

คติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ : อิทธิพลส่งผ่าน  
ของการจัดประเภททางสังคม และอิทธิพลกำกับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ



นายวิศรุต ศรีศิวะเศรษฐ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

ETHNOCENTRISM AND WILLINGNESS TO FACILITATE EXPATRIATE ADJUSTMENT: THE  
MEDIATING EFFECT OF SOCIAL CATEGORIZATION AND THE MODERATING EFFECT  
OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION

Mr. Witsarut Srisiwaset

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Applied Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

คติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัว  
ของพนักงานต่างชาติ : อิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภท  
ทางสังคม และอิทธิพลกำกับของความเป็นอันหนึ่งอัน  
เดียวกันกับองค์กร

โดย

นายวิศรุต ศรีศิวัชเศรษฐ์

สาขาวิชา

จิตวิทยาประยุกต์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร.อภิขญา ไชยวุฒิกรณ์วานิช

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย สมितिไกร

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัทธนาภรณ์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัทธนาภรณ์ มณีศรี)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์ ดร.อภิขญา ไชยวุฒิกรณ์วานิช)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย สมितिไกร)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

วิศรุต ศรีวิวะเศรษฐ์ : คติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ : อิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภททางสังคม และอิทธิพลกำกับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร. (ETHNOCENTRISM AND WILLINGNESS TO FACILITATE EXPATRIATE ADJUSTMENT: THE MEDIATING EFFECT OF SOCIAL CATEGORIZATION AND THE MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อ. ดร.อภิชาต ไชยวุฒิกรณวานิช, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ศ. ดร.ชูชัย สมितिไกร, 102 หน้า.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับในกลุ่มตัวอย่างพนักงานท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนามของบริษัทข้ามชาติด้านยานยนต์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจากยุโรปจำนวน 205 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ มาตรฐานคติชาติพันธุ์นิยม มาตรฐานความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ มาตรฐานการจัดประเภททางสังคม และมาตรฐานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบูสเตรป ด้วยโปรแกรม PROCESS ซึ่งเป็นส่วนต่อขยายของโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า

1. คติชาติพันธุ์นิยมมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าประมาณขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16
2. การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าประมาณขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.19
3. การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ค่าประมาณอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.0307 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง -0.0904 ถึง -0.0025
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

สาขาวิชา จิตวิทยาประยุกต์

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนิสิต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....

# # 5477782638 : MAJOR APPLIED PSYCHOLOGY

KEYWORDS: HOST COUNTRY NATIONALS / ETHNOCENTRISM / ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION / SOCIAL CATEGORIZATION / EXPATRIATE ADJUSTMENT / ASEAN

WITSARUT SRISIWASET: ETHNOCENTRISM AND WILLINGNESS TO FACILITATE EXPATRIATE ADJUSTMENT: THE MEDIATING EFFECT OF SOCIAL CATEGORIZATION AND THE MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION. ADVISOR: APITCHAYA CHAIWUTIKORNWANICH, Ph.D., CO-ADVISOR: PROF. CHUCHAI SMITHIKRAI, Ph.D., 102 pp.

This research aimed to investigate the relationship between host country nationals' ethnocentrism and their willingness to facilitate expatriate adjustment with social categorization as mediator and organizational identification as moderator. Participants were 205 local employees in Malaysia, Singapore, Thailand and Vietnam, working for a multinational company from Europe chosen by convenience sampling. Research instruments included the ethnocentrism scale, the willingness to facilitate expatriate adjustment scale, the social categorization scale and the organizational identification scale. The bootstrapping method using PROCESS program was employed.

The study reveals that:

1. Host country nationals' ethnocentrism has a positive direct effect on social categorization at the statistical significance level of .05. The estimate of direct effect is 0.16.

2. Social categorization has a negative direct effect on host country nationals' willingness to facilitate expatriate adjustment at the statistical significance level of .05. The estimate of direct effect is -0.19.

3. Social categorization mediates the relationship between host country nationals' ethnocentrism and their willingness to facilitate expatriate adjustment. The estimate of indirect effect is -0.0307, BC 95%, CI: -0.0904 to -0.0025.

4. Organizational identification does not moderate the relationship between social categorization and willingness to facilitate expatriate adjustment.

Field of Study: Applied Psychology

Student's Signature .....

Academic Year: 2013

Advisor's Signature .....

Co-Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร. อภิชญา ไชยวุฒิกกรณวณิชที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร จากสาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รวมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักนาคค์ มณีศรี ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. วัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์ กรรมการสอบ และอาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ได้สละเวลาช่วยให้คำปรึกษาและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่างๆ

ขอบคุณนางสาวฉัฐมกานต์ รื่นแอม นายกมล ศรีตั้งรัตนกุล นางสาวอาริยา บุญสม นายนวนินทร์ ประภากรมลและกัลยาณมิตรท่านอื่นๆที่สละเวลาให้ความช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้ และช่วยตรวจทานต้นฉบับวิทยานิพนธ์

ขอบคุณนางสาวเบญจพร จุพัฒน์กุลที่เป็นธุระจัดการงานด้านเอกสาร และคอยแจ้งข่าวสำคัญให้ทราบในขณะที่ผู้วิจัยต้องไปทำงานยังประเทศเยอรมนี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติผู้ใหญ่ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเสมอมาจนประสบความสำเร็จ

และสุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณตัวเองที่มีความวิริยอุตสาหะ เชื้อมั่นและศรัทธาในศักยภาพของตนเองจนสามารถเขียนวิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้สำเร็จ คุณูปการใดๆอันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยทั้งหมด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	36
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	37
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	38
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากร.....	39
กลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 3 ผลการวิจัย.....	48
ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาแสดงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ.....	49
ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	49
ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย.....	54
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	60

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	68
รายการอ้างอิง .....	72
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ .....	81
ภาคผนวก ข มาตรฐานคณาจารย์ .....	82
ภาคผนวก ค มาตรฐานความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ .....	85
ภาคผนวก ง มาตรฐานการจัดประเภททางสังคม .....	88
ภาคผนวก จ มาตรฐานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร .....	91
ภาคผนวก ฉ ตารางประมาณค่าขนาดตัวอย่างของ Fritz และ Mackinnon (2007) .....	94
ภาคผนวก ช ผลการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (multicollinearity) ของตัวแปรในงานวิจัย. 97	
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม PROCESS .....	99
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	102



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ( $N = 205$ ) .....	50
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรต่างๆ ในการวิจัย ( $N = 205$ ) .....	52
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยแยกตามสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง ( $N = 205$ ) .....	54
4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของคตินิยมที่มึต่อ การจัดประเภททางสังคม ( $N = 205$ ).....	55
5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของการจัดประเภททางสังคม คตินิยม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคม และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจช่วยเหลือการปรับตัว ของพนักงานต่างชาติ ( $N = 205$ ) .....	57
ข1 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่าง กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่นๆของมาตรวัดคตินิยมฉบับภาษาไทย ( $N = 60$ ).....	84
ค1 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่าง กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่นๆของมาตรวัดความตั้งใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติฉบับภาษาไทย ( $N = 60$ ) .....	87
ง1 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่าง กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่นๆของมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมฉบับภาษาไทย ( $N = 60$ ).....	90
จ1 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่าง กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่นๆของมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรฉบับภาษาไทย ( $N = 60$ ).....	93

ตารางที่

หน้า

ฉ1 ตารางแสดงความถี่ในการเลือกใช้นาตตัวอย่างจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่มีการทดสอบอิทธิพลส่งผ่านของ Fritz และ Mackinnon (2007) .....	95
ฉ2 ตารางประมาณค่าขนาดตัวอย่างของ Fritz และ Mackinnon (2007).....	96



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## สารบัญรูปร่างภาพ

รูปร่างภาพที่	หน้า
1 กระบวนการตามทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม .....	11
2 ระดับของการจัดประเภทตนเอง.....	12
3 กระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติตามทฤษฎีการปรับตัวแบบเส้นโค้ง.....	15
4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในการปรับตัวเมื่อย้ายที่ทำงานภายในต่างประเทศ.....	18
5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในการปรับตัวเมื่อย้ายที่ทำงานไปต่างประเทศ.....	19
6 โมเดลการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเชิงบูรณาการ.....	22
7 โมเดลกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	36
8 โมเดลทางสถิติแสดงอิทธิพลทางตรงของคตินาติพันธุ์นิยม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติผ่านการจัดประเภททางสังคมตามทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม .....	56

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมาโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขึ้นมากมายในหลากหลายมิติ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ปัจจัยประการหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือกระแสโลกาภิวัตน์ อันเกิดจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคมนาคมซึ่งได้เชื่อมโยงประชาคมโลกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่าในอดีต ผลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่สำคัญประการหนึ่งนั้นคือทำให้เกิดเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันระหว่างประเทศ

เพื่อปรับตัวให้ทันกับสภาวะการณ์และกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว องค์กรทั้งหลายจึงต้องผันตัวเองออกสู่ตลาดต่างประเทศ และพัฒนาองค์การให้กลายเป็นองค์กรระหว่างประเทศโดยผ่านกระบวนการอันหลากหลาย เช่น เริ่มมีนโยบายในการลงทุนต่างแดนอย่างชัดเจนอันประกอบไปด้วย การนำเข้าและส่งออก การจดทะเบียนสิทธิบัตร การดำเนินกิจการร่วมค้า (joint venture) การก่อตั้งเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การควบรวมกิจการหรือการซื้อบริษัทต่างชาติเพื่อขยายขนาดธุรกิจของตน เป็นต้น

แนวโน้มที่บ่งชี้ว่าการดำเนินธุรกิจต้องพัฒนาไปสู่ตลาดระหว่างประเทศนั้นมีปัจจัยสนับสนุนทั้งทางด้านสังคมและการเมืองหลายประการเข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิ ยกเลิกมาตรการกีดกันการค้า หรือยกเลิกกำแพงภาษีซึ่งเอื้อให้สินค้าและบริการสามารถกระจายไปมาระหว่างประเทศต่างๆ ได้อย่างเสรีมากขึ้น การส่งเสริมการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม โอกาสลงทุนทางธุรกิจที่มีมากขึ้น และความต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะเนื่องจากการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เน้นเทคโนโลยี ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ดังนั้น การขยายธุรกิจออกไปสู่ตลาดระหว่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จได้

Jokinen (2005) กล่าวว่า การทำความเข้าใจกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อบริษัทข้ามชาติ (transnational corporation) ที่จะสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ของโลกยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ Gupta และ Govindarajan (2002) ยังเสริมว่าระดับความเข้าใจถึงปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเชื่อมโยงกับสมรรถนะขององค์การในการบริหารจัดการในระดับนานาชาติ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ ที่แข่งขันกันในระดับนานาชาติจึงเริ่มเล็งเห็นความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องมีโลกทัศน์สากล (global mindset) อีกทั้งยังต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมเพื่อผลักดันองค์การให้บรรลุเป้าหมาย

ด้วยเหตุนี้การส่งเสริมให้ผู้นำมีกระบวนการความคิดที่เป็นสากลจึงไม่อาจจำกัดอยู่แค่ความรู้และวิธีคิดที่ค้ำจุนตั้งแต่ตลาดภายในประเทศ องค์กรจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ผู้นำหรือบุคลากรได้ทำงานในขอบเขตที่เปิดกว้างกว่าแค่ภายในประเทศที่องค์กรของตนตั้งอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Gregersen, Morrison และ Black (1998) ที่กล่าวว่า แม้ว่าวิธีการสร้างโลกทัศน์สากลให้แก่บุคลากรในองค์กรจะมีมากมายหลากหลาย แต่บริษัทข้ามชาติมักเลือกวิธีการส่งพนักงานของตนออกไปทำงานตามสำนักงานในต่างประเทศเพราะเป็นวิธีการที่แพร่หลาย ได้รับความนิยม และมีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีหนึ่ง

จะเห็นได้ว่าการส่งพนักงานออกไปปฏิบัติภารกิจยังสำนักงานต่างประเทศเป็นกลยุทธ์สำคัญอย่างหนึ่งในการเปิดโลกทัศน์ให้แก่พนักงานนำไปสู่กระบวนการคิดที่เป็นสากล เพราะพนักงานต่างชาติไม่เพียงแต่นำความรู้และระบบการจัดการจากบริษัทแม่ไปถ่ายทอดสู่สำนักงานย่อยในต่างประเทศเท่านั้น แต่พนักงานเองยังได้เรียนรู้วิธีการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงวัฒนธรรมในประเทศที่ตนได้เดินทางไปอาศัยอีกด้วย เมื่อโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์องค์กรจึงต้องปรับตัวพัฒนาให้บุคลากรมีระบบความคิดและความสามารถในการทำงานระดับนานาชาติได้ ดังนั้นประเด็นเรื่องการพัฒนาผู้นำให้มีโลกทัศน์สากลและการบริหารจัดการพนักงานต่างชาติ (expatriate management) จึงกลายมาเป็นหัวข้อศึกษาที่สำคัญที่องค์กรข้ามชาติทั้งหลายสมควรต้องให้ความสนใจและคำนึงถึงอย่างจริงจังเพื่อรับรองว่าการส่งพนักงานของตนไปทำงานในสำนักงานต่างประเทศจะดำเนินไปด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จดังเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการพนักงานต่างชาติในช่วงระยะเวลาสองทศวรรษที่ผ่านมา ส่วนมากจะเน้นศึกษาไปที่ตัวพนักงานต่างชาติและบริบทที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต่างชาติเป็นหลัก อาทิ การปรับตัวของพนักงานต่างชาติและคู่สมรส ความสำเร็จ ความล้มเหลว อัตราการลาออก ความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงกระบวนการปรับตัว และผลจากการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ เป็นต้น แต่มีงานวิจัยเพียงไม่กี่ชิ้นเท่านั้นที่ศึกษาบทบาทของพนักงานท้องถิ่น (host country nationals: HCNs) ที่อาจส่งผลต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (Toh & DeNisi, 2003; 2005; 2007 อ้างถึงใน Mahajan, 2009) ทั้งนี้ Toh (2003) เสนอว่าการทำความเข้าใจว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นตัวกระตุ้นพนักงานท้องถิ่นให้แสดงพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือและเป็นตัวกลางช่วยพนักงานต่างชาติให้สามารถปรับตัวเข้ากับคนในองค์กรท้องถิ่นได้นั้นจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการกระบวนการส่งพนักงานออกไปประจำยังต่างประเทศได้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ โดยชี้ให้เห็นว่างานวิจัยส่วนมากละเลยที่จะพิจารณาถึงกรอบแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ทางสังคมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มซึ่งอาจเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายพฤติกรรม เจตคติ และการรับรู้ของพนักงานท้องถิ่นและพนักงานต่างชาติที่อาจมีต่อกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความเต็มใจที่พนักงานท้องถิ่นจะช่วยเอื้อให้กระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติประสบความสำเร็จ ได้แก่ คติชาติพันธุ์นิยมและการจัดประเภททางสังคมของพนักงานท้องถิ่น อีกทั้งยังนำเสนอตัวแปรที่อาจเข้ามากำกับอิทธิพลระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่มีต่อความเต็มใจช่วยเอื้อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ นั่นคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

นอกจากนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่างานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ไม่เพียงแต่ในแง่วิชาการ แต่ยังสามารถนำความรู้ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้ในในชีวิตจริงได้ ทั้งยังมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันอีกด้วย โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรและตลาดแรงงานซึ่งมีแนวโน้มว่าความเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจกำลังเบนมาสู่แถบเอเชียหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งในอเมริกาเหนือ

และยุโรป ประกอบกับในปี พ.ศ. 2558 ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน (ASEAN) จะเริ่มมีการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) อย่างเป็นทางการ หรือที่ผู้คนทั่วไปรู้จักภายใต้ชื่อ AEC 2015 ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาถึงเจตคติของพนักงานท้องถิ่นจาก 4 ประเทศสมาชิกในกลุ่มอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนาม ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาข้อมูลจากพนักงานท้องถิ่นของบริษัทข้ามชาติด้านยานยนต์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ในยุโรปและมีการส่งพนักงานจากสำนักงานใหญ่มาทำงานในสำนักงานต่างๆ ใน 4 ประเทศข้างต้นเป็นประจำ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสร้างประโยชน์ให้ทั้งแวดวงวิชาการในการต่อยอดความรู้แขนงที่ยังมีผู้ศึกษาอยู่น้อย และเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจเพื่อให้บริษัทข้ามชาติที่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาคอาเซียนโดยเฉพาะประเทศไทยสามารถเตรียมความพร้อมเชิงนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอการทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคติชาติพันธุ์นิยม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดประเภททางสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร
5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ

### 1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคติชาติพันธุ์นิยม (ethnocentrism)

#### 1.1 ความหมายของคติชาติพันธุ์นิยม

แนวคิดเรื่องคติชาติพันธุ์นิยมเป็นมโนทัศน์พื้นฐานของการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งพยายามอธิบายถึงปรากฏการณ์ที่มนุษย์มักที่กักเอาเองว่าชาติพันธุ์รวมไปถึงวัฒนธรรมของตนมีความยิ่งใหญ่กว่าชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมของผู้อื่น โดยในช่วงแรกนักมานุษยวิทยาได้พยายามอธิบายพฤติกรรมดังกล่าวว่าเป็นความนิยมในชาติพันธุ์ ต่อมาแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องคติชาติพันธุ์นิยมได้มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอย่างกว้างขวาง และมีนักวิจัยได้ให้ความหมายของคติชาติพันธุ์นิยมไว้เป็นจำนวนมากดังต่อไปนี้

Sumner (1906) ให้นิยามว่า คติชาติพันธุ์นิยม คือ ความรู้สึกกลมเกลียวเหนียวแน่น เป็นมิตร และยึดมั่นต่อพวกพ้องของตน ทั้งยังมีความรู้สึกว่ากลุ่มของตนเหนือกว่าผู้อื่น และพร้อมที่จะปกป้องผลประโยชน์ของพวกพ้องตนเอง

Taylor และ Jaggi (1974 อ้างถึงใน Hewstone และ Ward, 1985) เสนอว่า สมาชิกในกลุ่มจะระบุนสาเหตุการกระทำทางบวกของสมาชิกคนอื่นในกลุ่มว่าเกิดจากปัจจัยภายใน และเมื่อเกิดการกระทำทางลบจะโทษว่าเป็นผลจากปัจจัยภายนอก หากเป็นคนนอกกลุ่มก็จะมีกระบวนการเหตุพฤติกรรมในทิศทางตรงกันข้าม

Brislin (1980 อ้างถึงใน Bizumic, Duckitt, Popadic, Dru, & Krauss, 2009) นิยามว่า คติชาติพันธุ์นิยม หมายถึง การที่บุคคลใช้มาตรฐานซึ่งมีรากเหง้ามาจากวัฒนธรรมของตนในการตัดสินและสร้างข้อสรุปต่อตัวบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม

Gudykunst (1991 อ้างถึงใน Thomas, 1996) มองว่าคติชาติพันธุ์นิยม คือ แนวโน้มที่คนเราจะประเมินและตีความพฤติกรรมของผู้อื่นโดยอิงจากมาตรฐานของตัวเอง คนที่มีความยึดมั่นในคติชาติพันธุ์นิยมสูงจึงใช้วัฒนธรรมพื้นเพของตนในการตัดสินและสร้างข้อสรุปต่อตัวบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม โดยเขายังได้เสนอว่าคติชาติพันธุ์นิยมนั้นแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก คือ มุมมองที่เรามีสมาชิกในกลุ่มหรือพวกพ้องของตนเอง หากเรามีความลำเอียงในชาติพันธุ์สูง เราก็มองว่ากลุ่มของเรามีความดีงาม สูงส่งกว่า ทั้งยังมีค่านิยมที่เป็นสากล บุคคลใดก็สามารถนำไปยึดถือปฏิบัติได้ ส่วนอีกด้าน คือ มุมมองที่เรามีสมาชิกอื่นหรือคนนอก คนที่มีความลำเอียงในชาติพันธุ์สูงจะมองผู้อื่นที่ไม่อยู่ในกลุ่มของตนว่าเป็นพวกน่าเหยียดหยาม และด้อยกว่ากลุ่มของตน ทั้งยังไม่ยอมรับค่านิยมของคนจากนอกกลุ่ม กล่าวโทษคนนอกว่าเป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาภายในกลุ่ม และจะพยายามรักษาระยะห่างทางสังคมไว้

Islam และ Hewstone (1993) กล่าวว่า การระบุนสาเหตุพฤติกรรมระหว่างกลุ่มมักมีความลำเอียงตามชาติพันธุ์ในแง่ที่ว่าสมาชิกของกลุ่มใดก็มักจะเข้าข้างสมาชิกในกลุ่มของตนมากกว่าคนนอกกลุ่ม

Weber (1994) อธิบายว่าเมื่อคนเราอยู่รวมกัน โดยพื้นฐานสมาชิกในกลุ่มจะปกป้องอัตลักษณ์ของส่วนรวมด้วยการเลือกที่จะคงคุณค่าและสถานะของกลุ่มตนเองไว้มากกว่าที่จะยกระดับของกลุ่มตนเองด้วยการดูถูกกลุ่มอื่น

Thomas (1996) กล่าวว่า คติชาติพันธุ์นิยมแสดงให้เห็นความเชื่อของมนุษย์ที่ว่าหากบุคคลใดมีความคล้ายคลึงกับตนจะถูกมองว่าเก่งกว่าหรือดีกว่าบุคคลที่แตกต่างจากตนเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กัน เจตคติดังกล่าวสามารถพบเห็นได้ทั่วไปและมีอยู่มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว

Kongsompong และ Powtong (2012) กล่าวว่า บุคคลที่มีความลำเอียงในชาติพันธุ์ตามหลักแล้วมักจะยึดมั่นในเจตคติและพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มมากกว่าเจตคติและพฤติกรรมของคนนอกกลุ่ม กล่าวให้ชัดเจนก็คือเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีความลำเอียงในชาติพันธุ์จะมีอคติเข้าข้างสมาชิกในกลุ่มตนเองว่าดี และมักจะมองกลุ่มอื่นว่าไม่ดี

นอกจากนี้ยังมีความหมายของคติชาติพันธุ์นิยมจากงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของการทำงานในองค์กรโดยเฉพาะ ได้แก่

Zeira (1979) ซึ่งศึกษาความยึดมั่นในคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นในสำนักงานสาขาที่ตั้งอยู่ต่างประเทศที่มีต่อพนักงานต่างชาติ โดยมองว่า คติชาติพันธุ์นิยม คือ ความเชื่อว่าพนักงานท้องถิ่นควรได้ดำรงตำแหน่งสำคัญ ๆ ในประเทศของตน พนักงานต่างชาติควรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมรวมถึงสามารถพูดภาษาที่ใช้ในประเทศที่ตนไปทำงาน และปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงานของสำนักงานในประเทศนั้น ๆ เช่นเดียวกับที่พนักงานท้องถิ่นปฏิบัติ

Florkowski และ Fogel (1999) ศึกษาระดับความลำเอียงในชาติพันธุ์ของพนักงานท้องถิ่นตามการรับรู้ของพนักงานต่างชาติ โดยสรุปว่า คติชาติพันธุ์นิยม หมายถึง ปัจจัยทางด้านชาติพันธุ์และวัฒนธรรมอันก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อคนทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน

เมื่อพิจารณาจากความหมายและนิยามต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปนิยามของคำว่าคติชาติพันธุ์นิยม โดยอิงบริบทงานวิจัยของ Zeira (1979) ไว้ว่า คติชาติพันธุ์นิยม หมายถึง ความลำเอียงในระดับปัจเจกบุคคลของพนักงานท้องถิ่นที่มีการประเมินเข้าข้างกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองในแง่ต่างๆ ว่าดีกว่าและสำคัญกว่ากลุ่มชาติพันธุ์ของพนักงานต่างชาติ รวมไปถึงความคาดหวังว่าพนักงานต่างชาติจะต้องเข้าใจและปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวิธีการทำงานของประเทศที่สำนักงานท้องถิ่นตั้งอยู่ได้

## 1.2 องค์ประกอบของคติชาติพันธุ์นิยม

Bizumic และคณะ (2009) ให้ความเห็นว่าแม้คติชาติพันธุ์นิยมตามนิยามของ Sumner (1906) จะเป็นแนวคิดที่แพร่หลายและมีอิทธิพลมากต่องานวิจัยในสมัยหลัง แต่คุณลักษณะของคติชาติพันธุ์นิยมที่ได้นิยามไว้นั้นก็ยังคงมีความกำกวมอยู่มาก จึงเป็นสาเหตุให้เกิดการตีความมโนทัศน์ดังกล่าวมากมายหลายแนวทาง (LeVine & Campbell, 1972 อ้างถึงใน Bizumic et al., 2009) และเป็นเหตุให้นักวิจัยนำแนวคิดเรื่องคติชาติพันธุ์นิยมไปใช้ในการศึกษาของตนเองอย่างหลากหลาย รวมถึงมีการวัดคติชาติพันธุ์นิยมตามวิธีที่แตกต่างกัน

โดยในช่วงแรกสามารถสรุปได้ว่าคติชาติพันธุ์นิยมประกอบไปด้วย 3 มโนทัศน์ย่อย ได้แก่

1. การยึดกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเป็นใหญ่ (ethnic group self-centeredness) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่รู้สึกว่ามีค่าหรือชาติพันธุ์ของตนเองมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด หรือการมองว่ากลุ่มของตนเองนั้นเป็นศูนย์กลางของทุกสิ่ง

2. การประเมินคนในกลุ่มแต่ทางบวก (mere ingroup positivity) คือ การมีเจตคติทางบวกต่อสมาชิกในกลุ่มของตน อย่างไรก็ตามการประเมินสมาชิกในกลุ่มหรือกลุ่มของตนไปในทางบวกทั้งหมดไม่ได้จำเป็นต้องหมายถึงความถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มของตนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ดังนั้นการประเมินกลุ่มตนเองในทางบวกจึงมีความแตกต่างจากการยึดมั่นกลุ่มตนเองเป็นหลักอย่างชัดเจน

3. การประเมินคนนอกกลุ่มแต่ทางลบ (outgroup negativity) คือ เป็นมุมมองที่มักปรากฏอยู่ในนิยามของคติชาติพันธุ์นิยมและมีการหยิบยกมาศึกษาอย่างกว้างขวาง แต่แนวคิดดังกล่าวก็ยังมีประเด็นที่เป็นปัญหาเพราะโดยทั่วไปการมองกลุ่มนอกในแง่ลบหรืออคติ (prejudice) หมายถึง เจตคติทางลบต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะหรือกลุ่มใด ๆ ก็ได้ แต่คติชาติพันธุ์นิยมมีลักษณะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกลุ่มชาติพันธุ์ในกลุ่มของตน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความคล้ายคลึงกับการหลงตัวเองในระดับกลุ่ม (LeVine & Campbell, 1972)

ต่อมา Bizumic และคณะ (2009) ได้ทำงานวิจัยซึ่งเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยจาก 4 ประเทศ ได้แก่ นิวซีแลนด์ 350 คน สหรัฐอเมริกา 212 คน เซอร์เบีย 208 คน และฝรั่งเศส 279 คน เพื่อเสนอแนวคิดเรื่องคติชาติพันธุ์นิยมใหม่ โดยชี้ให้เห็นว่าใจความสำคัญของคติชาติพันธุ์นิยมนั้นอยู่ที่การให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง



มากกว่ากลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ ซึ่งแตกต่างจากการประเมินคนในกลุ่มทางบวกและการประเมินคนนอกกลุ่มในทางลบตามบริบททั่วไปอย่างชัดเจน เพราะการประเมินเข้าข้างกลุ่มตัวเองในทางบวกไม่ได้หมายความว่าสมาชิกในกลุ่มจะมองว่ากลุ่มตนเองสำคัญกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในขณะที่เดียวกันการให้ความสำคัญแก่กลุ่มตนเองก็ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าสมาชิกในกลุ่มต้องมีอคติหรือรู้สึกเป็นปรปักษ์กับกลุ่มอื่น ๆ เสมอไป

ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคติชาติพันธุ์นิยมสามารถจำแนกเป็นลักษณะความเชื่อ 2 ประเภทใหญ่ซึ่งประกอบไปด้วยเจตคติและพฤติกรรมย่อย ๆ รวมกัน 6 ประการ ได้แก่

### 1. ลักษณะความเชื่อที่ว่ากลุ่มตนดีกว่ากลุ่มอื่น (self-centeredness)

1.1. *ความชอบพอ (preference)* คือ ความนิยมชมชอบในกลุ่มของตนหรือแนวโน้มที่จะเข้าข้างกลุ่มชาติพันธุ์และสมาชิกในกลุ่มของตนมากกว่าสมาชิกจากกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้การแสดงออกซึ่งความชอบพอในบริบทของชาติพันธุ์นิยมจะเน้นให้เห็นถึงความรู้สึกของสมาชิกที่ว่ากลุ่มของตนมีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่ได้หมายความว่ากลุ่มของตนจะต้องเหนือกว่า

1.2. *ความเหนือกว่าผู้อื่น (superiority)* โดยทั่วไปหมายถึง ความเชื่อที่ว่ากลุ่มชาติพันธุ์ของตนยิ่งใหญ่และเหนือกว่ากลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ

1.3. *การสงวนเครือช่าย (purity)* หมายถึง การปฏิเสธคนนอก คติชาติพันธุ์นิยมเห็นว่าบุคคลควรคบค้าสมาคมกับสมาชิกในกลุ่มเป็นหลักหรือเฉพาะสมาชิกในกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันก็ควรหลีกเลี่ยงหรือไม่ข้องแวะกับคนนอกกลุ่มเสียเลย

1.4. *การแสวงประโยชน์ให้กลุ่ม (exploitiveness)* คือ ความเชื่อที่ว่าผลประโยชน์ของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด และเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ดังกล่าวเราสามารถทำได้ทุกวิถีทางโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงคนนอกกลุ่มเลยแม้แต่น้อย

### 2. ลักษณะความเชื่อที่ว่ากลุ่มสำคัญกว่าปัจเจก (self-importance)

2.1. *ความเป็นปึกแผ่นภายในกลุ่ม (group cohesion)* หมายถึง ความเชื่อที่ว่ากลุ่มชาติพันธุ์ของบุคคลควรมีความกลมเกลียว ร่วมแรงร่วมใจ และสามารถคึกกันอย่างสูง โดยสมาชิกในกลุ่มต้องเล็งเห็นว่าความต้องการของกลุ่มสำคัญเหนือความต้องการของแต่ละปัจเจกบุคคล

2.2. *ความทุ่มเท (devotion)* หมายถึง ความจงรักภักดี ความอุทิศตนเพื่อกลุ่มชาติพันธุ์ของตนรวมถึงเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ทั้งยังพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสมาชิกในกลุ่ม

## **1.3 ผลของคติชาติพันธุ์นิยม**

1. คติชาติพันธุ์นิยมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยในความสามารถและความน่าเชื่อถือของผู้บริหารที่เพิ่งเข้ามาทำงานในองค์กร ทั้งยังถูกมองว่าไม่ค่อยมีความตั้งใจทางสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือไม่ค่อยมีลักษณะเชิงชุมชนให้สร้างความสัมพันธ์ทางสังคมเท่าใดนัก (Neuliep, Hinz & McCroskey, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gouffard (1992) ที่ว่าคติชาติพันธุ์นิยมก่อให้เกิดอคติ ความไม่เชื่อใจและความไม่มั่นใจขึ้น เช่นในกรณีของพนักงานต่างชาติ เจตคติดังกล่าวบั่นทอน

ความต้องการสานสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพยายามปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ และเป็นตัวเร่งให้อยากเดินทางกลับประเทศ

2. คติชาติพันธุ์นิยมทำให้พนักงานต่างชาติรับรู้และตีความการกระทำของเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นคนท้องถิ่นคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับความเป็นจริง (Mendenhall & Oddou, 1985)

3. คติชาติพันธุ์นิยมเป็นสาเหตุให้เกิดการไม่ยอมรับพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของพนักงานต่างชาติที่ต่อต้านความคิดเห็น หรือการกระทำของพนักงานท้องถิ่นที่ตนต้องทำงานด้วยเป็นประจำ (Florkowski & Fogel, 1999)

4. คติชาติพันธุ์นิยมส่งผลต่อการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกและการจัดการอบรมพนักงานที่บริษัทจะส่งไปทำงานยังสำนักงานต่างประเทศ โดยในบริษัทข้ามชาติที่มีคติชาติพันธุ์นิยมตามการรับรู้ต่ำ เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานไปทำงานต่างประเทศที่สำคัญคือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น สามารถปรับตัว สามารถรับมือกับความไม่แน่นอน มีความอดทน รู้จักวางตัวเป็นกลาง รวมถึงความตระหนักรู้ในวัฒนธรรมของตนเองและประเทศที่กำลังจะต้องไปทำงาน ในขณะที่บริษัทซึ่งมีคติชาติพันธุ์นิยมตามการรับรู้สูง จะใช้อายุและเพศของพนักงานเป็นเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือก ส่วนการจัดการอบรมในบริษัทข้ามชาติที่วัฒนธรรมมองคึกการมีคติชาติพันธุ์นิยมตามการรับรู้ต่ำ เนื้อหาการอบรมจะให้ความสำคัญแก่เรื่องการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ ภาษาของประเทศที่ต้องไปทำงาน รวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติทางธุรกิจของประเทศนั้น ๆ เพิ่มเติมจากข้อมูลเรื่องการเดินทาง หน้าที่และภารกิจที่ต้องไปปฏิบัติในต่างประเทศเอาไว้ด้วย (Hall & Gudykunst, 1989)

#### 1.4 การวัดคติชาติพันธุ์นิยม

มาตรวัดระดับคติชาติพันธุ์นิมนั้นมีการคิดค้นขึ้นมามากมายและมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับบริบทและประเด็นที่นักวิจัยต้องการศึกษา มาตรวัดระดับคติชาติพันธุ์นิยมที่สำคัญได้แก่

1. มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมสากล (the generalized ethnocentrism scale: GENE) สร้างโดย Neuliep และ McCroskey (1997) เพื่อประเมินแนวโน้มที่บุคคลจะมีความรู้สึกที่ว่าวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลางของจักรวาล ต่อมามาตรวัดดังกล่าวได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (Neuliep & McCroskey, 2000 อ้างถึงใน Wrench, 2005) มาตรวัด ประกอบไปด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 22 ข้อ ใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างเห็นด้วย และเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha Coefficient of Reliability) เท่ากับ .84

2. มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมของ Florkowski และ Fogel (1999) ซึ่งศึกษาจากระดับคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่น (HCNs) ตามการรับรู้ของพนักงานต่างชาติ (expatriate) มาตรวัดประกอบไปด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 3 ข้อ ใช้มาตรประมาณค่า 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างเห็นด้วยเห็นด้วย และเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .72

3. มาตรวัดคตินิยมของ Zeira (1979) ใช้ศึกษาระดับความลำเอียงในชาติพันธุ์ของพนักงานท้องถิ่นที่มีต่อพนักงานต่างชาติ สร้างขึ้นจากข้อเสนอที่ว่าพนักงานท้องถิ่นมักจะมีความคาดหวังบางอย่างจากตัวพนักงานต่างชาติ และความสามารถของพนักงานต่างชาติในการเติมเต็มความคาดหวังดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดเจตคติและพฤติกรรมที่พนักงานท้องถิ่นแสดงออกต่อพนักงานต่างชาติ ประกอบไปด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 7 ข้อ ใช้มาตราประมาณค่า 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามในมาตรวัดต้นฉบับไม่มีการระบุค่าความเที่ยงเอาไว้ แต่งานวิจัยชิ้นต่อ ๆ มาได้มีการนำมาตรนี้มาใช้และมีการรายงานค่าความเที่ยงเอาไว้ด้วย อาทิ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .76 (Hall & Gudykunst, 1989), .68 (Toh, 2003), .74 (Varma, Pichler & Budhwar, 2011) เป็นต้น

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเจตคติของพนักงานท้องถิ่นที่มีต่อพนักงานต่างชาติ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดของ Zeira (1979) เพื่อให้สอดคล้องกับความหมายและบริบทของงานวิจัย

## 2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดประเภททางสังคม (social categorization)

### 2.1 ความหมายของการจัดประเภททางสังคม

การจัดประเภททางสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างอัตมโนทัศน์ (self-concept) อันประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ เอกลักษณะส่วนบุคคล (personal identity) ซึ่งทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ภายในกลุ่มเดียวกัน และเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity) ซึ่งช่วยนิยามตัวตนของปัจเจกบุคคลจากการมีคุณลักษณะร่วมบางประการเหมือนกับสมาชิกคนอื่นในหมวดสังคมเดียวกัน และแตกต่างจากสมาชิกในหมวดสังคมอื่นๆ (Turner, Oakes, Haslam & McGarty, 1994)

Tajfel และ Turner (1985 อ้างถึงใน Ashforth & Mael, 1989) กล่าวว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะจำแนกตนเองและผู้อื่นออกเป็นหมวดหมู่หรือประเภทต่าง ๆ ทางสังคม เช่น สมาชิกภาพในองค์กร ศาสนาที่นับถือ เพศหรือวัย ทั้งนี้เพราะการจัดประเภทช่วยให้คนเราเข้าใจว่าตนเองสมควรแสดงพฤติกรรมอย่างไรในบริบททางสังคมต่าง ๆ (Hogg & Terry, 2001 อ้างถึงใน Varma et al., 2011) โดยการจัดประเภททางสังคมนั้นทำหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรกเป็นกระบวนการความคิดในการจำแนกและจัดระเบียบสภาพแวดล้อมทางสังคมเพื่อให้บุคคลสามารถนิยามตัวตนของผู้อื่นได้อย่างเป็นระบบ และประการที่สองช่วยให้บุคคลสามารถนิยามตนเองในบริบทของสังคมได้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดประเภททางสังคมนำไปสู่การจำแนกตัวตนของเราในกลุ่มสังคมหนึ่งออกจากผู้อื่นในอีกกลุ่มสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งการจัดประเภททางสังคมคือการแบ่งเรา (ingroup) ออกจากเขา (outgroup) นั่นเอง ผลจากการจำแนกสถานภาพดังกล่าวนำไปสู่พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น โดยบุคคลมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อผู้ที่ตนประเมินว่ามีความคล้ายคลึงบางประการหรือเป็นพวกเดียวกับตน ในขณะที่เดียวกันก็จะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อผู้ที่ตนประเมินว่าเป็นคนนอกกลุ่ม Toh, Varma, & Denisi (2004 อ้างถึงใน Grodzicki & Varma, 2010)

กล่าวโดยรวมการจัดประเภททางสังคม คือ แนวโน้มที่บุคคลจะจำแนกผู้อื่นที่มีคุณลักษณะบางประการคล้ายคลึงกับตนว่าเป็นคนในกลุ่มเดียวกัน (ingroup) และจำแนกผู้ที่มีความแตกต่างจากตนว่าเป็นคนนอกกลุ่ม (outgroup) ในบริบททางสังคม แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการจัดประเภททางสังคมในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานท้องถิ่นและพนักงานต่างชาติ โดยมีประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจคือพนักงานท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากขนาดไหน หากมีอิทธิพลของเจตคติด้านชาติพันธุ์มาเกี่ยวข้อง และผลจากการจำแนกสถานภาพของพนักงานต่างชาติออกเป็นคนนอกกลุ่มส่งผลอย่างไรต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปนิยามของคำว่า การจัดประเภททางสังคมในการศึกษาครั้งนี้ไว้ว่า *การจัดประเภททางสังคม หมายถึง แนวโน้มที่พนักงานท้องถิ่นจะจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มในบริบททางสังคม*

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประเภททางสังคม

กรอบแนวคิดเรื่องเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity approach) ถือเป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลอย่างสูงในงานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่มและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวช่วยให้เราเข้าใจถึงปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางสังคมซึ่งมีอิทธิพลของกลุ่มเข้าไปเกี่ยวข้อง (Hornsey, 2008) กรอบแนวคิดเรื่องเอกลักษณ์ทางสังคมประกอบไปด้วยทฤษฎีสำคัญ 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity theory) และทฤษฎีการจัดประเภทตนเอง (self-categorization theory)

**2.2.1 ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity theory)** กล่าวถึงกระบวนการของบุคคลที่รับรู้ เข้าใจและนิยามเอกลักษณ์ของตนเองผ่านการเป็นสมาชิกของกลุ่มในสังคม โดยงานวิจัยชิ้นแรก ๆ ที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎีคือการศึกษากลุ่มที่มีองค์ประกอบความเป็นกลุ่มน้อยที่สุด (minimal group studies) โดย Tajfel, Billig, Bundy, และ Flament (1971) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนประมาณ 50 คน เป็นเด็กนักเรียนชายมัธยมปลายชาวอังกฤษ มีช่วงอายุระหว่าง 14 – 16 ปี ผู้เข้าร่วมการทดลองถูกแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยการให้ดูรูปภาพ 2 ภาพแล้วบอกว่าตนชอบภาพไหนมากกว่ากัน จากนั้นก็จะจัดให้คนที่ชอบรูปภาพเหมือนกันอยู่กลุ่มเดียวกัน ดังนั้นคุณลักษณะของกลุ่มที่เพิ่งเกิดขึ้น ไม่มีที่มาก่อนหน้า ไม่มีแนวโน้มว่ากลุ่มจะคงอยู่ต่อไปในอนาคต และที่สำคัญสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มไม่เคยมีการติดต่อกันมาก่อน ข้อมูลเพียงประการเดียวที่ผู้เข้าร่วมทดลองรู้จักคือ กลุ่มที่ตนถูกจัดให้ไปอยู่ตามภาพที่เลือก เมื่อแบ่งกลุ่มเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าร่วมทดลองได้รับโจทย์ให้แจกจ่ายเงินรางวัลของกลุ่มให้กับบุคคล 2 คน โดยผู้เข้าร่วมทดลองไม่ทราบข้อมูลอื่นใดทั้งสิ้นนอกจากว่าบุคคลทั้งสอง คนหนึ่งเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกับผู้ร่วมทดลอง ส่วนอีกคนหนึ่งเป็นสมาชิกจากต่างกลุ่ม

ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมทดลองมีความลำเอียงเข้าข้างพวกพ้องของตน (ingroup favoritism) อย่างสูง สังเกตได้จากกรณีที่ผู้เข้าร่วมทดลองมีแนวโน้มที่จะให้เงินรางวัลแก่บุคคลที่ไม่มีการระบุชื่อแต่อยู่กลุ่มเดียวกับตน มากกว่าอีกบุคคลหนึ่งซึ่งมาจากต่างกลุ่ม ผลจากการทดลองนี้แสดงให้เห็นว่าแค่การแบ่งคนออกเป็นกลุ่ม ๆ ก็เพียงพอแล้วที่จะก่อให้เกิดความรู้สึก

เป็นปฏิบัติและพฤติกรรมรังเกียจเดียวกัน ผลที่ได้จากการทดลองมีการศึกษาซ้ำอีกหลายครั้งเพื่อยืนยันถึงความเที่ยงตรงของแนวคิด เช่น การศึกษาของ Tajfel และ Billig (1974)

ต่อมา Tajfel (1972 อ้างใน Hogg และ Terry 2000, และ Hogg, 2001) ได้พัฒนาแนวคิดของตนเองและเป็นคนแรกที่เสนอแนวคิดเรื่องเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity) ขึ้น โดยให้ความหมายไว้ว่า “เป็นการรับรู้ของปัจเจกบุคคลว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดในสังคม โดยที่อารมณ์และค่านิยมของสมาชิกในกลุ่มมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อปัจเจกบุคคลนั้น”

Tajfel และ Turner (1979) ได้ร่วมกันต่อยอดศึกษาแนวคิดเรื่องเอกลักษณ์ในกลุ่มสังคม จนในที่สุดก็ได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายปรากฏการณ์ที่บุคคลกำหนดตัวตนผ่านการเป็นสมาชิกของกลุ่มในสังคมว่า ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมทั้งสองตั้งข้อสังเกตว่ามีกระบวนการ 3 อย่างในการที่บุคคลจะประเมินว่าผู้อื่นเป็นพวกเดียวกัน (ingroup) หรือคนละพวกกับตน (outgroup) ได้แก่

1. การจัดประเภท (categorization) คนเรามักจัดประเภทสิ่งต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองเข้าใจและระบุได้ว่าวัตถุหรือของสิ่งนั้นคืออะไร เช่นเดียวกับที่เราจัดประเภทผู้อื่นหรือแม้กระทั่งตัวเองเพื่อให้เข้าใจถึงสภาพสังคมที่เราอยู่

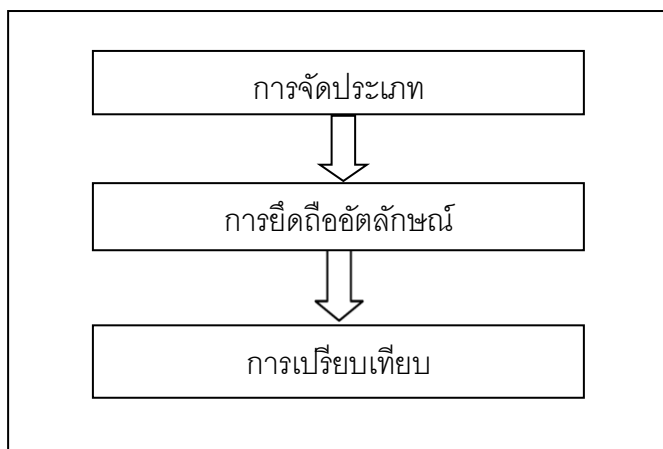
Hogg และ Abrams (1988 อ้างถึงใน Stets และ Burke, 2000) กล่าวว่าผลของการจัดประเภทคือการเน้นการรับรู้ถึงความเหมือนระหว่างตนเองและสมาชิกคนอื่นภายในกลุ่มของตน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการตอกย้ำความแตกต่างระหว่างตนเองและสมาชิกจากกลุ่มอื่นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การยึดถืออัตลักษณ์ (identification) เมื่อเราจัดประเภทตนเองและผู้อื่นแล้ว เราจะเริ่มรับเอาเอกลักษณ์ของกลุ่มที่เรารู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกมาเป็นอัตลักษณ์ของตน เช่น หากเด็กนักเรียนที่ย้ายมาจากโรงเรียนต่างจังหวัดแล้วเข้ามาอยู่ในกรุงเทพฯ ได้พักหนึ่งจัดประเภทตนเองว่าไม่ได้เป็น “เด็กต่างจังหวัด” อีกต่อไป แต่ตอนนี้ตนเองกลายเป็น “เด็กกรุงเทพฯ” แล้ว เด็กนักเรียนคนดังกล่าวก็จะเริ่มรับเอาวิถีชีวิต แนวคิด ตลอดจนค่านิยมของคนกรุงเทพฯ มาเป็นส่วนหนึ่งของตนและเริ่มปฏิบัติตัวเหมือนที่ตนคิดว่าคนกรุงเทพฯ ปฏิบัติกัน เป็นต้น

3. การเปรียบเทียบ (comparison) กระบวนการสุดท้ายเมื่อบุคคลจัดประเภทตนเองและยึดเอาเอกลักษณ์ของกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกมานิยามอัตลักษณ์ตนเองแล้ว คนเรายังมีแนวโน้มที่จะเริ่มเปรียบเทียบกลุ่มของตนเองกับกลุ่มอื่นโดยมีความลำเอียงเข้าข้างพวกพ้องของตนเป็นพื้นฐาน

Hogg และ Abrams (1988 อ้างใน Stets และ Burke, 2000) กล่าวว่าผลของการเปรียบเทียบทางสังคมจะช่วยเพิ่มให้การรับรู้คุณค่าในตนเอง (self-esteem) ของบุคคลสูงขึ้น โดยการประเมินกลุ่มของตนในทางบวก ขณะเดียวกันก็ประเมินกลุ่มอื่นในทางลบ ด้วยวิธีการเช่นนี้ เมื่อกลุ่มที่ตนเองสังกัดได้รับการประเมินในแง่ดี บุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มก็ย่อมจะพลอยรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองได้รับการประเมินในแง่ดีไปด้วย

### กระบวนการตามทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม



รูปภาพที่ 1 แสดงกระบวนการที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมเมื่อบุคคลประเมินผู้อื่นว่าเป็นกลุ่มเดียว (ingroup) หรือคนละกลุ่มกับตน (outgroup)

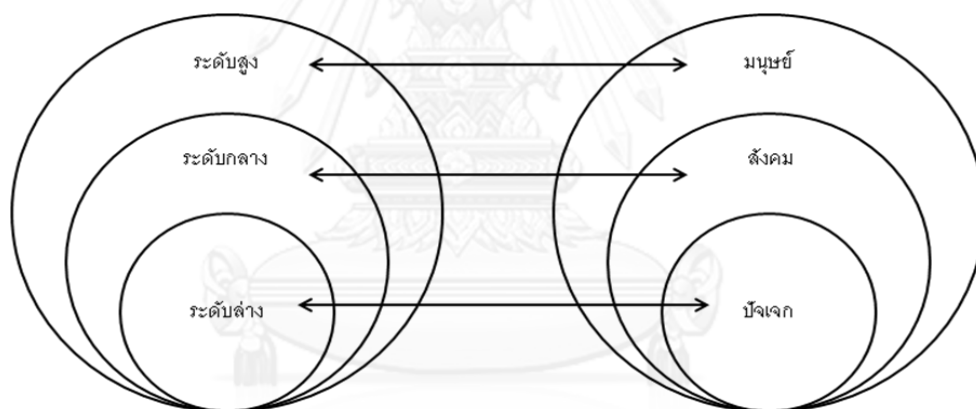
กล่าวโดยสรุปทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมช่วยอธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและกระบวนการที่บุคคลพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเองจากความเป็นปัจเจกไปสู่การกำหนดตัวตนผ่านบริบททางสังคม โดยแนวคิดหลักของทฤษฎีมุ่งเน้นไปที่ธรรมชาติของการจัดประเภททางสังคม ซึ่งบุคคลมักจัดประเภทผู้อื่นว่าเป็นพวกเดียวกันหรือคนละพวกกับตน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่ากระบวนการเปรียบเทียบทางสังคมเป็นวิธีการหนึ่งในการประเมินคุณค่าและความสำคัญของกลุ่มสังคมที่บุคคลเข้าไปเป็นสมาชิก อย่างไรก็ตามแนวคิดของทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมจะเสนอว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มถูกกำหนดโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการรับรู้ (cognitive) ด้านแรงจูงใจ (motivational) และด้านพื้นเพทางสังคม (socio-historical) แต่ปัจจัยด้านการรับรู้ยังไม่ได้รับคำอธิบายเท่าที่ควร (Hornsey, 2008) ด้วยเหตุนี้ Turner, Hogg, Oakes, Reicher, และ Wetherell (1987 อ้างถึงใน Hornsey, 2008) จึงได้ต่อยอดแนวคิดทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมและพัฒนาไปสู่ทฤษฎีการจัดประเภททางสังคม (self-categorization theory) โดยเน้นศึกษาองค์ประกอบทางด้านการรับรู้ที่ช่วยอธิบายแนวคิดเรื่องเอกลักษณ์ทางสังคมให้มีความกระจ่างมากขึ้น

#### 2.2.2 ทฤษฎีการจัดประเภทตนเอง (self-categorization theory)

พัฒนาขึ้นเพื่อต่อยอดแนวความคิดของทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมและจำแนกความแตกต่างระหว่างเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity) และปัจจัยด้านอื่น ๆ อันเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างอัตมโนทัศน์ (self-concept) ถึงแม้ว่าทฤษฎีทั้งสองจะมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกันค่อนข้างมากแต่ความแตกต่างที่สำคัญคือ ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมมองว่าเอกลักษณ์ส่วนบุคคลและเอกลักษณ์ทางสังคมเปรียบเสมือนปลายทั้งสองด้านบนเส้นระนาบ ในขณะที่ทฤษฎีการจัดประเภทตนเองเสนอว่าอัตลักษณ์ของบุคคลจะถูกจำแนกออกตามการจัดประเภทในระดับต่าง ๆ กัน (Hornsey, 2008)

Turner และคณะ (1987) เสนอว่าการจัดประเภทตนเองสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง (superordinate level) ระดับกลาง (intermediate level) และระดับล่าง (subordinate level) ทั้งนี้ระดับที่แตกต่างกันไม่ได้หมายความว่าระดับใดมีคุณค่ามากกว่าระดับใด กล่าวคือระดับสูงไม่ได้มีคุณค่ากว่าระดับล่าง แต่หมายถึงระดับที่สูงกว่าจะรวมเอาระดับที่อยู่ต่ำกว่าเข้าไปด้วย ตัวอย่างเช่น ในการสร้างอัตมโนทัศน์ บุคคลอาจจำแนกตนเองออกเป็น 3 ระดับ คือ จำแนกว่าตนเองเป็นมนุษย์ (ระดับสูง) ต่อมาพิจารณาให้แคบลงก็จะจำแนกตัวเองว่าเป็นสมาชิกของสังคม (ระดับกลาง) และสุดท้ายก็จัดให้ตนเองอยู่ในองค์ประกอบที่เล็กที่สุดนั่นคือระดับปัจเจก (ระดับล่าง) ดังแผนภาพที่ 2

Oakes, Turner และ Haslam (1991) เสนอว่ากระบวนการจัดประเภทตนเองเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการเชื่อมโยงความคิดของผู้รับสาร (perceiver readiness) หรือการเข้าถึงประสบการณ์ (accessibility) และความสอดคล้อง (fit) โดยที่บุคคลจะรับรู้ถึงความสอดคล้องในระดับสูงหากการจัดประเภทย้ำความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ตนเองสังกัดกับกลุ่มที่ตนเองไม่ได้สังกัด ในขณะที่เดียวกันก็ลดความแตกต่างระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มที่บุคคลจัดประเภทให้ตนเป็นสมาชิก (comparative fit) นอกจากนี้การจำแนกประเภททางสังคมจะยังมีความสอดคล้องมากขึ้นหากพฤติกรรมของสังคมและการเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมนั้นๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับภาพในความคิดที่บุคคลคาดหวังไว้ (normative fit)



รูปภาพที่ 2 แสดงระดับของการจัดประเภทตนเองโดยแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง (superordinate level) ระดับกลาง (intermediate level) และระดับล่าง (subordinate level)

การจัดประเภทตนเองนอกจากจะทำให้บุคคลมีความเข้าใจตัวตนและสามารถกำหนดอัตลักษณ์ตนเองในบริบทต่าง ๆ ได้แล้ว ยังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย ทฤษฎีการจัดประเภทตนเองถูกนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคมร่วมกับแนวคิดอื่น ๆ อีกมาก เช่น การสร้างภาพในความคิด (Oakes, Haslam, & Turner, 1994 อ้างถึงใน Stott & Drury, 2004) ความเป็นผู้นำ (Van Knippenberg & Hogg, 2003) การแบ่งตัวของกลุ่มและภาวะลำบากใจ (Krizan & Baron, 2007) เป็นต้น

