

ผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางวัฒนธรรม ที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*

ธีระเดช เรืองบวรเกษ** ถวัลย์ เนียมทรัพย์*** และ วรพจน์ สุทธิสัย****

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 154 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัว ทางสังคม-วัฒนธรรม (1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัว

* ผลงานชิ้นนี้ได้เคยนำเสนอผลงานใน การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ “The 6th International Conference on Human Resource and Organization Management and Development 2015” ระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน 2558 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

** คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เลขที่ 111/283 หมู่ 9 แจ้งวัฒนะ-ปากเกร็ด 19 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
อีเมล: po_peerapat@hotmail.com

*** คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เลขที่ 50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
อีเมล: fsocwtwn@ku.ac.th

**** สาขาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
อีเมล: swora@hotmail.com

ทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 30.3 (2) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 48.0

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

The Effect of Personality and Cultural Intelligence on Intercultural Adjustment of Employees in a Private Hospital in Bangkok*

Theeradech Ruangbowongate** Thawan Nieamsup*** and Worapote Suthisai****

Abstract

The objectives of this study were to study the influence of five-factor model of personality and cultural intelligence on intercultural adjustment of employees in private hospital in Bangkok. The samples of this study were 154 employees at a private hospital in Bangkok. The data were collected by questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The results of this study showed that five-factor model of personality and cultural intelligence could jointly predict intercultural adjustment with both psychological adjustment and socio-cultural adjustment. (1) Neuroticism of

* This article has presented to "The 6th International Conference on Human Resource and Organization Management and Development 2015" during 9-11 September, 2015 at National Institute of Development Administration.

** Faculty of Social Sciences, Kasetsart University (year 2558)
111/283 Moo 9, Chaengwattana-Pakkred Soi 19, Chaengwattana Road, Bangpood, Nonthaburi 11120, THAILAND.
E-mail: po_peerapat@hotmail.com

*** Faculty of Social Sciences, Kasetsart University
50 Ngam Wong Wan Road, Chatuchak, Bangkok 10900, THAILAND.
E-mail: fsoctwn@ku.ac.th

**** School of Management Technology, Suranaree University
111 University Avenue, Muang District, Nakhon Ratchasima 30000, THAILAND.
E-mail: swora@hotmail.com

personality and openness to experience of personality and motivational cultural intelligence could jointly predict psychological adjustment of employees in a private hospital around 30.3% at .001 level of significance. (2) Neuroticism of personality and motivational cultural intelligence and cognitive cultural intelligence could jointly predict socio-cultural adjustment of employees in a private hospital around 48.0% at .001 level of significance.

Keywords: Five-Factor Model of Personality, Cultural Intelligence, Intercultural Adjustment

บทนำ (Introduction)

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ของกลุ่มประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ อาเซียน (The Association of South East Asian Nations: ASEAN) ซึ่งมีประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกล้วนมีเป้าหมายหลักในการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base) ในกลุ่มประเทศสมาชิก (นิโบลปางลิลาศ, 2554) ทำให้มีแนวโน้มว่าจากนี้ไปจะมีชาวต่างชาติทั้งในและนอกกลุ่มประเทศสมาชิกเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้บุคคลทั่วไปและองค์กรต้องเตรียมตัวพร้อมรับกับการทำงานและใช้ชีวิตร่วมกับชาวต่างชาติซึ่งมีความแตกต่างทั้งในด้านความเชื่อ ทักษะ ความรู้ บุคลิกภาพ บรรทัดฐาน ความประเพณี ศิลปะ และภาษา หรือที่เรียกรวมกันว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Difference) (Matsumoto, 2009) ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญเพราะการที่บุคคลใช้ชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกันนั้นเสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนต่างวัฒนธรรมนั้นก็มิโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดซึ่งก่อให้เกิดสถานการณ์ที่ตึงเครียดและความขัดแย้งขึ้นได้ (Ang & Dyne, 2008b) ดังนั้น จึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับบุคคลทั้งในระดับทั่วไปและระดับองค์กรในประเทศไทยที่จะต้องให้ความสำคัญกับ “การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม” ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือเพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างคนที่มาจากต่างวัฒนธรรม (Cai & Rodriguez, 1996) โดยอาศัยการปรับเปลี่ยนทางพฤติกรรมใน 2 มิติ ได้แก่ 1) การปรับตัวทางจิตวิทยา (Psychological Adjustment) คือ การปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกทางลบและสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดจากการเผชิญกับสถานการณ์ที่มีบริบททางวัฒนธรรมแตกต่างจากวัฒนธรรมของตน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตและมีความสุข 2) การปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม (Socio-Cultural Adjustment) คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกหรือกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่มีแตกต่างจากวัฒนธรรมของตน (Ward & Kennedy, 1999) ทั้งนี้บุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดีจะเกิดความมั่นใจในตนเอง มีอารมณ์ทางบวก สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนต่างวัฒนธรรม และลดการเกิดความเครียดได้เมื่อเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่วนบุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดีจะมีความเครียด มีอาการวิตกกังวล ประสบความยากลำบากในการสร้างความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการทำงานลดลงเมื่อต้องเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Matsumoto et al., 2006)

