b_0 = ค่าคงที่ (Constant) หรือจุดเริ่ม (Origin) หรือจุดตัด (Intercept)

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) หรือค่าความลาดชัน (Slope)

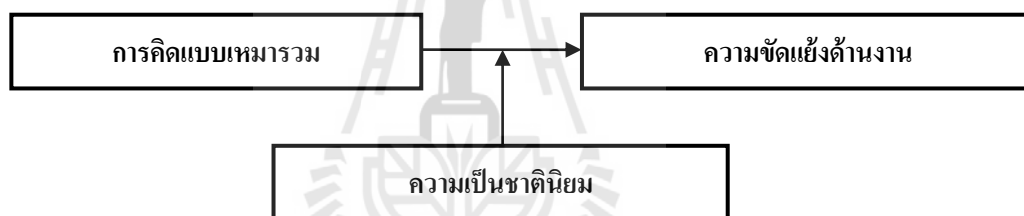
ภาพที่ 3.2 สมการการถดถอย

สมมติฐานข้อที่ 4-6 ทดสอบอิทธิพลของการคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งด้านกระบวนการที่เพิ่มขึ้น เมื่อมีการควบคุมระดับของความเป็นชาตินิยมในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมาใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

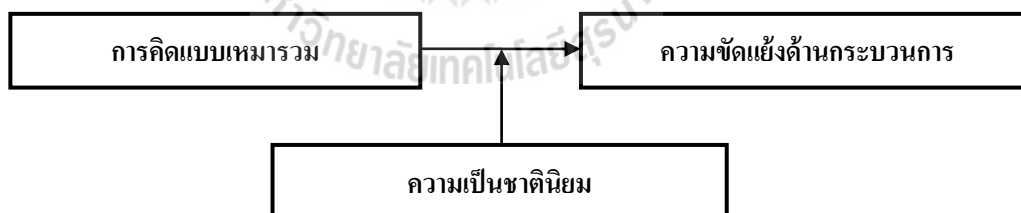
สมมติฐานข้อที่ 4



สมมติฐานข้อที่ 5



สมมติฐานข้อที่ 6



ภาพที่ 3.3 กรอบการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4-6

การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยอีกชนิดหนึ่งที่น่าสนใจในกรณีที่ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระจำนวนหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยสามารถจัดเป็นหมวดหมู่หรือกลุ่มย่อยได้ โดยที่แต่ละตัวแปรจะมีความหมายในตัวเองว่าเป็นตัวแปรด้านใด ในกรณีนี้คือ การคิดแบบเหมารวม และความเป็นชาตินิยม แต่ละกลุ่มอาจมีตัวแปร 1 ตัว หรือมากกว่า 1 ตัวก็ได้ และผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวและทั้งกลุ่มที่มีต่อตัว

แปรตามว่ามีมากน้อยเพียงใด เมื่อมีการเพิ่มตัวแปรอีกชุดหนึ่งเข้าไปร่วมวิเคราะห์ด้วยตัวแปรอิสระ เดิมแต่ละตัวจะเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่อย่างไร รวมถึงตัวแปรชุดใหม่ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามเป็นอย่างไร กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายมากขึ้นหรือน้อยลงเท่าใด

ในขั้นตอนแรกเมื่อนำตัวแปรชุดแรก คือ การคิดแบบเหมารวม เข้าไปวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์จะใช้คำสั่งการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Enter) ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ถดถอยพหุ จึงเป็นแบบปกติ แต่ที่แตกต่างออกไป คือ ในขั้นตอนต่อมาได้นำตัวแปรความเป็นชาตินิยมมารวม วิเคราะห์กับชุดแรก ในการวิเคราะห์จะใช้คำสั่งการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Enter) เพียงแต่ ในขั้นนี้มีตัวแปรมากขึ้นตามจำนวนของตัวแปรในด้านที่นำมารวม ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ จะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระชุดแรกคือ การคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม หรือไม่ในทิศทางใด และตัวแปรอิสระทั้งชุดมีความสัมพันธ์กับตัวแปร ตามมากน้อยเพียงใด เมื่อมีตัวแปรอิสระอีกชุด คือ ความเป็นชาตินิยม เข้ามาอยู่ในกระบวนการ วิเคราะห์ อำนาจการอธิบายของตัวแปรอิสระ (R^2) เพิ่มขึ้นหรือไม่ เป็นเท่าใด และความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละตัวในชุดแรกกับตัวแปรตามยังคงเหมือนเดิมหรือเปลี่ยนแปลง จากเดิม (ดูจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรตัวนั้น) ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ที่พบในครั้งแรก ยังไม่ได้นำตัวแปรตัวแปรความเป็นชาตินิยมเข้ามาวิเคราะห์ร่วม (หรือยังไม่มีตัวแปรชุดที่สองเข้ามา กำกับ) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระแต่ละตัวอาจเปลี่ยนแปลงไปด้วยอีกใน เหตุผลเดียวกัน

6) การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการวิเคราะห์เพิ่มเติมทั้ง 2 ข้อเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มประชากรสองกลุ่ม โดยที่กลุ่มประชากรทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (Two Independence Samples) คือ การเคยมี/ไม่เคยมีสังคมหรือคนรู้จักเป็นคนกัมพูชามาก่อนเข้าทำงานในองค์กร ปัจจุบัน และการเคยมี/ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนเข้าทำงานในองค์กร ปัจจุบัน ว่ามีระดับของการคิดแบบเหมารวมจะแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการทดสอบที แบบกลุ่ม อิสระ (Independent Sample t-test)

ผลการทดสอบใช้การพิจารณาค่า Sig. ของสถิติ F โดยนำมาเปรียบเทียบกับค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ในที่นี้คือ 0.05 หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงจะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และ ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ และไม่เคยมีประสบการณ์ทางสังคมและการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา โดยมีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 2 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 3 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 4 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมติฐานที่ 5 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมติฐานที่ 6 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม 2557 ถึง วันที่ 14 ตุลาคม 2557 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 201 วัน จำนวน 391 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งหมด 391 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	236	60.36
หญิง	155	39.64
รวม	391	100
อายุ		
20-30 ปี	156	39.90
31-40 ปี	128	32.74
41-50 ปี	83	21.23
51-60 ปี	24	6.14
รวม	391	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	115	29.41
ประถมศึกษา	108	27.62
มัธยมศึกษาตอนปลาย	76	19.44
อนุปริญญา หรือ ปวส.	59	15.09
ปริญญาตรี	26	6.65
ปริญญาโท	7	1.79
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	391	100
อายุงานในบริษัทปัจจุบัน		
1 - 5 ปี	191	48.85
น้อยกว่า 1 ปี	102	26.09
6 - 10 ปี	77	19.69
11 - 15 ปี	12	3.07
15 ปีขึ้นไป	9	2.30
รวม	391	100

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการปฏิบัติงาน		
พนักงานปฏิบัติงาน/สายการผลิต	372	95.14
หัวหน้างาน/ผู้ดูแลพนักงานในการผลิต	19	4.86
รวม	391	100
ประเภทการจ้างงาน		
งานประจำ	331	84.65
การจ้างงานที่มีการระบุระยะเวลาสิ้นสุดการจ้างงาน	26	6.65
การจ้างงานแบบชั่วคราว	23	5.88
งานทำนอกเวลา	11	2.81
รวม	391	100
การมีสังคมเป็นคนที่ปรึกษา (ก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบัน)		
ไม่เคย	292	74.68
เคย	99	25.32
รวม	391	100
ประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนที่ปรึกษา (ก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบัน)		
ไม่เคย	281	71.87
เคย	110	28.13
รวม	391	100
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับคนที่ปรึกษาในองค์กรปัจจุบัน		
1 - 5 ปี	208	53.20
น้อยกว่า 1 ปี	111	28.39
6 - 10 ปี	60	15.35
11 - 15 ปี	7	1.79
15 ปีขึ้นไป	5	1.28
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.36) อายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 39.90) ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 29.41) รองลงมาคือ ประถมศึกษา (ร้อยละ 27.62) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทปัจจุบันมาแล้ว 1-5 ปี (ร้อยละ 48.85) และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานในสายการผลิต (ร้อยละ 95.14) การจ้างงานเป็นประเภทงานประจำ (ร้อยละ 84.65) และส่วนใหญ่ไม่เคยมีสังคม เช่น เพื่อนบ้าน คนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชา (ร้อยละ 74.68) ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา (ร้อยละ 71.87) ซึ่งระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ 1 – 5 ปี (ร้อยละ 53.20) และ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ (28.39) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความขัดแย้ง ภายในกลุ่มและระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัด นครราชสีมา

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการคิดแบบเหมารวมของกลุ่มตัวอย่าง

การคิดแบบเหมารวม	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ความมีวินัยในตนเอง	4.31	1.39	ระดับกลาง
ความขยันทำงาน	4.16	1.41	ระดับกลาง
ความเอื้อเฟื้อแบ่งปัน	3.88	1.66	ระดับกลาง
ความมีมารยาท	3.81	1.23	ระดับกลาง
ความเป็นมิตร	3.80	1.43	ระดับกลาง
ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.77	1.30	ระดับกลาง
ความน่าเคารพนับถือ	3.62	1.44	ระดับกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.58	1.27	ด้านลบระดับปานกลางค่อนข้างน้อย
การลักเล็กขโมยน้อย	3.56	1.54	ด้านลบระดับปานกลางค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อคนกัมพูชาอยู่ในระดับกลาง ได้แก่ ความมีวินัยในตนเอง ความขยันในการทำงาน ตามลำดับ และพบว่ามุมมองด้านการลักเล็กขโมยน้อยและความน่าเชื่อถือมีการคิดแบบเหมารวมด้านลบระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์	3.03	0.90	ปานกลาง
ความขัดแย้งด้านกระบวนการ	2.58	0.84	น้อย
ความขัดแย้งด้านงาน	1.95	0.75	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	-	น้อย

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภทของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อคนกัมพูชาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อแบ่งตามประเภทของความขัดแย้งภายในกลุ่มพบว่า ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งด้านกระบวนการและความขัดแย้งด้านงานอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นชาตินิยมของกลุ่มตัวอย่าง

ความเป็นชาตินิยม	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมาก

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 1 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดนครราชสีมา

H_0 : การคิดแบบเหมารวม ไม่มีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

