

ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงาน  
ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

The Effect of Stereotype towards the Intra-group Conflict among co-workers  
at Nakhon Ratchasima Manufacturing Industry Area

นิรมล กลัดสมบุญ (Niramom Kladsomboon)\* ดร. มัลลิกา สังข์สนธิ (Dr.Mallika Sangsanit)\*\*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้คือเพื่อศึกษา 1) ระดับการคิดแบบเหมารวม ระดับความเป็นชาตินิยม และระดับความขัดแย้งภายในกลุ่ม และ 2) ผลกระทบของการคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 391 คน ที่มีปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกันกับแรงงานกัมพูชา การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ผลการศึกษาพบว่าระดับการคิดแบบเหมารวมของแรงงานไทยมีระดับการคิดแบบเหมารวมทางในระดับปานกลาง ระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานไทยอยู่ในระดับมาก และระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานไทย ได้แก่ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความขัดแย้งด้านกระบวนการและความขัดแย้งด้านงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่าการคิดแบบเหมารวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ แต่ความเป็นชาตินิยมไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ABSTRACT

The research aimed to study 1) the levels of stereotype, nationalism, and intra-group conflict, and 2) the effect of stereotype and nationalism on intra-group conflict. Questionnaires were used to collect the data. The sample were 391 Thai employees from manufacturing companies in Nakhonratchasima province who had interacted and worked with Cambodian co-workers. Mean and Multiple Regression Analysis were used in analyzing the data and testing hypotheses. The result showed that Thai employees indicated medium level of stereotype and nationalism. The result showed medium Level of intra-group conflict; i.e., relationship conflict, among co-workers. However, the result showed low level of Process and Task conflict. Multiple regression result showed that stereotype had negative relationship with intra-group conflict particularly with Relationship conflict. But nationalism hasn't relationship.

**คำสำคัญ:** ความหลากหลายทางเชื้อชาติ การคิดแบบเหมารวม ความเป็นชาตินิยม ความขัดแย้งภายในกลุ่ม

**Key Words:** national diversity, stereotype, nationalism, intra-group conflict

\* นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

\*\* อาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**บทนำ**

สถานการณ์ความต้องการกำลังแรงงานในปี 2555-2558 ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องมาจากอุปสงค์ทางธุรกิจการค้าและการลงทุนที่เพิ่มขึ้นในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจสาขาการผลิตที่มีการจ้างงานมากที่สุดและเป็นอุตสาหกรรมใช้แรงงานเข้มข้น (labor intensive) เช่น สาขาลังทอและเสื้อผ้าผลิตภัณฑ์เกษตร ซึ่งมีความต้องการจ้างแรงงานกลุ่มที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับแรงงานว่างงานในตลาดแรงงานส่วนใหญ่ที่อยู่ระดับปริญญาตรี ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงใช้ทางเลือกคือจ้างแรงงานต่างด้าวที่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ (Unskilled labor) มาทำงานร่วมกับแรงงานไทย

สถานการณ์นี้นำไปสู่การทำงานร่วมกันท่ามกลางความหลากหลายทางเชื้อชาติ (National Diversity) ในองค์กร ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งทางบวกและทางลบ หากพนักงานมีมุมมองและใช้ความหลากหลายนี้ในทางบวกก็จะทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายร่วมกันในการทำงานที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น (วชิระ, 2553) แต่หากมุมมองด้านความหลากหลายทางเชื้อชาติของพนักงานเป็นไปในทางลบนั้น เมื่อเกิดร่วมกับพนักงานที่มีความเป็นชาตินิยมสูง (Nationalism) สามารถส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) โดยความขัดแย้งภายในกลุ่มสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) 2) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) 3) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) ซึ่งความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภทนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อผลการทำงาน (Job Performance) ในทางลบได้ (Ayub and Jehn, 2010)

การคิดแบบเหมารวม (Stereotype) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการคิดแบบเหมารวม

มีพื้นฐานมาจากการสรุปจากข้อสมมุติพื้นฐานที่มีแนวโน้มที่เป็นมุมมองหรือความคิดเห็นส่วนบุคคล โดย Roberson et al. (2003) พบว่าการคิดแบบเหมารวมในทางลบนั้นมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Job Performance) ในองค์กร

ปัจจุบันในประเทศไทยยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยมที่มีต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม แต่งานวิจัยในต่างประเทศชี้ว่านี่เป็นสาเหตุสำคัญและที่ต้องมีการความเข้าใจเพื่อใช้ในการบริหารพนักงานในองค์กรที่มีความหลากหลาย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาวิเคราะห์ว่า การคิดแบบเหมารวม ความเป็นชาตินิยม และความขัดแย้งภายในกลุ่มงานของพนักงานไทยที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานจากประเทศกัมพูชานั้นมีอยู่หรือไม่ อยู่ในระดับใด และศึกษาว่าการคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยมของแรงงานมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มหรือไม่ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการความหลากหลายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายและแนวทางในการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางเชื้อชาติ ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงานและสร้างความสามารถทางการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์กรต่อไป

**ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

ความหลากหลายด้านเชื้อชาติ ถือเป็นความหลากหลายที่มาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติในกลุ่มพนักงานขององค์กร เป็นความหลากหลายชนิดหนึ่งในกลุ่มของความหลากหลายทางสังคม (Ayub and Jehn, 2010) สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของกลุ่มงานภายในองค์กร

ความเป็นชาตินิยม คือทัศนคติที่มีต่อคนในกลุ่มชนชาติของตนเองและรวมถึงทัศนคติที่มีต่อกลุ่มชนชาติอื่น โดยจะมีทัศนคติว่าชนชาติตนเองอยู่เหนือกว่าชนชาติอื่นๆ ซึ่งความเป็นชาตินิยมเป็นปัจจัย

สำคัญ ที่ไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงการจัดอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) ทั้งของกลุ่มตนเองแต่ยังแสดงให้เห็นถึงการระบุตัวตนที่มีต่อคู่ปฏิสัมพันธ์ด้วย

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม คือ ความขัดแย้งของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในกลุ่มเดียวกันกับบุคคลภายในกลุ่ม (เบญจวรรณ, 2553) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งด้านงาน ซึ่งจะเกี่ยวกับความขัดแย้งทางความคิด ประเด็นและเนื้อหาของงาน 2) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องกับงาน และ 3) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ ซึ่งจะมีความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานให้ดำเนินสำเร็จลุล่วงโดยเฉพาะ และมีความแตกต่างจากความขัดแย้งด้านงาน ที่จะพิจารณาเฉพาะตัวงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงาน

การคิดแบบเหมารวม คือ คตินิยมหรือทัศนคติของสังคมทั่วไปที่มีต่อกลุ่มคนอื่น ชนชาติอื่นหรือลักษณะของบุคคลบางประเภทจนกลายเป็นมาตรฐาน ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการสรุปจากข้อสมมุติพื้นฐานที่มีแนวโน้มที่เป็นมุมมองหรือความคิดเห็นส่วนบุคคล ที่อาจเป็นไปได้ทั้งด้านดีและไม่ดี แต่แนวคิดทางของการคิดแบบเหมารวมส่วนใหญ่ยากที่จะเสนอภาพพจน์ทางบวก ส่วนใหญ่จะเสนอเป็นทางลบมากกว่า และสามารถนำไปสู่การเกิดเป็นอคติ (Prejudice) และการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ของแรงงานในกลุ่มงาน โดย Roberson et al. (2003) ได้ทำการศึกษาพบว่า การคิดแบบเหมารวมในทางลบระหว่างพนักงาน มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่ำลง เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการคิดแบบเหมารวมทางลบที่ระดับสูง ทำให้การแสวงหาหรือสอบถามข้อมูลผลการทำงานของตนเองจากหัวหน้างานน้อยลง ทำให้มีข้อมูลน้อยในการนำไปปรับปรุงกระบวนการการทำงานของตนเอง ผลการทำงานจึงลดต่ำลง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับการคิดแบบเหมารวมระดับความเป็นชาตินิยม และ ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

2) เพื่อศึกษาผลกระทบของการคิดแบบเหมารวม และความเป็นชาตินิยมของพนักงานไทย ต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานคนไทยที่ทำงานและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงานกับพนักงานกัมพูชา ในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิต ตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไป ในจังหวัดนครราชสีมา จากการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (ชานินทร์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ได้จำนวน 385 คน แต่ดำเนินการเก็บทั้งหมด 391 ชุด โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน 2557