ด้วยความสำคัญของการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมนี้จึงได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างแตกต่างกัน ทั้งนี้ บุคลิกภาพ (Personality) เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดจากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Matsumoto et al., 2006) เพราะบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่กำหนดรูปแบบของความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่มีความคงทนและมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล (Cervone & Pervin, 2009) ทั้งนี้ ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa & McCrae (1992, 2003) เป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้รับความนิยมและถูกนำมาศึกษาเพื่ออธิบาย

ความแตกต่างของบุคคลทั่วทุกภูมิภาคของโลกเพราะเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับเป็นสากล และสามารถใช้ได้กับคนทุกเชื้อชาติและวัฒนธรรม (McCrae et al., 1999; McCrae & Antonio, 2005) ทั้งนี้ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบได้แบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าแบบ ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ การเป็นผู้ที่มักมีความวิตกกังวล รู้สึกโกรธเคือง ซึมเศร้า คำนึงถึงแต่ตนเอง หุนหันพลันแล่น และอารมณ์แปรปรวน 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) คือ การเป็นผู้ที่ให้ความรู้สึกอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น กล้าแสดงออก ชอบทำกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมักมีอารมณ์ทางบวก 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ การเป็นผู้ที่มีจินตนาการสูง มีสุนทรีย์ รับรู้ความรู้สึกได้ดี ชอบทำในสิ่งใหม่ๆ มีความคิดใหม่ๆ และชอบทบทวนการให้คุณค่าในสิ่งต่างๆ ของตน 4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) คือ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจในผู้อื่น ตรงไปตรงมา เห็นแก่ผู้อื่น ยอมตามผู้อื่น อ่อนน้อมถ่อมตน และมักใจอ่อน และ 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ การเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำสิ่งต่างๆ มีระเบียบ รับผิดชอบในหน้าที่ ต้องการความสำเร็จ มีวินัย ต่อตนเอง และสุขุมรอบคอบ

นอกจากบุคลิกภาพของบุคคลแล้วความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ถูกนำมาอธิบายว่าส่งผลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมเช่นกัน (Leung & Li, 2008; Livermore, 2010) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ang & Dyne, 2008a) และช่วยให้บุคคลสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Thomas, 2006) โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นสี่องค์ประกอบ (Ang & Dyne, 2008a) ได้แก่ 1) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา (Metacognitive Cultural Intelligence) คือ การประมวลผลความคิดของบุคคลขณะมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม 2) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ (Cognitive Cultural Intelligence) คือ การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐาน การปฏิบัติตัว ธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม 3) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (Motivational Cultural Intelligence) คือ การที่บุคคลมีความพยายามที่จะมุ่งความสนใจและทุ่มเทแรงกายในการเรียนรู้ในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และ 4) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม (Behavioral Cultural Intelligence) คือ การที่บุคคลแสดงออกได้อย่างเหมาะสมทั้งทางวาจาและภาษาท่าทางในขณะมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชาวต่างชาติเดินทางมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนต้องเผชิญกับความแตกต่างและหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมไปถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและการรักษาพยาบาลเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาคาดหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะและความสามารถของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและความอยู่ดีมีสุขของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