จากแนวคิดของทฤษฎีทั้งสองจะเห็นได้ว่ากระบวนการพื้นฐานที่บุคคลใช้ในการสร้างอัตมโนทัศน์หรืออัตลักษณ์ของตนเองในบริบทของสังคมเริ่มต้นจากการจำแนกหรือจัดประเภทตนเองรวมถึงจัดประเภทผู้อื่นออกเป็นคนในกลุ่มหรือคนนอกกลุ่ม เมื่อตนเองเข้าสังกัดกลุ่มทางสังคมแล้วอีกด้วย การจัดประเภทดังกล่าวช่วยย้ำความเหมือนระหว่างตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ ภายในกลุ่มเดียวกัน ในขณะที่ช่วยตอกย้ำความแตกต่างระหว่างกลุ่มของตนต่อบุคคลนอกกลุ่มหรือกลุ่มทางสังคมอื่น ๆ นอกจากนี้การจัดประเภทผู้อื่นเป็นคนในหรือคนนอกย่อมต้องส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อบุคคลหรือกลุ่มที่ตนประเมินว่าไม่ใช่พวกเดียวกับตนอีกด้วย ผู้วิจัยจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและผลลัพธ์ที่ตามมาในหัวข้อการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยในภายหลัง

### 2.3 การวัดการจัดประเภททางสังคม

ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดการจัดประเภททางสังคมของ Varma และคณะ (2011) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของ Greenland และ Brown (1999) ที่สร้างโดยอิงทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม โดย Varma และคณะ (2011) ใช้มาตรวัดดังกล่าวศึกษาอิทธิพลของเพศ (gender) ถิ่นที่ถือสัญชาติ (national origin) ระดับตำแหน่งในองค์กร (job level) และคุณลักษณะต่าง ๆ ของพนักงานท้องถิ่นที่มีต่อความเต็มใจช่วยเหลือพนักงานต่างชาติ

มาตรวัดประกอบด้วยข้อกระทง 5 ข้อ ใช้มาตรประมาณค่า 7 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีการรายงานค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .70

## 3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (willingness to facilitate expatriate adjustment)

ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (expatriate adjustment) รวมถึงทฤษฎีและโมเดลสำคัญที่นักวิจัยมักใช้เป็นแนวทางในการศึกษา จากนั้นจึงอธิบายถึงความสำคัญและบทบาทของพนักงานท้องถิ่น (HCNs) ในกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ จากนั้นจึงเชื่อมโยงไปถึงความเต็มใจที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงบทบาทในการช่วยเหลือให้พนักงานต่างชาติสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำเสนอการวัดความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติที่เคยมีผู้ศึกษาไว้แล้วเป็นลำดับสุดท้าย

### 3.1 ความหมายของการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

การปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (expatriate adjustment) เป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศสนใจศึกษาและได้ให้นิยามที่น่าสนใจไว้หลากหลาย อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแนวคิดในการนิยามความหมายของการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสามารถจำแนกออกเป็นแนวคิดใหญ่ ๆ ได้ 2 แนวทาง ได้แก่



แนวคิดที่กล่าวว่าการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเป็นสภาวะทางจิตใจ และอีกแนวคิดที่มองว่าการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นมากกว่า Gregersen และ Black (1990) และ Black, Mendenhall, และ Oddou (1991) ได้นิยามการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยอิงกรอบแนวคิดเรื่องความเครียดไว้ว่า การปรับตัวของพนักงานต่างชาติ หมายถึงระดับสภาวะความสบายใจที่พนักงานต่างชาติรู้สึกในด้านต่าง ๆ เมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่พร้อมกับเสนอว่าการปรับตัวของพนักงานต่างชาติประกอบไปด้วยการปรับตัวใน 3 ด้าน ได้แก่

1. การปรับตัวด้านการทำงาน (work adjustment) คือ ระดับความสบายใจที่พนักงานต่างชาติรู้สึกต่องานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. การปรับตัวด้านปฏิสัมพันธ์ (interaction adjustment) คือ ระดับความสบายใจที่พนักงานต่างชาติรู้สึกเมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การปรับตัวด้านอื่นๆ ทัวไป (general adjustment) คือ ระดับความสบายใจที่พนักงานต่างชาติรู้สึกต่อวัฒนธรรมของประเทศที่ตนไปทำงานในด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงการคมนาคม อาหาร และสภาพอากาศด้วย

ส่วนแนวคิดอีกกระแสที่เสนอว่าการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ ได้แก่ Louis (1980) ซึ่งเสนอว่า การปรับตัวของพนักงานต่างชาติ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ค่านิยม ทักษะ พฤติกรรมที่คาดหวัง และความรู้ทางสังคมที่จำเป็นในการเข้ารับตำแหน่งงานและเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นกระบวนการเรียนรู้และเพิ่มพูนศักยภาพหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงตนเอง (Osland, 1995 อ้างถึงใน Toh, DeNisi & Leonardelli, 2012) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้นจากการยึดถือพฤติกรรมของผู้อื่นเป็นต้นแบบ การให้ผลตอบแทน และการเสริมแรง (Black & Mendenhall, 1990)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการที่บุคคลปรับตัวเพื่อสร้างสภาวะทางด้านจิตใจให้เกิดขึ้นเมื่อต้องไปใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากเดิม ดังนั้นจึงสรุปว่า การปรับตัวของพนักงานต่างชาติ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ของพนักงานต่างชาติทั้งทางด้านหน้าที่การงานและด้านสังคมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงสามารถปรับสภาพจิตใจให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่เพื่อดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

แนวคิดและทฤษฎีที่นักวิจัยด้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและการจัดการทรัพยากรบุคคลระหว่างประเทศมักอ้างอิง ได้แก่ ทฤษฎีการปรับตัวแบบเส้นโค้ง (the U-curve theory of adjustment) มิติการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ให้เข้ากับวัฒนธรรม (the dimensions of expatriate acculturation) และ โมเดลการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเชิงบูรณาการ (a comprehensive model of international adjustment)

### 3.2.1 ทฤษฎีการปรับตัวแบบเส้นโค้ง (the U-curve theory of adjustment)

งานวิจัยเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในช่วงแรก ๆ มุ่งความสนใจไปที่ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้ โดยเสนอว่าการที่บุคคลสามารถปรับตัวให้มีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมใหม่ในระดับที่ตนเองมีความใกล้ชิดกับวัฒนธรรมของตนจะช่วยบรรเทาความเครียดอันเกิดจากความรู้สึกไม่มั่นคงในจิตใจเมื่อต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

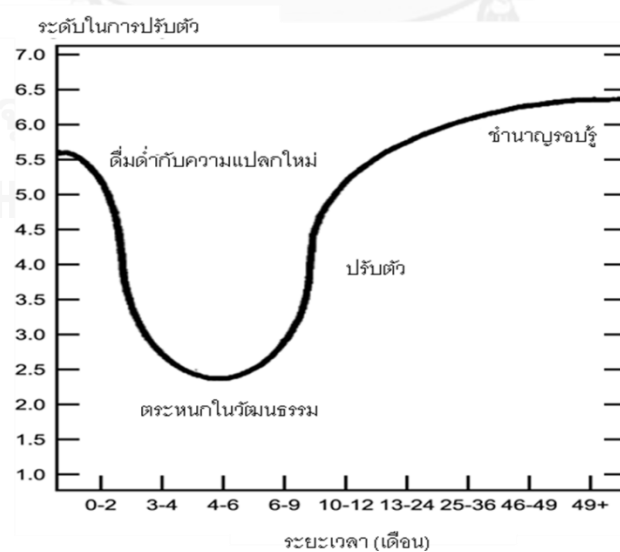
ในบรรดาทฤษฎีแรก ๆ ที่ผู้วิจัยมักหยิบยกมาอธิบายกระบวนการในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ของพนักงานต่างชาติคือ ทฤษฎีการปรับตัวแบบเส้นโค้ง (U-curve theory of adjustment) ของ Lysgaard (1955) ซึ่งเสนอว่าการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ประกอบไปด้วย 4 ขั้น ได้แก่

1. ขั้นดื่มด่ำกับความแปลกใหม่ (honeymoon stage) คือ ช่วงสัปดาห์แรก ๆ หลังจากพนักงานต่างชาติเดินทางไปถึงยังประเทศใหม่ เป็นช่วงที่กำลังตื่นตาตื่นใจกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมใหม่ ๆ ที่ตนไม่เคย

2. ขั้นตระหนกในวัฒนธรรม (culture shock stage) เมื่อได้ใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ไปได้สักระยะ พนักงานต่างชาติจะเริ่มตระหนักถึงสภาพความเป็นจริงของการดำรงชีวิตประจำวัน ความตื่นเต้นและเพลิดเพลินกับความแปลกใหม่หายไป เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ จนอาจถึงขั้นรู้สึกไม่ยอมรับวัฒนธรรมหรือผู้คนในประเทศนั้น ๆ

3. ขั้นปรับตัว (adjustment stage) เป็นช่วงที่พนักงานต่างชาติค่อย ๆ เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับการดำรงชีวิตในประเทศใหม่โดยเริ่มปฏิบัติตามบรรทัดฐานและค่านิยมในสังคมจนกระทั่งสามารถที่จะประพฤติและปฏิบัติตัวให้เข้ากับสังคมได้อย่างถูกต้อง

4. ขั้นชำนาญรอบรู้ (mastery stage) หลังจากผ่านช่วงเวลาปรับตัวและเรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมใหม่มาเป็นระยะเวลาพอสมควร พนักงานต่างชาติจะปรับตัวและเจตคติได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถดำรงชีวิตในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างประสบความสำเร็จ



รูปภาพที่ 3.

กระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติตามทฤษฎีการปรับตัวแบบเส้นโค้ง (U-curve theory of adjustment) ของ Lysgaard (1955)

### 3.2.2 มิติการปรับตัวของพนักงานต่างชาติให้เข้ากับวัฒนธรรม (the dimensions of expatriate acculturation)

Mendenhall และ Oddou (1985) ได้ทบทวนงานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติที่มีการศึกษากันมาก่อนหน้า โดยมีจุดประสงค์เพื่อประมวลผลข้อสรุปที่ค้นพบในงานต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิดที่มีการเสนอเอาไว้ ผลจากการทบทวนวรรณกรรมของทั้งสองพบว่ากระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 มิติด้วยกัน ได้แก่ มิติด้านปัจเจก มิติด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มิติด้านการรับรู้ และมิติด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1. มิติด้านปัจเจก (self-oriented dimension) หมายถึง การกระทำและปัจจัยที่ช่วยเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง ความมั่นใจ และสุขภาวะทางจิตของพนักงานต่างชาติ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1.1 การปรับตัวโดยหากิจกรรมทดแทน (reinforcement substitution) คือ การที่พนักงานต่างชาติสามารถหาความสุขจากกิจกรรมในประเทศที่ตนย้ายไปอยู่แทนสิ่งที่เคยทำในประเทศบ้านเกิดได้ เช่น ชาวอเมริกันที่ย้ายมาอยู่เมืองไทยเดิมอาจชอบดูเบสบอล ทานอาหารรสไม่จัด และฟังเพลงแจ๊ส แต่เมื่อมาอยู่เมืองไทยผู้คนกลับนิยมดูฟุตบอล ทานอาหารรสจัด และฟังเพลงลูกทุ่ง พนักงานชาวอเมริกันคนดังกล่าวสามารถปรับตัวและหาความเพลิดเพลินไปกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่คนไทยนิยมทำแทนได้

1.2 การลดความเครียด (stress reduction) คือ ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ เมื่ออยู่ต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ความชำนาญในอาชีพ (technical competence) คือ สมรรถภาพและความเชี่ยวชาญในเนื้องานและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

2. มิติด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (others-oriented dimension) หมายถึง การกระทำและปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานต่างชาติสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.1 การพัฒนาความสัมพันธ์ (relationship development) คือ ความสามารถของพนักงานต่างชาติในการสร้างสัมพันธภาพระยะยาวกับพนักงานท้องถิ่น

2.2 การเปิดใจติดต่อสื่อสาร (willingness to communicate) คือ ความสามารถของพนักงานต่างชาติในการสื่อสารกับพนักงานท้องถิ่น ซึ่งหมายรวมถึงความเต็มใจในการสื่อสารด้วย

ภาษาของพนักงานท้องถิ่น ความมั่นใจในการติดต่อกับผู้คน การพูดคุยในหัวข้อต่าง ๆ ที่ทั้งสองฝ่ายมีพื้นความรู้ร่วมกัน และความปรารถนาที่จะเข้าใจและผูกสัมพันธ์กับพนักงานท้องถิ่น

3. มิติด้านการรับรู้ (perceptual-oriented dimension) หมายถึง การมีจิตใจเป็นกลาง พยายามไม่มีอคติและตัดสินผู้อื่น

4. มิติด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural toughness dimension) หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในต่างประเทศและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม ค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมนั้น ๆ ได้

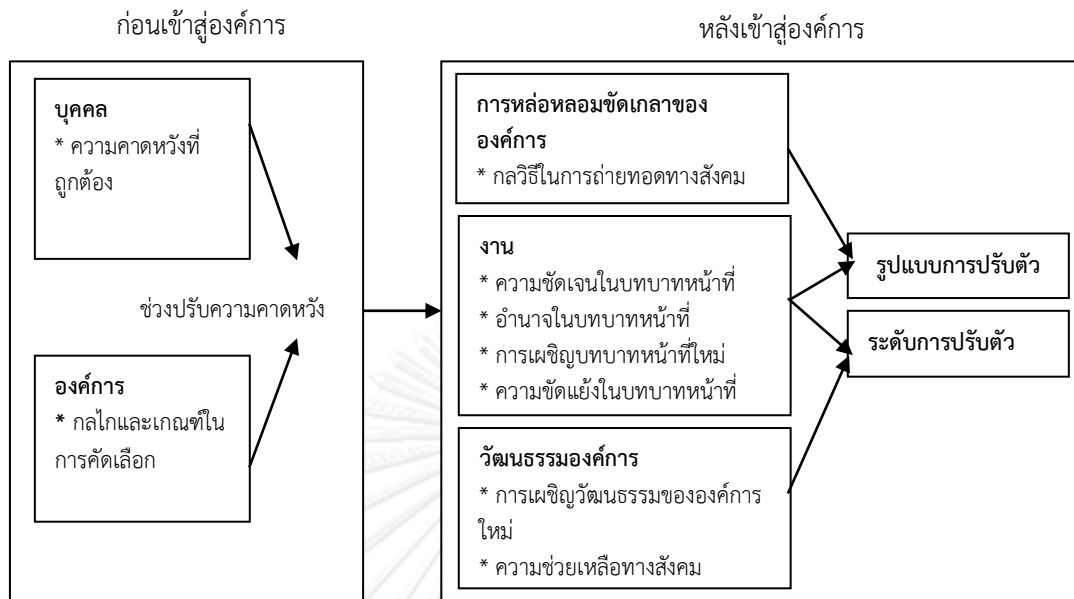
### 3.2.3 โมเดลการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเชิงบูรณาการ (a comprehensive model of international adjustment)

Black และคณะ (1991) ร่วมกันศึกษาข้อจำกัดของกรอบแนวคิดและโมเดลของการปรับตัวของพนักงานต่างชาติที่มักอ้างอิงกันในงานวิจัย และได้ตั้งข้อสังเกตว่านักวิจัยส่วนใหญ่มักจำแนกกระบวนการปรับตัวของพนักงานออกเป็น 2 ประเภท คือ การปรับตัวของพนักงานในประเทศ (domestic adjustment) และการปรับตัวของพนักงานข้ามประเทศ (international adjustment) อย่างไรก็ตามนักวิจัยทั้งสามท่านได้สังเกตเห็นข้อจำกัดในโมเดลแต่ละประเภท และได้เสนอโมเดลใหม่ซึ่งผสมผสานแนวคิดของโมเดลทั้งสองประเภทเข้าไว้ด้วยกันดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวของพนักงานในประเทศ (domestic adjustment) คือ การปรับตัวของพนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาเริ่มงานที่บริษัท หรือพนักงานที่ต้องโยกย้ายไปทำงานในแผนกอื่นหรือสำนักงานสาขาอื่นๆ ภายในประเทศ แนวคิดนี้มองว่าการปรับตัวของพนักงานไม่แตกต่างจากกรณีที่บุคคลต้องปรับตัวเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ในบริบทอื่นๆ ทั่วไป โดยอธิบายว่ากระบวนการปรับตัวของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

1.1 ช่วงก่อนเข้าสู่องค์กรใหม่ (prior to entry) ทั้งบุคคลและองค์กรต่างก็มีความคาดหวังของแต่ละฝ่าย กล่าวคือ บุคคลจะมีความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ในองค์กรใหม่ตามความคิดของตนเอง ในขณะที่องค์กรก็มีความคาดหวังต่อคุณสมบัติและความสามารถของพนักงานใหม่เช่นกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีกลไกและเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรอย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ในช่วงดังกล่าวทั้งสองฝ่ายจึงต้องปรับความคาดหวังของแต่ละฝ่ายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เราเรียกช่วงนี้ว่า ช่วงปรับความคาดหวัง (anticipatory adjustment)

1.2 ช่วงหลังเข้าสู่องค์กร (after entry) เป็นช่วงเวลาพนักงานต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมใหม่ในองค์กรทั้งด้านการงานและสังคมเพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ได้ โดยปัจจัยด้านการงานและสังคมจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบในการปรับตัว (mode of adjustment) และระดับความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (degree of adjustment)

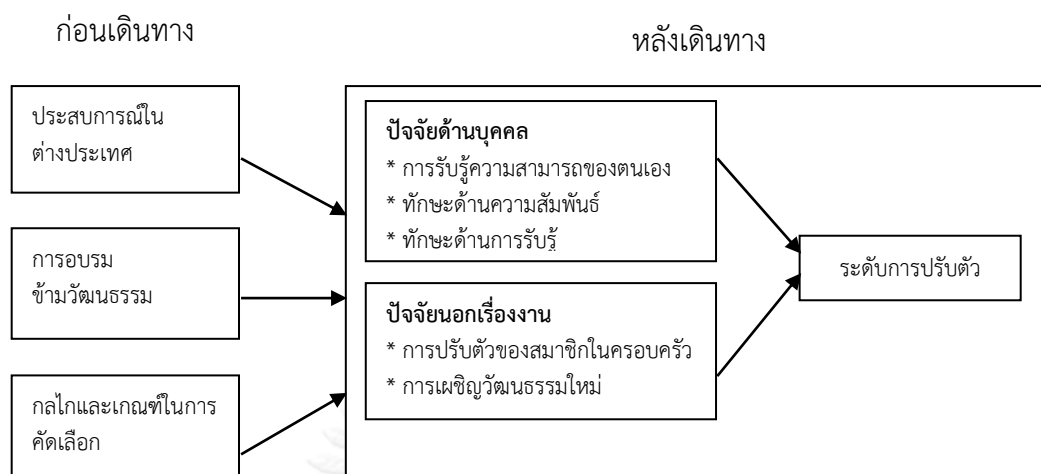


รูปภาพที่ 4. แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในการปรับตัวเมื่อย้ายที่ทำงานภายในประเทศ (relationships based on domestic adjustment literature) ของ Black และคณะ (1991)

2. การปรับตัวของพนักงานข้ามประเทศ (international adjustment) คือ การปรับตัวของพนักงานเมื่อต้องย้ายไปทำงานยังต่างประเทศ การศึกษาการปรับตัวของพนักงานต่างชาตินี้เน้นแนวคิดเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ (cross-cultural adjustment) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติมี 5 ปัจจัย และสามารถแบ่งช่วงเวลาปรับตัวออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่

2.1 ช่วงก่อนเดินทาง (prior to leaving) มีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความสามารถในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ 3 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศก่อนเข้าทำงาน (previous overseas experience) การอบรมเพื่อปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ (cross-cultural training) กลไกและเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากร (selection mechanisms and criteria)

2.2 ช่วงหลังเดินทาง (after arrival) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น มนุษยสัมพันธ์ การรับรู้ความสามารถของตน ประกอบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การปรับตัวของสมาชิกในครอบครัวที่ติดตามพนักงานต่างชาติมาด้วย หรือสภาพวัฒนธรรมแปลกใหม่ เป็นสองปัจจัยที่บ่งชี้ถึงระดับความสามารถในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ



รูปภาพที่ 5. แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในการปรับตัวเมื่อย้ายที่ทำงานไปต่างประเทศ (relationships based on international adjustment literature) ของ Black และคณะ (1991)

จากโมเดลแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยและกระบวนการในการปรับตัวของพนักงานทั้งสองมุมมองข้างต้น แสดงให้เห็นว่าแต่ละกรอบแนวคิดต่างก็เน้นย้ำถึงบริบททางด้านกายภาพที่ต่างกัน กล่าวคือ กรอบความคิดทั้งสองจะสนใจประเด็นที่ว่า การปรับตัวนั้นเกิดขึ้นในประเทศหรือระหว่างประเทศ ความแตกต่างที่ชัดเจนในแง่ของปัจจัยที่นำมาแสดงความสัมพันธ์ในกระบวนการ กล่าวคือ ในการปรับตัวของพนักงานภายในประเทศ ส่วนมากเน้นไปที่ปัจจัยด้านงานและองค์กร ในขณะที่การปรับตัวของพนักงานที่ต้องไปทำงานยังต่างประเทศจะเน้นศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้ยังมีความต่างในเรื่องของผลลัพธ์จากกระบวนการปรับตัวที่เน้นศึกษาอีกด้วย นั่นคือ ในขณะที่การปรับตัวของพนักงานต่างชาติจะสนใจแค่ระดับความสามารถในการปรับตัว แต่แนวคิดการปรับตัวของพนักงานภายในประเทศสนใจศึกษาทั้งระดับความสามารถในการปรับตัวและวิธีที่พนักงานเลือกใช้ในการปรับตัว

แม้ว่าโมเดลทั้งสองจะมีความแตกต่างที่ชัดเจนแต่ก็มีจุดร่วมกันอยู่หนึ่งประการ นั่นคือทั้งการปรับตัวของพนักงานภายในและระหว่างประเทศจะแบ่งระยะเวลาในการปรับตัวออกเป็น 2 ช่วงเหมือนกัน ได้แก่ ช่วงก่อนและหลังเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่ ด้วยเหตุนี้ Black และคณะ (1991) จึงได้บูรณาการแนวคิดจากทั้งสองโมเดลเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมที่ถูกต้องและมีความครอบคลุมตัวแปรสำคัญ ๆ มากขึ้น (ดูรูปภาพที่ 6)

จากทฤษฎีและแนวคิดที่ได้นำเสนอไปข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าหากตัดประเด็นเรื่องสถานที่ออกไป กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นภายในหรือระหว่างประเทศ พนักงานต่างก็ต้องละทิ้งสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยเพื่อเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่เหมือนกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมใหม่เป็นสิ่งที่พนักงานไม่คุ้นเคย ผลที่ตามมาคือรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบเดิมได้รับผลกระทบและเกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจขึ้น เนื่องจากพนักงานไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนต้องเผชิญจะเหมือนกับความรู้และความคาดหวังของตนหรือไม่ หรือต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตนเองไม่ได้เตรียมตัวมาก่อนหรือ

เปล่า เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับองค์กร พนักงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้บริบทด้านการทำงาน คือ รู้จักบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกของกลุ่ม และบริบทด้านสังคม คือ วัฒนธรรม บรรทัดฐาน และค่านิยม อันได้แก่การกระทำที่บุคคลพึงปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติในสังคมนั้น ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ทั้งในและนอกสถานที่ทำงานอย่างมีความสุข ในแง่นี้กระบวนการปรับตัวของพนักงานจึงมีความหมายเช่นเดียวกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Black & Mendenhall, 1990) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lueke และ Svyantek (2000) ที่กล่าวว่า กระบวนการปรับตัวที่พนักงานต่างชาติต้องเผชิญในต่างประเทศมีความคล้ายคลึงกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่พนักงานใหม่ในประเทศต้องเผชิญเพื่อปรับตัวให้เข้ากับองค์กร

อย่างไรก็ดีการขัดเกลาทางสังคมหรือการปรับตัวเข้าเป็นสมาชิกใหม่ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวของสมาชิกหรือพนักงานใหม่ที่อ้างถือว่าเป็นคนนอกเสมอไป บทบาทของคนในองค์กรก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะคนในองค์กรเองมีบทบาทในการเป็นตัวประสานและช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานใหม่และสมาชิกปัจจุบันในองค์กรให้เกิดขึ้น (Louis, 1980; Major, Kozlowski, Chao, & Gardner, 1995; Slaughter & Zickar, 2006) ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายถึงบทบาทของพนักงานท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างละเอียดในลำดับถัดไป

### 3.3 บทบาทของพนักงานท้องถิ่นต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลระหว่างประเทศ โดยเฉพาะเรื่องการปรับตัวของพนักงานที่ถูกส่งไปทำงานยังสำนักงานในต่างประเทศนั้น ในช่วงแรกผู้วิจัยมักให้ความสำคัญแต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ของพนักงานต่างชาติ โดยมุ่งศึกษาไปที่ตัวพนักงานต่างชาติเป็นหลัก จนเมื่อไม่นานมานี้ก็วิจัยจึงเริ่มตระหนักถึงบทบาทของบุคคลอีกกลุ่มที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในองค์กรเช่นกัน นั่นคือพนักงานท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยที่ศึกษาเรื่องการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจึงเริ่มหันมาสนใจศึกษาบทบาทและอิทธิพลของพนักงานท้องถิ่นในกระบวนการดังกล่าวมากขึ้น (Vance, Vaiman, & Andersen, 2009; Takeuchi, 2010)

Black (1988) และ Black และ Mendenhall (1990) ตั้งข้อสันนิษฐานว่าความช่วยเหลือที่พนักงานต่างชาติได้รับจากพนักงานท้องถิ่นอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวโน้มที่พนักงานต่างชาติจะประสบความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ สอดคล้องกับ Gregersen และ Black (1992) ที่เสนอว่าพนักงานต่างชาติอาจไม่สามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มที่หากไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานท้องถิ่น หากพนักงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติแล้ว บทบาทดังกล่าวนี้คืออะไร Nelson และ Quick (1991) เสนอว่าพนักงานท้องถิ่นมีบทบาทในกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยการแบ่งปันข้อมูลและให้ความช่วยเหลือในด้านสังคม เช่นเดียวกับงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่กล่าวว่าพนักงานท้องถิ่นสามารถช่วยในกระบวนการเข้าสังคมและถ่ายทอดความรู้ในองค์กรให้แก่พนักงานใหม่ได้ผ่าน 2 วิธี ได้แก่ การให้การสนับสนุนด้านสังคมหรือการผูกมิตร และการให้ข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร (Jackson, Hitt, & Denisi, 2003; Toh & DeNisi, 2005, 2007; Vance et al., 2009 ทั้งหมดอ้างถึงใน Toh et al., 2012)

### 3.3.1 การแบ่งปันข้อมูล (information sharing)

พนักงานปัจจุบันในฐานะ “คนใน” ซึ่งเป็นสมาชิกที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรมาก่อน ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจถึงสภาพหน้าที่การงานภายในองค์กรมากกว่าพนักงานใหม่ที่เพิ่งย้ายมาทำงานและถือว่าเป็น “คนนอก” ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าชีวิตทำงานในแต่ละวัน พนักงานปัจจุบันจะเผชิญกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดน้อยกว่าพนักงานต่างชาติซึ่งถือได้ว่าเป็นพนักงานใหม่ เพราะพนักงานปัจจุบันหรืออีกนัยหนึ่งก็คือพนักงานท้องถิ่นมีประสบการณ์ในองค์กรมากกว่านั่นเอง และถึงแม้จะต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่คาดคิด พนักงานปัจจุบัน (พนักงานท้องถิ่น) ก็มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถหาทางแก้ปัญหาหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็น “คนใน” คนอื่น เพื่อขอความช่วยเหลือได้ (Louis, 1980)