#### ตัวแปรที่ทำการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ คือ การคิดแบบเหมารวม และความเป็นชาตินิยม โดยการคิดแบบเหมารวมวัดจากคำคุณศัพท์ที่บ่งบอกลักษณะบุคคล ได้แก่ เกียจคร้าน-ขยันทำงาน, ไม่เป็นมิตร-อหิชาศัยดี, ไม่มีมารยาท-มารยาทดี, ลักเล่ห์ขโมยน้อยบ่อยครั้ง-ไม่เคยขโมยเลย, ไม่น่าเชื่อถือ-น่าเชื่อถือ, ไม่มีวินัยในตนเอง-มีวินัยในตนเอง, ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี-มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดีเยี่ยม, ไม่น่าเคารพนับถือ-น่าเคารพนับถือ, ไม่เคยเอื้อเพื่อแบ่งปันใครเลย-เอื้อเพื่อแบ่งปันสม่ำเสมอ ปรับจาก National Opinion Research Center (2011) และ Enesco et al. (2005) และ ความเป็นชาตินิยมวัดจาก 2 ด้าน ได้แก่ ความโอเนียงเข้าหาคน

กลุ่มหลัก และการมีมุมมองต่อคนภายนอกกลุ่ม ในทางลบ ปรับจาก Ayub and Jehn (2010)

2) ตัวแปรตาม คือ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ 2) ความขัดแย้งด้านงาน และ 3) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีการนำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและเนื้อหา จำนวน 2 คน คนแรกเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมศาสตร์ และคนที่สองเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ และมีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์ ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) ประมาณ 0.70 ขึ้นไป (George and, Mallery, 2003)

**ผลการวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยในองค์กรอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 391 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.40 อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 39.60 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 29.40 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 48.80 โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติงาน/สายการผลิต ร้อยละ 89.80 ซึ่งเป็นการจ้างงานประจำมากที่สุด ร้อยละ 84.70 อีกทั้งส่วนใหญ่ไม่

มีประสบการณ์การมีเพื่อนบ้านหรือมีสังคมร่วมกับคนกัมพูชามาก่อน ร้อยละ 74.70 และแรงงานส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กรอื่นมาก่อน ร้อยละ 71.90 รวมถึงระยะเวลาในการทำงานร่วมกับคนกัมพูชาในองค์กรปัจจุบันอยู่ในระดับ 1-5 ปี ร้อยละ 53.20

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการคิดแบบเหมารวมของพนักงานไทย

การคิดแบบเหมารวม	$\bar{x}$	S.D.
ความขยันทำงาน	4.16	1.41
ความเป็นมิตร	3.80	1.43
ความมีมารยาท	3.81	1.23
การลึกลับขโมยน้อย	3.56	1.54
ความน่าเชื่อถือ	3.58	1.27
ความมีวินัยในตนเอง	4.31	1.39
ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.77	1.30
ความน่าเคารพนับถือ	3.62	1.44
ความเอื้อเฟื้อแบ่งปัน	3.88	1.66
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83</b>	-

ค่า  $\bar{x}$  อยู่ระหว่าง 2.73 – 3.58 มีการคิดแบบเหมารวมทางด้านในระดับน้อยพอควร ค่า  $\bar{x}$  อยู่ระหว่าง 3.59 – 4.44 มีการคิดแบบเหมารวมทางในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยรวมแล้วระดับการคิดแบบเหมารวมของแรงงานไทยมีระดับการคิดแบบเหมารวมทางในระดับปานกลาง โดยมีมุมมองด้านการลึกลับขโมยน้อยกับความน่าเชื่อถือมีการคิดแบบเหมารวมทางด้านน้อยในระดับมากพอควร คือลักษณะโอนเอียงไปทางด้านลบเล็กน้อย และด้านอื่นๆ คือ ความขยันทำงาน ความเป็นมิตร ความมีมารยาท ความมีวินัยในตนเอง ความรู้ด้านเทคโนโลยี ความน่าเคารพนับถือ ความน่าเคารพนับถือ มีการคิดแบบเหมารวมทางในระดับปานกลาง ซึ่งยังไม่มีการมีทัศนคติด้านใดที่มีระดับการคิดแบบเหมารวมต่อคนกัมพูชาเป็นด้านบวก

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานไทย

ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.
ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์	3.02	0.90
ความขัดแย้งด้านงาน	1.95	0.75
ความขัดแย้งด้านกระบวนการ	2.58	0.83
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.51</b>	-

ค่า  $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 ระดับความขัดแย้งปานกลาง

ค่า  $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 ระดับความขัดแย้งน้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยรวมแล้วระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานไทย มีระดับความขัดแย้งน้อย ซึ่งความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เป็นประเภทที่มีระดับความขัดแย้งสูงที่สุดใน 3 ประเภท อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ความขัดแย้งด้านกระบวนการและความขัดแย้งด้านงานอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา

ความเป็นชาตินิยม	$\bar{X}$	S.D.
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.42</b>

ค่า  $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 ระดับความเป็นชาตินิยมมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยรวมแล้วระดับความเป็นชาตินิยมของพนักงานไทย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานไทย

ตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
Stereotype	-.716	.029	-.805	-24.515	.000
Nationalism	.094	.070	.044	1.341	.181
ค่าคงที่ = 5.413; SE <sub>est</sub> = ±0.50; R = .828					
R <sup>2</sup> = .686; F = 424.49; p-value < .05					

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .828 และตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.50$  เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านความเป็นชาตินิยมเท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยการคิดแบบเหมารวม สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y1 = 5.413 - 0.716X$$

โดยที่ Y1 = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

X = การคิดแบบเหมารวม

ตารางที่ 5 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านงานของพนักงานไทย

ตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
Stereotype	-.114	.043	-.153	-2.674	.008
Nationalism	.162	.102	.091	1.581	.115
ค่าคงที่ = 1.779; SE <sub>est</sub> = ±0.73; R = .214					
R <sup>2</sup> = .046; F = 9.274; p-value < .05					

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .214 และตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 4.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.73$  เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านความเป็นชาตินิยมเท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยการคิดแบบเหมารวม สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y2 = 1.779 - 0.114X$$

โดยที่ Y2 = ความขัดแย้งด้านความงาน

X = การคิดแบบเหมารวม

**ตารางที่ 6** ตารางแสดงความสัมพันธ์ของการคิดแบบเหมารวมที่มีต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการของพนักงานไทย

ตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	β	t	p-value
Stereotype	-.372	.043	-.450	-8.631	.000
Nationalism	.029	.103	.015	.282	.778

ค่าคงที่ = 3.895; SE<sub>est</sub> = ± 0.74; R = .458  
R<sup>2</sup> = .210; F = 51.429; p-value < .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .458 และตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.74 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านความเป็นชาตินิยมเท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยการคิดแบบเหมารวม สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำมาจัดเป็นรูปสมการการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$Y3 = 3.895 - 0.372X$$

โดยที่ Y3 = ความขัดแย้งด้านกระบวนการ

X = การคิดแบบเหมารวม

**อภิปรายและสรุปผลการวิจัย**

การวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมและความเป็นชาตินิยมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภทของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับการคิดแบบเหมารวมของพนักงานไทยต่อพนักงานกัมพูชาอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มอยู่ในระดับน้อย โดย

การคิดแบบเหมารวมมีผลต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าการคิดแบบเหมารวมมีระดับที่สูงขึ้นหรือมีมุมมองต่อคนกัมพูชาในทางบวกมากขึ้น จะทำให้ระดับของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของแรงงานลดลง หรือถ้ามีระดับของการคิดแบบเหมารวมลดลงหรือมีมุมมองต่อคนกัมพูชาในทางลบจะส่งผลให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของแรงงานนั้นเพิ่มสูงขึ้น จากสมการในตารางที่ 3 แสดงว่า ถ้าการคิดแบบเหมารวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ค่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ลดลงโดยเฉลี่ย 0.716 โดยการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ได้ร้อยละ 68.6 ซึ่งผลการวิเคราะห์นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayub, and Jehn (2010) ที่ชี้ว่าการรับรู้ความหลากหลายในทางลบนั้นส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมิงานวิจัยของ Jehn, and Bendersky (2003) ที่พบว่า ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เป็นความขัดแย้งประเภทเดียวที่ส่งผลทางลบต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานที่ลดต่ำลง ซึ่งแตกต่างจากความขัดแย้งอีก 2 ประเภท ที่ถ้ามีระดับความขัดแย้งในระดับที่พอดี สามารถส่งผลกระทบต่อผลการทำงานของพนักงานในทางบวกได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านงานและด้านกระบวนการ โดยการคิดแบบเหมารวมสามารถอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งด้านงานและความขัดแย้งด้านกระบวนการได้ร้อยละ 4.6 และ 21.0 ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเกี่ยวข้องกับลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นแรงงานไร้ฝีมือ ทำให้ลักษณะงานจะไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมาก เป็นงานที่ทำหน้าที่ซ้ำแบบเดิม โดยไม่มีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานหรือกระบวนการที่องค์กรจัดการไว้แล้ว ทำให้การคิดแบบเหมารวมมีความสัมพันธ์ต่อ