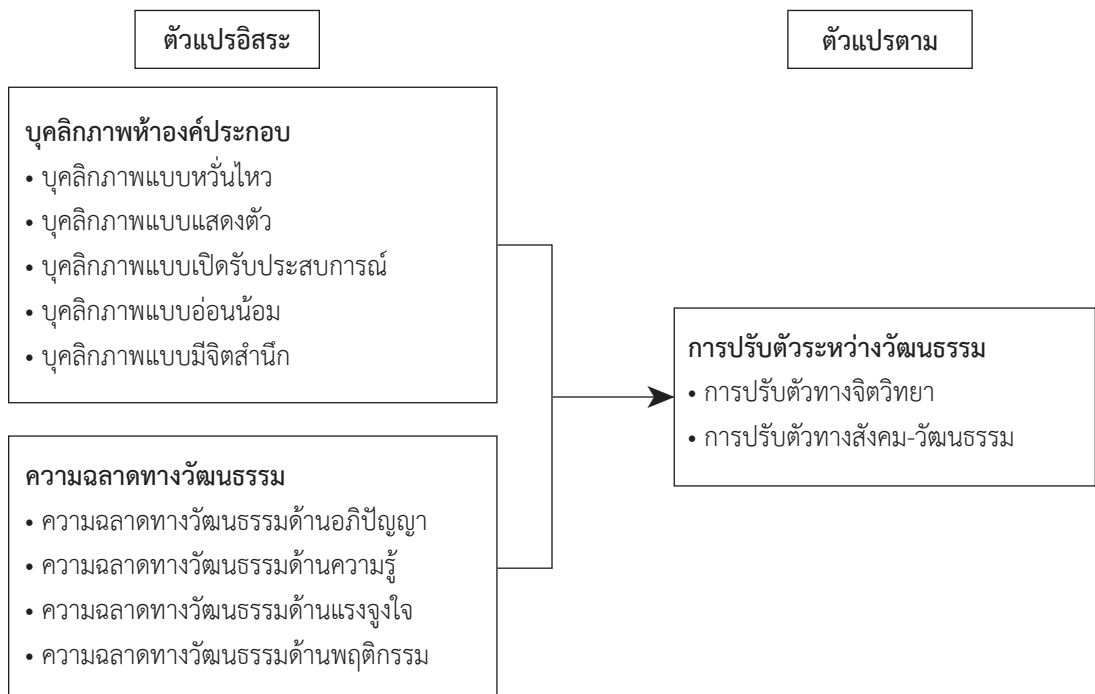
วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Benefits)

ได้ข้อมูลไปเสนอแนะในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาให้องค์กรมีบุคลากรที่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมได้นำไปใช้ในการศึกษาหรือใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

กรอบแนวคิดการศึกษา (Conceptual Framework)



สมมติฐานในการศึกษา (Hypothesis)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา (Methodology)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานในตำแหน่งที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติ โดยตรงของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 256 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2558) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 154 คน จากนั้นคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสายงานแล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับสลากจากบัญชีรายชื่อพนักงานในแต่ละสายงานตามจำนวนที่คำนวณไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Research Instrument)

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง จำนวน 6 ข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังและข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมข้อความลงในช่องว่าง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพในปัจจุบัน และกลุ่มงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอ้างอิงทฤษฎีของ Costa & McCrae (1992, 2003) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และ 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ผู้ศึกษาแปลมาจากแบบวัดความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence Scale: CQS) ของ Ang et al. (2007) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ

ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงเลย มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม 4 ด้าน คือ 1) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอุปนิสัย 2) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ 3) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ และ 4) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอ้างอิงแนวคิดของ Ward & Kennedy (1999) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงเลย มีข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม 2 ด้าน คือ 1) การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทางจิตวิทยา ซึ่งมีข้อคำถามเช่น “ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดเมื่อพูดคุยหรือมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม” และ “ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดไม่สบายใจเมื่อต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพูดคุยหรือมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม” 2) การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทาง โดยข้อคำถาม เช่น สังคม-วัฒนธรรม ซึ่งมีข้อคำถาม เช่น “ข้าพเจ้าสามารถแสดงความคิดเห็นเมื่ออยู่ในกลุ่มการสนทนาของคนต่างวัฒนธรรมได้” และ “ข้าพเจ้าสามารถเป็นสื่อกลางในการอธิบายและสร้างความเข้าใจระหว่างคนในวัฒนธรรมเดียวกับข้าพเจ้ากับคนต่างวัฒนธรรมได้”

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Assessing Quality of Research Instrument)

ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่มีบริบทคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลมา คำนวณหาค่า Item-Total Correlations (r) ของข้อคำถามรายข้อ โดยพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่า r ต่ำกว่า .361 ซึ่งพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ยอมรับได้จากตาราง Critical Values of Pearson Product Moment Correlation Coefficient สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ Try Out จำนวน 30 คน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .843
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .790
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .769
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .888
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .920

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .904
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .860
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .851
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .792
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .887
การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .933
การปรับตัวทางจิตวิทยา	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .909
การปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .861

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนในวิเคราะห์ความสามารถร่วมกันพยากรณ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีต่อตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ผล (Results)

1. อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถและการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางวัฒนธรรมและการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางวัฒนธรรม และการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

Table 1: Mean, Standard Deviation and Degree of Big 5 Personality, Cultural Intelligence and Intercultural Adjustment of Employees in a Private Hospital in Bangkok

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	2.69	0.67	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.66	0.60	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.64	0.53	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	4.10	0.47	สูง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.93	0.50	สูง
ความฉลาดทางวัฒนธรรม			
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	3.74	0.52	สูง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้	3.21	0.63	ปานกลาง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	3.95	0.49	สูง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	3.61	0.59	ปานกลาง
ความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวม	3.59	0.45	ปานกลาง
การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม			
การปรับตัวทางจิตวิทยา	3.55	0.56	ปานกลาง
การปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม	3.34	0.52	ปานกลาง
การปรับตัวโดยรวม	3.45	0.48	ปานกลาง