H_1 : การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์
ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ค่าคงที่ / ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
ค่าคงที่	5.84	0.10		58.29	0.00
การคิดแบบเหมารวม	-0.73	0.02	-0.82	-29.07	0.00

SE_{est} = 0.50
R = 0.82; R² = 0.68; F = 845.46; p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่าการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานร้อยละ 82.80 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายถึง การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.50 และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y_1 = 5.84 - 0.73X$$

โดยที่ Y₁ = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

X = การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Y₁) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.73 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ลดลง 0.73 หน่วย หรือถ้าค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 0.73 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 5.84 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลยจะมีค่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือ 5.84 หน่วย

4.3.2 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 2 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

H₀ : การคิดแบบเหมารวมไม่มีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงาน

H₁ : การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงาน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ค่าคงที่ / ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
ค่าคงที่	2.52	0.14		17.23	0.00
การคิดแบบเหมารวม	-0.14	0.03	-0.19	-3.99	0.00

SE_{est} = 0.73

R = 0.19; R² = 0.03; F = 15.99; p-value < 0.05

ตารางที่ 4.6 พบว่าการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานร้อยละ 19.90 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงานได้ร้อยละ 3.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายถึง การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงาน โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.74 และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y_2 = 2.52 - 0.14X$$

โดยที่ Y₂ = ความขัดแย้งด้านงาน
X = การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านงาน (Y₂) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.14 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านงานลดลง 0.14 หน่วย หรือถ้าวัดค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านงานเพิ่มขึ้น 0.14 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 2.52 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลย จะมีค่าความขัดแย้งด้านงาน คือ 2.52 หน่วย

4.3.3 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 3 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดนครราชสีมา

H₀ : การคิดแบบเหมารวมไม่มีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ

H₁ : การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งความขัดแย้งด้าน
กระบวนการของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ค่าคงที่ / ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
ค่าคงที่	4.02	0.14		27.31	0.00
การคิดแบบเหมารวม	-0.37	0.03	-0.45	-10.15	0.00

SE_{est} = 0.74
R = 0.45; R² = 0.20; F = 103.02; p-value < 0.05

ตารางที่ 4.7 พบว่าการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานร้อยละ 45.80 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านกระบวนการได้ร้อยละ 20.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายถึง การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.74 และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y_3 = 4.02 - 0.37X$$

โดยที่ Y₃ = ความขัดแย้งด้านกระบวนการ

X = การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Y₃) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.37 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านกระบวนการลดลง 0.37 หน่วย หรือถ้าค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านกระบวนการเพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 4.02 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลย จะมีค่าความขัดแย้งด้านกระบวนการคือ 4.02 หน่วย

4.3.4 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 4 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H₀ : การคิดแบบเหมารวมไม่มีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H_1 : การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (การคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยม)

ตัวแปร	การคิดแบบเหมารวม	ความเป็นชาตินิยม
การคิดแบบเหมารวม	-	-0.501**
ความเป็นชาตินิยม	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ(การคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยม) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2554) จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นได้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ตัวแปร	แบบจำลองที่ 1	แบบจำลองที่ 2
การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)	-0.73	-0.71
ค่า t	-29.07	-24.51
ค่า Sig	0.00*	0.00*
ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)		0.09
ค่า t		1.34
ค่า Sig		0.18
ค่าคงที่	5.84	5.41
ค่า R	0.82	0.82
ค่า R ²	0.68	0.68
ค่า SEE	0.50	0.50
ค่า F	845.46	424.49

หมายเหตุ : Tolerance = 0.74 และค่า VIF = 1.33; *p<0.05

ตารางที่ 4.9 พบว่าค่า Tolerance คือ 0.74 และค่า VIF คือ 1.33 แสดงว่าระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) โดยการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.50 เมื่อนำเอาตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลองที่ 2 ปรากฏว่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 68.60 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ โดยการคิดแบบเหมารวมผลกระทบในเชิงลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ส่วนความเป็นชาตินิยมมีผลกระทบต่อตัวแปรตามในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปแล้วคือ การคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ดังนี้

$$Y1 = 5.84 - 0.73X$$

โดยที่ Y1 = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

X = การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Y1) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.73 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ลดลง 0.73 หน่วย หรือถ้าค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 0.73 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 5.84 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลยจะมีค่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือ 5.84 หน่วย ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่มีผลกระทบในสมการนี้

4.3.5 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 5 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H_0 : การคิดแบบเหมารวมไม่มีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H_1 : การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงชั้นเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ตัวแปร	แบบจำลองที่ 1	แบบจำลองที่ 2
การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)	-0.14	-0.11
ค่า t	-3.99	-2.67
ค่า Sig	0.00*	0.00*
ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)		0.16
ค่า t		1.58
ค่า Sig		0.11
ค่าคงที่	2.52	1.77
ค่า R	0.19	0.21
ค่า R ²	0.03	0.04
ค่า SEE	0.73	0.73
ค่า F	15.98	9.27

หมายเหตุ : Tolerance = 0.74 และค่า VIF = 1.33; *p<0.05

ตารางที่ 4.10 พบว่าค่า Tolerance คือ 0.74 และค่า VIF คือ 1.33 แสดงว่าระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) โดยการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงานได้น้อยมากเพียงร้อยละ 3.90 เมื่อนำเอาตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลองที่ 2 ปรากฏว่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.60 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความขัดแย้งด้านงาน โดยการคิดแบบเหมารวมผลกระทบในเชิงลบต่อความขัดแย้งด้านงาน ส่วนความเป็นชาตินิยมมีผลกระทบต่อตัวแปรตามในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปแล้วคือการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้นดังนี้

$$Y_2 = 2.52 - 0.14X$$

โดยที่ $Y_2 =$ ความขัดแย้งด้านงาน

$X =$ การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านงาน (Y2) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.14 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านงานลดลง 0.14 หน่วย หรือถ้าค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านงานเพิ่มขึ้น 0.14 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 2.52 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลย จะมีค่าความขัดแย้งด้านงาน คือ 2.52 หน่วย ขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่มีผลกระทบในสมการนี้

4.3.6 ผลการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 6 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H_0 : การคิดแบบเหมารวมไม่มีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

H_1 : การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบเชิงซ้อนเพื่อพยากรณ์ความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยจากการคิดแบบเหมารวม

ตัวแปร	แบบจำลองที่ 1	แบบจำลองที่ 2
การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)	-0.37	-0.37
ค่า t	-10.15	-8.63
ค่า Sig	0.00*	0.00*
ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)		0.02
ค่า t		0.28
ค่า Sig		0.77
ค่าคงที่	4.02	3.89
ค่า R	0.45	0.45
ค่า R ²	0.20	0.21
ค่า SEE	0.74	0.74
ค่า F	103.00	51.42

หมายเหตุ : Tolerance = 0.74 และค่า VIF = 1.33; *p<0.05

ตารางที่ 4.11 พบว่าค่า Tolerance คือ 0.74 และค่า VIF คือ 1.33 แสดงว่าระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) โดยการคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้ง

ด้านกระบวนการได้เพียงร้อยละ 20.90 เมื่อได้นำเอาตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลองที่ 2 ปรากฏว่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 21.00 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความขัดแย้งด้านกระบวนการ โดยการคิดแบบเหมารวมผลกระทบในเชิงลบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการ ส่วนความเป็นชาตินิยมมีผลกระทบต่อตัวแปรตามในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปแล้วคือการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และนำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ดังนี้

$$Y3 = 4.02 - 0.37X$$

โดยที่ $Y3 =$ ความขัดแย้งด้านกระบวนการ

$X =$ การคิดแบบเหมารวม

จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวม (X) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ ($Y3$) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.37 หน่วย เช่น ถ้าเพิ่มค่าการคิดแบบเหมารวม 1 หน่วย (1 หน่วยของ X) จะทำให้ความขัดแย้งด้านกระบวนการลดลง 0.37 หน่วย หรือถ้าค่าการคิดแบบเหมารวมลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความขัดแย้งด้านกระบวนการเพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย ส่วนค่าคงที่ คือ 4.02 หมายถึง ถ้าไม่มีการคิดแบบเหมารวมเลย จะมีค่าความขัดแย้งด้านกระบวนการคือ 4.02 หน่วย ในขณะที่ความเป็นชาตินิยมไม่มีผลกระทบในสมการนี้

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมข้อที่ 1 ศึกษาเปรียบเทียบการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยที่เคยมีสังคม เช่น เพื่อนบ้าน คนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชา (ก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบัน) กับกลุ่มที่ไม่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชามาก่อนจะแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการทดสอบที่ แบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test)

H_0 : การคิดแบบเหมารวมไม่แตกต่างกันตามประสบการณ์การมีสังคมเป็นคนกัมพูชา

H_1 : การคิดแบบเหมารวมแตกต่างกันตามประสบการณ์การมีสังคมเป็นคนกัมพูชา

ตารางที่ 4.12 ค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยตามประสบการณ์มี/ไม่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชา

การมีสังคมเป็นคนกัมพูชา	ค่าเฉลี่ยของการคิดแบบเหมารวม	P-value*
ไม่เคย	3.50	0.00
เคย	4.80	0.00

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่า Sig. ของสถิติ F มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 แสดงว่า การคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยแตกต่างกันตามประสบการณ์การมีสังคมเป็นคนกัมพูชา เมื่อพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ยสถิติระหว่างการมีประสบการณ์มี/ไม่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชา พบว่า พนักงานคนไทยที่ไม่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชามีระดับการคิดแบบเหมารวมต่อคนกัมพูชาต่ำกว่าคนที่เคยมีสังคมหรือคนใกล้ชิดเป็นคนกัมพูชามาก่อน คือระดับปานกลางค่อนข้างน้อย และคนที่เคยมีสังคมเป็นคนกัมพูชามาก่อนมีระดับการคิดแบบเหมารวมระดับปานกลางค่อนข้างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมข้อที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยที่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา (ก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบัน) กับกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนจะแตกต่างกันหรือไม่โดยใช้วิธีการทดสอบที่แบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test)

H_0 : การคิดแบบเหมารวมไม่แตกต่างกันตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา

H_1 : การคิดแบบเหมารวมแตกต่างกันตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา