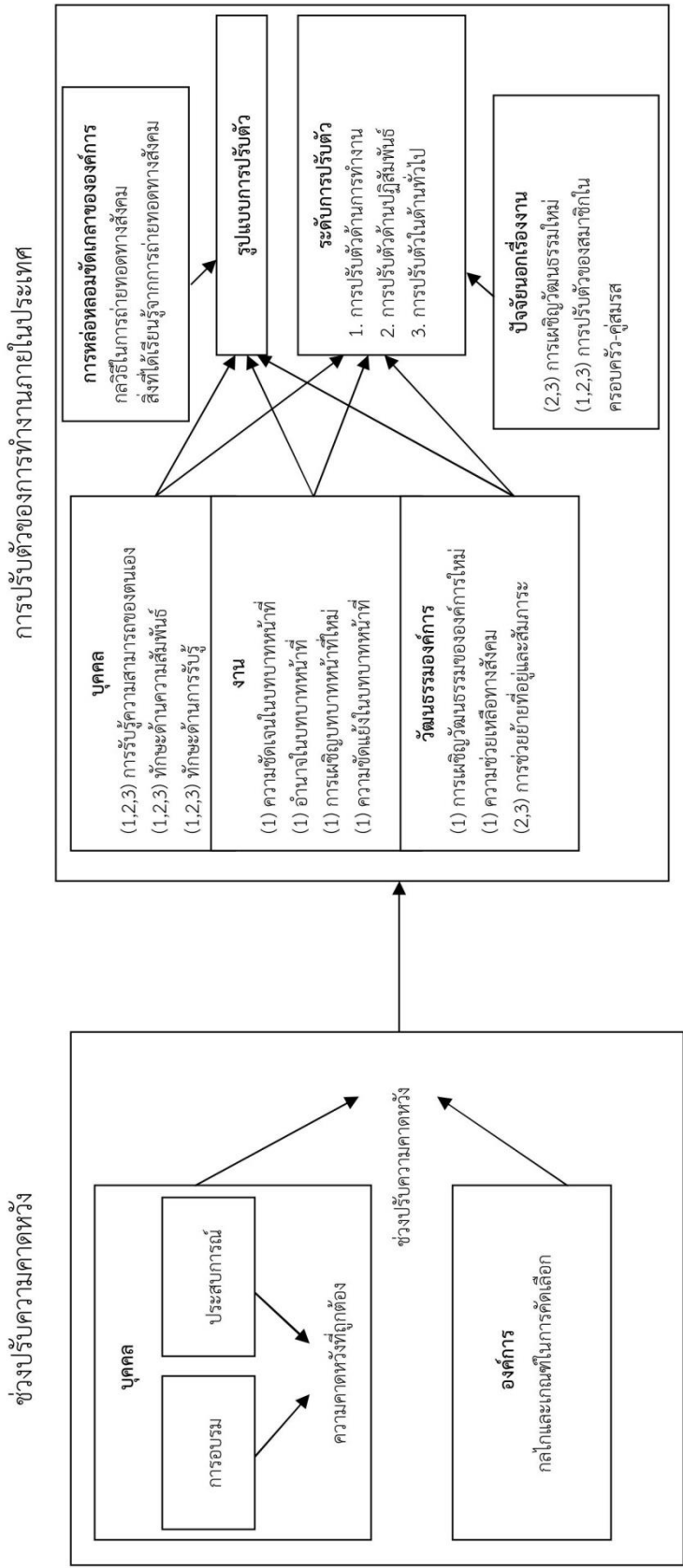
ในกรณีของพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ไปทำงานในสำนักงานต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน พนักงานต่างชาติซึ่งถือว่าเป็นเสมือนพนักงานใหม่ในสำนักงานท้องถิ่นยังขาดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กรแห่งใหม่ ดังนั้นพนักงานต่างชาติจึงจำเป็นต้องหาแหล่งข้อมูลหรือผู้ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาถึงการทำงานในองค์กรได้อย่างราบรื่นตรงจุดนี้เองที่พนักงานท้องถิ่นในฐานะเพื่อนร่วมงานเข้ามามีบทบาทในการช่วยให้พนักงานต่างชาติซึ่งถือเป็นสมาชิกใหม่ในองค์กรท้องถิ่นเข้าใจและปรับตัวเข้ากับที่ทำงานและสภาพแวดล้อมใหม่ได้ (Louis, Posner, & Powell, 1983 อ้างถึงใน Morrison, 1993) ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานท้องถิ่นที่เป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นกลุ่มบุคคลสำคัญที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่การทำงานในองค์กรได้ (Peterson, Rodriguez, & Smith, 2000 อ้างถึงใน Toh & Denisi, 2007) นอกจากพนักงานท้องถิ่นจะสามารถช่วยเหลือพนักงานต่างชาติในการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองแล้ว ยังสามารถช่วยพนักงานต่างชาติในการทำความเข้าใจบรรทัดฐานขององค์กรอีกด้วย (Morrison, 1993; Vance et al., 2009) ความช่วยเหลือจากพนักงานท้องถิ่นในการแบ่งปันข้อมูลอันจำเป็นต่อการทำงานให้แก่พนักงานต่างชาตินี้จะช่วยส่งเสริมให้การปรับตัวของพนักงานต่างชาติประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้น (Liu & Shaffer, 2005)

### 3.3.2 การช่วยเหลือทางด้านสังคม (social support)

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการช่วยให้พนักงานต่างชาติสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ รวมไปถึงสามารถดำรงชีวิตอยู่ในต่างประเทศและต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีความสุขนั้นก็คือการให้ความสนับสนุนทางด้านสังคม

การให้ความสนับสนุนทางด้านสังคม หมายถึง ความเต็มใจที่พนักงานท้องถิ่นยินดีช่วยเหลือพนักงานต่างชาติในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน (Caplan, Cobb, French, Van Harrison, & Pinneau, 1980 อ้างถึงใน Varma, Pichler, Budhwar & Kupferer, 2012) เพราะนอกจากปัญหาเรื่องบทบาทหน้าที่ในองค์กรที่พนักงานต่างชาติจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ซึ่งถือว่าเป็นความกดดันประการหนึ่งแล้ว การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ตนไม่คุ้นเคย ประกอบกับยังไม่มีเครือข่ายทางสังคมมากนักในระยะแรก





ตัวเลขในเครื่องหมายวงเล็บแสดงถึงการปรับตัวในแต่ละด้านที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรนั้นๆ

รูปภาพที่ 6. โมเดลการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเชิงบูรณาการ (a comprehensive model of international adjustment) ตามแนวคิดของ Black และคณะ (1991)

ก็อาจนำมาซึ่งความตึงเครียดในการใช้ชีวิตต่างแดน ดังนั้นมิตรภาพที่พนักงานท้องถิ่นหยิบยื่นให้จึงสามารถช่วยพนักงานต่างชาติให้ผ่านพ้นช่วงเวลาตึงเครียดซึ่งเป็นช่วงแรก ๆ ของกระบวนการปรับตัวไปได้ (Black & Mendenhall, 1990; Bell & Harrison, 1996 อ้างถึงใน Shaffer & Harrison, 2001) เช่น รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงานต่างชาติ เป็นเพื่อนปรับทุกข์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวหรือร้านอาหารอร่อย ๆ ให้ ช่วยแนะนำพนักงานต่างชาติให้เป็นที่รู้จักแก่พนักงานท้องถิ่นคนอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ในแง่การเป็น “คนใน” ของสังคม พนักงานท้องถิ่นย่อมมีความรู้ถึงแก่นแท้ทางวัฒนธรรม ประเพณี จารีต และบรรทัดฐานทางสังคมของตน ดังนั้นพนักงานท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการเป็นผู้คอยชี้แนะและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานต่างชาติว่าสิ่งใดควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในสังคม ทำให้พนักงานต่างชาติสามารถปฏิบัติตัวและมีเจตคติที่สอดคล้องกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานต่างชาติประสบความสำเร็จในการเข้าสังคมและดำเนินชีวิตในประเทศนั้น ๆ อย่างมีความสุขต่อไป (Toh & DeNisi, 2005)

### 3.4 การวัดความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นต่อการช่วยเหลือกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าบทบาทอันสำคัญของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยพนักงานต่างชาติให้ปรับตัวเข้ากับสถานที่ทำงานในต่างประเทศได้อย่างประสบความสำเร็จคือการแบ่งปันข้อมูลอันเกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต่างชาติและการช่วยเหลือทางด้านสังคม ดังนั้นการวัดความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นต่อการช่วยเหลือในการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจึงวัดจากความถี่ที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทั้งสองออกมา โดยใช้มาตรวัดตามงานวิจัยของ Toh (2003) ประกอบด้วยข้อกระทงคำถาม 9 ข้อ เป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย แทบไม่เคยเลย ไม่ค่อยบ่อย บางครั้ง บ่อย ๆ บ่อยมาก และทุกครั้ง ซึ่งพัฒนาจากการรวมมาตรวัด 2 มาตรเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ มาตรวัดความเต็มใจของบุคคลในการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่การงานให้แก่เพื่อนร่วมงานของ Morrison (1993) มีข้อกระทงคำถาม 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแสดงความเที่ยงของมาตรวัดเท่ากับ .89 และมาตรวัดการให้การสนับสนุนทางสังคมของ Caplan และคณะ (1980) ประกอบด้วยข้อกระทงคำถาม 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแสดงความเที่ยงของมาตรวัดเท่ากับ .79

## 4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (organizational identification)

แนวคิดเรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงแรกยังคงเป็นแนวคิดที่มีผู้สนใจศึกษาอยู่ในวงจำกัด แต่ในช่วงสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมาแนวคิดเรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรได้กลายมาเป็นปัจจัยสำคัญสำคัญประการหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์กรได้ (Bartels, 2006)

#### 4.1 ความหมายของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

ผู้วิจัยหลายท่านได้สร้างกระบวนการทัศนและนิยามความหมายของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การเอาไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ในงานเขียนเกี่ยวกับทัศนเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจของ Foote (1951) แม้จะไม่ได้ให้นิยามของคำว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเอาไว้โดยตรง แต่ถือได้ว่าเป็นนักวิจัยคนแรก ๆ ที่ได้พยายามศึกษาอัตลักษณ์ในบริบทของสังคม โดยเสนอว่าการแสดงอัตลักษณ์ (identification) คือการยึดถือและผูกพันตัวเองเข้ากับเอกลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่บุคคลเชื่อมโยงตนเองเข้ากับสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอัตมโนทัศน์ดังกล่าวจะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในฐานะเป็นสมาชิกของกลุ่ม

Brown (1969) กล่าวว่า การแสดงอัตลักษณ์ หมายถึง การตอบสนองของบุคคลซึ่งเลือกที่จะแสดงออกในความสัมพันธ์อันใดอันหนึ่งเป็นการเฉพาะ อย่างเช่นในกรณีของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ โดยเน้นไปที่ความเกี่ยวข้องต่อองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันใกล้ชิดกับองค์การ (attraction to the organization) ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การ (consistency of individual and organizational goals) ความภักดีต่อองค์การ (loyalty) และการแสดงตนในฐานะสมาชิกขององค์การ (the reference of self to the organizational membership)

Patchen (1970 อ้างถึงใน Bartels, 2006) ก็เช่นเดียวกับ Foote ที่แม้จะไม่ได้ให้นิยามของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเอาไว้อย่างชัดเจน แต่ได้พูดถึงการแสดงอัตลักษณ์ของพนักงานในองค์การว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าตนเองและองค์การมีคุณลักษณะบางประการร่วมกัน รวมไปถึงรับรู้ว่าตนเองและพนักงานคนอื่นในองค์การมีผลประโยชน์และจุดมุ่งหมายเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้เน้นย้ำถึงความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับองค์การและการสนับสนุนที่ได้จากองค์การอีกด้วย

Hall, Schneider และ Nygren (1970) นิยามความหมายของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การว่าเป็นกระบวนการที่เป้าหมายขององค์การและเป้าหมายของบุคคลผสมผสานกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวกัน

Lee (1971) นิยามว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ คือ ระดับที่ปัจเจกบุคคลผสมผสานอัตลักษณ์ของตนเข้ากับอัตลักษณ์ขององค์การ โดยเน้นไปที่ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (sense of belonging) อันเป็นผลมาจากการมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างตัวพนักงานและองค์การ ปัจจัยที่สองคือ ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) และสุดท้ายคือ การมีคุณลักษณะร่วมกัน (shared characteristics) หมายถึง บุคคลมีคุณลักษณะบางประการร่วมกันกับสมาชิกคนอื่นในองค์การ เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในงาน เชื้อชาติ ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น

จากแนวคิดและนิยามในช่วงแรกที่ได้มีการนำเสนอในงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่านิยามมีความหมายที่คาบเกี่ยวและแตกต่างกันอยู่บ้าง ทั้งนี้เป็นเพราะนักวิจัยแต่ละคนต่างก็ได้นิยามและนำเสนอความหมายของมโนทัศน์ดังกล่าวไว้อย่างหลากหลายตามแนวคิดและทฤษฎีที่ตนนำมา

อ้างอิงเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่ตนศึกษา นักวิจัยบางคนมองว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นกระบวนการปัญญา บ้างก็มองว่าเป็นการรับรู้ บ้างก็มองว่าเป็นพฤติกรรมในบริบทของกลุ่มสังคม นอกจากนี้นักวิชาการยังมักนำเอาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การไปสับสนกับแนวคิดอื่น ๆ เช่น ความผูกใจมั่นต่อองค์การ หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น (Mael & Ashforth, 1992) อย่างไรก็ตามงานวิจัยในช่วงต่อมาผู้วิจัยหลายคนได้เสนอความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การที่มีรากฐานมาจากมุมมองของทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมซึ่งเสนอว่ามนุษย์นั้นมีทั้งอัตลักษณ์ส่วนบุคคลและอัตลักษณ์ในกลุ่มสังคม ดังนั้นเพื่อให้ตนเองสามารถเข้าใจและวางตัวในสังคมได้ถูก คนเราจึงต้องมีการจัดประเภทผู้อื่นเป็นกลุ่มต่าง ๆ เช่น สมาชิกองค์การ เพศ อายุ เป็นต้น จากนั้นจึงเลือกที่จะเข้าไปเป็นสมาชิกของกลุ่มที่ตนรับรู้ว่ามีลักษณะบางประการร่วมกับตน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การที่มองผ่านทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมนี้เองที่ช่วยทำให้ความหมายของแนวคิดมีความกระจ่างชัดขึ้นมาจากมโนทัศน์อื่น ๆ

นิยามของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การผ่านมุมมองของทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่

Mael และ Ashforth (1992) นิยามว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ หมายถึงความรู้สึกเป็นเอกภาพหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยที่บุคคลกำหนดตัวเองในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ๆ

Dutton, Dukerich และ Harquail (1994) เสนอว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การคือ ความเชื่อมโยงทางปัญญาเมื่ออัตมโนทัศน์ของบุคคลมีความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์การตามการรับรู้ โดยเน้นไปที่ภาพลักษณ์ขององค์การ 2 ด้าน คือ คุณสมบัติขององค์การที่สมาชิกเชื่อว่ามี ความโดดเด่น เป็นศูนย์กลาง คงทนยาวนาน และความเชื่อของสมาชิกต่อมุมมองของผู้อื่นที่มีต่อองค์การของตน เช่นเดียวกับ Rousseau (1998) ที่มองว่าเป็นกระบวนการผสมผสานการรับรู้ตัวตนในฐานะสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่งเข้ากับอัตลักษณ์ของตน

Riketta (2005) ให้ความหมายว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ คือ กระบวนการที่สมาชิกขององค์การเชื่อมโยงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการนิยามตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ เช่น ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การยึดถือค่านิยมขององค์การ ด้านอารมณ์ เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ หรือทั้งสองด้าน

Edwards และ Pecci (2010) อธิบายว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ คือ ความเชื่อมโยงทางด้านจิตใจระหว่างบุคคลและองค์การ ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การนี้จะส่งผลทางบวกต่อเจตคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจอยู่ในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพฤติกรรมพึงประสงค์ในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

สุลินี วงษ์สมตระกูล (2553) สรุปความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การไว้ว่า หมายถึง การรับรู้ทางสังคมนรูปแบบหนึ่งที่บุคคลมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์การด้วยการตระหนักถึงฐานะการเป็นสมาชิกขององค์การ มีการกำหนดแนวทางการรับรู้ของตนให้มีแนวคิด ค่านิยม ความรู้สึก และอารมณ์ที่สอดคล้องสัมพันธ์กับองค์การอย่างกลมกลืน

จากนิยามต่าง ๆ ที่ได้มีผู้นำเสนอเอาไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปนิยามของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ คือ การที่บุคคลยึดถืออัตลักษณ์ขององค์การมาเป็นตัวกำหนดอัตลักษณ์ของตนเอง อันเกิดจากความรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์การในฐานะสมาชิกทั้งทางด้านเจตคติ ค่านิยม การรับรู้และอารมณ์อย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

#### 4.2 บุพปัจจัยของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

จากการศึกษาของ Mael และ Ashforth (1992) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชายล้วนแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาจำนวน 297 คน อายุระหว่าง 20 – 67 ปี เพื่อทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุและผลของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ผลจากการศึกษาพบว่า บุพปัจจัยของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเกิดจากปัจจัย 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยภายในหรือระดับบุคคล และปัจจัยภายนอกหรือระดับองค์การ ดังต่อไปนี้

##### ปัจจัยระดับบุคคล

1. ระยะเวลาที่อยู่ในองค์การ (organizational tenure) พบว่าระยะเวลาที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์อยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $r = .14, p < .05$  ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในงานวิจัยหลายชิ้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่บุคคลอยู่ในองค์การและความผูกใจมั่นต่อองค์การ (Hall & Gould, 1980 อ้างถึงใน Mael & Ashforth, 1992)

2. ความพึงพอใจต่อองค์การ (satisfaction with the organization) เกิดขึ้นเมื่อเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายของบุคคลมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ผลการศึกษายืนยันสมมติฐานของ Hall และ Schneider (1972) ที่ว่าปัจจัยเกื้อหนุนจากองค์การซึ่งช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายของตนเองอันนำไปสู่ความพึงพอใจต่อองค์การที่ตนเป็นสมาชิกส่งผลทางบวกต่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $r = .51, p < .001$

3. ความรู้สึกผูกพันลึกซึ้ง (sentimentality) เป็นคุณลักษณะที่บ่งบอกว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันทางด้านจิตใจต่อกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ผลการศึกษาพบว่าความรู้สึกผูกพันลึกซึ้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $r = .29, p < .001$

##### ปัจจัยระดับองค์การ

1. ความโดดเด่นขององค์การ (organizational distinctiveness) ทำให้องค์การมีความแตกต่างอย่างชัดเจนจากองค์การอื่นๆ และพลอยทำให้อัตลักษณ์ของสมาชิกภายในองค์การมีความแตกต่างโดดเด่นจากสมาชิกในองค์การหรือกลุ่มสังคมอื่นตามไปด้วย การศึกษาพบว่าความโดดเด่นขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $r = .17, p < .01$

2. ชื่อเสียงขององค์กร (organizational prestige) สาเหตุที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกกับกลุ่มสังคมส่วนหนึ่งก็เพื่อยกระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ยิ่งบุคคลรับรู้ว่าองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกมีชื่อเสียงมากเท่าไร ก็ยิ่งช่วยให้บุคคลเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นเท่านั้น ข้อสันนิษฐานนี้ตรงกับผลการศึกษาว่าชื่อเสียงขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

$$r = .32, p < .001$$

3. การแข่งขันภายในองค์กร (intraorganizational competition) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

$r = -.15, p < .01$  เนื่องจากการแข่งขันกันเองของสมาชิกภายในองค์กรจะทำให้ความเหนียวแน่นในทีมลดลง บุคคลจึงหันกลับมามุ่งสนใจในความสำเร็จของตนเองแทนที่จะคิดถึงความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

#### 4.3 ผลของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

ผลลัพธ์อันเกิดจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ผลทางด้านเจตคติ และผลทางด้านพฤติกรรม ดังจะยกมาเป็นตัวอย่างดังต่อไปนี้

##### ผลทางด้านเจตคติ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรช่วยให้พนักงานมีความผูกพันและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้น (Edwards, 2005 และ Edwards & Pecci, 2010)
2. สมาชิกในองค์กรที่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรในระดับสูงมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป กล่าวอีกนัยหนึ่งคือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรจะช่วยลดความตั้งใจลาออกจากงานให้น้อยลง (Lee, 1971; O'Reilly & Chatman, 1986; Van Dick, 2001; Edwards, 2005 และ Edwards & Pecci, 2010)
3. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรช่วยเพิ่มเจตคติเชิงบวกต่องาน (Lee, 1971) อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย (Bartels, Peters, De Jong, Pruyn, & Van der Molen, 2010)
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความภาคภูมิใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Edwards, 2005) พร้อมกันนั้นยังช่วยเพิ่มระดับการประเมินตนเองในทางบวกของสมาชิกในองค์กร และเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงานเป็นทีมให้แข็งแกร่งขึ้นอีกด้วย (Van Dick, Grojean, Christ, & Wieseke, 2006)

##### ผลทางด้านพฤติกรรม

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เช่น พนักงานเต็มใจทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตน หรือสละเวลาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม และสนับสนุนให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ เช่น ยินดีให้ความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ เมื่อถูกร้องขอจากองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ฆาดงานน้อยลง เป็นต้น (O'Reilly & Chatman, 1986; Mael & Ashforth, 1992; Van Dick, 2001; Edwards, 2005; Van Dick et al., 2006; & Bartels et al., 2010)

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การช่วยให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การมากขึ้น (Lee, 1971)

แม้ว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การจะก่อให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมทางบวกต่อองค์การหลายประการ แต่อย่างไรก็ตามวิจัยบางฉบับกลับพบผลลัพธ์ทางลบของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การอีกด้วย เช่น Umphress, Bingham และ Mitchell (2010) ที่ค้นพบว่าหากพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมากเกินไป ประกอบกับยังมีความเชื่อในแนวคิดผลประโยชน์ต่างตอบแทนเป็นอย่างมาก พนักงานคนนั้นจะมีโอกาสสูงที่จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นคุณต่อองค์การแต่ขัดหลักจริยธรรม (unethical pro-organizational behavior: UPB) เช่น การปกปิดข้อมูลบางอย่างในการติดต่อธุรกิจเพื่อให้บริษัทสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น หรืองานวิจัยของ Herrbach (2006 อ้างถึงใน Ashforth, Harrison, & Corley, 2008) ที่กล่าวว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ไม่เพียงแต่ ก่อให้เกิดอารมณ์เชิงบวก เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจ ดีใจ ตื่นเต้นใจ เมื่อองค์การของตนได้รับคำชื่นชมเท่านั้น หากแต่ยังสามารถก่อให้เกิดอารมณ์เชิงลบได้อีกด้วย เช่น พนักงานอาจรู้สึกอับอาย เสียใจ โกรธแค้น เมื่อองค์การถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบ เพราะพนักงานที่รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การจะถือว่าการที่องค์การโดนตำหนิเสีย ๆ หาย ๆ ก็เปรียบเสมือนตนเองพลอยถูกตำหนิไปด้วย เป็นต้น

#### 4.4 การวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

จากการศึกษาการวิเคราะห์ห่อภิมาณของ Riketta (2005) พบว่างานวิจัยอันเกี่ยวเนื่องด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมักใช้แนวทางการศึกษาของ Mael และ Ashforth (1992) มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกนำมาตราวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การของ Mael และ Ashforth (1992) มาพัฒนาเพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

มาตรวัดดังกล่าวประกอบไปด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 6 ข้อ ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีการรายงานค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .81 ในงานวิจัยของ Mael (1988) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา และเท่ากับ .83 ในงานวิจัยของ Ashforth (1997) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารจากองค์การเอกชนหลายแห่ง

## 5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

### 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

Toh และ Denisi (2007) ได้พัฒนาแนวคิดเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะ การรับรู้ เจตคติ และพฤติกรรมที่อาจมีอิทธิพลต่อบทบาทของพนักงานท้องถิ่นในการเป็นตัวประสานระหว่างพนักงานต่างชาติและองค์กรเพื่อให้พนักงานต่างชาติสามารถปรับตัวได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยนำเสนอโมเดลที่ชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะของพนักงานท้องถิ่น เช่น ค่านิยมส่วนตัว ชาติพันธุ์ เจตคติลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์ สถานะและรายได้ในองค์การสามารถต่อย้ำให้ความแตกต่างทางด้านอัตลักษณ์ของพนักงานในแต่ละชาติเด่นชัดขึ้น อันจะเป็นตัวนำไปสู่การแบ่งกลุ่ม และส่งอิทธิพลทางลบไปสู่ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติในที่สุด

Varma และคณะ (2012) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานท้องถิ่นในจีนแสดงความช่วยเหลือต่อพนักงานต่างชาติจากอินเดียและสหรัฐอเมริกา การวิจัยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจำนวน 222 คนในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทข้ามชาติ 4 แห่งที่ตั้งอยู่ในกรุงปักกิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายร้อยละ 48 และเป็นหญิงร้อยละ 52 มีอายุเฉลี่ย 31.7 ปี มีอายุการทำงานในองค์การปัจจุบันเฉลี่ย 9 ปี โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การยึดถือค่านิยมเดียวกัน (perceived values similarity) มีความสัมพันธ์กับการยึดตนเองเป็นหลัก (dogmatism) ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นผลให้การยึดตนเองเป็นหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคติชาติพันธุ์นิยม และคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเต็มใจให้ความช่วยเหลือพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่ยกตัวอย่างมานี้จะเห็นได้ว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเต็มใจในการช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

### 5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

Florkowski และ Fogel (1999) ศึกษาอิทธิพลของคติชาติพันธุ์นิยมตามการรับรู้ของพนักงานต่างชาติที่อาจส่งผลต่อการปรับตัวด้านกรงานของพนักงานต่างชาติเอง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจากหลากหลายสัญชาติ 250 คน ซึ่งทำงานอยู่ให้บริษัทข้ามชาติที่อยู่ในอเมริกาและยุโรป อายุระหว่าง 40 – 50 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย แต่งงานแล้ว และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลางถึงระดับอาวุโส ผลการวิจัยยืนยันข้อสันนิษฐานที่ว่าคติชาติพันธุ์นิยมตามการรับรู้ของพนักงานต่างชาติมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการปรับตัวด้านกรงาน

Shaffer, Harrison, Gregersen, Black, และ Ferzandi (2006) ดำเนินงานวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (big five personality traits) และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม 3 ประการ ได้แก่ ความยืดหยุ่นต่อวัฒนธรรม (cultural flexibility) รูปแบบการทำงานแบบมุ่งเน้นเนื้องานหรือมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (task and people orientations) และคติชาติพันธุ์นิยมที่มีต่อปัจจัยหลักต่าง ๆ อันส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การปรับตัว



ทางด้านจิตใจ (psychological adjustment) ความต้องการถอนตัวจากภารกิจ (assignment withdrawal cognitions) และผลการปฏิบัติงาน (job performance) งานวิจัยแบ่งออกเป็น 3 การศึกษาย่อย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน ต่างชาติในฮ่องกง และพนักงานสัญชาติเกาหลีและญี่ปุ่นซึ่งไปทำงานยังต่างประเทศ จำนวน 881 คน อายุระหว่าง 27 – 81 ปี ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคติชาติพันธุ์นิยมพบว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวด้านปฏิสัมพันธ์ (interaction adjustment) และการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ (contextual performance) อีกทั้งยังเป็นตัวทำนายความต้องการถอนตัวออกจากภารกิจอีกด้วย