ที่มา: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

Source: Survey data collection and analytics

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.69, 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.10 และ 3.93 ตามลำดับ) ในส่วนของความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.59) เมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบ พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วนความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและความฉลาดด้านอภิปัญญาอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.95 และ 3.74 ตามลำดับ) ในส่วนการปรับตัว

ระหว่างวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบ พบว่าการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$ และ 3.34 ตามลำดับ)

2. การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

2.1 ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อทำการพิจารณาตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .75 เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” (อภิญญา หิรัญวงษ์, 2551) ผลพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 0.1 โดยไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .75 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวแปร ไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ตารางที่ 2: ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
Table 2: The Relationship between Big 5 Personality and Cultural Intelligence of Employees in a Private Hospital in Bangkok

	B5_NEU	B5_EXT	B5_OPE	B5_AGR	B5_CON	CQ_MC	CQ_CO	CQ_MO	CQ_BE
B5_NEU	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B5_EXT	.103	-	-	-	-	-	-	-	-
B5_OPE	.023	.568**	-	-	-	-	-	-	-
B5_AGR	-.077	.280**	.351**	-	-	-	-	-	-
B5_CON	-.126	.314**	.398**	.635**	-	-	-	-	-
CQ_MC	-.073	.162*	.249**	.473**	.272**	-	-	-	-
CQ_CO	.031	.238**	.339**	.245**	.250**	.463**	-	-	-
CQ_MO	.018	.311**	.351**	.304**	.176*	.508**	.538**	-	-
CQ_BE	.055	.211**	.255**	.310**	.140	.419**	.462**	.707**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

B5_NEU บุคลิกภาพแบบหัวในใจ

B5_EXT บุคลิกภาพแบบแสดงตัว

B5_OPE บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

B5_AGR บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม

B5_CON บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ที่มา: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

Source: Survey data collection and analytics

CQ_MC ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญา

CQ_CO ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้

CQ_MO ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ

CQ_BE ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม

2.2 ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3: การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

Table 3: Stepwise Multiple Regression Analysis of Predicting Factors Influencing the Psychological Adjustment of Intercultural Adjustment of Employees in a Private Hospital in Bangkok

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
B5_NEU	-.311	.057	-.372	-5.507	.000
CQ_MO	.354	.077	.330	4.583	.000
B5_OPE	.196	.077	.184	2.554	.012
(Constant)	2.355				
R = 0.562 R ² = 0.316 R ² _{adj} = 0.303 Overall F = 23.141 p = .000					

ที่มา: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

Source: Survey data collection and analytics

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (B5_NEU) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (CQ_MO) และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (B5_OPE) สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยา (IC_PS) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาได้ร้อยละ 30.3 ($R^2_{adj} = .303$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .562 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$IC_PS = 2.355 + -.311 (B5_NEU) + .354 (CQ_MO) + .196 (B5_OPE)$$

จากสมการพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยา (IC_PS) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (B5_NEU) รองลงมา คือ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (CQ_MO) และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (B5_OPE) ตามลำดับ

ตารางที่ 4: การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

Table 4: Stepwise Multiple Regression Analysis of Predicting Factors Influencing the Socio-Cultural Adjustment of Intercultural Adjustment of Employees in a Private Hospital in Bangkok

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
CQ_MO	.496	.068	.502	7.263	.000
CQ_CO	.228	.057	.275	3.971	.000
B5_NEU	-.107	.045	-.139	-2.376	.019
(Constant)	1.047				
R = 0.700 R ² = 0.491 R ² _{adj} = 0.480 Overall F = 48.141 p = .000					

ที่มา: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

Source: Survey data collection and analytics

จากตารางที่ 4 พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (CQ_MO) ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ (CQ_CO) และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (B5_NEU) สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม (IC_SO) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมได้ร้อยละ 48.0 (R² adj = .480) และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .700 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$IC_SO = 1.047 + .496 (CQ_MO) + .228 (CQ_CO) + -.107 (B5_NEU)$$

จากสมการพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม (IC_SO) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ (CQMO) รองลงมาคือ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ (CQCO) และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (B5NEU) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผู้ศึกษาสามารถสรุปตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งได้ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: สรุปผลตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

Table 5: Conclusion of Independent Variables Influencing the Intercultural Adjustment of Employees in a Private Hospital in Bangkok