ตารางที่ 4.13 ค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของการคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยตามการมี/ไม่เคยประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา

การมีสังคมเป็นคนกัมพูชา	ค่าเฉลี่ยของการคิดแบบเหมารวม	P-value*
ไม่เคย	3.48	0.00
เคย	4.73	0.00

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่า Sig. ของสถิติ F มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 แสดงว่า การคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยแตกต่างกันตามประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา เมื่อพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ยสถิติระหว่างการมีประสบการณ์มี/ไม่เคยประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชา พบว่า พนักงานคนไทยที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามีระดับการคิดแบบเหมารวมต่อคนกัมพูชาต่ำกว่าคนที่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อน คือระดับในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย และคนที่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนมีระดับการคิดแบบเหมารวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา โดยมีสมมุติฐานของการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมุติฐานที่ 2 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมุติฐานที่ 3 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมุติฐานที่ 4 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมุติฐานที่ 5 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

สมมุติฐานที่ 6 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

กลุ่มประชากร คือ พนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับพนักงานคนกัมพูชาในการทำงาน ในกลุ่มองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปในจังหวัดนครราชสีมา ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตจาก 4 องค์กรจำนวนทั้งสิ้น 391 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ทักษะที่มีต่อคนกัมพูชา (3) พฤติกรรม/ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำงานร่วมกับคนกัมพูชา และ (4) ทักษะที่มีต่อคนไทยและคนต่างชาติ ทดสอบความเชื่อมั่นจากการหาค่าความสอดคล้องภายในของแอลฟาครอนบาคทุกองค์ประกอบ ได้ค่า 0.70 ขึ้นไปนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น ในส่วนนี้เป็นการสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และการวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 391 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.36) อายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 39.90) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 29.41) รองมาคือระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 27.62) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานในบริษัทปัจจุบันระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 48.85) รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 46.69) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงาน/สายการผลิตมากที่สุด (ร้อยละ 95.14) รองลงมาเป็น หัวหน้างาน/ผู้ดูแลพนักงานในการผลิต (ร้อยละ 4.86) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจ้างงานแบบงานประจำ ร้อยละ 84.65 และผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยมีสังคมเป็น คนกัมพูชา เช่น มีเพื่อนบ้านหรือเคยมีคนรู้จักที่เกี่ยวข้องหรือมาจากราชอาณาจักรกัมพูชา (ร้อยละ 74.68) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานร่วมกับคนกัมพูชา (ร้อยละ 71.87) ซึ่งระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กรปัจจุบันมากที่สุดคือ 1-5 ปี (ร้อยละ 53.20) และน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 28.39) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อคนกัมพูชาอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมุมมองว่าคนกัมพูชามีลักษณะเป็นคนที่มิวินัยในตนเอง รองลงมาคือ ขยันทำงาน ซึ่งลักษณะของคน

กัมพูชาที่ถูกมองในทางลบมากที่สุด คือ การลักลอบกักขโมยน้อย และความไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ ในขณะที่ความคิดเห็นต่อการมีระดับความขัดแย้งภายในกลุ่ม พบว่า พนักงานคนไทยเห็นว่ามี ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความขัดแย้งด้านกระบวนการและความ ขัดแย้งด้านงานอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้พนักงานคนไทยยังมีระดับความเป็นชาตินิยม อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายใน กลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 1 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้าน ความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้าน ความสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 82.80 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายความผันแปรของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.50 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานที่ เพิ่มขึ้นของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัด นครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้านงาน คิด เป็นร้อยละ 19.90 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบาย ความผันแปรของความขัดแย้งด้านงานได้ร้อยละ 3.70 ดังนั้นจึงขอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้าน กระบวนการที่เพิ่มขึ้นของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบทางลบต่อความขัดแย้งด้าน กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 45.80 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายความผันแปรของความขัดแย้งด้านกระบวนการได้ร้อยละ 20.90 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นชาตินิยมต่อผลกระทบของการคิดแบบ เหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาใน ภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 4 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาเพิ่มขึ้น เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

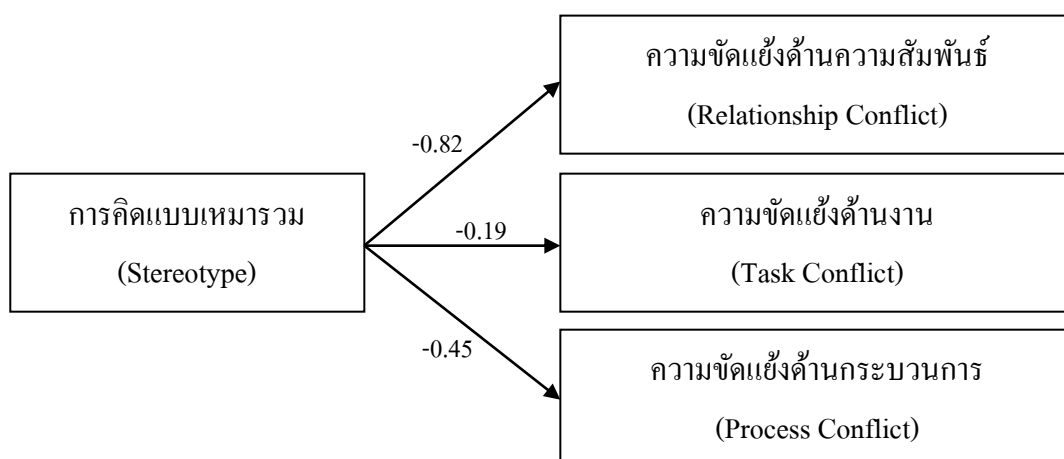
ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ โดยความเป็นชาตินิยมไม่ได้เป็นตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาเพิ่มขึ้น เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อความขัดแย้งด้านงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านงาน โดยความเป็นชาตินิยมไม่ได้เป็นตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านงาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 การคิดแบบเหมารวมมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาเพิ่มขึ้น เมื่อมีความเป็นชาตินิยมเข้ามาเป็นตัวแปรปรับ

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตัวแปรด้านความเป็นชาตินิยมไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านกระบวนการ โดยความเป็นชาตินิยมไม่ได้เป็นตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านกระบวนการ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 5.1 กรอบสรุปตัวแปรที่ได้จากการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงาน มีประเด็นที่สำคัญดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ การเคยหรือไม่เคยมีสังคมหรือเคยมีเพื่อนร่วมงานเป็นคนกัมพูชามาก่อน ซึ่งพบความสอดคล้องกับผลการศึกษาในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 74.68 ไม่เคยมีสังคมหรือรู้จักสนิทสนมกับคนที่มีเชื้อชาติกัมพูชามาก่อน ทำให้มุมมองการคิดแบบเหมารวมของคนไทยที่มองคนกัมพูชาไม่ได้มีลักษณะรุนแรงไปในทางลบหรือบวกอย่างชัดเจน เพราะไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติอย่างถูกต้อง แต่ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงลักษณะของคนกัมพูชาที่คนไทยเข้าใจว่าเป็นคนที่มีระเบียบวินัยและขยันทำงาน ซึ่งมาจากประสบการณ์ทำงานร่วมกันในองค์กรปัจจุบัน ในขณะที่การคิดแบบเหมารวมทางลบมากที่สุด 2 ลักษณะ ได้แก่ การดักเล็กขโมยน้อยและความไม่น่าเชื่อถือ นั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ มัทนียา พงศ์สุวรรณ (2547) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของราชอาณาจักรกัมพูชาจากหนังสือแบบเรียนวิชาสังคมศึกษาของไทย และศึกษาภาพลักษณ์ของประเทศไทยจากหนังสือแบบเรียนวิชาสังคมศึกษาของกัมพูชา ผลการศึกษาพบว่านอกเหนือจากข้อมูลเกี่ยวกับสงครามระหว่างสองประเทศในสมัยอยุธยาที่ประเทศไทยมีราชอาณาจักรกัมพูชาเป็นประเทศราช ข้อมูลในแบบเรียนนำเสนอเกี่ยวกับช่วงที่ประเทศไทยอ่อนแอจากสงครามรอบด้าน กัมพูชามักฉวยโอกาสในการลอบโจมตีเมืองเล็กๆ ที่กำลังอยู่ในช่วงอ่อนแอของไทย ซึ่งมีความน่าสนใจว่าหากเยาวชนไทยที่ได้ศึกษาจากแบบเรียนมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองและทัศนคติที่ไม่ไว้วางใจต่อคนที่มาจากราชอาณาจักรกัมพูชา รวมถึงการนำเสนอบทความหรือการนำเสนอข่าวของสื่อที่ให้ข้อมูลความรุนแรงระหว่างทะเลาะวิวาทอันเนื่องมาจากความขัดแย้งระหว่างคนไทยและคนกัมพูชาอย่างต่อเนื่องจึงอาจทำให้ส่งผลต่อมุมมองภาพลักษณ์ของคนกัมพูชาในทัศนคติของคนไทยที่คล้อยตามการนำเสนอของสื่อและบทความต่างๆ ในทางลบ

การคิดแบบเหมารวมในทางลบ ได้แก่ การดักเล็กขโมยน้อยและความไม่น่าเชื่อถือ ยังสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมที่พบว่า พนักงานคนไทยส่วนใหญ่ไม่เคยมีสังคมนักจู้จักหรือไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนเข้าทำงานในองค์กรปัจจุบันจะมีระดับการคิดแบบเหมารวมในทางลบมากกว่ากลุ่มแรงงานส่วนที่เคยมีคนรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกับคนกัมพูชามาก่อนจากองค์กรอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสร้างการรับรู้ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนที่มาจากชาติที่แตกต่าง มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาการรับรู้และทัศนคติที่ดีของ

พนักงานคนไทยต่อพนักงานที่มีจากชาติอื่นๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขอคติที่ไม่ถูกต้องจากความหลากหลายทางเชื้อชาติได้

ระดับของความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความไม่ลงรอยระหว่างพนักงานในเรื่องส่วนตัว ทำให้สามารถเกิดพฤติกรรมความไม่พอใจระหว่างกันได้มากกว่าความขัดแย้งประเภทอื่นๆ เพราะนอกเหนือจากเวลางาน ในการใช้ชีวิตสามารถเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจมีผลมาจากการรับรู้ความเข้าใจต่อคนกัมพูชาที่ไม่ถูกต้องจึงเกิดความไม่ลงรอยด้านความสัมพันธ์และการเลือกปฏิบัติต่อกันมากกว่าความขัดแย้งประเภทอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอำพา แก้วกำกง (2556) ได้ศึกษาทัศนคติของคนกัมพูชาในประเทศไทยเกี่ยวกับด้านการศึกษาที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสองเชื้อชาติ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษากัมพูชาเมื่อได้รับการปฏิบัติจากคนไทยที่รู้สึกถึงความมีอคติหรือการเลือกปฏิบัติจะมีผลต่อความรู้สึกและอารมณ์ในทางลบ ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนกัมพูชาเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนไทยและรู้สึกถึงความคิดที่มีอคติหรือการเลือกปฏิบัติที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในส่วนความขัดแย้งด้านกระบวนการและความขัดแย้งด้านงานอยู่ในระดับน้อยกว่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ซึ่งมีความเป็นไปได้เป็นผลมาจากลักษณะของงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในกลุ่มแรงงานภาคการผลิต ซึ่งทำงานโดยใช้กำลังกาย ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความชำนาญ เพียงได้รับคำแนะนำบ้างเล็กน้อยก็สามารถทำงานได้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานที่ยืนประจำตำแหน่งของตนเอง มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในขณะที่ปฏิบัติงานน้อยมาก โดยพนักงานต้องมีโอกาสแสดงความคิดเห็นซึ่งอาจจะนำมาซึ่งความขัดแย้งด้านกระบวนการหรือด้านงานอยู่ในระดับน้อย

ระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานคนไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่าแรงงานไทยมีความรู้สึกรักชาติ รักวัฒนธรรมไทยในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ Gellner (1983) ที่มีความเชื่อว่ามนุษย์จะมีลักษณะสามัญสำนึกว่าชาติเป็นเหมือนธรรมชาติส่วนหนึ่งของตน ความเป็นชาติช่วยทำหน้าที่สร้างความมั่นคงทางจิตใจที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในชาติของตนเอง ทำให้รักกลุ่มรักพวกพ้องคนที่มาชาติกำเนิดเหมือนกับตนเองด้วย และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Bart et al. (2013) ซึ่งศึกษาพบว่าบุคคลจะมีความภูมิใจในเชื้อชาติของตนเอง ซึ่งเมื่อเกิดการรวมกลุ่มกันระหว่างคนในชาติเดียวกัน มักจะทำให้เกิดความลำเอียงเข้าข้างคนที่มาจากชาติเดียวกันมาก่อนบุคคลที่มาจากเชื้อชาติอื่น

ประเด็นที่ 2 ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมในทางลบมีผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชา โดยการคิดแบบเหมารวมมี

ความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระดับมาก และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้สูงถึงร้อยละ 68.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayub and Jehn (2006) ที่พบว่าการมีมุมมองต่อบุคคลที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติจากตนเองในทางลบ สามารถส่งผลกระทบต่อให้เกิดความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงสอดคล้องกับการนำเสนอข่าวและบทความต่างๆเกี่ยวกับสถานการณ์การทะเลาะวิวาทระหว่างแรงงานไทยและแรงงานกัมพูชาในอดีตถึงปัจจุบันที่เกือบทั้งหมดของการทะเลาะวิวาทนั้นเริ่มจากความไม่ลงรอยในเรื่องส่วนตัวของพนักงาน 2 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ อีกทั้ง Brief et al. (2005) ได้ศึกษาพบว่าคนผิวขาวที่จำเป็นต้องมีความใกล้ชิดกับคนผิวดำจะทำให้เพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านสีผิว และพัฒนาให้คนผิวขาวมีการตอบสนองต่อความหลากหลายในพฤติกรรมทางสังคมทางลบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ชี้ว่าการมีมุมมองต่อก่อนหน้านี้ที่มีความแตกต่างในทางลบสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพิ่มมากขึ้น

ในขณะที่การคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านงานระดับน้อย และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านงานได้ร้อยละ 3.70 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ayub and Jehn (2006) ที่พบว่าความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งทางด้านงาน ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อผลการทำงานของกลุ่ม เพราะเมื่อสมาชิกในกลุ่มงานมีมุมมอง แนวคิด หรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล มุมมองและทักษะความสามารถที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ในขณะที่บริบทของประเทศไทยนั้นลักษณะของงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ พนักงานจะไม่มีโอกาสหรือได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้น้อย เช่น ไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวมุมมองหรือความคิดเห็นและแนวคิดที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับงาน ทำให้ระดับความขัดแย้งด้านงานต่ำกว่าระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

การคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านกระบวนการได้ร้อยละ 20.90 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ayub and Jehn (2006) ที่พบว่าความหลากหลายทางด้านเชื้อชาตินำไปสู่ความขัดแย้งทางด้านกระบวนการ โดยการกีดกันหรือไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านกระบวนการในการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังมาจากความเข้าใจผิดที่เกิดจากประเด็นด้านภาษาและการสื่อสารที่ล้มเหลวทำให้เกิดความเข้าใจผิดนำไปสู่อคติและความขัดแย้งในกระบวนการทำงาน โดย Mor Barak and Cherin (1998) เชื่อว่าพนักงานที่มีความแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ภายในกลุ่มมักถูกกีดกันจากการเข้าถึงข้อมูลและกระบวนการในการทำงานทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน กลุ่มร่วมกันลดลง ผลการวิเคราะห์ผลว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านกระบวนการในระดับปานกลางจึงมีความสอดคล้องกับทั้งสองงานวิจัยที่พนักงานคน

ไทยและพนักงานคนกัมพูชาที่มีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องเกี่ยวกับการจัดสรรหรือการมอบหมายหน้าที่การทำงานที่ไม่ลงตัวมาจากมุมมองทัศนคติ อคติที่เข้าใจผิดทำให้เกิดการกีดกันการเข้าถึงข้อมูลหรือการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นธรรมชาติ

ประเด็นที่ 3 อิทธิพลของความเป็นชาตินิยมที่เป็นตัวแปรปรับต่อผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานคนไทยต่อพนักงานคนกัมพูชาในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

จากผลการศึกษาพบว่า ความเป็นชาตินิยมไม่ได้เป็นตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งด้านภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ayub and Jehn (2006) ที่ความเป็นชาตินิยมเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลให้ความสามารถในการพยากรณ์อิทธิพลระหว่างการมีมุมมองต่อคนชาติอื่นในทางลบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า ถึงแม้ผลการศึกษาจะพบว่าความเป็นชาตินิยมของคนไทยจะอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาพบว่านอกจากทัศนคติของพนักงานคนไทยมีความ โอนเอียงเข้าหาคนกลุ่มหลัก (National Preference) ในระดับที่สูงมากแต่ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่มในทางลบ (Nationalistic Derogation) ค่อนข้างน้อยหรือมีทัศนคติต่อการอยู่ร่วมกันกับคนต่างชาติในทางลบอยู่ในระดับน้อย จึงทำให้ความเป็นชาตินิยมของพนักงานคนไทยอยู่ในระดับมากแต่ไม่ส่งผลต่อความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น รวมถึงการวางนโยบายระหว่างประเทศที่สนับสนุนการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ที่ทำให้กลุ่มประเทศสมาชิกมีการตื่นตัวและสร้างการรับรู้ทางด้านความร่วมมือแก่ประชาชนให้ได้ทราบถึงข้อดีของข้อตกลงระหว่างประเทศ ทำให้ประชาชนของสมาชิกในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีการรับรู้ ทำความเข้าใจและยอมรับการเข้ามาของประชาชนจากประเทศอื่นๆ ที่เข้ามาทำงานร่วมกันมากขึ้นกว่าในอดีต จึงทำให้ถึงแม้พนักงานไทยที่มีความเป็นชาตินิยมมากก็สามารถแยกแยะและยังทำงานร่วมกับพนักงานคนกัมพูชาได้โดยไม่มีเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งภายในกลุ่มในการทำงานร่วมกัน

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การเลือกเก็บเพียงในกลุ่มแรงงานที่มีทักษะต่ำ ซึ่งในการทำงานจริงขององค์กร แรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานอาจมีในกลุ่มงานที่ใช้ทักษะสูงกว่าแรงงานกลุ่มนี้
2. เป็นการเก็บข้อมูลจากอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น อาจทำให้ผลที่ได้ไม่สามารถใช้ได้เหมาะสมกับอุตสาหกรรมทุกประเภทที่มีความแตกต่างกัน

3. พื้นที่ในการวิจัย เก็บเพียงจังหวัดเดียว อาจไม่ครอบคลุมจังหวัดอื่นที่มีอาจมีระดับแตกต่างกัน

4. การศึกษาทัศนคติในมุมมองของคนไทยเพียงฝ่ายเดียว ไม่ได้ศึกษาในมุมมองของคนกัมพูชาที่มีต่อคนไทย ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะมีความแตกต่างจากคนไทย

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป

1. เก็บข้อมูลกลุ่มแรงงานที่มีการใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่เพิ่มสูงขึ้น เพราะแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานมีกลุ่มงานที่ใช้ทักษะสูงกว่าแรงงานกลุ่มนี้ เพราะจากผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มแรงงานที่มีการใช้ความรู้ ทักษะในการทำงานเพียงเล็กน้อย จึงอาจมีผลให้ระดับความขัดแย้งด้านงานและด้านกระบวนการอยู่ในระดับน้อย หากศึกษาในกลุ่มแรงงานที่มีการใช้ความรู้และทักษะในการทำงานมากขึ้น หรือในหัวหน้างานอาจได้ข้อมูลที่น่าสนใจในการจัดการความหลากหลายในองค์กรมากขึ้น

2. ศึกษาอุตสาหกรรมอื่นๆ หรือเปรียบเทียบแต่ละอุตสาหกรรม เนื่องจากในการศึกษาวิจัยนี้ศึกษาเพียงในอุตสาหกรรมการผลิต แต่แรงงานต่างชาติ โดยเฉพาะแรงงานที่มาจากประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งในปัจจุบันพบว่านอกจากในอุตสาหกรรมการผลิตแล้วยังทำงานในส่วนของภาคการค้าและบริการ ภาคการเกษตรและประมง การศึกษาในกลุ่มธุรกิจอื่นๆอาจมีความแตกต่างและน่าสนใจขึ้น