Templer (2010) ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารชาวต่างชาติ ที่มีต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน เช่น การปรับตัว ความพึงพอใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น และทดสอบว่าคติชาติพันธุ์นิยมของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นพนักงานท้องถิ่นมีผลต่อการปรับตัวของผู้บริหารชาวต่างชาติหรือไม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานท้องถิ่นทั้งหมด 129 คน มีอายุระหว่าง 23 – 59 ปี เป็นชาวสิงคโปร์ร้อยละ 96 และเป็นชาวมาเลเซียร้อยละ 4 ผลจากงานวิจัยสรุปว่าคติชาติพันธุ์นิยมของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นพนักงานท้องถิ่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวในด้านการงานของพนักงานต่างชาติ

จากงานวิจัยที่ยกตัวอย่างมานี้จะเห็นได้ว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

### 5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับการจัดประเภททางสังคม

Toh (2003) ดำเนินการศึกษาทบทวนของพนักงานท้องถิ่น (HCNs) ที่มีต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยได้เสนอโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดประเภททางสังคมและปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทซึ่งช่วยเอื้อกระบวนการปรับตัว (adjustment-facilitating organizational citizenship behaviors: AOCBs) การศึกษาใช้ข้อมูลจากพนักงานต่างชาติจำนวน 114 คน 24 สัญชาติ และพนักงานท้องถิ่นจำนวน 53 คนใน 5 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ และญี่ปุ่น โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่าความเด่นชัดของสัญชาติ (salience of nationality) ซึ่งเกิดจากความลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์ (ethnocentric attitudes) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดประเภทผู้อื่นในฐานะคนนอก (outgroup categorization) กล่าวคือ ยิ่งพนักงานมีความลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์สูงเท่าใด ก็จะทำให้ความแตกต่างทางสัญชาติเด่นชัดขึ้น และส่งผลให้พนักงานประเมินเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

Varma และคณะ (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานต่างชาติ (เพศ สัญชาติ และตำแหน่งในองค์กร) และคุณลักษณะของพนักงานท้องถิ่น (การรับรู้การยึดถือค่านิยมเดียวกัน คติชาติพันธุ์นิยม และแนวคิดตีรวมหมู่) ที่มีต่อความเต็มใจช่วยเหลือพนักงานต่างชาติ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานท้องถิ่น 493 คนในประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดประเภท (categorization) โดยพนักงานที่มีคติชาติพันธุ์

นิยมสูงจะจัดประเภทพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอก (outgroup) ในขณะที่พนักงานที่มีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำจะจัดประเภทพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนใน (ingroup)

กล่าวโดยสรุปคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดประเภททางสังคม

#### 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมกับความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

การศึกษาของ Toh (2003) ถึงบทบาทของพนักงานท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยได้เสนอโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดประเภททางสังคมและปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปก่อนหน้านี้ นอกจากนี้จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับการจัดประเภทผู้อื่นในฐานะคนนอกแล้ว ผลการวิจัยยังพบว่าการจัดประเภททางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทซึ่งช่วยเอื้อกระบวนการปรับตัว (adjustment-facilitating organizational citizenship behaviors: AOCBs) ได้แก่ การแบ่งปันข้อมูลด้านหน้าที่การงาน (information sharing) และการให้ความช่วยเหลือด้านสังคม (social support)

Varma, Toh และ Budhwar (2006) ได้ศึกษาแนวโน้มที่พนักงานท้องถิ่นจะจัดประเภทให้พนักงานต่างชาติเพศหญิงอยู่ในฐานะคนนอกจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานท้องถิ่นจำนวน 222 คน แบ่งเป็นพนักงานในสหรัฐอเมริกา 104 คน และพนักงานในอินเดีย 118 คน ผลการศึกษาพบว่าการจัดประเภทผู้อื่นในฐานะคนนอก (outgroup categorization) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการให้ความช่วยเหลือด้านสังคม (social support) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ruffle และ Sosis (2006) ทำการทดลองเพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ว่าอคติในการจำแนกผู้อื่นออกเป็นคนในกลุ่มหรือคนนอกกลุ่ม (ingroup/ outgroup bias) จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมให้ความร่วมมือหรือไม่ โดยผู้เข้าร่วมการทดลองมาจากคน 2 กลุ่ม ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรและผู้อยู่อาศัยในเมืองในประเทศอิสราเอลจำนวน 171 คน ผลลัพธ์จากการทดลองพบว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้ความร่วมมือน้อยลงหากมีการจำแนกผู้อื่นให้เป็นคนนอกกลุ่มสังคมของตน กล่าวคือสมาชิกสหกรณ์การเกษตรให้ความร่วมมือแก่ผู้อยู่อาศัยในเมือง (คนนอก) น้อยกว่าการแสดงความร่วมมือต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ในสหกรณ์ (คนใน) ในทำนองเดียวกันผู้อยู่อาศัยในเมืองที่มีได้เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรก็แสดงความร่วมมือต่อผู้อยู่อาศัยในเมืองคนอื่น ๆ มากกว่าการให้ความร่วมมือกับสมาชิกสหกรณ์การเกษตร

แม้งานวิจัยของ Ruffle และ Sosis (2006) จะไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยตรง แต่ผลการทดลองก็ชี้ให้เห็นว่าการจำแนกผู้อื่นออกเป็นคนในและคนนอกกลุ่มหรือการจัดประเภททางสังคมนั้นส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมให้ความร่วมมือ โดยที่บุคคลมีแนวโน้มแสดงความร่วมมือน้อยลงหากมีการจำแนกผู้อื่นว่าเป็นคนนอกกลุ่มของตน ดังนั้นจึงอาจอนุมานได้ว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภท

พนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากเท่าใด การให้ความร่วมมือแก่พนักงานต่างชาติซึ่งในบริษัทของงานวิจัยครั้งนี้คือความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติก็จะมีน้อยลงเท่านั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าการจัดประเภททางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

### 5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

Van Dick, Wagner, Stellmacher, และ Christ (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเด่นชัดของอัตลักษณ์ทางสังคม (category salience) กับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยเก็บข้อมูลจากครูโรงเรียนประถมและมัธยมปลายในประเทศเยอรมนีจำนวน 464 คน ผลจากการศึกษาพบว่าบุคคลจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมากขึ้นเมื่อกลุ่มสังคมของตนมีความเด่นชัดขึ้น กล่าวคือครูที่เข้าร่วมงานวิจัยรายงานว่าตนเองมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับโรงเรียนที่ตนสอนมากขึ้นเมื่อมีการเน้นความแตกต่างระหว่างโรงเรียนประถมกับโรงเรียนมัธยม รวมถึงยังรู้สึกผูกพันกับวิชาชีพครูมากขึ้นเมื่อถูกเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ นอกจากนี้ความเด่นชัดของสมาชิกภาพในกลุ่มสังคมยังมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทในองค์กรอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าการจัดประเภททางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเด่นชัดของอัตลักษณ์ทางสังคม แปลว่ายิ่งมีการแบ่งเขาแบ่งเรามากเท่าใด ความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะถูกเน้นให้เด่นชัดขึ้น ซึ่งความต่างนี้จะส่งผลให้แต่ละฝ่ายมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของตนมากขึ้น

### 5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

ผู้วิจัยไม่ค้นพบงานวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยตรง อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงความเต็มใจช่วยเหลือกระบวนการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในงานวิจัยครั้งนี้ซึ่งได้แก่ การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับงานและการช่วยเหลือทางด้านสังคมนั้นเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือภาระงานที่พนักงานท้องถิ่นต้องรับผิดชอบ (Ostroff & Kozlowski, 1992; Settoon & Mossholder, 2002 อ้างถึงใน Toh, 2003) และถือได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Toh, 2003) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนองานวิจัยที่ศึกษาถึงผลของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) เพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

O'Reilly และ Chatman (1986) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเรียนรู้สู่ภายใน (internalization) พฤติกรรมเอื้อประโยชน์ต่อส่วนรวม และอัตราการลาออกจากงาน การศึกษาประกอบด้วย 2 การศึกษาย่อย โดยการศึกษาแรกมีกลุ่มตัวอย่างเป็น

พนักงานของมหาวิทยาลัยจำนวน 82 คน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และมีอายุงานเฉลี่ยในมหาวิทยาลัยอยู่ที่ 9 ปี การศึกษาที่สองใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งเดียวกันจำนวน 162 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและการเรียนรู้สู่ภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเอื้อประโยชน์ต่อส่วนรวมและมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันทางใจเป็นตัวแปรทำนายการยินยอมปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรอีกด้วย

Van Dick และคณะ (2006) ดำเนินงานวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) ผ่านการศึกษาย่อย 4 การศึกษา โดยเก็บตัวอย่างจากหลายกลุ่มด้วยกัน ได้แก่ พนักงานรับโทรศัพท์ในเยอรมนีจำนวน 211 คน อาจารย์จากสถาบันการศึกษาในเยอรมนีจำนวน 97 คน เจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยการศึกษาขั้นสูง ในประเทศอังกฤษจำนวน 138 คน และหัวหน้าฝ่ายขายจากบริษัทในเยอรมนีจำนวน 153 คน ผลการศึกษายืนยันความเที่ยงของผลงานวิจัยของ Riketta (2005) ที่แสดงให้เห็นว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Van Dick, Van Knippenberg, Kerschreiter, Hertel, และ Wieseke (2008) ศึกษาอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกลุ่มปฏิบัติงาน (work group) และองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทผ่านการศึกษาย่อย 2 การศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานบัญชีในธนาคารจำนวน 358 คน และพนักงานในบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 308 คน ผลการศึกษพบว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรทั้ง 2 ระดับ คือ กลุ่มปฏิบัติงานและองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากกว่าการมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในระดับกลุ่มปฏิบัติงาน หรือการมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรโดยรวมเพียงลำพัง นอกจากนี้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกลุ่มปฏิบัติงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรโดยรวมยังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

### การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นที่จะช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตัวแปรจำนวน 4 ตัว ได้แก่ คติชาติพันธุ์นิยม การจัดประเภททางสังคม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าคติชาติพันธุ์นิยมซึ่งเป็นแนวคิดที่บุคคลมีความลำเอียงเข้าข้างกลุ่มของตนเองอย่างมากพร้อมทั้งแสดงความเดียดฉันท์ต่อกลุ่ม

อื่น ๆ (Levine & Campbell, 1972) ก่อให้เกิดความรู้สึกแบ่งแยกระหว่างกลุ่มของตน (ingroup) และกลุ่มอื่น (outgroup) ดังนั้นบุคคลที่มีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจึงมีแนวโน้มที่จะจัดประเภทผู้อื่นมากกว่าผู้ที่มีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำ ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานท้องถิ่นและพนักงานต่างชาติ ยิ่งพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูงเท่าใดก็ยิ่งจัดประเภทพนักงานต่างชาติเป็นคนนอกมากขึ้นเท่านั้น (Toh, 2003 และ Varma et al., 2011) ดังนั้นในแง่ของความ สัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับการจัดประเภททางสังคม ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

### **สมมติฐานที่ 1 คติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคม**

Hogg และ Terry (2001 อ้างถึงใน Varma et al., 2011) กล่าวว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะจัดประเภทตนเองและผู้อื่นทั้งนี้เพราะการจัดประเภทช่วยให้คนเราเข้าใจว่าตนเองสมควรแสดงพฤติกรรมอย่างไรในบริบททางสังคมที่แตกต่างกันไป เช่นเดียวกับการศึกษาของ Toh และคณะ (2004 อ้างถึงใน Grodzicki & Varma, 2010) ที่พบว่าคนเราอาศัยกระบวนการ จัดประเภททางสังคมเพื่อจำแนกผู้อื่นว่าเป็นพวกเดียวหรือคนละพวกกับตน และผลจากการจำแนกสถานภาพดังกล่าวนำไปสู่พฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อผู้อื่น โดยบุคคลมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อผู้ที่ตนประเมินว่ามีความคล้ายคลึงบางประการหรือเป็นพวกเดียวกับตน ในขณะที่เดียวกันก็จะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อผู้ที่ตนประเมินว่าเป็นคนนอกกลุ่ม ในบริบทของความสัมพันธระหว่างพนักงานท้องถิ่นและพนักงานต่างชาติ การจัดประเภททางสังคมให้ผู้อื่นเป็นคนนอกกลุ่มกระตุ้นให้พนักงานท้องถิ่นแสดงการกระทำทางลบ เช่น ให้ความร่วมมือแก่คนนอกกลุ่มน้อยกว่าสมาชิกในกลุ่ม (Ruffle & Sosis, 2006) แสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่การทำงานอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรน้อยลง (Toh, 2003) หรือไม่คอยให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคมแก่พนักงานต่างชาติ (Varma et al., 2006) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

### **สมมติฐานที่ 2 การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มสูง**

งานวิจัยจากสมมติฐานทั้งสองข้อข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการจัดประเภททางสังคมอาจมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ เนื่องจากประการแรก คติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (Florkowski & Fogel, 1999; Shaffer et al., 2006; & Templer, 2010) และ ความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นที่จะช่วยพนักงานต่างชาติในการปรับตัว (Varma et al., 2012) และประการที่สอง การจัดประเภททางสังคมมีความสัมพันธ์กับทั้งสองตัวแปรในความสัมพันธ์ดังกล่าว นั้น

คือคตินิยมและทัศนคติที่ช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า

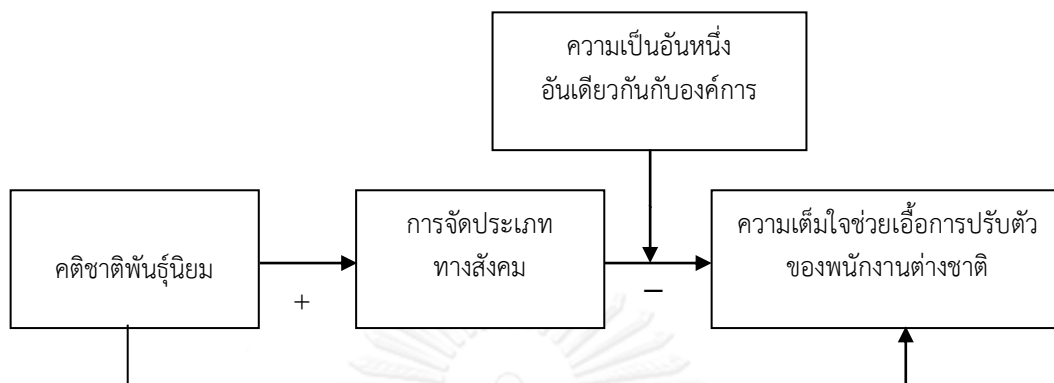
### สมมติฐานที่ 3 การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคตินิยมของพนักงานท้องถิ่นและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

หากการจัดประเภททางสังคมของพนักงานท้องถิ่นมีผลทางลบต่อความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติแล้ว ผู้วิจัยก็อยากจะทราบว่าจะมีปัจจัยใดหรือไม่ที่สามารถลดอิทธิพลทางลบในความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยผู้วิจัยเสนอว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การน่าจะสามารถบรรเทาอิทธิพลของการจัดประเภททางสังคมอันก่อให้เกิดการจำแนกเรา (ingroup) ออกจากเขา (outgroup) ได้ เพราะแม้พนักงานท้องถิ่นจะจำแนกให้พนักงานต่างชาติอยู่คนละกลุ่มกับตนในระดับปัจเจก แต่ในระดับที่ใหญ่ขึ้นทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมเดียวกันนั่นคือองค์การที่ตนทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสูง ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจะน้อยลง ในขณะเดียวกันหากพนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การต่ำ ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจะมาก ทั้งนี้เพราะงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การเป็นปัจจัยนำไปสู่แนวโน้มที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (O'Reilly & Chatman, 1986; Van Dick et al., 2006; & Van Dick, Van Knippenberg et al., 2008) ซึ่งสามารถอนุมานไปถึงความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติผ่านการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับงานและการช่วยเหลือทางด้านสังคมได้ เพราะพฤติกรรมทั้งสองเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือภาระงานที่พนักงานท้องถิ่นต้องรับผิดชอบ (Ostroff & Kozlowski, 1992; Settoon & Mossholder, 2002 อ้างถึงใน Toh, 2003) และถือได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Toh, 2003) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

### สมมติฐานที่ 4 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

เมื่อประมวลความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดจึงนำไปสู่กรอบแนวคิดเพื่อทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยดังนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 7. แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- |             |  |
|-------------|--|
| ตัวแปรอิสระ | คือ คติชาติพันธุ์นิยม (ethnocentrism)  |
| ตัวแปรตาม   | คือ ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (willingness to facilitate expatriate adjustment) |
| ตัวแปรสื่อ  | คือ การจัดประเภททางสังคม (social categorization)   |
| ตัวแปรกำกับ | คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (organizational identification)                                 |

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**คติชาติพันธุ์นิยม (ethnocentrism)** หมายถึง ความลำเอียงในระดับปัจเจกบุคคลของพนักงานท้องถิ่นที่มีการประเมินเข้าข้างกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองในแง่ต่าง ๆ ว่าดีกว่าและสำคัญกว่ากลุ่มชาติพันธุ์ของพนักงานต่างชาติ รวมไปถึงความคาดหวังว่าพนักงานต่างชาติจะต้องเข้าใจและปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวิธีการทำงานของประเทศที่สำนักงานท้องถิ่นตั้งอยู่ได้

ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คะแนนจากมาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมที่พัฒนามาจากแนวความคิดตามมาตรวัดของ Zeira (1979) ข้อคำถามเป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1 หมายถึงพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมในระดับต่ำที่สุด และ 7 หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมในระดับสูงที่สุด

**การจัดประเภททางสังคม (social categorization)** หมายถึง แนวโน้มที่พนักงานท้องถิ่นจะจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มในบริบททางสังคม

ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คะแนนจากมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมของ Varma และคณะ (2011) ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดของ Greenland และ Brown (1999) ข้อคำถามเป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1 หมายถึงพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมในระดับต่ำที่สุด และ 7 หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมในระดับสูงที่สุด

**ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (willingness to facilitate expatriate adjustment)** หมายถึง ระดับความถี่ที่พนักงานท้องถิ่นรายงานว่าจะแสดงพฤติกรรมแบ่งปันข้อมูลด้านหน้าที่การงานและให้การสนับสนุนทางด้านสังคมแก่พนักงานต่างชาติ

ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คะแนนจากมาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติโดยใช้มาตรวัดของ Toh (2003) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Morrison (1993) และ Caplan และคณะ (1980) เป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1 หมายถึงพนักงานท้องถิ่นรายงานว่าจะมีความถี่ในการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติน้อยครั้งที่สุด และ 7 หมายถึง พนักงานท้องถิ่นรายงานว่าจะมีความถี่ในการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติมากที่สุด

**ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (organizational identification)** หมายถึง การที่พนักงานท้องถิ่นยึดถืออัตลักษณ์ขององค์กรมาเป็นตัวกำหนดอัตลักษณ์ของตนเอง อันเกิดจากความรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์กรในฐานะสมาชิกทั้งทางด้านเจตคติ ค่านิยม การรับรู้และอารมณ์อย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คะแนนจากมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของ Mael และ Ashforth (1992) เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 1 หมายถึง



พนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมากที่สุด

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคตินิยมของพนักงานท้องถิ่นต่อความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างคตินิยมและ ความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ
2. องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการบริหาร รวมถึงการออกนโยบายต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการพนักงานที่ต้องเดินทางไปปฏิบัติงานยังต่างประเทศ
3. เป็นพื้นฐานสำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม (acculturation) และการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ (expatriate adjustment) ได้นำผลงานวิจัยไปศึกษาต่อยอดในอนาคต
4. ทำให้ทราบแนวทางการแก้ปัญหาอคติที่พนักงานท้องถิ่นมีต่อพนักงานต่างชาติ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเมื่อต้องย้ายไปทำงานในต่างประเทศ โดยการสร้างให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

## บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) ของตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

### ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานท้องถิ่นของบริษัทข้ามชาติ

### กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยเลือกพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานสาขาในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนามของบริษัทข้ามชาติด้านยานยนต์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรมการจากยุโรปแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยใช้สถิติบูตสตรัป (bootstrapping) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเนื่องจากกรอบแนวคิดในการวิจัยสอดคล้องกับโมเดลในงานวิจัยด้านสถิติของ Preacher, Rucker และ Hayes (2007) ทั้งนี้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบูตสตรัปอันเป็นวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างซ้ำ (resampling) ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าต้องใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าใด อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่าในงานสำรวจงานวิจัยด้านสถิติของ Fritz และ Mackinnon (2007) พบว่าหากผู้วิจัยกำหนดให้ค่า Type I error ( $\alpha$ ) = .05 และ Power = .80 ซึ่งเป็นอำนาจการทดสอบซึ่งมีค่าสูงในระดับมาตรฐานแล้ว ตัวอย่างที่เหมาะสมในงานวิจัยครั้งนี้คือ 115 ตัวอย่าง (ดูภาคผนวก ฉ) นอกจากนี้งานวิจัยเพื่อหาอิทธิพลส่งผ่านมักใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 101 – 150 ตัวอย่างมากที่สุด (Fritz & Mackinnon, 2007)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยมาตรวัด 4 มาตร ได้แก่ มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยม มาตรวัดการจัดประเภททางสังคม มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ และมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

### 1. มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยม

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมของ Zeira (1979) ประกอบด้วยข้อกระทง 7 ข้อ ในมาตรวัดต้นฉบับไม่มีการระบุค่าความเที่ยงเอาไว้ แต่งานวิจัยชิ้นต่อๆ มาได้มีการนำมาตรนี้มาปรับใช้และมีการรายงานค่าความเที่ยงเอาไว้ด้วย อาทิ ในงานวิจัยของ Hall และ Gudykunst (1989) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .76 งานวิจัยของ Toh (2003) เท่ากับ .68 และงานวิจัยของ Varma, Pichler, และ Budhwar (2011) เท่ากับ .74

### 2. มาตรวัดการจัดประเภททางสังคม

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการจัดประเภททางสังคมของ Varma และคณะ (2011) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของ Greenland และ Brown (1999) ประกอบด้วยข้อกระทง 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .70

### 3. มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติของ Toh (2003) ประกอบด้วยข้อกระทงคำถาม 9 ข้อ มาตรวัดนี้พัฒนาจากการรวมมาตรวัด 2 มาตรเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ มาตรวัดความเต็มใจของบุคคลในการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงานของ Morrison (1993) มีข้อกระทงคำถาม 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .89 และมาตรวัดการให้การสนับสนุนทางสังคมของ Caplan และคณะ (1980) ประกอบด้วยข้อกระทงคำถาม 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแสดงค่าความเที่ยงเท่ากับ .79

### 4. มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของ Mael และ Ashforth (1992) ประกอบด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยมีการรายงานค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .81 ในงานวิจัยของ Mael (1988) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา และเท่ากับ .83 ในงานวิจัยของ Ashforth (1997) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารจากองค์กรเอกชนหลายแห่ง

## การพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีลักษณะเป็นงานวิจัยข้ามวัฒนธรรมเนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจาก 4 ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องใช้มาตรวัดทั้งต้นฉบับภาษาอังกฤษและฉบับแปลเป็นภาษาไทยในการเก็บข้อมูล

ดังนั้นการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงหมายถึง การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดฉบับแปลเป็นภาษาไทยเท่านั้น

อนึ่ง ผู้วิจัยไม่ได้ลดทอนหรือเพิ่มข้อกระทงใด ๆ ในมาตรวัดทั้งหมดเพื่อให้จำนวนข้อกระทง คำถามในมาตรวัดทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยมีจำนวนเท่ากัน เนื่องจากในขั้นนำมาตรวัดไปทดลอง ใช้ (Try-out) ผู้วิจัยไม่สามารถหาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอื่นในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และเวียดนามซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

### 1. มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยม

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมของ Zeira (1979) มีข้อกระทงทั้งสิ้น 7 ข้อ ประกอบด้วย ข้อกระทงทางบวก 6 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 1 ข้อ (คำถามข้อที่ 2)

ลักษณะของมาตรวัด เป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	7	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	6	คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน	เท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

การคิดคะแนน ข้อกระทงทางบวกใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามรายละเอียดข้างต้น ส่วนข้อ กระทงทางลบ (ได้แก่ข้อ 2) ผู้วิจัยกลับคะแนนให้เป็นดังนี้  $7 = 1$ ,  $6 = 2$ ,  $5 = 3$ ,  $4 = 4$ ,  $3 = 5$ ,  $2 = 6$ , และ  $1 = 7$  จากนั้นจึงคิดคะแนนรวมของทุกข้อกระทง โดยค่าคะแนนมาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมสูง หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูง และค่าคะแนนมาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมต่ำ หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำ

#### ขั้นพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมของ Zeira (1979) ประกอบด้วยข้อกระทง 7 ข้อ มา แปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง

1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบการแปลและความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำมาตรวัด ฉบับแปลเป็นภาษาไทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษาและภาวะสันนิษฐาน จากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขมาตรวัดฉบับแปลตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับแปลภาษาไทยที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ (back translation) ที่ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ มาตรวัดภาษาอังกฤษต้นฉบับและมาตรวัดภาษาอังกฤษฉบับแปลกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชาวต่างชาติทางด้านจิตวิทยาซึ่งพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่เปรียบเทียบความหมายของมาตรวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงทุกข้อมีความหมายใกล้เคียงกันในระดับดีถึงดีมาก

1.5 ผู้วิจัยนำมาตรวัดภาษาไทยไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานในบริษัทข้ามชาติจากยุโรปแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่าระหว่าง -.08 ถึง .65

1.6 ผู้วิจัยคำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .67

## 2. มาตรวัดการจัดประเภททางสังคม

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการจัดประเภททางสังคมของ Varma และคณะ (2011) มีข้อกระทงทั้งสิ้น 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 4 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 1 ข้อ (คำถามข้อที่ 2)

ลักษณะของมาตรวัด เป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	7	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	6	คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน	เท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

การคิดคะแนน ข้อกระทงทางบวกใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามรายละเอียดข้างต้น ส่วนข้อกระทงทางลบ (ได้แก่ข้อ 2) ผู้วิจัยกลับคะแนนให้เป็นดังนี้  $7 = 1$ ,  $6 = 2$ ,  $5 = 3$ ,  $4 = 4$ ,  $3 = 5$ ,  $2 = 6$ , และ  $1 = 7$  จากนั้นจึงคิดคะแนนรวมของทุกข้อกระทง โดยที่ค่าคะแนนมาตรวัดการจัดประเภท

ทางสังคมสูง หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีการจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่ม (outgroup) สูง และค่าคะแนนมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมต่ำ หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีการจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่ม (outgroup) ต่ำ

### ขั้นพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมของ Varma และคณะ (2011) ประกอบด้วยข้อกระทง 5 ข้อมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง

1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบการแปลและความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำมาตรวัดฉบับแปลเป็นภาษาไทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษาและภาวะสันนิษฐาน จากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขมาตรวัดฉบับแปลตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับแปลภาษาไทยที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ (back translation) ที่ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ มาตรวัดภาษาอังกฤษต้นฉบับและมาตรวัดภาษาอังกฤษฉบับแปลกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชาวต่างชาติทางด้านจิตวิทยาซึ่งพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่เปรียบเทียบความหมายของมาตรวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงทุกข้อมีความหมายใกล้เคียงกันในระดับดีถึงดีมาก