ตัวพยากรณ์	การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม	
	ด้านจิตวิทยา	ด้านสังคม-วัฒนธรรม
1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	✓(-)	✓(-)
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	-	-
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓(+)	-
4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	-	-
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	-	-
6. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปัญญา	-	-
7. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้	-	✓(+)
8. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	✓(+)	✓(+)
9. ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรม	-	-

หมายเหตุ: (+) แสดงอิทธิพลเชิงบวก

(-) แสดงอิทธิพลเชิงลบ

ที่มา: การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

Source: Survey data collection and analytics

สรุปผล (Conclusions)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน โดยสำหรับอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยานั้นบุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 30.3 ($R^2 \text{ adj} = .303$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถอธิบายการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาได้ดีที่สุด รองลงมา คือ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ตามลำดับ ส่วนสำหรับอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อ

การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมนั้น บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจและความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้สามารถร่วมกันพยากรณ์ การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 48.0 ($R^2 \text{ adj} = .480$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัว ทางสังคม-วัฒนธรรมได้ดีที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ และบุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว ตามลำดับ

อภิปรายผล (Discussion)

จากการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวส่งผลทางลบต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้ง ในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน โดยสำหรับการที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวส่งผลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทาง จิตวิทยานั้นอาจอธิบายได้ว่า จากการที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงมักจะเป็นบุคคลที่มีความวิตก กังวล รู้สึกโกรธเคือง ซึมเศร้า คำนึงถึงแต่ตนเอง หุนหันพลันแล่น และอารมณ์แปรปรวน จึงมักจะเกิด ความวิตกกังวลหรือความประหม่าเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ไม่คุ้นชินอย่างการมีปฏิสัมพันธ์กับคน ต่างวัฒนธรรม และมักจะเกิดอารมณ์โกรธหรือฉุนเฉียวได้ง่ายเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับ วัฒนธรรมของตน รวมถึงมักจะมีอารมณ์ทางลบและมีความเครียดสูงเนื่องจากไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ ทางลบและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ และด้วยลักษณะที่กล่าว มาส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกซึมเศร้าและขาดความพึงพอใจในชีวิตเมื่อต้องอยู่ร่วมกับคนต่างวัฒนธรรม ไม่สามารถปรับตัวให้เกิดความอยู่ดีมีสุขได้เมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเหตุนี้ จึงทำให้บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเป็นปัจจัยส่งผลในทางลบต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม ด้านการปรับตัว ทางจิตวิทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ward et al. (2004) ที่ศึกษา พบว่า มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูง มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าและการมีปัญหาในการเข้าสังคม (Social Difficulty) ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงงานวิจัยของ Ali et al. (2003) & Ang et al. (2007) ที่ศึกษา พบว่า การเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคงสูง (มีบุคลิกภาพแบบ หวั่นไหวต่ำ) มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในชีวิตและความอยู่ดีมีสุขของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่วนสำหรับการที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวส่งผลต่อการปรับตัวระหว่าง วัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมนั้นอาจอธิบายได้ ว่าจากการที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงมีโอกาสมากจะประสบปัญหาด้านความสามารถในการสื่อสาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมเนื่องจากมักจะเกิดความวิตกกังวลหรือความประหม่าและอาจจะ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับวัฒนธรรมของตนเองเนื่องจาก เป็นบุคคลที่มีมักแสดงอารมณ์โกรธหรือฉุนเฉียวได้ง่าย และด้วยลักษณะที่กล่าวมาส่งผลให้บุคคล

ไม่สามารถทำตัวให้กลมกลืนกับคนต่างวัฒนธรรมและไม่สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีแตกต่างทางวัฒนธรรม เหตุนี้จึงทำให้บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางลบต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huff et al. (2014) ที่ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลทางลบต่อการปรับตัวของบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงงานวิจัยของ Ang et al. (2007) & Bhatti et al. (2014) ที่ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคงสูง (มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ) มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวของบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

จากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจส่งผลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน โดยสำหรับการที่ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยานั้นอาจอธิบายได้ว่าเนื่องมาจากบุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสูงจะสามารถสร้างความสนใจในการเรียนรู้วัฒนธรรมอื่น ๆ ได้โดยการมองเห็นโอกาสและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนรู้วัฒนธรรมอื่น ๆ จึงมีกำลังใจในการเรียนรู้และฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม เกิดความรู้สึกท้าทายมากกว่าความรู้สึกเครียดและกดดันจากการเผชิญความขัดแย้งทางวัฒนธรรม ด้วยลักษณะที่กล่าวมาส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเมื่อได้ใช้ชีวิตอยู่กับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพราะมองว่าเป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้ และเกิดความรู้สึกอยู่ดีมีสุขในชีวิตเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เหตุนี้จึงทำให้ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang et al. (2007) & Dyne et al. (2008) ที่ศึกษาพบว่า ฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความอยู่ดีมีสุขของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่วนสำหรับการที่ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมนั้นอาจอธิบายได้ว่าจากการที่บุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจสูงจะทำให้ตนเองเกิดความสนใจในการเรียนรู้วัฒนธรรมอื่น ๆ ได้ จึงทำให้บุคคลมีความพยายามและมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้วัฒนธรรมอื่น ๆ ส่งผลให้บุคคลได้มาซึ่งความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและใช้ชีวิตร่วมกับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยลักษณะที่กล่าวมาส่งผลให้บุคคลสามารถแสดงออกได้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เหตุนี้จึงทำให้ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang et al. (2007); Dyne et al. (2008); Ramalu et al. (2011); Lin et al. (2012) & Huff et al. (2014) ที่ศึกษา พบว่า ฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวของบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

จากการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ส่งผลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนนั้นอาจอธิบายได้ว่า จากการบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มักจะเป็นบุคคลที่มีจินตนาการสูง มีสุนทรีย์ ได้รับความรู้สึกได้ดี ชอบทำในสิ่งใหม่ ๆ มีความคิดใหม่ ๆ และชอบทบทวนการให้คุณค่าในสิ่งต่าง ๆ ของตน จึงทำให้บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงมีแนวโน้มที่จะสามารถปรับเปลี่ยนการแสดงออกให้เหมาะสมกับความรู้สึกของคนต่างวัฒนธรรมระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นบุคคลที่มักได้รับความรู้สึกได้ดีและให้ความสำคัญกับความรู้สึกอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจและใส่ใจหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่น ๆ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ชอบค้นหาและทดลองทำในสิ่งใหม่ ๆ รวมถึงยังพร้อมเปิดรับและเรียนรู้แนวคิดและค่านิยมของวัฒนธรรมอื่น ๆ โดยไม่ยึดติดกับแนวคิดและค่านิยมเดิมของตน เนื่องจากเป็นบุคคลที่มักชอบทบทวนการให้คุณค่าในสิ่งต่าง ๆ ของตน และด้วยลักษณะที่กล่าวมาส่งผลให้บุคคลเกิดอารมณ์สนุกเพลิดเพลินเมื่อได้เผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความพึงพอใจเมื่อได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และเกิดความรู้สึกอยู่ดีมีสุขในชีวิตเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เหตุนี้จึงทำให้บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali et al. (2003) ที่ทำการศึกษ พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในชีวิต และงานวิจัยของ Ward et al. (2004) ที่ทำการศึกษพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเกิดภาวะซึมเศร้า และการมีปัญหาในการเข้าสังคม (Social Difficulty) ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงงานวิจัยของ Wiese (2013) ที่ทำการศึกษพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

จากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ส่งผลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนนั้นอาจอธิบายได้ว่า จากการที่บุคคลที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้สูงจะเป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่น ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถทราบได้ว่าจะต้องปฏิบัติตนหรือแสดงออกอย่างไรเมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรม อีกทั้งการมีความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่น ๆ เป็นอย่างดียังจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยส่งเสริมส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างความมั่นใจในตนเองและสามารถตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายและซับซ้อนทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย และด้วยลักษณะที่กล่าวมาส่งผลให้บุคคลสามารถแสดงออกได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เหตุนี้ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang et al. (2007) & Dyne et al. (2008) ที่ทำการศึกษ พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการกล้าตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมรวมถึงงานวิจัยของ

Ramalu et al. (2011) & Lin et al. (2012) ที่ทำการศึกษา พบว่า ตลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้ทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวของบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา (Recommendations)

1. จากผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลทางลบต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่า โรงพยาบาลเอกชนสามารถนำแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีคุณภาพมาช่วยในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อรับบุคคลเข้าทำงาน โดยอาจกำหนดให้คุณสมบัติด้านการมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเป็นเกณฑ์หนึ่งที่น่ามาร่วมพิจารณารับบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยใช้บริการชาวต่างชาติโดยตรง รวมทั้งเสนอให้มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนสามารถจัดการอารมณ์และความรู้สึกทางลบของตนเองได้ เช่น ความรู้สึกวิตกกังวลและความรู้สึกประหม่า เมื่อต้องมามีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ หรืออารมณ์โกรธและฉุนเฉียวเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งกับวัฒนธรรมของตนเอง รวมถึงสามารถจัดการความเครียดที่เกิดจากการเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนสามารถปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนซึ่งส่วนมากเป็นบุคคลในวัยผู้ใหญ่ให้มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์นั้นเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลา โรงพยาบาลเอกชนจึงจำเป็นต้องอาศัยการฝึกการรู้คิด (Cognitive Training) และการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน โดยในส่วนของ การฝึกการรู้คิด อาจใช้วิธีการฝึกอบรมด้านการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว (Mindfulness) ว่าเกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด มีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเกิดความเข้าใจและการยอมรับในความแตกต่าง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเต็มไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมทั้งการอบรมแบบกลุ่มหรือการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์โดยให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนทั้งชาวไทยและต่างชาติได้ทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มการติดต่อสื่อสาร และการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนต่างวัฒนธรรมซึ่งมีความแตกต่างกัน เพื่อเกิดการเรียนรู้ความแตกต่าง และการเปิดรับต่อการมีอยู่ของความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ในส่วนของการกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ใช้กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Organizational Socialization) โดยโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำพฤติกรรมตามบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มากำหนดเป็นคุณลักษณะหลักของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน และทำการสื่อสาร