3. เก็บข้อมูลในภูมิภาคอื่นๆ หรือเปรียบเทียบแต่ละภูมิภาค เนื่องจากในประเทศไทยภาคกลางและในส่วนของกรุงเทพและปริมณฑล มีการจ้างงานแรงงานต่างชาติในโรงงานอุตสาหกรรมสูงมากในประเทศไทย การศึกษาในภูมิภาคที่มีความแตกต่างกันอาจทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่น่าสนใจมากขึ้น เพราะภูมิภาคที่ห่างจากประเทศที่คนต่างชาติเข้ามาทำงาน อาจทำให้คนไทยในพื้นที่นั้นๆ มีประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรม ประเพณี หรือความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันของคนชาติอื่นแตกต่างจากแรงงานคนไทยในจังหวัดนครราชสีมาได้

4. ศึกษาทัศนคติในมุมมองของคนกัมพูชาที่มีต่อคนไทย ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะมีระดับของความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความเป็นชาตินิยมความแตกต่างจากคนไทย โดยเฉพาะการคิดแบบเหมารวมที่เป็นมุมมองของคนกัมพูชาที่มีต่อคนไทยย่อมมีความแตกต่างจากมุมมองของคนไทยต่อคนกัมพูชา อาจได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจในการแก้ปัญหาความหลากหลายในองค์กรได้

5. จากผลการศึกษาพบว่าความเป็นชาตินิยมไม่ใช่ตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความขัดแย้งภายในกลุ่ม การศึกษาในอนาคตอาจศึกษาความเป็นชาตินิยมฐานะที่เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามอื่นๆ ที่เป็นผลมาจากความหลากหลายใน

การทำงาน เพื่อปรับใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอันเนื่องมาจากความหลากหลายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการทำงานร่วมกัน เช่น การจัดอบรม/กิจกรรมในการสร้างการรับรู้และทำความเข้าใจของกับพนักงานคนไทยและพนักงานคนกัมพูชาเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน เพื่อลดอคติที่เกิดจากความเข้าใจผิดที่สามารถนำไปสู่การเลือกปฏิบัติต่อความแตกต่างที่มีในสังคมการทำงาน

2. การกำหนดนโยบายในการทำงาน เช่น กฎระเบียบพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน เพื่อป้องกันพฤติกรรมอันเกิดจากความไม่ตั้งใจอันนำมาซึ่งการผิดกฎระเบียบขององค์กร และความเข้าใจผิดระหว่างพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น การนำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้ในเรื่องส่วนบุคคล หากพนักงานมีความจำเป็น อาจมีการกำหนดนโยบายให้ยืม-คืนในบางทรัพย์สินเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีความเดือดร้อน รวมทั้งยังช่วยลดพฤติกรรมอันไม่ถูกกฎระเบียบขององค์กร และยังช่วยลดมุมมองทัศนคติในทางลบของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยป้องกันและปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานอีกด้วย

3. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น พัฒนาการทำงานเป็นทีม ให้เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีจากกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานคนไทยและพนักงานคนกัมพูชา โดยเน้นที่การสร้างทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้พนักงานได้ทำร่วมกัน เพราะในเวลางานพนักงานในสายการผลิตอาจมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพียงเล็กน้อย ยกตัวอย่าง การจัดกีฬาภายในโรงงาน ให้พนักงานได้มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ร่วมกัน อีกทั้งยังพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมในกลุ่มพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในสังคมการทำงาน ช่วยลดความเครียด อัตราการลาออกหรือขาดงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้น

4. พัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะ ความรู้ที่แตกต่าง เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น หากระหว่างพนักงานเกิดความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน เช่น แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงาน องค์กรสามารถเรียนรู้ที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจากการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะการทำงานของพนักงานที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กรมการค้าต่างประเทศ. (2554). **เขตการค้าเสรีอาเซียน**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.dft.go.th/Default.aspx?tabid=161andctl=DetailUserContentandmid=683andcontentID=285>

กรมสรรพากร. (2555). **เกี่ยวกับธุรกิจ SMEs**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>

กฤตยา อาชวนิจกุลและกฤตภา วจนสาระ. (2552). **การจ้างแรงงานข้ามชาติตามพรบ.การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 กับการจัดทำบัญชีรายชื่ออาชีพสำหรับคนต่างชาติ**. รายงานวิจัยเสนอต่อองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (IOM).

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2557). **แนวโน้มอาชีพอิสระในอนาคต 3 ปีข้างหน้า พ.ศ. 2558 – 2560**. กองวิจัยตลาดแรงงานและกองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2558). **สถานการณ์การว่างงาน การเลิกจ้างและความต้องการแรงงาน เดือนเมษายน 2558**. กองวิจัยตลาดแรงงานและกองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2550). **การบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ตรีเดช ไชยหา. (2552). **การนำเสนอภาพตัวแทน “พม่า” ในภาพยนตร์ไทย (Representation of Burmeses in Thai Films)**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). **การประยุกต์ใช้ spss วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย**. จังหวัดมหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสารคาม.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2553). **ความไม่สมดุลของตลาดแรงงานไทย นัยของการขาดแคลนแรงงาน**. ส่วนเศรษฐกิจภาค ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นรินทร์ องค์กรินทร์ และ ธนิกานต์ มาณะศิริรานนท์. (2549). **การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์** /ชาย แอน. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

นิวัฒน์ ประสิทธิ์วรวิทย์. (2553). **แนวคิดชาตินิยมและบริบทสังคมไทยในภาพยนตร์แอ็คชั่นไทยระหว่างปี พ.ศ. 2540-2551**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- เปรมโรจน์ บางอ้อ. (2556). **แนวคิด ชานินิยม ในแบบเรียนประวัติศาสตร์ ระดับชั้นประถมศึกษา ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. ปรินญาณินพน์ ศศ.ม. (ประวัติศาสตร์ไทย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2554). **แรงงานเขมรก่อจลาจล! ในโรงงานเชือดไก่ที่ชลบุรี**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9540000084790>
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). **การบริหารความขัดแย้ง Conflict management**. กรุงเทพฯ : ว. เพ็ชรสกุล.
- มติชนออนไลน์. (2557). **คนงานไทยแคมป์ก่อสร้างยกพวกนับสิบ ไล่ตี กัมพูชา ระทึกหนีตายอลหม่าน**. [ออนไลน์]. ได้จาก : http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1415501699
- มัทนียา พงศ์สุวรรณ. (2547). **การเสนอแนวทางการส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประเทศไทยกับราชอาณาจักรกัมพูชาจากการวิเคราะห์เนื้อหาประวัติศาสตร์ในหนังสือแบบเรียนวิชาสังคมศึกษา**. ภาควิชา โยบทย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์.
- วชิระ ชนะบุตร. (2553). **การบริหารความหลากหลาย (Diversity Management)**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.gotoknow.org/posts/441821>
- วีระศักดิ์ นาทะสิริ. (2557). **แผ่นดินของไทย ปัญหาของคนไทย (5) : เรื่องแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.manager.co.th/daily/viewnews.aspx?NewsID=9570000086862>
- วุฒิเลิศ เทวกุล. (2552). **จริยธรรมสำหรับนักบริหาร**, [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.gotoknow.org/posts/288516>
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). **การจัดทำยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม**. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สปริงนิวส์. (2554). **คนงานเขมรก่อเหตุจลาจลที่ชลบุรี**. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.springnews.co.th/local/15112>
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา. (2556). **แบบรายงานความต้องการการจ้างแรงงานต่างด้าวกรณีพิเศษ ตามมติ ครม. วันที่ 15 มกราคม 2556 จังหวัดนครราชสีมา**. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

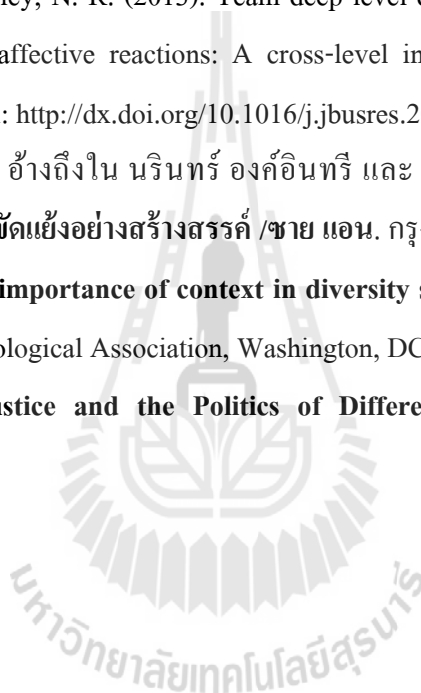
- สำนักบริหารพนักงานต่างด้าว. (2556). จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วประเทศ. [ออนไลน์]. ได้จาก <http://www.doe.go.th/statistic>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2547). สังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ มาลี. (2555). การบริหารความหลากหลายด้านทรัพยากรบุคคล: HR Diversity Management, [ออนไลน์]. ได้จาก : www.hr.dmh.go.th/hr/news/admin/113255410251
- อำพา แก้วกำกนง. (2556). ทศนคติด้านการศึกษาของชาวกัมพูชาในประเทศไทยที่มีต่อความสัมพันธ์ไทย-กัมพูชา: ข้อสังเกตและข้อเสนอจากการศึกษา. วารสารสังคมผู้นำใจ, 9(2), 117-138.
- อุทุมพร พลากร. (2553). การขาดแคลนแรงงานไทย : สภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข. ธนาคารแห่งประเทศไทย. [ออนไลน์]. ได้จาก : www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/57/file_1343115661.pdf
- อุทุมพร พลากร. (2553). การขาดแคลนแรงงานไทย สภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข. [ออนไลน์]. ได้จาก : www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/57/file_1343115661
- Amason, A. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: resolving a paradox for top management teams. **Academy of Management Journal**, 39, 123-148.
- Amazon, A. C., and Sapienza, H. J. (1997). The effects of top management team size and interaction norms on cognitive and affective conflict. **Journal of Management**, 23, 495-516.
- Ayub, N. (2010). **National Diversity and Conflict: The Role of Social Attitudes and Beliefs**. Universiteit Leiden.
- Ayub, N., and Jehn, K. A. (2006). National diversity and conflict in multinational workgroups: A theoretical model of the moderating effect of nationalism. **International Journal of Conflict Management**, 17(3), 181-202.
- Ayub, N., and Jehn, K. A. (2010). The Moderating Influence of Nationalism on the Relationship Between National Diversity and Conflict. **Negotiation and Conflict Management Research**, 3(3), 249-275. doi: 10.1111/j.1750-4716.2010.00060.x
- Bart D., Arjan R., Koen L., Norbert V., and Meeus, J. (2013). Which national group will I identify myself with? The role of preferred and perceived identity representations. **Journal of the association for the study of ethnicity and nationalism**, 19(3), 456-474. doi: 10.1111/nana.12004