1.5 ผู้วิจัยนำมาตรวัดภาษาไทยไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานในบริษัทข้ามชาติจากยุโรปแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่าระหว่าง .21 ถึง .67

1.6 ผู้วิจัยคำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .72

### **3. มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ**

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติของ Toh (2003) ประกอบด้วยข้อกระทงคำถาม 9 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด

ลักษณะของมาตรวัด เป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

ทุกครั้ง	เท่ากับ	7	คะแนน
บ่อยมาก	เท่ากับ	6	คะแนน
ค่อนข้างบ่อย	เท่ากับ	5	คะแนน
บางครั้ง	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่ค่อยบ่อย	เท่ากับ	3	คะแนน
แทบไม่เคยเลย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	เท่ากับ	1	คะแนน

**การคิดคะแนน** ข้อกระทงทางบวกใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามรายละเอียดข้างต้น จากนั้นจึงคิดคะแนนรวมของทุกข้อกระทง โดยที่ค่าคะแนนมาตรฐานวัดความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีความเต็มใจสูงที่จะแบ่งปันข้อมูลด้านหน้าที่ในงาน และให้การสนับสนุนทางด้านสังคมแก่พนักงานต่างชาติ และค่าคะแนนมาตรฐานวัดความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำ หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีความเต็มใจน้อยที่จะแบ่งปันข้อมูลด้านหน้าที่ในงานและให้การสนับสนุนทางด้านสังคมแก่พนักงานต่างชาติ

### ขั้นพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติของ Toh (2003) ประกอบด้วยข้อกระทง 9 ข้อมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง

1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบการแปลและความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำมาตรวัดฉบับแปลเป็นภาษาไทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษาและภาวะสันนิษฐาน จากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขมาตรวัดฉบับแปลตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับแปลภาษาไทยที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ (back translation) ที่ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ มาตรวัดภาษาอังกฤษต้นฉบับและมาตรวัดภาษาอังกฤษฉบับแปลกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชาวต่างชาติทางด้านจิตวิทยาซึ่งพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่เปรียบเทียบความหมายของมาตรวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงทุกข้อมีความหมายใกล้เคียงกันในระดับดีถึงดีมาก

1.5 ผู้วิจัยนำมาตรวัดภาษาไทยไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานในบริษัทข้ามชาติจากยุโรปแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่าระหว่าง .36 ถึง .77

1.6 ผู้วิจัยคำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .86

#### 4. มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของ Mael และ Ashforth (1992) ประกอบด้วยข้อกระทงทั้งสิ้น 6 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด

ลักษณะของมาตรวัด เป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

##### เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

การคิดคะแนน ข้อกระทงทางบวกใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามรายละเอียดข้างต้น จากนั้นจึงคิดคะแนนรวมของทุกข้อกระทง โดยที่ค่าคะแนนมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรสูง หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรสูง และค่าคะแนนมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรต่ำ หมายถึง พนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรต่ำ

##### ขั้นพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1.1 ผู้วิจัยนำผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของ Mael และ Ashforth (1992) ประกอบด้วยข้อกระทง 6 ข้อมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง

1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบการแปลและความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำมาตรวัดฉบับแปลเป็นภาษาไทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษาและภาวะสันนิษฐาน จากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขมาตรวัดฉบับแปลตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับแปลภาษาไทยที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ (back translation) ที่ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ มาตรวัดภาษาอังกฤษต้นฉบับและมาตรวัดภาษาอังกฤษฉบับแปลกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชาวต่างชาติทางด้านจิตวิทยาซึ่งพูดภาษาอังกฤษเป็น



ภาษาแม่เปรียบเทียบความหมายของมาตรวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงทุกข้อมีความหมายใกล้เคียงกันในระดับดีถึงดีมาก

1.5 ผู้วิจัยนำมาตรวัดภาษาไทยไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานในบริษัทข้ามชาติจากยุโรปแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่าระหว่าง .52 ถึง .82

1.6 ผู้วิจัยคำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .86

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยนำมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากการทดลองใช้แล้ว ไปสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นจึงส่งลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ไปให้แก่พนักงานท้องถิ่นของบริษัทที่เลือกศึกษาในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนาม โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละประเทศเป็นผู้กระจายลิงก์แบบสอบถามให้แก่พนักงานผ่านทางอีเมล

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยไว้ 4 ข้อ ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นพนักงานท้องถิ่น กล่าวคือพนักงานต้องมีสัญชาติเดียวกันกับประเทศที่สำนักงานตั้งอยู่ เช่น เป็นพนักงานสัญชาติสิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น
2. กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นพนักงานประจำ
3. กลุ่มตัวอย่างต้องผ่านช่วงทดลองงานเรียบร้อยแล้ว
4. กลุ่มตัวอย่างต้องมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับพนักงานต่างชาติในสำนักงานปัจจุบันที่ตนทำงานอยู่

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ พบว่ามีพนักงานร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 292 คน ในจำนวนนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ข้างต้นทั้งสิ้น 205 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) แสดงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ โดยอาศัยสถิติวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่านที่มีการกำกับ (moderated mediation) หรืออิทธิพลทางอ้อมแบบมีเงื่อนไข (conditional indirect effect) ซึ่งหมายถึงการตรวจสอบอิทธิพลส่งผ่านของตัวแปรสื่อเมื่อมีอิทธิพลของตัวแปรกำกับอยู่ด้วย ทั้งนี้ขนาดอิทธิพลส่งผ่านของตัวแปรสื่อที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะขึ้นอยู่กับขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่กำกับอยู่ (Muller, Judd, & Yzerbyt, 2005; Preacher, Rucker, & Hayes, 2007)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม PROCESS ซึ่งพัฒนาโดย Hayes (2013) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่านที่มีการกำกับ ทั้งนี้โปรแกรมดังกล่าวต่อยอดมาจากโปรแกรม SPSS for windows ซึ่งใช้ง่ายและสามารถใช้วิเคราะห์โมเดลงานวิจัยที่ศึกษาอิทธิพลส่งผ่านที่มีการกำกับ (moderated mediation) หรืออิทธิพลกำกับที่มีการส่งผ่าน (mediated moderation) ได้ถึง 74 แบบ (Hayes, 2013) โดยผลลัพธ์จะแสดงทั้งอิทธิพลทางตรงของแต่ละตัวแปร และอิทธิพลทางอ้อม เช่น อิทธิพลกำกับ และอิทธิพลส่งผ่าน

โปรแกรม PROCESS ใช้วิธีบูตสแตรป (bootstrapping) ซึ่งเป็นวิธีจำลองการสร้างกลุ่มตัวอย่างใหม่ซ้ำ ๆ กันโดยถือว่ากลุ่มตัวอย่างที่เก็บมาเป็นประชากรเสมือน (pseudo-population) แล้วสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บมาครั้งละ  $n$  หน่วย ซ้ำ ๆ กันจำนวน  $k$  ครั้ง ส่วนใหญ่นิยมใช้ 1,000 ครั้งขึ้นไปในการวิเคราะห์ข้อมูล การสุ่มจะเป็นลักษณะของการสุ่มแบบใส่คืน หรือ resampling method (นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล, 2556) สาเหตุที่นักวิจัยนิยมใช้วิธีบูตสแตรปในการวิเคราะห์การสุ่มแบบใส่คืนเนื่องจากมีข้อตกลงที่น้อยกว่า เช่น การแจกแจงค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นโค้งปกติ หรือใช้ในงานวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย เป็นต้น และให้ข้อสรุปที่ตรงกว่า (Preacher, Rucker, & Hayes, 2007)

### บทที่ 3 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมที่มีต่อความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ เมื่อมีอิทธิพลของการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) แสดงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

**ขั้นตอนที่ 2** วิเคราะห์ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

**ขั้นตอนที่ 3** วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

$N$	คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยหรือในขั้นพัฒนามาตรวัด
$n$	คือ จำนวนตัวอย่างของกลุ่มสูง-ต่ำในการทดสอบอำนาจจำแนกของข้อกระทงในมาตรวัด
$M$	คือ ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนน
$SD$	คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
$r$	คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
$t$	คือ ค่าสถิติทดสอบที
$p$	คือ ค่าความน่าจะเป็น (probability) ของค่าสถิติทดสอบ
$B$	คือ ค่าสัมประสิทธิ์ทำนายอิทธิพลเชิงทำนาย
$SE$	คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย (standard error of regression coefficient)
$R$	คือ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple correlations)
$R^2$	คือ ค่ากำลังสองของสหสัมพันธ์พหุคูณ หรือความแปรปรวนที่สามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ด้วยตัวแปรทำนาย (square of multiple correlations)
$\alpha$	คือ ค่า Cronbach's alpha
$LLCI$	คือ ค่าต่ำสุดของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95%
$ULCI$	คือ ค่าสูงสุดของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95%

**ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาแสดงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่าง 205 คน พบว่าเป็นชายและหญิงจำนวนไม่แตกต่างกันมาก ได้แก่ เพศชาย 108 คน (ร้อยละ 52.7) เพศหญิง 97 คน (ร้อยละ 47.3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 99 คน (ร้อยละ 48.3) เป็นกลุ่มตัวอย่างสัญชาติไทยมากที่สุดจำนวน 106 คน (ร้อยละ 51.7) รองลงมาคือสัญชาติมาเลเซียจำนวน 56 คน (ร้อยละ 27.3) สัญชาติเวียดนามจำนวน 25 คน (ร้อยละ 12.2) และสัญชาติสิงคโปร์ 18 คน (ร้อยละ 8.8) ตามลำดับ มีอายุงานในองค์กรปัจจุบันระหว่าง 1 – 3 ปีมากที่สุด จำนวน 79 คน (ร้อยละ 38.5) วุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 137 คน (ร้อยละ 66.8) และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 43.3) ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

**ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน**

งานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ คติชาติพันธุ์นิยม การจัดประเภททางสังคม ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ดังรายละเอียดในตารางที่ 2 ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

## ตารางที่ 1

ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิ การศึกษาสูงสุดและตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ (N = 205)

คุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	108	52.68
หญิง	97	47.32
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00
<b>อายุ</b>		
เท่ากับหรือต่ำกว่า 30 ปี	80	39.02
31 - 40 ปี	99	48.29
41 - 50 ปี	21	10.24
51 - 60 ปี	5	2.45
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00
<b>สัญชาติ</b>		
มาเลเซีย	56	27.32
สิงคโปร์	18	8.78
ไทย	106	51.71
เวียดนาม	25	12.19
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00
<b>อายุงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	39	19.02
1 - 3 ปี	79	38.54
มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	19	9.27
มากกว่า 5 ปี	68	33.17
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	7	3.42
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	137	66.82
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	53	25.85
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	2	0.98
อื่น ๆ	6	2.93
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	89	43.41
ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน)	57	27.81
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ)	50	24.39
ผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ)	9	4.39
จำนวนรวมของหน่วยตัวอย่าง	205	100.00

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**

ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในภาพรวมดังรายละเอียดในตารางที่ 2 และแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแยกรายประเทศในตารางที่ 3 ซึ่งสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตัวแปรคติชาติพันธุ์นิยมซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 1-7 มีค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.86 มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 7.00 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างมีคติชาติพันธุ์นิยมในระดับกลางค่อนข้างสูง

## ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรต่างๆ ในการวิจัย (N = 205)

ตัวแปร	คะแนน			M	SD	ตัวแปร			
	ต่ำสุด	สูงสุด	พิสัยคะแนน			1	2	3	4
1. คติชาติพินิจนิยม	1.86	7.00	5.14	4.87	.72	-			
2. การจัดการประเพณีทางสังคม	1.00	6.20	5.20	4.33	.69	.17*	-		
3. ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ	2.00	7.00	5.00	4.61	.91	.23**	-.08	-	
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	2.33	5.00	2.67	3.90	.56	.08	.07	.32**	-

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , สองหาง.

นอกจากนี้หากพิจารณาคะแนนของตัวแปรคติชาติพินิจนิยมจากกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายประเทศแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างสัญชาติไทยมีค่าเฉลี่ยของคติชาติพินิจนิยมสูงสุด คือ 4.96 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสัญชาติเวียดนามมีค่าเฉลี่ยของคติชาติพินิจนิยมต่ำที่สุด คือ 4.50

ตัวแปรการจัดการประเพณีทางสังคมซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 1-7 มีค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 6.20 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างมีการจัดการประเพณีทางสังคมในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาคะแนนของตัวแปรการจัดการประเพณีทางสังคมจากกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายประเทศแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างสัญชาติสิงคโปร์มีค่าเฉลี่ยของการจัดการประเพณีทางสังคมสูงสุด คือ 4.67 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสัญชาติไทยมีค่าเฉลี่ยของการจัดการประเพณีทางสังคมต่ำที่สุด คือ 4.20

ตัวแปรความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 1-7 มีค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2.00 มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 7.00 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

หากพิจารณาคะแนนของตัวแปรความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจากกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายประเทศแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างสัญชาติเวียดนามมีค่าเฉลี่ยของความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูงสุด คือ 4.77 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสัญชาติสิงคโปร์มีค่าเฉลี่ยของความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำที่สุด คือ 4.55

ตัวแปรความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 1-5 มีค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2.33 มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5.00 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.56 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาคะแนนของตัวแปรความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การจากกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายประเทศแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างสัญชาติไทยมีค่าเฉลี่ยของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสูงสุด คือ 3.96 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสัญชาติสิงคโปร์และสัญชาติมาเลเซียมีค่าเฉลี่ยของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การต่ำที่สุด คือ 3.80

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลจากการวิเคราะห์ (ตารางที่ 2) พบว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดประเภททางสังคม ( $r = .17, p < .05$ ) หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจะมีการจัดประเภททางสังคมสูงด้วย ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำจะมีการจัดประเภททางสังคมต่ำไปด้วย อีกทั้งยังพบว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ( $r = .23, p < .01$ ) หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง ในทางกลับกัน หากพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำไปด้วย ส่วนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ( $r = .32, p < .01$ ) หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสูงจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง แต่หากพนักงานท้องถิ่นมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การต่ำจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำไปด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (multicollinearity) โดยการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม (tolerance) และค่าอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อ (variance inflation factor: VIF) ของตัวแปรในงานวิจัยทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ คติชาติพันธุ์นิยม การจัดประเภททางสังคม และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ทั้งนี้ Hair, Black, Babin, และ Anderson (2009) แนะนำว่าค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมควรสูงกว่า .10 ในขณะที่ค่าอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อไม่ควรเกิน 10 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลงานวิจัยไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรคติชาติพันธุ์นิยมมีค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมเท่ากับ .97 และมีค่าอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อเท่ากับ 1.03 ตัวแปรการจัดประเภททางสังคมมีค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมเท่ากับ .97 และมีค่าอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อเท่ากับ 1.03 และตัวแปรความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมเท่ากับ .99 และมีค่าอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อเท่ากับ 1.01 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (ดูภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยต่อไป



## ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนต่ำสุด และคะแนนสูงสุดของตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยแยกตาม สัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง (N = 205)

ตัวแปร	สัญชาติของกลุ่ม ตัวอย่าง	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	M	SD
1. คติชาติพหุนิยม	มาเลเซีย	3.43	6.29	4.87	0.70
	สิงคโปร์	3.00	6.00	4.88	0.78
	ไทย	3.43	7.00	4.96	0.64
	เวียดนาม	1.86	6.43	4.50	0.94
2. การจัดประเภททางสังคม	มาเลเซีย	3.00	5.00	4.41	0.59
	สิงคโปร์	3.60	5.80	4.67	0.58
	ไทย	1.00	6.20	4.20	0.74
	เวียดนาม	2.80	5.80	4.46	0.70
3. ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัว ของพนักงานต่างชาติ	มาเลเซีย	2.33	6.67	4.58	0.87
	สิงคโปร์	3.67	6.67	4.56	0.71
	ไทย	2.00	7.00	4.59	0.96
	เวียดนาม	2.33	6.33	4.78	0.89
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	มาเลเซีย	2.33	5.00	3.81	0.54
	สิงคโปร์	2.50	4.50	3.80	0.47
	ไทย	2.33	5.00	3.96	0.58
	เวียดนาม	3.00	5.00	3.95	0.55

## ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่านที่มีการกำกับ (moderated mediation) โดยมีคติชาติพหุนิยมเป็นตัวแปรอิสระ ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเป็นตัวแปรตาม การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่าภายใต้กรอบแนวคิดงานวิจัยครั้งนี้มีอิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภททางสังคม และอิทธิพลกำกับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรหรือไม่

ผู้วิจัยทำให้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากมาตรวัดเป็นศูนย์ (mean centering) โดยการนำค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรลบด้วยค่าคะแนนของตัวแปรนั้น ๆ เพื่อช่วยลดโอกาสการเกิดภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ ก่อนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี bias-corrected bootstrap โดยใช้โปรแกรม PROCESS ของ Hayes (2013) โดยใช้โมเดลการคำนวณที่ 14 กำหนดให้คะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัดคตินิยมเป็นตัวแปรอิสระ (X) คะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติเป็นตัวแปรตาม (Y) คะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ (M) และคะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ (V) กำหนดวิธีประมาณค่าช่วงความเชื่อมั่นแบบบูตสตราป กำหนดช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% และมีจำนวนครั้งในการสุ่ม 10,000 ครั้ง (ดูภาคผนวก ฉ)

การวิเคราะห์เพื่อสรุปว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่นั้น พิจารณาจากช่วงความเชื่อมั่น หากช่วงความเชื่อมั่นสูงหรือต่ำกว่า 0 คือ ช่วงระหว่างค่าต่ำสุดของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95% (LLCI) และค่าสูงสุดของของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95% (ULCI) ไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย แปลว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หากช่วงระหว่างค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95% ดังกล่าวมี 0 รวมอยู่ด้วย แปลว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรดังกล่าวมีค่าไม่แตกต่างจาก 0 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์นำเสนอตามภาพที่ 8

### สมมติฐานที่ 1 คตินิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคม

จากผลการวิเคราะห์พบว่าคตินิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = 0.16$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.0274 ถึง 0.2908 เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย (ตารางที่ 4) แสดงว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมีค่าต่างจากศูนย์ หมายความว่าพนักงานท้องถิ่นที่มีคตินิยมสูงจะรายงานว่าการจัดประเภททางสังคมสูง ในขณะที่พนักงานท้องถิ่นที่มีคตินิยมต่ำจะรายงานว่าการจัดประเภททางสังคมต่ำไปด้วย

ดังนั้นผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

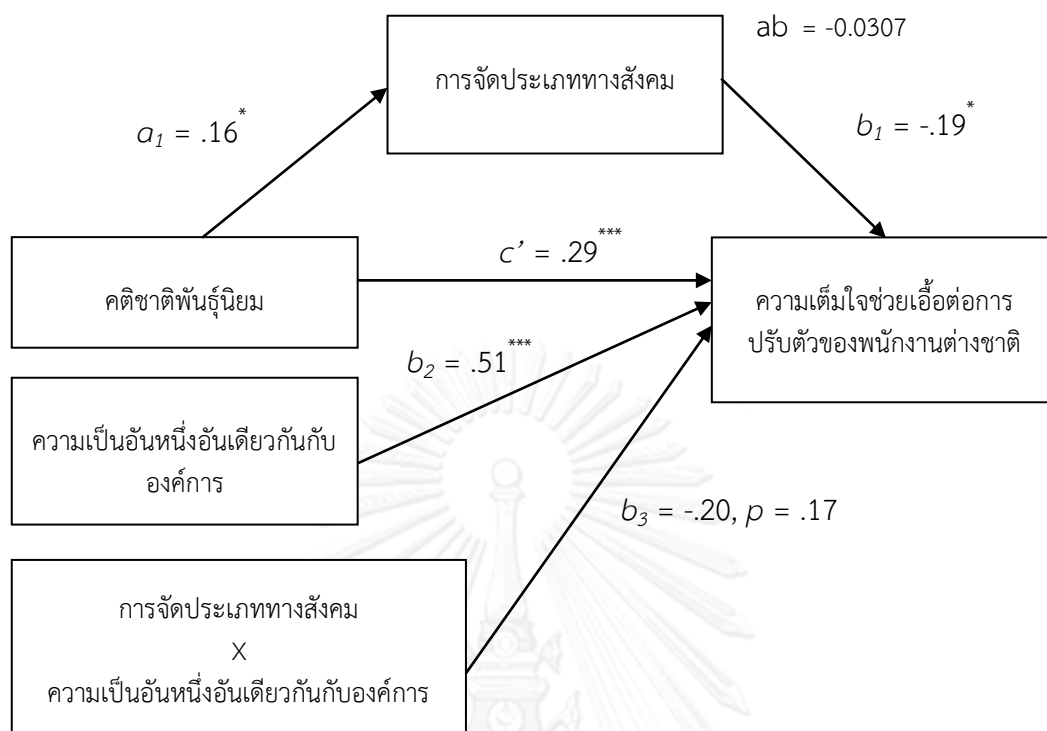
#### ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของคตินิยมที่มีต่อการจัดประเภททางสังคม ( $N = 205$ )

ตัวแปรทำนาย	โมเดลตัวแปรเกณฑ์					
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
ค่าคงที่	-0.78	0.33	-2.36	.019	-1.4242	-0.1264
คตินิยม	0.16*	0.07	2.38	.018	0.0274	0.2908

หมายเหตุ โมเดลตัวแปรเกณฑ์ คือ การจัดประเภททางสังคม,  $R^2 = .03$ , ( $F(1,203) = 5.67$ ,

\*  $p < .05$ ).



รูปภาพที่ 8 โมเดลทางสถิติแสดงอิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติผ่านการจัดประเภททางสังคม

หมายเหตุ:

$a_1$  คือ อิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมต่อการจัดประเภททางสังคม

$b_1$  คือ อิทธิพลทางตรงของการจัดประเภททางสังคมต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

$b_2$  คือ อิทธิพลทางตรงของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

$b_3$  คือ อิทธิพลทางตรงของปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

$c'$  คือ อิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

$ab = -0.0307$  คือ ค่าอิทธิพลทางอ้อมของคติชาติพันธุ์นิยมที่มีต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ผ่านการจัดประเภททางสังคมที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยอิทธิพลมีค่าระหว่าง -0.0904 ถึง -0.0025

\*  $p < .05$ , สองหาง. \*\*\*  $p < .001$ , สองหาง.

สมมติฐานที่ 2 การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มสูง

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 5 พบว่าเมื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีค่าเท่ากับค่าเฉลี่ย การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = -0.19$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง  $-0.3616$  ถึง  $-0.0244$  แสดงว่าช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย และความสัมพันธ์ดังกล่าวมีค่าต่างจากศูนย์ หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมสูง กล่าวคือมองว่าเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนนอกกลุ่ม จะรายงานว่ามี ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นที่มีการจัดประเภททางสังคมต่ำ กล่าวคือมองว่าเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนในกลุ่ม จะรายงานว่ามี ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง

ดังนั้นผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของการจัดประเภททางสังคม คติชาติพันธุ์นิยม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่มีต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ( $N = 205$ )

ตัวแปรทำนาย	โมเดลตัวแปรเกณฑ์					
	$B$	$SE$	$t$	$p$	$LLCI$	$ULCI$
ค่าคงที่	3.19	0.41	7.87	.000	2.3909	3.9902
การจัดประเภททางสังคม	-0.19*	0.09	-2.26	.025	-0.3616	-0.0244
คติชาติพันธุ์นิยม	0.29***	0.08	3.55	.001	0.1297	0.4545
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	0.51***	0.10	4.91	.000	0.3079	0.7209
การจัดประเภททางสังคม X ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	-0.20	0.14	-1.39	.168	-0.4759	0.0832

หมายเหตุ โมเดลตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ,  $R^2 = .17$ , ( $F(4,200) = 10.40$ , \*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$ ).

ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $B = 0.29$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.1297 ถึง 0.4545 ทั้งนี้ช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย แสดงว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมีค่าต่างจากศูนย์ หมายความว่าพนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง ในขณะที่พนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำจะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำไปด้วย ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นี้ขัดแย้งกับงานวิจัยก่อนหน้า ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงข้อขัดแย้งนี้ในบทถัดไป

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าเมื่อการจัดประเภททางสังคมมีค่าเท่ากับค่าเฉลี่ยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $B = 0.51$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.3079 ถึง 0.7209 ทั้งนี้ช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย แสดงว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมีค่าต่างจากศูนย์ หมายความว่าพนักงานท้องถิ่นที่รายงานว่ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสูงจะมีความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง ในขณะที่พนักงานท้องถิ่นที่รายงานว่ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การต่ำจะมีความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำ

### สมมติฐานที่ 3 การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นและความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภททางสังคม ในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ พบว่าอิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมต่อการจัดประเภททางสังคมมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $B = 0.16, p < .05$ ) และอิทธิพลทางตรงของการจัดประเภททางสังคมต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติก็มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ( $B = -0.19, p < .05$ ) ค่าประมาณอิทธิพลทางอ้อมของคติชาติพันธุ์นิยมไปยังความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติผ่านการจัดประเภททางสังคมมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ  $-0.0307$  ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง  $-0.0904$  ถึง  $-0.0025$  ทั้งนี้ช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่มี 0 รวมอยู่ด้วย แสดงว่าอิทธิพลส่งผ่านดังกล่าวมีค่าต่างจากศูนย์ (ดูภาคผนวก ฉ) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมที่มีต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติยังมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $B = 0.29, p < .001$ )

สรุปได้ว่าการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมกับความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ดังนั้นผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3

**สมมติฐานที่ 4 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์  
ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ**

ผลการวิเคราะห์ส่วนสุดท้ายจากตารางที่ 5 ยังพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การส่งอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = -0.20$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง -0.4759 ถึง 0.0832 ทั้งนี้ช่วงความเชื่อมั่นดังกล่าวมี 0 รวมอยู่ด้วย แสดงว่าอิทธิพลดังกล่าวมีค่าไม่ต่างจากศูนย์ หมายความว่าเมื่อพนักงานท้องถิ่นที่มีการจัดประเภททางสังคมคือจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่ม ไม่ว่าจะพนักงานท้องถิ่นที่จะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสูงหรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การต่ำ จะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ดังนั้นผลการวิเคราะห์จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4

## บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปรับตัวของพนักงานชาวต่างชาตินอกเหนือจากปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลของพนักงานต่างชาติเอง ได้แก่ คติชาตินิยม การจัดประเภททางสังคม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคติชาตินิยมและความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ เมื่อมีอิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภททางสังคม และมีอิทธิพลกำกับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3 ตามลำดับของสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** คติชาตินิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคม

**ผลการวิจัย** สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าคติชาตินิยมมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า พนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาตินิยมสูงจะรายงานว่าการจัดประเภททางสังคมสูง ในทำนองเดียวกัน พนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาตินิยมต่ำจะรายงานว่ามีการจัดประเภททางสังคมต่ำไปด้วย

เมื่อพิจารณาจากนิยามของตัวแปรทั้งสองจะเห็นว่ามีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คติชาตินิยมหมายถึง ความลำเอียงที่ปัจเจกบุคคลมักมีการประเมินเข้าข้างกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองในแง่ต่าง ๆ ว่าดีกว่าและสำคัญกว่ากลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ซึ่งในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ความลำเอียงของพนักงานท้องถิ่นที่ประเมินว่าพวกพ้องของตนเองดีกว่าพนักงานต่างชาติ รวมไปถึงความคาดหวังว่าพนักงานต่างชาติจะต้องเข้าใจและปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวิธีการทำงานของประเทศที่สำนักงานท้องถิ่นตั้งอยู่ได้ ในขณะเดียวกันการจัดประเภททางสังคมก็หมายถึงแนวโน้มที่บุคคลจะจำแนกผู้อื่นที่มีความแตกต่างจากตนว่าเป็นคนนอกกลุ่มในบริบททางสังคม ทั้งนี้พนักงานท้องถิ่นในสำนักงานเจ้าบ้านย่อมมีความเข้าใจวิธีการทำงาน วัฒนธรรมในองค์กร รวมถึงมีความรู้และเข้าใจสภาพทางสังคม ตลอดจนวิถีการดำรงชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี และค่านิยมที่สังคมให้คุณค่า ดังนั้นเมื่อพนักงานต่างชาติซึ่งมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมการทำงานและพื้นเพทางสังคมอันแตกต่างอย่างชัดเจนเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ในองค์กร พนักงานท้องถิ่นจึงอาจเกิดความรู้สึกสำคัญตนขึ้นมาว่ากลุ่มของตนถือเป็นคนส่วนใหญ่ในองค์กรย่อมมีประสบการณ์และความรู้ดีกว่าพนักงานต่างชาติที่เพิ่งเข้ามาใหม่จึงเป็นสาเหตุให้มีการประเมินและแบ่งแยกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอก

กลุ่มของตนเอง ซึ่งผลวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นแล้วว่ายิ่งพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมมากเท่าใดก็จะยังมีการจัดประเภททางสังคมหรือมีแนวโน้มจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Toh (2003) ซึ่งพบว่าความเจตคติลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์ของพนักงานท้องถิ่น (ethnocentric attitudes) มีความสัมพันธ์กับการจัดประเภทผู้อื่นในฐานะคนนอก (outgroup categorization) ในทิศทางบวก กล่าวคือ ยิ่งพนักงานท้องถิ่นมีความลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์สูงเท่าใด ก็จะมีส่งผลให้มีการประเมินเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Varma และคณะ (2011) ที่ค้นพบว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดประเภท (categorization) โดยพนักงานที่มีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจะจัดประเภทพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอก (outgroup)

**สมมติฐานที่ 2** การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มสูง

**ผลการวิจัย** สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าการจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในทิศทางลบ หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีแนวโน้มมองเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนนอกกลุ่มในระดับสูงก็จะรายงานว่ามีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติน้อย ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานท้องถิ่นมีแนวโน้มแบ่งแยกเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนนอกกลุ่มในระดับต่ำก็จะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติมาก

ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เช่นเดียวกันกับตัวแปรของสมมติฐานที่ 1 คือเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ การจัดประเภททางสังคมซึ่งหมายถึงแนวโน้มที่บุคคลจะจำแนกผู้อื่นที่มีความแตกต่างจากตนว่าเป็นคนนอกกลุ่มนั้นส่งผลให้บุคคลผู้นั้นมีเจตคติและแสดงพฤติกรรมทางลบต่อบุคคลอื่น ในบริบทของการทำงานในองค์กร พนักงานท้องถิ่นซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในองค์กรย่อมมีความรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองดี ประสบการณ์ และความสามารถในการทำงานกับองค์กรดีกว่าพนักงานต่างชาติที่เพิ่งย้ายมาทำงานในองค์กร ประกอบกับลักษณะทางกายภาพ และพื้นเพทางวัฒนธรรมของพนักงานต่างชาติที่แตกต่างจากพนักงานท้องถิ่น ทำให้เกิดการแบ่งแยกขึ้นเป็นคนในกลุ่มหรือผู้ที่มีความคล้ายคลึงกับตน และคนนอกกลุ่มหรือผู้ที่ถูกมองว่าแปลกแยกไม่เหมือนกับพวกของตน ดังนั้นเมื่อพนักงานต่างชาติถูกมองว่าเป็นคนนอกกลุ่มแล้ว ความรู้สึกนึกคิดหรือความร่วมมือ



ในการทำงานที่พนักงานท้องถิ่นมีต่อพนักงานต่างชาติย่อมแตกต่างไปจากความร่วมมือที่มีให้แก่พนักงานท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยความร่วมมือหรือความช่วยเหลือจะอยู่ในระดับน้อยกว่า (Ruffle & Sosis, 2006) เช่น การแบ่งปันข้อมูลในการปฏิบัติงาน (Toh, 2003) และการให้ความช่วยเหลือด้านสังคม (Varma, Toh, & Budhwar 2006) นอกจากนี้แนวโน้มการจัดผู้อื่นให้เป็นบุคคลนอกกลุ่มยังสามารถเกิดขึ้นได้กับคนชาติพันธุ์เดียวกันเอง เช่น พนักงานเก่ากับพนักงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่ หรือพนักงานเก่ากับพนักงานที่เพิ่งย้ายมาจากสำนักงานอื่น เป็นต้น ซึ่งผลวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นว่าการจัดประเภททางสังคมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลในทางตรงกันข้ามกับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ กล่าวคือ ยิ่งพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมหรือมีแนวโน้มในการจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากเท่าใด ก็จะมี ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติให้สามารถปรับตัวเข้ากับที่ทำงานใหม่ได้น้อยลงเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยที่เคยมีการศึกษามาก่อนหน้าตามที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น

**สมมติฐานที่ 3** การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

**ผลการวิจัย** สนับสนุนสมมติฐาน

จากผลการวิจัยพบว่าคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลเชิงทำนายทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคม แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานท้องถิ่นมีความรู้สึกว่าเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองเหนือกว่าและสำคัญกว่ากลุ่มชาติพันธุ์อื่น จะกระตุ้นให้เกิดการจำแนกผู้ที่มีคุณลักษณะแตกต่างจากตนว่าเป็นคนนอกกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันการจัดประเภททางสังคมยังมีอิทธิพลเชิงทำนายทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ หมายความว่ายิ่งพนักงานท้องถิ่นมีแนวโน้มในการแบ่งแยกพนักงานต่างชาติเป็นคนนอกกลุ่มมากเท่าใด ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติให้ปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างประสบความสำเร็จก็จะมีน้อยลงไปเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ของคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Toh และ Denisi (2007) ที่พบว่าคุณลักษณะบางประการของพนักงานท้องถิ่น เจตคติลำเอียงเข้าข้างชาติพันธุ์สามารถต่อย้ำให้ความแตกต่างทางด้านอัตลักษณ์ของพนักงานในแต่ละชาติเด่นชัดขึ้น อันจะเป็นตัวนำไปสู่การแบ่งกลุ่ม และส่งอิทธิพลทางลบไปสู่ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติในที่สุด

แต่อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงของคติชาติพันธุ์นิยมที่มีต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $B = 0.23, p < .001$ ) กลับมีทิศทางตรงข้ามกับงานวิจัยที่เคยมีการศึกษามาก่อนหน้านี้ของ Varma และคณะ (2012) ที่พบว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเต็มใจให้ความช่วยเหลือพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้เผยว่าคติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติแทนที่จะมีทิศทางลบ ซึ่งหมายความว่ายิ่งพนักงานท้องถิ่นมีความรู้สึกรู้ชาติพันธุ์หรือพวกพ้องของตนดีกว่าและสำคัญกว่าพนักงานต่างชาติซึ่งเป็นคนนอกมากเท่าใด ก็จะมีเต็มใจช่วยเหลือพนักงานต่างชาติให้ประสบความสำเร็จในการปรับตัวในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งข้อมูลนี้ขัดแย้งกับองค์ประกอบของคติชาติพันธุ์นิยมเองในสองด้านคือ การสงวนเครือข่าย (purity) ซึ่งหมายถึง การคบค้าสมาคมกับสมาชิกในกลุ่มเท่านั้นและหลีกเลี่ยงหรือไม่ข้องแวะกับคนนอกกลุ่ม และการแสวงประโยชน์ให้กลุ่ม (exploitiveness) ซึ่งหมายถึง ความเชื่อที่ว่าผลประโยชน์ของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดและไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงคนนอกกลุ่มเลยแม้แต่น้อย (Bizumic et al., 2009) ดังนั้นหากพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติจึงควรต่ำลงไปด้วย

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าสาเหตุที่ทำให้ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกันน่าจะเป็นผลมาจากตัวแปรด้านปัจเจกของพนักงานท้องถิ่นหรือบริบทอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ เช่น บุคลิกภาพ ประสบการณ์ทำงานในต่างประเทศของพนักงานท้องถิ่น ระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของพนักงานท้องถิ่น รูปแบบการทำงานแบบมุ่งเน้นในงานหรือมุ่งเน้นความสัมพันธ์ หรือแม้แต่วัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งอาจเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อระดับคติชาติพันธุ์ของพนักงานท้องถิ่นก่อนที่จะส่งอิทธิพลต่อไปยังผลลัพธ์คือความเต็มใจช่วยเหลือพนักงานต่างชาติ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าสาเหตุที่น่าสนใจอยู่สองประเด็น ได้แก่

ประเด็นแรก บริบทเชิงโครงสร้างทางสังคมอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คติชาติพันธุ์นิยมไม่ได้ส่งผลทางด้านพฤติกรรมเหมือนกันเสมอไป เช่น งานวิจัยของ Hewstone และ Ward (1985) พบว่ากลุ่มชาติพันธุ์มาเลย์ในประเทศมาเลเซีย และกลุ่มชาติพันธุ์มาเลย์ในประเทศสิงคโปร์มีความลำเอียงเข้าข้างพวกพ้องของตนไม่ต่างกัน ในขณะที่กลุ่มชาติพันธุ์จีนในมาเลเซียรายงานว่ามีความลำเอียงเข้าข้างตนเองน้อยกว่ากลุ่มชาติพันธุ์จีนในสิงคโปร์ ข้อค้นพบดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าบริบททางสังคมและวัฒนธรรมอาจมีบทบาทสำคัญที่ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันกลับมีแนวโน้มพฤติกรรมที่ต่างกัน ทั้งนี้ Hewstone และ Ward (1985) อธิบายว่ากลุ่มชาติพันธุ์จีนในมาเลเซียถือว่าเป็นสมาชิกส่วนน้อย จึงอาจรู้สึกรู้ว่าอัตลักษณ์ทางสังคมของตนด้อยกว่าประชากรส่วนใหญ่คือชาติพันธุ์มาเลย์ ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้รายงานว่าพฤติกรรมทางบวกภายในกลุ่มของตนเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก แต่เมื่ออยู่ในสิงคโปร์กลุ่มชาติพันธุ์จีนกลายเป็นประชากรส่วนใหญ่ อัตลักษณ์ทางสังคมมีมากขึ้นกว่าเดิมจึงเป็นผลให้มีการรายงานว่าพฤติกรรมทางบวกภายในกลุ่มของตนเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกน้อยลง เป็นต้น จากงานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคติชาติพันธุ์นิยมอาจไม่ได้ส่งผลทางด้านพฤติกรรมเหมือนกันเสมอไปเมื่อมีประเด็นเรื่องโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง อันอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยครั้งนี้คติชาติพันธุ์นิยมมีความสัมพันธ์กับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในทิศทางที่แตกต่างออกไป

ประเด็นที่สองคือ บริบททางวัฒนธรรม Detzner (2010) ตั้งข้อสังเกตว่าผู้คนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มักได้รับการปลูกฝังให้มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในครอบครัวและสังคมมาแต่เด็ก

เช่นเดียวกับวัฒนธรรมอื่น ๆ ในทวีปเอเชีย ผู้วิจัยคาดว่าความช่วยเหลือเกื้อกูลนี้เองจึงกลายมาเป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งที่ประกอบเข้าเป็นอัตลักษณ์ของผู้คนในภูมิภาคอาเซียนเช่นเดียวกับชาวเอเชียในภูมิภาคอื่น ๆ ดังนั้นในผลการวิจัยครั้งนี้ เมื่อพนักงานท้องถิ่นมีคติชาติพันธุ์นิยมสูง ยึดมั่นในอัตลักษณ์และค่านิยมทางสังคมของตนเองซึ่งมีรากฐานมาจากความช่วยเหลือเกื้อกูลกันอยู่มาก เจตคติดังกล่าวจึงอาจสะท้อนออกมาในรูปแบบของความเต็มใจที่จะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติให้สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้สำเร็จ คติชาติพันธุ์นิยมจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติแทนที่จะมีความสัมพันธ์ทางลบเหมือนงานวิจัยก่อนหน้าที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมาจากกลุ่มวัฒนธรรมตะวันตกก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ma, Qu และ Wilson (2013) ที่พบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลของพฤติกรรม ทั้งนี้ความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอาจถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เนื่องจากการที่พนักงานท้องถิ่นแสดงความเต็มใจช่วยเหลือรวมถึงแสดงถึงความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติมิได้มีการระบุว่าเป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน ไม่มีการตารางวัดจากองค์กร แต่พนักงานกลับแสดงพฤติกรรมดังกล่าวด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยให้การดำเนินงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

**สมมติฐานที่ 4** ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

**ผลการวิจัย** ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าเมื่อพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมคือจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่ม ไม่ว่าพนักงานท้องถิ่นจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรสูงหรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรต่ำ จะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่การจัดประเภททางสังคมซึ่งส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางลบไปยังความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติชี้ให้เห็นว่ายิ่งพนักงานท้องถิ่นจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นคนนอกกลุ่มมากเท่าไร พนักงานท้องถิ่นก็จะให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้านการแบ่งปันข้อมูลในการปฏิบัติงาน หรือความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงาน เช่น ให้คำแนะนำในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานท้องถิ่นคนอื่น ๆ การดำรงชีวิต ตลอดจนค่านิยมทางวัฒนธรรมของสังคม เพื่อช่วยให้พนักงานต่างชาติปรับตัวในองค์กรได้น้อยลง ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าหากมีปัจจัยที่สามารถลดทอนระดับการแบ่งแยกหรือการจัดประเภททางสังคมของพนักงานท้องถิ่นลงได้ ย่อมส่งผลให้ระดับ

ความเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนพนักงานต่างชาติมีมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงได้นำตัวแปรความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมาทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าการจัดประเภททางสังคมนั้น เป็นเพียงอัตลักษณ์ในระดับปัจเจก ในขณะที่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นอัตลักษณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง ดังนั้นในสถานการณ์ที่ทั้งพนักงานท้องถิ่นและพนักงานต่างชาติต่างก็ทำงานในองค์การเดียวกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การย่อมน่าจะช่วยเสริมสร้างอัตลักษณ์ที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วม นั่นคือการเป็นสมาชิกขององค์การเดียวกัน พร้อมกับช่วยลดทอนความเด่นชัดของอัตลักษณ์ในระดับปัจเจกลงไปด้วย

อย่างไรก็ดีแม้ว่าผลการวิจัยจะไม่สนับสนุนสมมติฐาน แต่ก็แสดงให้เห็นว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันส่งอิทธิพลบนเส้นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติในทิศทางที่ตรงกับข้อสันนิษฐานที่ผู้วิจัยคาดไว้แต่กลับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในประเด็นนี้อาจพิจารณาได้ว่าเนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มสังคมเป็นผลมาจากการจัดประเภทตนเอง บุคคลหนึ่ง ๆ อาจเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคมในหลาย ๆ กลุ่มได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการจัดประเภทตนเองรวมถึงผู้อื่นจึงเป็นระบบที่มีลำดับชั้นและส่งผลในเชิงเจตคติและพฤติกรรมในระดับต่าง ๆ กันออกไป (Turner, 1987) ซึ่งการจัดประเภทตนเองนี้สามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง (superordinate level) คือบุคคลมองว่าตัวเองเป็นคนธรรมดา ๆ คนหนึ่ง ระดับกลาง (intermediate level) มองตนเองจากการจำแนกตนเองและผู้อื่นออกเป็นสมาชิกในกลุ่มและนอกกลุ่มของตนและระดับล่าง (subordinate level) คือการมองตนเองเป็นปัจเจกบุคคลมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนใคร ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่เป็นกลุ่มสังคมจึงมีความแตกต่างกัน โดยมีความเด่นชัดของอัตลักษณ์ทางสังคม การเปรียบเทียบตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง และปัจจัยเรื่องค่านิยมอันเกี่ยวข้องกับบริบททางสังคมดังกล่าวเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรม เมื่อใดก็ตามที่การเป็นสมาชิกในกลุ่มสังคมถือเป็นลักษณะเด่นชัด แรงจูงใจที่บุคคลจะยินยอมปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคมและแสดงพฤติกรรมในองค์การจะขึ้นอยู่กับการจัดประเภทตนเองของปัจเจกบุคคลว่าอยู่ในระดับใด (Pidd, 2002)

เมื่อย้อนกลับมาดูมาตรฐานวัดการจัดประเภททางสังคมที่ใช้ในการวิจัยจะเห็นว่า เป็นมาตรฐานวัดมิติเดียวซึ่งอาจไม่ครอบคลุมความซับซ้อนของการจัดประเภททางสังคมซึ่งแบ่งได้หลายระดับและเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านสถานการณ์ต่าง ๆ จึงอาจทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับการจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หากมีการแบ่งการจัดประเภททางสังคมออกเป็นหลายระดับ ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอาจส่งอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็เป็นได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

งานวิจัยครั้งนี้พบว่าการจัดประเภททางสังคมของพนักงานท้องถิ่น หรือแนวโน้มที่พนักงานท้องถิ่นจะจำแนกพนักงานต่างชาติว่าเป็นสมาชิกนอกกลุ่มสังคม และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความเต็มใจที่พนักงานท้องถิ่นจะช่วยเหลือพนักงานต่างชาติให้สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การได้อย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์การสามารถนำผลงานวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในเชิงนโยบายเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและความร่วมมือระหว่างพนักงานในองค์การที่มีพื้นเพทางสังคมที่แตกต่างกัน อันจะช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จได้ในภาพรวม โดยข้อเสนอแนะที่องค์การควรนำไปพิจารณา ได้แก่

1. ส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การที่พนักงานต่างเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคลและให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยสนับสนุนให้พนักงานรวมถึงผู้บริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และทักษะหรือความสามารถมากกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้้องค์การสามารถส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การดังกล่าวได้ โดยวิธีต่อไปนี้

- 1.1 ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำในการกำหนดเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความหลากหลายภายในองค์การ โดยมีการวางแผนกรอบแนวคิดและแผนดำเนินการระดับนโยบายที่ชัดเจน

- 1.2 สื่อสารให้พนักงานทุกฝ่ายในองค์การตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมความหลากหลายภายในองค์การ

- 1.3 สนับสนุนให้พนักงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ อันเนื่องมาจากนโยบายส่งเสริมความหลากหลายภายในองค์การ

- 1.4 มีการติดตามการดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมความหลากหลายภายในองค์การอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เป็นต้น

2. เสริมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- 2.1 การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ (perceived organizational support)

องค์การควรมีวิธีหรือช่องทางที่สามารถสื่อสารให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การมีความห่วงใยและใส่ใจในสวัสดิภาพรวมถึงสุขภาวะของพนักงาน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ต่อนโยบาย โครงการ หรือเป้าหมายขององค์การในการประชุมประจำปี หรือหัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถามถึงงานที่ตนได้รับมอบหมายหรือเส้นทางการเจริญเติบโตในอาชีพการงานภายในองค์การ เป็นต้น

## 2.2 เกียรติภูมิและภาพลักษณ์ขององค์การ (organizational prestige and image)

ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์การ ช่วยให้องค์การรักษาพนักงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูงให้อยู่ในองค์การ (talent retention) รวมถึงดึงดูดผู้มีความสามารถสูงมาร่วมงานกับองค์การ (talent attraction) ได้ด้วย ทั้งนี้องค์การอาจส่งเสริมภาพลักษณ์โดยทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคมกับชุมชนใกล้เคียง หรือเข้าร่วมโครงการความร่วมมือทางการศึกษา อาชีวศึกษากับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันความรู้ไปสู่ประชาคมภายนอก เป็นต้น

## 2.3 การสื่อสารภายในองค์การ (organizational communication)

การสื่อสารในองค์การต้องมีความโปร่งใสและทันสมัย นอกจากนี้องค์การยังควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน (horizontal communication) เช่น การพูดคุยภายในทีม การปรึกษาหารือภายในแผนก เป็นต้น นอกเหนือจากการสื่อสารแบบบนลงล่างจากระดับผู้บริหารสู่ระดับพนักงานปฏิบัติการ (vertical communication) เพียงอย่างเดียว

3. จัดการอบรมเชิงวัฒนธรรม (cross-cultural training) เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักในความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมให้แก่พนักงานในองค์การ ทั้งพนักงานท้องถิ่นที่ต้องต้อนรับเพื่อนร่วมงานจากต่างประเทศ พนักงานท้องถิ่นที่กำลังจะเดินทางไปทำงานในสำนักงานต่างประเทศ ตลอดจนพนักงานต่างชาติที่เพิ่งเข้ามาทำงานในสำนักงานท้องถิ่น เพื่อบริหารจัดการความคาดหวังของแต่ละฝ่าย อันจะเป็นปัจจัยช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับองค์การใหม่ได้อย่างประสบความสำเร็จ

4. ส่งเสริมให้พนักงาน โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารและหัวหน้างานมีโอกาสเดินทางไปทำงานในสำนักงานต่างประเทศเพื่อสร้างประสบการณ์การทำงานอันหลากหลาย ซึ่งจะสามารถช่วยเปิดโลกทัศน์ในการทำงานและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงยังกระตุ้นให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์การได้อีกด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจของพนักงานท้องถิ่นในการช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยมีการจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

#### สมมติฐานการวิจัย

##### สมมติฐานที่ 1

คติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคม

##### สมมติฐานที่ 2

การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ โดยที่พนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางบวกต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นจะแสดงพฤติกรรมทางลบต่อพนักงานต่างชาติที่ตนจำแนกว่าเป็นคนนอกกลุ่มสูง

##### สมมติฐานที่ 3

การจัดประเภททางสังคมเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมของพนักงานท้องถิ่นและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

##### สมมติฐานที่ 4

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเอื้อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

<u>ตัวแปรอิสระ</u>	คติชาติพันธุ์นิยม
<u>ตัวแปรตาม</u>	ความเต็มใจช่วยเอื้อต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ
<u>ตัวแปรสื่อ</u>	การจัดประเภททางสังคม
<u>ตัวแปรกำกับ</u>	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานท้องถิ่นของบริษัทข้ามชาติ

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทย และเวียดนามของบริษัทข้ามชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (เฉพาะมาตรวัดภาษาไทย) คือ พนักงานท้องถิ่นในประเทศไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง คือ พนักงานท้องถิ่นของสำนักงานสาขาในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนามของบริษัทข้ามชาติด้านยานยนต์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจากยุโรปแห่งหนึ่งจำนวน 205 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยม
2. มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ
3. มาตรวัดการจัดประเภททางสังคม
4. มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยนำมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากการทดลองใช้แล้ว ไปสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นจึงส่งลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ไปให้แก่พนักงานท้องถิ่นของบริษัทที่เลือกศึกษาในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทยและเวียดนาม โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละประเทศเป็นผู้กระจายลิงก์แบบสอบถามให้แก่พนักงานผ่านทางอีเมล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) แสดงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
3. วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้โปรแกรม PROCESS ของ Hayes (2013) วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลส่งผ่าน และอิทธิพลกำกับ



## ผลการวิจัย

1. คติชาติพันธุ์นิยมมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการจัดประเภททางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = 0.16$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.0274 ถึง 0.2908 หมายความว่า พนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาติพันธุ์นิยมสูงจะรายงานว่ามีการจัดประเภททางสังคมสูง ในขณะที่พนักงานท้องถิ่นที่มีคติชาติพันธุ์นิยมต่ำจะรายงานว่ามีการจัดประเภททางสังคมต่ำไปด้วย

2. การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = -0.19$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง -0.3616 ถึง -0.0244 หมายความว่าหากพนักงานท้องถิ่นมีการจัดประเภททางสังคมสูง กล่าวคือมีแนวโน้มมองว่าเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนนอกกลุ่มสูง จะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่ำ ในทางตรงกันข้ามพนักงานท้องถิ่นที่มีการจัดประเภททางสังคมต่ำ กล่าวคือมีแนวโน้มมองว่าเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเป็นคนในกลุ่ม จะรายงานว่ามีความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติสูง

3. การจัดประเภททางสังคมมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าประมาณอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.0307 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง -0.0904 ถึง -0.0025

4. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การส่งอิทธิพลทางตรงทางลบต่อความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $B = -0.20$ ) และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ช่วงความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง -0.4759 ถึง 0.0832 หมายความว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

## ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ผลการวิจัยพบอิทธิพลส่งผ่านของการจัดประเภททางสังคมในฐานะตัวแปรสื่อทางลบระหว่างคติชาติพันธุ์นิยมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ควรมีการศึกษาซ้ำเพื่อตรวจสอบความแน่นอนของผลการวิจัย

2. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การไม่มีอิทธิพลกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ในการวิจัยครั้งหน้าควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ และพิจารณาการสร้างหรือพัฒนามาตรวัดการจัดประเภททางสังคมให้มีคุณสมบัติในการวัดที่ครอบคลุมการจัดประเภทในทุกระดับ

3. หากเป็นไปได้ควรใช้มาตรวัดเป็นภาษาเดียวกันในการเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการตีความที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้ภาษาที่ต่างกัน

4. ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเทศให้มีจำนวนใกล้เคียงกันเพื่อให้การเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละประเทศมีความแม่นยำมากขึ้น

5. ควรศึกษาตัวแปรในด้านสถานการณ์อื่น ๆ ที่อาจสามารถส่งอิทธิพลกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดประเภททางสังคมและความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ นอกเหนือจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เช่น ตำแหน่งในองค์การของพนักงานท้องถิ่น และพนักงานต่างชาติ การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ เป็นต้น

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2556). *การวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลางและปฏิสัมพันธ์ (Mediation and Moderation Analysis)*. สืบค้นจาก [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=1156](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=1156)
- สุลินี วงษ์สมตระกูล. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกใจมั่นของพนักงาน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

### ภาษาอังกฤษ

- Ashforth, B. E. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 14(2), 126-140.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 325-374.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of management review*, 14(1), 20-39.
- Bartels, J. (2006). Organizational identification and communication: employees' evaluations of internal communication and its effect on identification at different organizational levels.
- Bartels, J., Peters, O., de Jong, M., Pruyn, A., & van der Molen, M. (2010). Horizontal and vertical communication as determinants of professional and organisational identification. *Personnel Review*, 39(2), 210-226.
- Bizumic, B., Duckitt, J., Popadic, D., Dru, V., & Krauss, S. (2009). A cross-cultural investigation into a reconceptualization of ethnocentrism. *European Journal of Social Psychology*, 39(6), 871-899.
- Black, J. S. (1988). Work role transitions: A study of American expatriate managers in Japan. *Journal of International Business Studies*, 19(2), 277-294.
- Black, J. S., & Mendenhall, M. (1990). Cross-cultural training effectiveness: A review and a theoretical framework for future research. *Academy of management review*, 15(1), 113-136.

- Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of management review*, 16(2), 291-317.
- Brown, M. E. (1969). Identification and some conditions of organizational involvement. *Administrative Science Quarterly*, 14(3).
- Caplan, R. D., Cobb, S., French Jr, J. R., Harrison, R. v., & Pinneau Jr, S. R. (1980). Job demands and worker health: Main effects and occupational differences.
- Detzner, D. (2010). Background on southeast asian parenting. Retrieved on 26 March 2014, from <http://www.extension.umn.edu/Family/families-with-teens/resources-parents/bicultural-parenting/background/>
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2).
- Edwards, M. R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.
- Edwards, M. R., & Peccei, R. (2010). Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes: Testing a simultaneous multifoci model. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 17.
- Florkowski, G. W., & Fogel, D. S. (1999). Expatriate adjustment and commitment: The role of host-unit treatment. *International Journal of Human Resource Management*, 10(5), 783-807.
- Foot, E. (1951). Identification as the basis for a theory of motivation. *American Sociological Review*, 14-21.
- Fritz, M. S., & MacKinnon, D. P. (2007). Required sample size to detect the mediated effect. *Psychological science*, 18(3), 233-239.
- Gouttefarde, C. (1992). Host national culture shock: What management can do. *European Business Review*, 92(4), 1-3.
- Greenland, K., & Brown, R. (1999). Categorization and intergroup anxiety in contact between British and Japanese nationals. *European Journal of Social Psychology*, 29(4), 503-521.
- Gregersen, H. B., & Black, J. S. (1990). A multifaceted approach to expatriate retention in international assignments. *Group & organization management*, 15(4), 461-485.
- Gregersen, H. B., & Black, J. S. (1992). Antecedents to commitment to a parent company and a foreign operation. *Academy of Management Journal*, 35(1), 65-90.

- Gregersen, H. B., Morrison, A. J., & Black, J. S. (1998). Developing leaders for the global frontier. *Sloan Management Review*, 40(1), 21-32.
- Grodzicki, J., & Varma, A. (2010). *Host Country National Categorization of Expatriates: The Hidden Cost of Management in India and Poland*. Retrieved from [http://www.eeaesem.com/files/papers/EEA/2010/177/India-Poland\\_Results.pdf](http://www.eeaesem.com/files/papers/EEA/2010/177/India-Poland_Results.pdf)
- Gupta, A. K., & Govindarajan, V. (2002). Cultivating a global mindset. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 116-126.
- Hall, D. T., & Schneider, B. (1972). *Correlates of organizational identification as a function of career pattern and organizational type*. Paper presented at the Administrative Science Quarterly.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Hall, P. H., & Gudykunst, W. B. (1989). The relationship of perceived ethnocentrism in corporate cultures to the selection, training, and success of international employees. *International journal of intercultural relations*, 13(2), 183-201.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*: Guilford Press.
- Hewstone, M., & Ward, C. (1985). Ethnocentrism and causal attribution in Southeast Asia. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(3), 614.
- Hogg, M. A. (2001). A social identity theory of leadership. *Personality and social psychology review*, 5(3), 184-200.
- Hogg, M. A., & Terry, D. I. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *Academy of management review*, 25(1), 121-140.
- Hornsey, M. J. (2008). Social identity theory and self-categorization theory: A historical review. *Social and Personality Psychology Compass*, 2(1), 204-222.
- Islam, M. R., & Hewstone, M. (1993). Intergroup attributions and affective consequences in majority and minority groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(6), 936.
- Jokinen, T. (2005). Global leadership competencies: a review and discussion. *Journal of European Industrial Training*, 29(3), 199-216.
- Kongsompong, K., & Powtong, R. . (2012). Collectivism & ethnocentrism: An inter-and-intra national analysis among the Thais, Chinese, and India. *Business Review, Cambridge*, 20(1), 83-89.

- Krizan, Z., & Baron, R. S. (2007). Group polarization and choice-dilemmas: how important is self-categorization? *European Journal of Social Psychology*, 37(1), 191-201.
- Lee, S. M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14(2), 213-226.
- LeVine, R. A., & Campbell, D. T. (1972). *Ethnocentrism: Theories of conflict, ethnic attitudes, and group behavior*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Liu, X., & Shaffer, M. A. (2005). An Investigation of Expatriate Adjustment and Performance A Social Capital Perspective. *International Journal of Cross Cultural Management*, 5(3), 235-254.
- Louis, M. R. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 226-251.
- Lueke, S. B., & Svyantek, D. J. (2000). Organizational socialization in the host country: The missing link in reducing expatriate turnover. *International Journal of Organizational Analysis*, 8(4), 380-400.
- Lysgaand, S. (1955). Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees visiting the United States. *International Social Science Bulletin*, 7, 45-51.
- Ma, E., Qu, H., & Wilson, M. (2013). The effective and dispositional consequences of organizational citizenship behavior: A cross-cultural study. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20(10), 1-33.
- Mael, F. (1988). *Organizational identification: Construct redefinition and a field application with organizational alumni*. (Doctoral dissertation), Wayne State University, Detroit.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Mahajan, A. D. d. (2009). *Importance of host country nationals in international assignment: Looking at the other side of the coin*. New Mexico State University, Las Cruces, New Mexico.
- Major, D. A., Kozlowski, S. W., Chao, G. T., & Gardner, P. D. (1995). A longitudinal investigation of newcomer expectations, early socialization outcomes, and the moderating effects of role development factors. *Journal of Applied Psychology*, 80(3), 418.
- Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985). The dimensions of expatriate acculturation: A review. *Academy of management review*, 10(1), 39-47.

- Morrison, E. W. (1993). Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology, 78*(2), 173.
- Muller, D. J., Charles M.; Yzerbyt, Vincent Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology, 89*(6), 852-863.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1991). Social support and newcomer adjustment in organizations: attachment theory at work? *Journal of organizational Behavior, 12*(6), 543-554.
- Neuliep, J. W., Hintz, S. M., & McCroskey, J. C. (2005). The influence of ethnocentrism in organizational contexts: Perceptions of interviewee and managerial attractiveness, credibility, and effectiveness. *Communication Quarterly, 53*(1), 41-56.
- Neuliep, J. W., & McCroskey, J. C. (1997). The development of a US and generalized ethnocentrism scale. *Communication Research Reports, 14*(4), 385-398.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492.
- Oakes, P. J., Turner, J. C., & Haslam, S. A. (1991). Perceiving people as group members: The role of fit in the salience of social categorizations. *British Journal of Social Psychology, 30*(2), 125-144.
- Pidd, K. (2002). Organisational barriers to training transfer: the role of workplace social controls and normative behaviour in workforce development. *International journal of training and development, 135-144*.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate behavioral research, 42*(1), 185-227.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 358-384.
- Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of organizational Behavior, 19*(3), 217-233.
- Ruffle, B. J., & Sosis, R. (2006). Cooperation and the in-group-out-group bias: A field test on Israeli kibbutz members and city residents. *Journal of Economic Behavior & Organization, 60*(2), 147-163.
- Shaffer, M. A., & Harrison, D. A. (2001). Forgotten partners of international assignments: development and test of a model of spouse adjustment. *Journal of Applied Psychology, 86*(2), 238.

- Shaffer, M. A., Harrison, D. A., Gregersen, H., Black, J. S., & Ferzandi, L. A. (2006). You can take it with you: individual differences and expatriate effectiveness. *Journal of Applied Psychology, 91*(1), 109.
- Slaughter, J. E., & Zickar, M. J. (2006). A new look at the role of insiders in the newcomer socialization process. *Group & organization management, 31*(2), 264-290.
- Stets, J. E., & Burke, P. J. (2000). Identity theory and social identity theory. *Social psychology quarterly, 63*(3), 224-237.
- Stott, C., & Drury, J. (2004). The importance of social structure and social interaction in stereotype consensus and content: Is the whole greater than the sum of its parts? *European Journal of Social Psychology, 34*(1), 11-23.
- Sumner, W. G. (1906). *Folkways: A study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores, and morals*: Ginn.
- Tajfel, H., & Billic, M. (1974). Familiarity and categorization in intergroup behavior. *Journal of Experimental Social Psychology, 10*(2), 159-170.
- Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology, 1*(2), 149-178.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *The social psychology of intergroup relations, 33*, 47.
- Takeuchi, R. (2010). A critical review of expatriate adjustment research through a multiple stakeholder view: Progress, emerging trends, and prospects. *Journal of Management, 36*(4), 1040-1064.
- Templer, K. J. (2010). Personal attributes of expatriate managers, subordinate ethnocentrism, and expatriate success: A host-country perspective. *The International Journal of Human Resource Management, 21*(10), 1754-1768.
- Thomas, K. M. (1996). Psychological privilege and ethnocentrism as barriers to cross-cultural adjustment and effective intercultural interactions. *The Leadership Quarterly, 7*(2), 215-228.
- Toh, S. M. (2003). *Host country nationals to the rescue: A social categorization approach to expatriate adjustment*. Texas A&M University.
- Toh, S. M., & DeNisi, A. S. (2007). Host country nationals as socializing agents: A social identity approach. *Journal of organizational Behavior, 28*(3), 281-301.
- Toh, S. M., DeNisi, A. S., & Leonardelli, G. J. (2012). The Perspective of Host Country Nationals in Socializing Expatriates: The Importance of Foreign-Local Relations. *Oxford handbook of socialization, Oxford University Press, New York, 230-249*.



- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*: Basil Blackwell.
- Turner, J. C., Oakes, P. J., Haslam, S. A., & McGarty, C. (1994). Self and collective: Cognition and social context. *Personality and social psychology bulletin*, 20, 454-454.
- Umphress, E. E., Bingham, J. B., & Mitchell, M. S. (2010). Unethical behavior in the name of the company: The moderating effect of organizational identification and positive reciprocity beliefs on unethical pro-organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 769.
- Van Dick, R. (2001). Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of Management Reviews*, 3(4), 265-283.
- Van Dick, R., Grojean, M. W., Christ, O., & Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: Relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *British Journal of Management*, 17(4), 283-301.
- Van Dick, R., van Knippenberg, D., Kerschreiter, R., Hertel, G., & Wieseke, J. (2008). Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 388-399.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., & Christ, O. (2005). Category salience and organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 273-285.
- Van Knippenberg, D., & Hogg, M. A. (2003). A social identity model of leadership effectiveness in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 25, 243-295.
- Vance, C. M., Vaiman, V., & Andersen, T. (2009). The vital liaison role of host country nationals in MNC knowledge management. *Human Resource Management*, 48(4), 649-659.
- Varma, A., Pichler, S., & Budhwar, P. (2011). The relationship between expatriate job level and host country national categorization: An investigation in the UK. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(1), 103-120.
- Varma, A., Pichler, S., Budhwar, P., & Kupferer, S. (2012). Expatriate-local interactions: an investigation in China. *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 753-768.
- Varma, A., Toh, S. M., & Budhwar, P. (2006). A new perspective on the female expatriate experience: The role of host country national categorization. *Journal of World Business*, 41(2), 112-120.

- Weber, J. G. (1994). The nature of ethnocentric attribution bias: Ingroup protection or enhancement? *Journal of Experimental Social Psychology*, 30(5), 482-504.
- Wrench, J. S. (2005). Development and validity testing of homonegativity short form. *Journal of Intercultural Communication Research*, 34(4), 152-165.
- Zeira, Y. (1979). Ethnocentrism in host-country organizations. *Business Horizons*, 22(3), 66-75.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยฉบับภาษาไทย ได้แก่ มาตรฐานคดีชาติ พันธุ์นิยม มาตรฐานความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ มาตรฐานการจัดประเภททางสังคม และมาตรฐานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ

1. อาจารย์ ดร. อภิษฎา ไชยวุฒิกรณวานิช  
ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์  
และอาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร  
ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
และอาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. Lecturer Jason D. Ludington, Ph.D.  
อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข  
มาตรวัดคชชาติพันธุ์นิยม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ภาคผนวก ข

## ตัวอย่างและผลการพัฒนามาตรวัดคณาจารย์

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

- |                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง           | 5. ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 2. ไม่เห็นด้วย                    | 6. เห็นด้วย          |
| 3. ค่อนข้างไม่เห็นด้วย            | 7. เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4. เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน |                      |

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7
1. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานสาขาในต่างประเทศควรเป็นคนของประเทศนั้น ๆ							
2. ผู้บริหารชาวต่างชาติควรเป็นชาวตะวันตก							
3. ผู้บริหารชาวต่างชาติควรมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมของประเทศที่ตนไปทำงานเป็นอย่างดีเยี่ยม							

## ตาราง ข1

ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ของมาตรวัดคติชาติพันธุ์นิยมฉบับภาษาไทย ( $N = 60$ )

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงกลุ่มสูง - ต่ำ						CITC 7 ข้อ	ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	
		กลุ่มสูง ( $n = 19$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 16$ )		$t$	$p$			ผ่านค่า $t$
		$M$	$SD$	$M$	$SD$					
1	+	5.00	1.37	3.13	1.96	3.31**	.0010	✓	.26	✓
2	-	5.74	1.15	5.00	1.55	1.62	.0580	-	-.08	-
3	+	6.47	0.84	4.25	1.48	5.32***	.0000	✓	.65	✓
4	+	6.53	0.61	3.69	1.70	6.34***	.0000	✓	.60	✓
5	+	4.89	1.29	2.88	1.03	5.07***	.0000	✓	.44	✓
6	+	6.26	0.87	4.31	1.54	4.71***	.0000	✓	.57	✓
7	+	4.89	1.05	2.88	1.15	5.44***	.0000	✓	.37	✓
$\alpha$									.67	

## หมายเหตุ

แม้ข้อกระทงที่ 2 จะไม่ผ่านการวิเคราะห์แต่ผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง ทั้งนี้เพื่อให้จำนวนข้อกระทงคำถามทั้งในมาตรวัดภาษาอังกฤษและภาษาไทยมีจำนวนเท่ากัน

ค่าที่ ( $t$ ) ที่ขีดเส้นใต้วิเคราะห์โดยวิธีแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤตของ  $r(58) = .2144$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งหาง)

\*\* $p < .01$ , หนึ่งหาง.

\*\*\* $p < .001$ , หนึ่งหาง.



ภาคผนวก ค

มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY



## ภาคผนวก ค

ตัวอย่างและผลการพัฒนา  
มาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ

โดยทั่วไปแล้วท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ต่อเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติบ่อยแค่ไหน

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1. ไม่เคยเลย    | 5. บ่อย ๆ   |
| 2. แทบไม่เคยเลย | 6. บ่อยมาก  |
| 3. ไม่ค่อยบ่อย  | 7. ทุกครั้ง |
| 4. บางครั้ง     |             |

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7
1. ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าพฤติกรรมและทัศนคติแบบใดที่องค์การคาดหวังและให้คุณค่า							
2. ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าจะปฏิบัติงานของเขาให้ถูกต้องได้อย่างไร							
3. ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าบริษัทคาดหวังอะไรจากงานของเขา							
4. ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติว่าเขาสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด							

## ตาราง ค1

ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ของมาตรวัดความเต็มใจช่วยเหลือต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติฉบับภาษาไทย (N = 60)

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงกลุ่มสูง - ต่ำ						CITC 9 ข้อ	ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	
		กลุ่มสูง (n = 16)		กลุ่มต่ำ (n = 16)		t	p			ผ่านค่า t
		M	SD	M	SD					
1	+	6.31	0.87	2.94	1.18	<u>9.19***</u>	.0000	✓	.69	✓
2	+	6.25	0.68	3.38	1.26	<u>8.03***</u>	.0000	✓	.73	✓
3	+	6.25	0.68	2.63	1.26	<u>10.13***</u>	.0000	✓	.67	✓
4	+	6.31	0.60	2.88	1.36	<u>9.24***</u>	.0000	✓	.78	✓
5	+	6.31	0.60	2.88	1.41	<u>8.98***</u>	.0000	✓	.77	✓
6	+	6.63	0.50	5.56	1.03	<u>3.71***</u>	.0005	✓	.36	✓
7	+	6.69	0.48	5.44	1.09	<u>4.19***</u>	.0000	✓	.45	✓
8	+	6.31	0.48	5.06	1.29	<u>3.64**</u>	.0010	✓	.39	✓
9	+	6.44	0.73	4.25	1.65	<u>4.84***</u>	.0000	✓	.47	✓
<b>α</b>									.86	

หมายเหตุ

ค่าที่ (t) ที่ขีดเส้นใต้วิเคราะห์โดยวิธีแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤตของ  $r(58) = .2144$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งหาง)

\*\* $p < .01$ , หนึ่งหาง.

\*\*\* $p < .001$ , หนึ่งหาง.



ภาคผนวก ง  
มาตรวัดการจัดประเภททางสังคม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ภาคผนวก ง

## ตัวอย่างและผลการพัฒนามาตรการจัดประเภททางสังคม

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

- |                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง           | 5. ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 2. ไม่เห็นด้วย                    | 6. เห็นด้วย          |
| 3. ค่อนข้างไม่เห็นด้วย            | 7. เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4. เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน |                      |

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7
1. เมื่อต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ฉันจะระลึกเสมอว่าเราเป็นคนต่างสัญชาติกัน							
2. ฉันรู้สึกว่าเขามาจากกลุ่มวัฒนธรรมเดียวกัน							
3. เมื่อต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ฉันจะระลึกเสมอว่าเรามีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน							

ตาราง ง1

ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ของมาตรวัดการจัดประเภททางสังคมฉบับภาษาไทย (N = 60)

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงกลุ่มสูง - ต่ำ						CITC 5 ข้อ	ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	
		กลุ่มสูง (n = 16)		กลุ่มต่ำ (n = 21)		t	p			ผ่าน ค่า t
		M	SD	M	SD					
1	+	6.13	0.89	2.62	1.43	9.16***	.0000	✓	.67	✓
2	-	5.38	1.09	4.10	1.55	2.82**	.0040	✓	.21	-
3	+	6.31	1.30	3.86	1.85	4.52***	.0000	✓	.46	✓
4	+	5.19	1.72	1.62	0.81	7.68***	.0000	✓	.61	✓
5	+	5.38	1.31	2.38	1.32	6.85***	.0000	✓	.46	✓
$\alpha$									.72	

หมายเหตุ

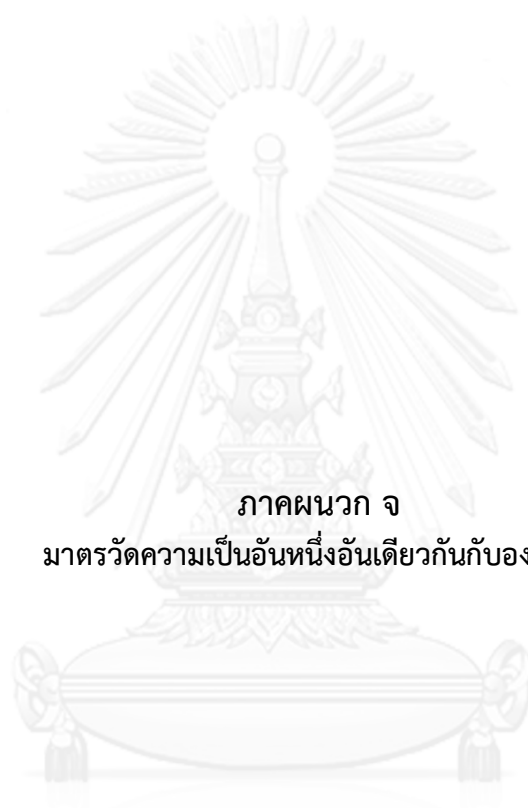
แม้ข้อกระทงที่ 2 จะไม่ผ่านการวิเคราะห์แต่ผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง ทั้งนี้เพื่อให้จำนวนข้อกระทงคำถามทั้งในมาตรวัดภาษาอังกฤษและภาษาไทยมีจำนวนเท่ากัน

ค่าที (t) ที่ขีดเส้นใต้วิเคราะห์โดยวิธีแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤตของ  $r(58) = .2144$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งทาง)

\*\* $p < .01$ , หนึ่งทาง.

\*\*\* $p < .001$ , หนึ่งทาง.



ภาคผนวก จ  
มาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ภาคผนวก จ

## ตัวอย่างและผลการพัฒนามาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ไม่เห็นด้วย
3. เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน
4. เห็นด้วย
5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	1	2	3	4	5
1. เวลาวิเคราะห์ภาพทิวทัศน์บริษัท ฉันรู้สึกเหมือนโดนวิพากษ์วิจารณ์ไปด้วย					
2. ฉันสนใจเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อื่นคิดอย่างไรกับบริษัท					
3. เวลาฉันพูดถึงบริษัท ฉันมักใช้คำว่า “เรา” มากกว่า “พวกเขา”					

## ตาราง จ1

ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ของมาตรวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การฉบับภาษาไทย (N = 60)

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงกลุ่มสูง - ต่ำ						CITC 6 ข้อ	ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	
		กลุ่มสูง (n = 17)		กลุ่มต่ำ (n = 17)		t	p			ผ่าน ค่า t
		M	SD	M	SD					
1	+	4.82	0.73	3.06	1.03	5.77***	.0000	✓	.57	✓
2	+	4.82	0.39	3.18	0.95	6.60***	.0000	✓	.62	✓
3	+	4.94	0.24	3.24	0.83	8.12***	.0000	✓	.52	✓
4	+	4.88	0.33	3.00	1.12	6.65***	.0000	✓	.77	✓
5	+	4.94	0.24	2.94	0.97	8.28***	.0000	✓	.82	✓
6	+	4.71	0.69	3.29	0.92	5.07***	.0000	✓	.55	✓
<b>α</b>									.85	

## หมายเหตุ

ค่าที (t) ที่ขีดเส้นใต้วิเคราะห์โดยวิธีแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤตของ  $r(58) = .2144$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งหาง)

\*\* $p < .01$ , หนึ่งหาง.

\*\*\* $p < .001$ , หนึ่งหาง.





ภาคผนวก ฉ

ตารางประมาณค่าขนาดตัวอย่างของ Fritz และ Mackinnon (2007)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ตาราง ฉ1

ตารางแสดงความถี่ในการเลือกใช้ขนาดตัวอย่างจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่มีการทดสอบ  
อิทธิพลส่งผ่านของ Fritz และ Mackinnon (2007)


ขนาดตัวอย่าง	ความถี่	ร้อยละ	
		ของงานวิจัยที่ศึกษา	ความถี่สะสม
20 – 50	11	5.28	5.82
51 – 100	31	16.40	22.22
101 – 150	34	17.99	40.21
151 – 200	25	13.23	53.44
201 – 250	14	7.41	60.85
251 – 300	15	7.94	68.78
301 – 350	11	5.82	74.60
351 – 400	10	5.29	79.89
401 – 500	3	1.59	81.48
501 – 600	10	5.29	86.77
601 – 750	2	1.06	87.83
751 – 1,000	5	2.65	90.48
1,001 – 1,250	8	4.23	94.71
1,251 – 1,500	1	0.53	95.24
มากกว่า 1,500	9	4.76	100.00

ตาราง ฉ2

ตารางประมาณค่าขนาดตัวอย่างของ Fritz และ Mackinnon (2007)

Test	Condition															
	SS	SH	SM	SL	HS	HH	HM	HL	MS	MH	MM	ML	LS	LH	LM	LL
BK ( $\tau' = 0$ )	20,886	6,323	3,039	1,561	6,070	1,830	883	445	2,682	820	397	204	1,184	364	175	92
BK ( $\tau' = .14$ )	562	445	427	414	444	224	179	153	425	178	118	88	411	147	84	53
BK ( $\tau' = .39$ )	531	403	402	403	405	158	124	119	405	125	75	59	405	122	60	38
BK ( $\tau' = .59$ )	530	404	402	403	406	158	124	120	405	125	74	58	404	122	59	36
Joint significance	530	402	403	403	407	159	124	120	405	125	74	58	405	122	59	36
Sobel	667	450	422	412	450	196	144	127	421	145	90	66	410	129	67	42
PRODCLIN	539	402	401	402	402	161	125	120	404	124	74	57	404	121	58	35
Percentile bootstrap	558	412	406	398	414	162	126	122	404	124	78	59	401	123	59	36
Bias-corrected bootstrap	462	377	400	385	368	148	115	118	391	116	71	53	396	115	54	34

หมายเหตุ : ตัวอักษรในตารางมีความหมายดังนี้ อักษรตัวแรกหมายถึง ค่าอิทธิพลของตัวแปรทำนายที่มีต่อตัวแปรสื่อ ( $\alpha$ ) อักษรตัวที่สองหมายถึง ค่าอิทธิพลส่งผ่านของตัวแปรสื่อต่อตัวแปรตาม ( $\beta$ ) โดยมีขนาดอิทธิพลดังนี้  $S = 0.14$ ,  $H = 0.26$ ,  $M = 0.39$  และ  $L = 0.59$  (เช่น SM หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าอัลฟ่าเท่ากับ 0.14 และค่าเบต้าเท่ากับ 0.39 เป็นต้น)



ภาคผนวก ข  
ผลการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (multicollinearity) ของตัวแปรในงานวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mean_OI, Mean_SOC, Mean_ETH <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Mean\_WILL

b. All requested variables entered.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Mean_ETH	.968	1.033
1	Mean_SOC	.970	1.031
1	Mean_OI	.990	1.010

a. Dependent Variable: Mean\_WILL

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Mean_ETH	Mean_SOC
1	1	3.954	1.000	.00	.00	.00
	2	.021	13.681	.00	.00	.66
	3	.019	14.603	.00	.74	.17
	4	.007	24.407	1.00	.26	.17

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Variance Proportions
		Mean_OI
1	1	.00
	2	.39
	3	.22
	4	.38

a. Dependent Variable: Mean\_WILL



ภาคผนวก ณ  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม PROCESS

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Run MATRIX procedure:

\*\*\*\*\* PROCESS Procedure for SPSS Release 2.041 \*\*\*\*\*

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. <http://www.afhayes.com>

\*\*\*\*\*

Model = 14

Y = Mean\_WIL

X = Mean\_ETH

M = Mean\_SOC

V = Mean\_OI

Sample size

205

\*\*\*\*\*

Outcome: Mean\_SOC

Model Summary

R	R-sq	F	df1	df2	p
.1648	.0272	5.6705	1.0000	203.0000	.0182

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-.7753	.3291	-2.3559	.0194	-1.4242	-.1264
Mean_ETH	.1591	.0668	2.3813	.0182	.0274	.2908

\*\*\*\*\*

Outcome: Mean\_WIL

Model Summary

R	R-sq	F	df1	df2	p
.4150	.1722	10.4039	4.0000	200.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	3.1905	.4055	7.8679	.0000	2.3909	3.9902

Mean_SOC	-.1930	.0855	-2.2572	.0251	-.3616	-.0244
Mean_ETH	.2921	.0824	3.5463	.0005	.1297	.4545
Mean_OI	.5144	.1047	4.9119	.0000	.3079	.7209
int_1	-.1964	.1418	-1.3852	.1675	-.4759	.0832

Interactions:

int\_1 Mean\_SOC X Mean\_OI

\*\*\*\*\* DIRECT AND INDIRECT EFFECTS \*\*\*\*\*

Direct effect of X on Y

Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
.2921	.0824	3.5463	.0005	.1297	.4545

Conditional indirect effect(s) of X on Y at values of the moderator(s)

Mediator

	Mean_OI	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
Mean_SOC	-.5609	-.0132	.0210	-.0676	.0207
Mean_SOC	.0000	-.0307	.0208	-.0904	-.0025
Mean_SOC	.5609	-.0482	.0314	-.1330	-.0045

Values for quantitative moderators are the mean and plus/minus one SD from mean.

Values for dichotomous moderators are the two values of the moderator.

\*\*\*\*\* ANALYSIS NOTES AND WARNINGS \*\*\*\*\*

Number of bootstrap samples for bias corrected bootstrap confidence intervals:

10000

Level of confidence for all confidence intervals in output:

95.00

NOTE: The following variables were mean centered prior to analysis:

Mean\_SOC Mean\_OI

----- END MATRIX -----



### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายวิศรุต ศรีศิวัะเศรษฐ์ เกิดวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2528 ที่จังหวัดนครปฐม จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร อักษรศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาและวรรณคดีฝรั่งเศส จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2551 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา ประยุกต์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรม องค์กรและสังคม) คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2554 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง HR Business Partner ให้แก่บริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยียานยนต์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจากเยอรมนี



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**