ให้พนักงานทราบว่า การมีคุณลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร รวมถึงโอกาสและผลประโยชน์ที่พนักงานโรงพยาบาลเอกชนจะได้รับจากการเป็นผู้เปิดรับประสบการณ์และวัฒนธรรมใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลเอกชนสามารถกระตุ้นการแสดงพฤติกรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนโดยการทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเปิดรับประสบการณ์และวัฒนธรรมใหม่ ๆ ตลอดจนการให้รางวัลที่มีคุณค่าแก่พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่สามารถแสดงพฤติกรรมในการเปิดรับประสบการณ์และวัฒนธรรมใหม่ ๆ ได้อย่างเด่นชัด เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานโรงพยาบาลเอกชนคนอื่น ๆ

3. จากผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านการปรับตัวทางจิตวิทยาและการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าโรงพยาบาลเอกชนสามารถสนับสนุนความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนให้เพิ่มมากขึ้นได้ โดยทำการสนับสนุนใน 2 ส่วน ส่วนแรก การสร้างแรงจูงใจจากภายนอก โดยการตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลกับพนักงานโรงพยาบาลเอกชนโดยระบุให้เห็น ผลประโยชน์และโอกาสความก้าวหน้าที่จะได้รับจากทางโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นผลมาจากการเป็นผู้มีความฉลาดทางวัฒนธรรมในระดับสูง ซึ่งต้องอาศัยความชัดเจนและนโยบายที่เป็นรูปธรรมร่วมด้วย ส่วนที่สองการสร้างแรงจูงใจจากภายในโดยอธิบายถึงผลเสียและการพลาดโอกาสต่าง ๆ เช่น การพลาดโอกาสที่จะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่มีคุณค่า ความก้าวหน้าในอาชีพหรือการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพียงเพราะเป็นผู้มีความฉลาดทางวัฒนธรรมในระดับต่ำเพื่อให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเกิดความตระหนักและมีแรงผลักดันจากภายในที่จะพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมของตน ทั้งนี้การสร้างแรงจูงใจทั้ง 2 ส่วนควรทำควบคู่กันไปเพื่อสนับสนุนการเกิดแรงจูงใจของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

4. จากผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมในด้านการปรับตัวทางสังคม-วัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าทางโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งพัฒนาความรู้ทางวัฒนธรรมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะทางภาษา รวมถึงความรู้ด้านมารยาท ธรรมเนียมปฏิบัติ และประเพณีของผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติของโรงพยาบาลเอกชนโดยมุ่งเน้นไปที่ลักษณะสำคัญของแต่ละวัฒนธรรม เช่น ความเชื่อ ศาสนา ประวัติศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างและสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงการจัดฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่มให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนทั้งชาวไทยและต่างชาติได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อฝึกฝนและทบทวนความเข้าใจในภาคปฏิบัติทั้งในด้านทักษะการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและการแสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสมระหว่างคนต่างวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป (Recommendations for Future Studies)

1. เนื่องจากลักษณะของประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานในธุรกิจการรักษายาบาล จึงแนะนำให้ขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปสู่กลุ่มประชากรในธุรกิจอื่น ๆ และนำผลที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการปรับระหว่างวัฒนธรรมในธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อให้ทราบแนวทางการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานได้เหมาะสมกับธุรกิจแต่ละประเภท

2. เพื่อประโยชน์ในการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นอาจทำการศึกษาต่อยอดโดยทำการศึกษาอิทธิพลของการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมที่มีต่อผลิตภาพขององค์กร เช่น ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ชาวต่างชาติ หรือระดับประสิทธิภาพของธุรกิจที่อยู่ในตลาดระดับสากล หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- นิโลบล ปางลิลาศ. (2554). *เคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดอาเซียนอย่างเสรี: โอกาสและผลกระทบต่อไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- อภิญญา หิรัญวงศ์. (2551). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 01475511 (สถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Ali, A., Van der Zee, K. and Sanders, G. (2003). Determinants of intercultural adjustment among expatriate spouses. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(5): 563-580.
- Ang, S. & Dyne, L. V. (2008a). Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network. In S. Ang, & L. V. Dyne. (Eds.). *Handbook on Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications* (pp. 3-15). New York: M.E. Sharpe.
- Ang, S. & Dyne, L. V. (Eds.). (2008b). *Handbook on Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications*. New York: M.E. Sharpe.
- Ang, S., Dyne, V. L., Koh, C., NG, K. Y., Templer, K., Tay, C., & Chandrasekar, N. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation, and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3): 335-371.

- Bhatti, M. A., Battour, M. M., Ismail, A. R., & Sundram, V. P. (2014). Effects of personality traits (big five) on expatriates adjustment and job performance. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 33(1): 73-96.
- Cai, D. A. & Rodriguez, J. I. (1996). Adjusting to cultural differences: The intercultural adaptation model. *Intercultural Communication Studies*, 6(2): 31-42.
- Cervone, D. & Pervin, L. A. (2009). *Personality: Theory and Research* (12th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1992). Discriminant validity of NEO-PIR facet scales. *Educational and Psychological Measurement*, 52(1): 229-237.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (2003). *Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Dyne, V. L., Ang, S., & Koh, C. (2008). Development and validation of the CQS: The cultural intelligence scale. In S. Ang, & L. V. Dyne. (Eds.). *Handbook on Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications* (pp. 16-38). New York: M.E. Sharpe.
- Huff, K. C., Song, P., & Gresch, E. B. (2014). Cultural intelligence, personality, and cross-cultural adjustment: A study of expatriates in Japan. *International Journal of Intercultural Relations*, 38(January): 151-157.
- Leung, K., & Li, F. (2008). Social axioms and cultural intelligence: Working across boundaries. In S. Ang, & L. V. Dyne. (Eds.), *Handbook on Cultural intelligence: Theory, Measurement and Applications* (pp. 332-341). New York: M.E. Sharpe.
- Lin, Y. C., Chen, A. S. Y., & Song, Y. C. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(4): 541-552.
- Livermore, D. (2010). *Leading with Cultural Intelligence: The New Secret to Success*. New York: AMACOM.
- Matsumoto, D., Hiramaya, S., & LeRoux, J. A. (2006). Psychological skills related to intercultural adjustment. In P. T. P. Wong, & L. C. J. Wong. (Eds.). *Handbook of Multicultural Perspectives on Stress and Coping* (pp. 387-408). New York: Springer.
- Matsumoto, D. (Ed.). (2009). *The Cambridge Dictionary of Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.

- McCrae, R. R. & Antonio, T. (2005). Universal features of personality traits from the observer's perspective: Data from 50 cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(3): 547-561.
- McCrae, R. R., Costa, P. T., de Lima, M. P., Simoes, A., Ostendorf, F., Angleitner, A., Marusić, I., Bratko, D., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Chae, J. H. & Piedmont, R. L. (1999). Age differences in personality across the adult life span: Parallels in five cultures. *Developmental Psychology*, 35(2): 466-477.
- Ramalu, S. S., Wei, C. C. & Rose, R. C. (2011). The effects of cultural intelligence on cross-cultural adjustment and job performance amongst expatriates in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9): 59-71.
- Thomas, D. C. (2006). Domain and development of cultural intelligence: The importance of mindfulness. *Group and Organization Management*, 31(1): 78-99.
- Ward, C. & Kennedy, A. (1999). The measurement of sociocultural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations*, 23(4): 659-677.
- Ward, C., Leong, C. H. & Low, M. L. (2004). Personality and sojourner adjustment: An exploration of the "Big Five" and the "Cultural Fit" proposition. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(2): 137-151.
- Wiese, D. L. (2013). Psychological health of expatriate spouses: A neglected factor in international relocation. *Asian Journal of Counselling*, 20(1&2): 1-31.

Translated Thai References

- Hirunwong, Apinya. (2008). *Lecture Notes for Course 01475511 (Applied Statistics for Psychology)*. Bangkok: Kasetsart University.
- Panglilas, Nilobol. (2011). *The Freedom of Professional Labor to ASEAN Market: Opportunity and Effect of Thailand*. Bangkok: International Institute for Trade and Development.
- Saiyot, Luan. & Saiyot, Angkhana. (2000). *Assessment in Affective Domain*. Bangkok: Suviriyasarn Printing House.
- Thaweratana, Puangrat. (1997). *Behavioral and Social Science Research Methods (7th ed.)*. Bangkok: The Educational and Psychological Bureau, Srinakharinwirot University.