- Bayazit, M. and Mannix, E. A. (2003). Should I Stay or Should I Go? Predicting Team Members' Intent to Remain in the Team. **Small Group Research**, 34(3), 290-321. doi: 10.1177/1046496403034003002
- Boris B. B., and Cort W. R. (2010). Examining the effect of negative Turkish stereotypes on evaluative workplace outcomes in Germany. **Journal of Managerial Psychology**, 25(2), 148 - 158. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02683941011019357>
- Brief, A. P., Umphress, E. E., Dietz, J., Burrows, J. W., Butz, R. M., and Scholten, L. (2005). Community matters: Realistic group conflict theory and the impact of diversity. **Academy of Management Journal**, 48(5), 830-844.
- Brigham, J. C. (1971). Ethnic stereotypes. **Psychological Bulletin**, 76, 15-33.
- Byrne, D. (1961). Interpersonal Attraction and Attitude Similarity. **Journal of Abnormal and Social Psychology**, 62(3), 713-715.
- Certo, S. (1996). **Modern Management** (7 ed.): Prentice Hall Professional Technical Reference.
- Charbel J. C. J., Fernanda S. G., Jorge H. C. O., Jose Carlos M., and Battistelle, R. A. G. (2011). Diversity management: Challenges, benefits, and the role of human resource management in Brazilian organizations, Equality. **Diversity and Inclusion: An International Journal**, 30(1), 58 - 74.
- Chuang, Y. T., Church, R., and Zikic, J. (2004). Organizational culture, group diversity and intra-group conflict. **Team Performance Management**, 10(1), 26-34.
- Cocchiara, F. K., and Quick, J. C. (2004). The negative effects of positive stereotypes: ethnicity-related stressors and implications on organizational health. **Journal of Organizational Behavior**, 25, 781–785. doi: 10.1002/job.263
- Cohen, C. E. (1981). Person categories and social perception: Testing some boundaries of the processing effect of prior knowledge. **Journal of Personality and Social Psychology**, 40(3), 441-452. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.40.3.441>
- De Dreu C. K. W., and Weingart, L. R. (2003). Task Versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 88(4), 741–749. doi: 10.1037/0021-9010.88.4.741
- Dekker, H., Malova, D., and Hoogendoorn, S. (2003). **Nationalism and its explanations**. *Political Psychology*, 24: 345–376.

- Deutsch, M. (1973). **The resolution of conflict: Constructive and destructive processes**. New Haven, CT: Yale University Press.
- Dixon, T. L. (2008). Network News and Racial Beliefs: Exploring the Connection Between National Television News Exposure and Stereotypical Perceptions of African Americans. **Journal of Communication**, 58(2), 321–337. doi: 10.1111/j.1460-2466.2008.00387.x
- Enesco I., Alejandra N., Isabel P., and Guerrero, S. (2005). Stereotypes and beliefs about different ethnic groups in Spain. A study with Spanish and Latin American children living in Madrid. **Journal of Applied Developmental Psychology**, 26(6), 638-659. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.appdev.2005.08.009>
- Gellner, E. (1983). **Nations and Nationalism**. Cornell University Press, Ithaca, NY.
- George, J. A., and Mallery, R. A. (2003). **Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales**. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education: 82-88.
- Greenwald, A. G., and Banaji, M. R. (1995). Implicit Social Cognition: Attitudes, Self-Esteem, and Stereotypes. **Psychological Review**, 102(1), 4-27.
- Hamilton D. L., and Gifford, R. K. (1976). Illusory correlation in interpersonal perception: A cognitive basis of stereotypic judgments. **Journal of Experimental Social Psychology**, 12(4), 392–407. doi: 10.1016/S0022-1031(76)80006-6
- Hamilton, D. L., and Sherman, J. W. (1994). Stereotypes. In R. S. Wyer, Jr., and T. K. Srull (Eds.), **Handbook of social cognition** (2nd ed., pp. 1-68). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hinds, P. J., and Bailey, D. E. (2003). Out of Sight, Out of Sync: Understanding Conflict in Distributed Teams. **Organization Science**, 14(6), 615–632.
- Jehn, K. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. **Administrative Science Quarterly**, 42(3), 530-557.
- Jehn, K. and Mannix E. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance. **Academy of Management Journal** , 44 (2), 238-251.
- Jehn, K., and Bendersky, C. (2003). Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict–outcome relationship. **Research in Organizational Behavior**, 25(0), 187-242. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0191-3085\(03\)25005-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0191-3085(03)25005-X)

- Kellas, J. G. (1998). **The Politics of Nationalism and Ethnicity** (2nd Edition ed.): Palgrave Macmillan.
- Kosterman, R., and Feshbach, S. (1989). Toward a Measure of Patriotic and Nationalistic Attitudes. **Political Psychology**, 10(2), 257-274.
- Krieger, N., and Sidney, S. (1996). Racial discrimination and blood pressure: the CARDIA Study of young black and white adults. **American Journal of Public Health**. 86(10), 1370-1378.
- Krosnick, J. A., and Petty, R. E. (1995). Attitude strength: An overview. **Attitude strength: Antecedents and consequences**, 1-24.
- Lauring J., and Selmer, J. (2011). Multicultural organizations: common language, knowledge sharing and performance. **Personnel Review**, 40(3), 324 – 343.
- Loosemore, M., Florence, T. T. P., Dunn, K., and Ozguc, U. (2011). The politics of sameness in the Australian construction industry: Comparing operative and manager attitudes towards cultural diversity. **Engineering, Construction and Architectural Management**, 18(4), 363 - 380
- Mor Barak, M. E., and Cherin, D. A. (1998). A tool to expand organizational understanding of workforce diversity: Exploring a measure of inclusion-exclusion. **Administration in Social Work**, 22(1), 47-64.
- Mummendey, A., Klink, A., and Brown, R. (2001). Nationalism and patriotism: national identification and out-group rejection. **British Journal of Social Psychology**, 40(72-159).
- National Opinion Research Center. (2011). **General Social Surveys**, 1972-2010. From <http://www.icpsr.umich.edu/icpsrweb/ICPSR/studies/31521>
- O'Reilly, C.A., III Williams K.Y., and Barsade, W. (1998). Group demography and innovation: Does diversity help? **Research on Managing Groups and Teams**, 1, 183-207.
- Oluremi, B. A., and Charmine, E. J. H. (2006). Cultural diversity and leadership: A conceptual model of leader intervention in conflict events in culturally heterogeneous workgroups. **Cross Cultural Management: An International: Journal of Applied Developmental Psychology**, 13(4), 345 - 360. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/13527600610713431>
- Rivenburgh, N. (1997). Social identification and media coverage of foreign relations. **News media and foreign relations**, 79-91.

- Roberson, L., Deitch, E. A., Brief, A. P., and Block, C. J. (2003). Stereotype threat and feedback seeking in the workplace. **Journal of Vocational Behavior**, 62(1), 176-188. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00056-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00056-8)
- Salas, E., Cooke, N., and Rosen, M. (2008). On Teams, Teamwork, and Team Performance: Discoveries and Developments. **Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society**, 50 (3), 540-547.
- Stone, R. J. (2002). **Human Resource Management**. 4th ed. Brisbane: Wiley Australia.
- Tekleab, A. G., and Quigley, N. R. (2013). Team deep-level diversity, relationship conflict, and team members' affective reactions: A cross-level investigation. **Journal of Business Research**(0). doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.12.022>
- Thomas-Kilmann. (1974). อ้างถึงใน นรินทร์ องค์กรอินทรี และ ชนิกันต์ มาพะสิรานนท์. (2549). **การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ /ชาย แอน. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.**
- Triandis, H. (1995). **The importance of context in diversity studies**, Diversity in Work Teams, American Psychological Association, Washington, DC, 225-33.
- Young, I.M. (1990), **Justice and the Politics of Difference**, Princeton University Press, Princeton, NJ.





ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ทัศนคติในการทำงานร่วมกับคนต่างชาติ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายการศึกษามุมมองของท่านในการทำงานร่วมกับคนต่างชาติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าองค์ความรู้ทางการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อคนกัมพูชา

ส่วนที่ 3 พฤติกรรม/ประสบการณ์ของท่านในการทำงานร่วมกับคนกัมพูชา

ส่วนที่ 4 ทัศนคติที่มีต่อคนไทยและคนต่างชาติ

ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับ เพื่อการประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจริงๆของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย
มา ณ โอกาสนี้

นางสาว นิรมล กลัดสมบุรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ระบุเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 20 - 30 ปี

2) 31 - 40 ปี

3) 41 - 50 ปี

4) 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย

4) อนุปริญญา หรือ ปวส.