ความขัดแย้งด้านงาน และ ความขัดแย้งด้านกระบวนการในระดับที่ต่ำ

ผลการศึกษานี้ พบว่าความเป็นชาตินิยมของพนักงานไทยอยู่ในระดับมาก เมื่อนำความเป็นชาตินิยมมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท กลับพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มีเพียงปัจจัยด้านความเป็นชาตินิยมเท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งทุกประเภทได้ จึงมีความเป็นไปได้ว่าในบริบทของประเทศไทย ถึงแม้พนักงานคนไทยจะมีความภาคภูมิใจและรักในคนชาติเดียวกันมากกว่าพนักงานที่มาจากชาติอื่น แต่ด้วยวัฒนธรรมที่ค่อนข้างเปิดกว้างต่อการอยู่ร่วมกับคนที่แตกต่างจากตนเองและลักษณะงานที่ไม่ต้องใช้การมีปฏิสัมพันธ์กันมาก ส่งผลให้ระดับความเป็นชาตินิยมมีผลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มน้อย

ผลการศึกษาวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นความสำคัญของการคิดแบบเหมารวมของพนักงาน เนื่องจากสามารถส่งผลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มงาน โดยเฉพาะความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งส่งผลทางลบต่อองค์กรได้ในหลายด้าน เช่น ทำให้ระดับคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเกิดการรวมกลุ่มลดลง ทำให้เกิดความตึงเครียด และเกิดการแบ่งเป็นพรรคพวก มุ่งเอาชนะกันมากกว่าที่จะมองถึงผลกระทบต่อเป้าหมายของกลุ่มโดยรวม และนำมาสู่ความรู้ซึ่งเสถียรภาพขององค์กรต่อไปได้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการเลือกเก็บเพียงในกลุ่มแรงงานที่มีทักษะต่ำ ซึ่งในการทำงานจริงขององค์กร แรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานอาจมีในกลุ่มงานที่ใช้ทักษะสูงกว่าแรงงานกลุ่มนี้ การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาในกลุ่มแรงงานที่มีการใช้ทักษะสูงขึ้นเพื่อให้เห็นความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างการคิดแบบเหมารวมต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มทั้ง 3 ประเภท อีกทั้งยังมีความน่าสนใจ เช่น การศึกษากับกลุ่มแรงงานที่มาจากชาติ

อื่นๆ นอกเหนือจากกัมพูชา เช่น พม่า ลาว และ ญีปุ่น ซึ่งมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่าระดับของการคิดแบบเหมารวมของคนไทยต่อคนแต่ละชาตินั้นมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมาที่เอื้อเฟื้อการให้ข้อมูลในการทำวิจัยและกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### เอกสารอ้างอิง

- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดีวี; 2553.
- เบญจวรรณ บุญใจเพชร. การบริหารความขัดแย้ง [ออนไลน์] 2553. จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=ajamben&month=13-08-2010&group=20&gblog=10>
- วชิระ ชนะบุตร. การบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) [ออนไลน์] 2553. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/441821>
- Ayub, N., & Jehn, K. A. The Moderating Influence of Nationalism on the Relationship Between National Diversity and Conflict. *Negotiation and Conflict Management Research*; 2010. 3(3), 249-275. doi: 10.1111/j.1750-4716.2010.00060.x
- Ayub, N. National diversity and conflict : the role of social attitudes and beliefs.;2010. From <https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/15208>

George, J.A., and Mallery, R.A. Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education; 2003. p. 82-88.

Ileana Enesco, Alejandra Navarro, Isabel Paradela, Silvia Guerrero. 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; 2005. 26(6),638-659.doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.appdev.2005.08.009>

Jehn, K. A., & Bendersky, c. INTRAGROUP CONFLICT IN ORGANIZATIONS: A CONTINGENCY PERSPECTIVE ON THE CONFLICT-OUTCOME RELATIONSHIP. RESEARCH IN ORGANIZATIONAL BEHAVIOR; 2003. 25(0), p.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)

Loriann Roberson, Elizabeth A. Deitch, Arthur P. Brief, & Caryn J. Block . Stereotype threat and feedback seeking in the workplace. Journal of Vocational Behavior;2003. 62(1), p.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)

National Opinion Research Center (2011). General Social Surveys, 1972-2010. From <http://www.icpsr.umich.edu/icpsrweb/ICPSI/studies/31521>

OpenStax College (2013). Introduction to Sociology: Stereotypes, Prejudice, and Discrimination. From <http://cnx.org/content/m42860/latest/?collection=coll11407/latest>