5)ปริญญาตรี

6)ปริญญาโท

7)ปริญญาเอก

4. อายุงานในบริษัทปัจจุบัน

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1 - 5 ปี

3) 6 - 10 ปี

4) 11 - 15 ปี

5) 15 ปีขึ้นไป

5. ระดับการปฏิบัติงานของท่าน

1) ระดับหัวหน้างาน / ผู้ดูแลพนักงานในการผลิต

2) ระดับพนักงานปฏิบัติงาน / สายการผลิต

6. ประเภทการจ้างงาน

1) งานประจำ (Full-Time)

2) งานที่ทำนอกเวลา (Part-Time)

3) การจ้างงานแบบชั่วคราว (Casual)

4) การจ้างงานที่มีการระบุระยะเวลาสิ้นสุดการจ้างงาน (Contract)

7. ท่านเคยมีเพื่อนบ้านหรือเคยมีคนรู้จักที่เกี่ยวข้องหรือมาจากประเทศกัมพูชาหรือไม่

1) เคย

2) ไม่เคย

8. ก่อนที่จะมาทำงานที่บริษัทนี้ ท่านเคยมีประสบการณ์การทำงานร่วมกับคนกัมพูชา มาก่อนหรือไม่

1) เคย

2) ไม่เคย

9. ระยะเวลาที่เคยทำงานร่วมกับคนกัมพูชา (ในกลุ่มงานปัจจุบันนี้)

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1 – 5 ปี

3) 6 – 10 ปี

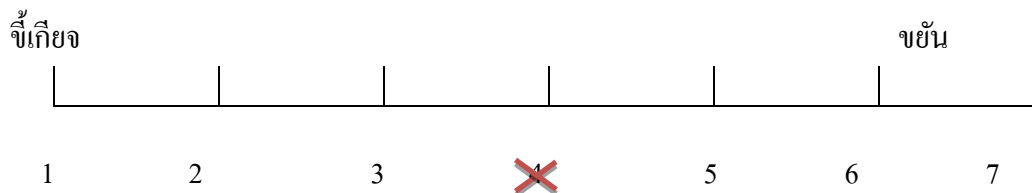
4) 11 – 15 ปี

5) 15 ปีขึ้นไป

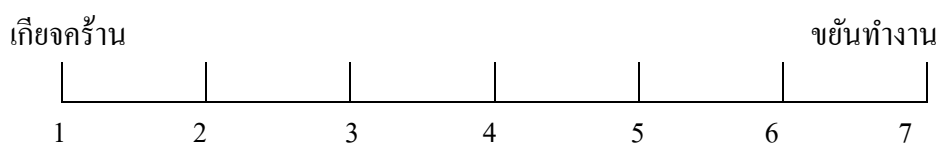
ส่วนที่ 2 ทักษะที่มีต่อคนกัมพูชา

คำชี้แจง : คำถามในส่วนนี้จะเป็นการถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านที่มีต่อกลุ่มคนเชื้อชาติกัมพูชา ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นลักษณะของคนกัมพูชาในความคิดเห็นส่วนบุคคลของท่าน อาจเป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ

โปรดทำเครื่องหมายกากบาทลงบนระดับตัวเลข 1-7 ยกตัวอย่างเช่น



ท่านมองคนกัมพูชาอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้



ไม่เป็นมิตร อัธยาศัยดี

1 2 3 4 5 6 7

ไม่มีมารยาท มารยาทดี

1 2 3 4 5 6 7

ล็กเล็กขโมยน้อยบ่อยครั้ง ไม่เคขขโมยเลย

1 2 3 4 5 6 7

ไม่น่าเชื่อถือ น่าเชื่อถือ

1 2 3 4 5 6 7

ไม่มีวินัยในตนเอง มีวินัยในตนเอง

1 2 3 4 5 6 7

ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดีเยี่ยม

1 2 3 4 5 6 7

ไม่น่าเคารพนับถือ น่าเคารพนับถือ

1 2 3 4 5 6 7

ไม่เคยเอื้อเพื่อแบ่งบันใครเลย เอื้อเพื่อแบ่งปันสม่าเสมอ

1 2 3 4 5 6 7

ส่วนที่ 3 พฤติกรรม / ประสบการณ์ ของท่านในการทำงานร่วมกับคนกัมพูชา

คำชี้แจง : คำถามในส่วนนี้เกี่ยวกับพฤติกรรม/ประสบการณ์ของท่านด้านการทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กร ซึ่งจะเป็นความถี่ด้านประสบการณ์ของท่านเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนกัมพูชาที่คุณร่วมงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนตัวเลขใน ที่ระบุเพียงข้อเดียว

ระดับความถี่	เกณฑ์การให้คะแนน
ทุกครั้ง (ทุกครั้งที่มีการประชุม/ทำงานร่วมกัน)	5
เกือบทุกครั้ง (เกือบทุกครั้งที่มีการประชุม/ทำงานร่วมกัน)	4
บางครั้ง (นานๆครั้งที่มีการประชุม/ทำงานร่วมกัน)	3
เกือบจะไม่เคยเลย (เกือบจะไม่เคยเลยในการประชุม/ทำงานร่วมกัน)	2
ไม่เคยเลย (ไม่เคยเกิดขึ้นเลยในการประชุม/ทำงานร่วมกัน)	1

ข้อ	พฤติกรรม/ประสบการณ์ของท่าน เหล่านี้เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด (โปรดระบุ)	ความถี่ของประสบการณ์ในการทำงานของท่าน				
		ทุกครั้ง	เกือบทุกครั้ง	บางครั้ง	เกือบจะไม่เคยเลย	ไม่เคยเลย
1.	คุณมีความสัมพันธ์ที่ตึงเครียด เช่น ไม่มีสมาธิ หดหู่ วิตกกังวล ขาดความกระตือรือร้น เมื่อทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
2.	คุณมีการ โกรธหรือโมโห เช่น การใช้คำหยาบคำทอหรือตะคอกเพื่อนร่วมงาน ในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
3.	คุณมีความขุ่นเคือง/รำคาญ/หงุดหงิดกัน ในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
4.	คุณเกิดความขัดแย้งเกี่ยวกับวิธีคิด/แนวคิดการทำงานที่แตกต่างกัน ในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1

ข้อ	พฤติกรรม/ประสบการณ์ ของท่าน เหล่านี้เกิดขึ้น บ่อยเพียงใด (โปรดระบุ)	ความถี่ของประสบการณ์ในการทำงานของท่าน				
		ทุกครั้ง	เกือบ ทุกครั้ง	บางครั้ง	เกือบจะ ไม่เคยเลย	ไม่เคยเลย
5.	คุณมีการแสดงความคิดเห็นที่ แตกต่างกันเกี่ยวกับงานที่ คุณกำลังทำร่วมกับกลุ่มงานที่มี พนักงานกัมพูชาอยู่	5	4	3	2	1
6.	คุณไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกัน ได้เกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมที่ทำ ในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชา ในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
7.	คุณไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกัน ได้เกี่ยวกับการกำหนดคนที่จะ ทำงานในแต่ละส่วนงานของทีมใน เวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชา ใน กลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
8.	คุณเกิดความขัดแย้งที่เกิดจากการ แบ่งหน้าที่ที่ต้องทำและความ รับผิดชอบที่แต่ละบุคคลต้องดูแล ในเวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชา ในกลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1
9.	คุณมีการแสดงความคิดเห็น ขัดแย้ง/ไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการ จัดสรรทรัพยากรเช่น ตารางเวลา งาน อุปกรณ์ จำนวนพนักงาน ใน เวลาทำงานร่วมกับคนกัมพูชาใน กลุ่มงานของคุณ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 ทักษะที่มีต่อคนไทยและคนต่างชาติ

คำชี้แจง : คำถามในส่วนนี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติที่มีต่อคนไทยด้วยกัน และคนต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ลงบนตัวเลขใน ที่ระบุเพียงข้อเดียว

ระดับความถี่	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ข้อ	ทัศนคติต่อคนไทยและคนต่างชาติ	ความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อคนไทยและคนต่างชาติ				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.	ฉันชอบและเลือกที่จะเป็นคนไทย	5	4	3	2	1
2.	ฉันชอบและเลือกที่จะอาศัยอยู่ในประเทศไทย	5	4	3	2	1
3.	โดยปกติแล้ว ฉันชอบประเทศไทยมากกว่าประเทศอื่น	5	4	3	2	1
4.	คนไทยเป็นชนชาติที่ดีที่สุดที่จะคบหาสนิทสนมด้วย	5	4	3	2	1
5.	ประเทศไทยเป็นประเทศที่ดีที่สุดที่เหมาะสมจะใช้ชีวิตอยู่อาศัย	5	4	3	2	1
6.	สัญชาติไทยเป็นสัญชาติที่ดีที่สุด	5	4	3	2	1
7.	ฉันรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของครอบครัวคือประเทศไทย	5	4	3	2	1

ข้อ	ทัศนคติต่อคนไทยและคนต่างชาติ	ความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อคนไทยและคนต่างชาติ				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
8.	ฉันรู้สึกว่ามีความเป็นไทยอยู่ในสายเลือด	5	4	3	2	1
9.	คนไทยไม่ควรอยู่ร่วมกันกับคนชาติอื่น	5	4	3	2	1
10.	คนไทยควรจะอาศัยอยู่ในประเทศไทย	5	4	3	2	1
11.	คนที่ไม่ใช่คนไทยไม่ควรได้อาศัยอยู่ในประเทศไทย	5	4	3	2	1
12.	เป็นภาระมากไปที่จะไปให้ความร่วมมือกับคนชาติอื่นๆ	5	4	3	2	1
13.	คนไทยและคนชาติอื่นไม่สามารถที่จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสนิทใจ	5	4	3	2	1
14.	คนต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมีความรู้ความสามารถน้อยกว่าคนไทย	5	4	3	2	1

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

นิรมล กลัดสมบูรณ์ (ผู้วิจัย)



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อ

การวิเคราะห์ห้สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

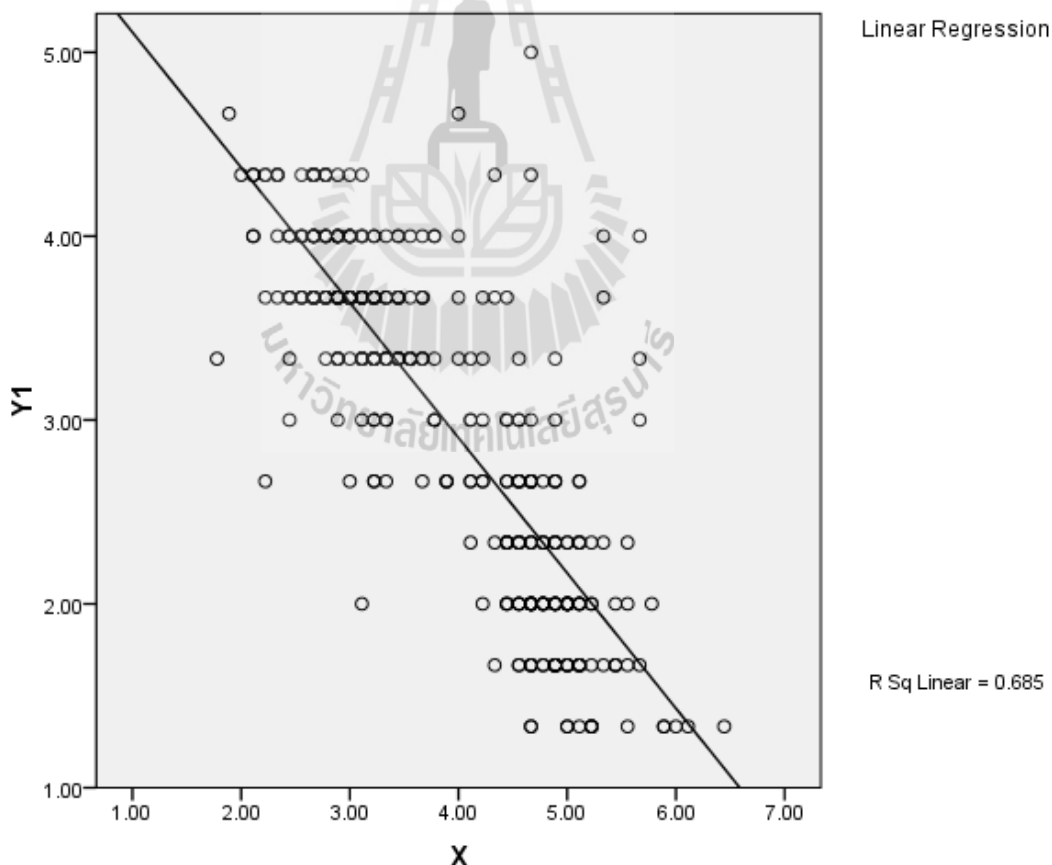
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	6.651	0.101		65.787	0.000		
Stereotype	-0.931	0.032	-0.828	-29.077	0.000	1.000	1.000

R = 0.828, R² = 0.685, Adjusted R Square = 0.684 Std. Error of the Estimate = 0.56916,
F = 845.461, Sig = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

Y1 = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)



การวิเคราะห์ห้สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

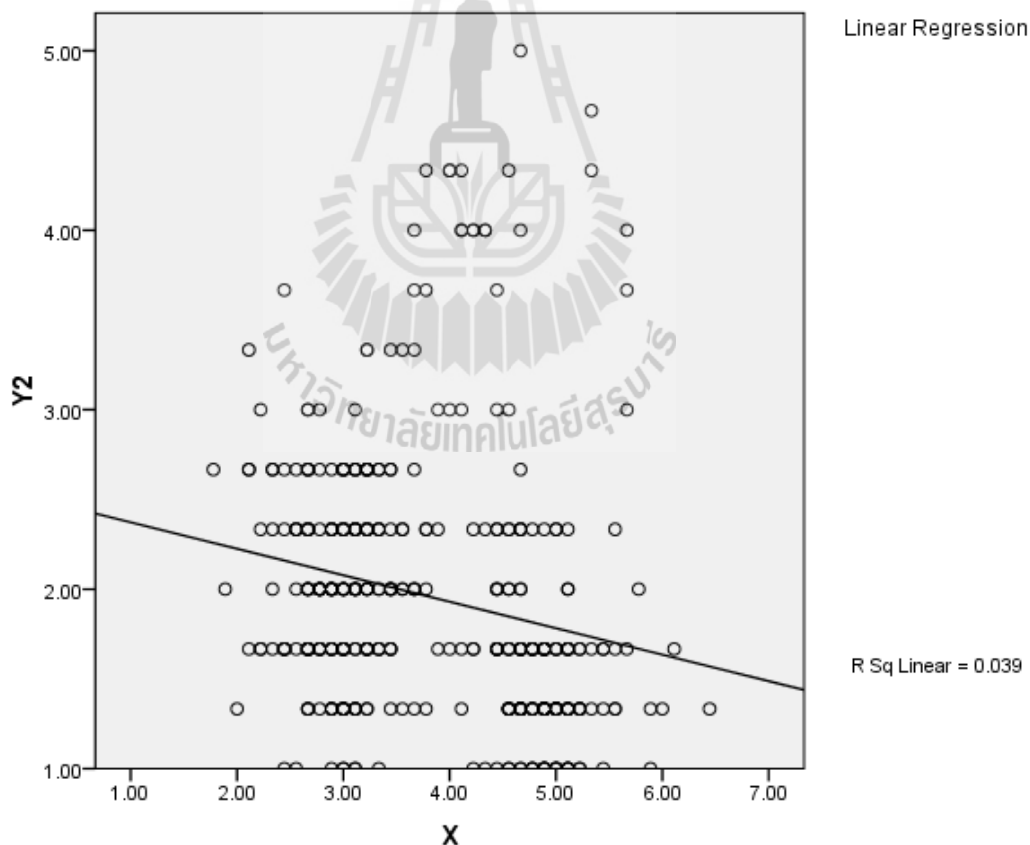
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	5.264	0.148		35.526	0.000		
Stereotype	-0.554	0.055	-0.458	-10.150	0.000	1.000	1.000

R = 0.199, R² = 0.039, Adjusted R Square = 0.037, Std. Error of the Estimate = 0.99370,
F = 15.987, Sig = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

Y2 = ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict)



การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

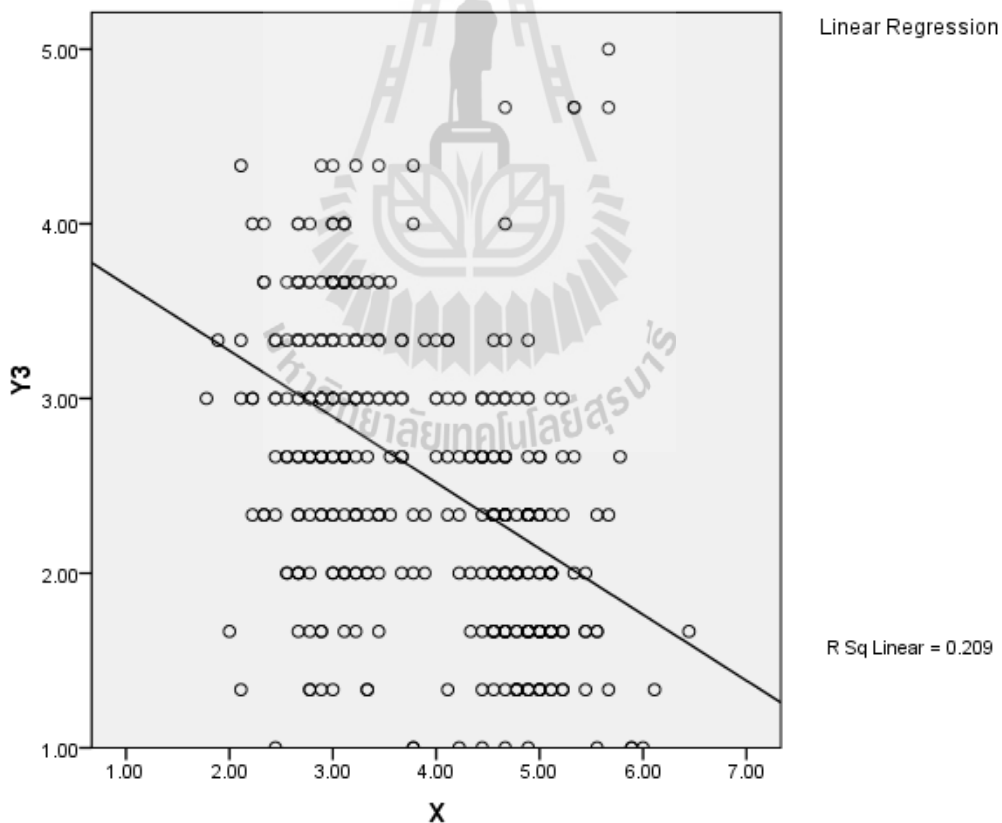
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	6.651	0.101		65.787	0.000		
Stereotype	-0.931	0.032	-0.828	-29.077	0.000	1.000	1.000

R = 0.458, R² = 0.209, Adjusted R Square = 0.207, Std. Error of the Estimate = 0.90153,
F = 103.022, Sig = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

Y3 = ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict)



การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4

การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

C = ค่าคงที่ (Constant)

Y1 = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)

Z = ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	C	5.844	0.100		58.294	0.000		
	X	-.735	0.025	-0.828	-29.077	0.000	1.000	1.000
2	C	5.413	0.337		16.069	0.000		
	X	-.716	0.029	-0.805	-24.515	0.000	0.749	1.335
	Z	.094	0.070	0.044	1.341	0.181	0.749	1.335

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5

การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

C = ค่าคงที่ (Constant)

Y2 = ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict)

Z = ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	C	2.520	0.146		17.233	0.000		
	X	-0.148	0.037	-.199	-3.998	0.000	1.000	1.000
2	C	1.779	0.491		3.624	0.000		
	X	-0.114	0.043	-.153	-2.674	0.008	0.749	1.335
	Z	0.162	0.102	.091	1.581	0.115	0.749	1.335

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 6

การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

X = การคิดแบบเหมารวม (Stereotype)

C = ค่าคงที่ (Constant)

Y3 = ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict)

Z = ความเป็นชาตินิยม (Nationalism)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	C	4.029	0.148		27.313	0.000		
	X	-0.378	0.037	-0.458	-10.150	0.000	1.000	1.000
2	C	3.895	0.497		7.842	0.000		
	X	-0.372	0.043	-0.450	-8.631	0.000	0.749	1.335
	Z	0.029	0.103	0.015	0.282	0.778	0.749	1.335



ประวัติผู้เขียน

นางสาวนิรมล กัดสมบุรณ์ เกิดเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2532 เริ่มศึกษาชั้นประถมปีที่ 1-6 โรงเรียนธัมมสิริศึกษาสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยจังหวัดชลบุรี และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา เมื่อปี พ.ศ. 2554 โดยหลังจากสำเร็จการศึกษาปี พ.ศ. 2554 ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยขณะศึกษาได้รับทุนผู้ช่วยสอนจากสาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการและผู้ช่วยวิจัยสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยเป็นผู้ช่วยวิจัยของโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ITSDA) และเป็นผู้ร่วมวิจัยในโครงการวิจัยเรื่องการรับรู้ข่าวสารประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ผลงานวิจัย : ได้นำเสนอบทความเข้าร่วมในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติแห่งชาติครั้งที่ 34 ในวันศุกร์ที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่องผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา