วารสารราชพฤกษ์
Rajapark Journal (ISSN: 1905-2243)
ปีที่ 16 ฉบับที่ 48 กันยายน – ตุลาคม 2565 – TCI กลุ่มที่ 1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2564–2567

ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Factors Affecting Cultural Intelligence of International Relations Staff of Kasetsart University

อารยา พีชผล[1] และ นิรันดร ทัพไชย[2]

Araya Bijaphala[1] and Nirundon Tapachai[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Business Administration, Kasetsart University

E-mail: araya.bij@ku.th

Received February 20, 2022; **Revised** April 20, 2022; **Accepted** May 15, 2022

Abstract

The objectives of this research paper are to explore the cultural intelligence of international relations staff of Kasetsart University (KU); to study factors affecting their cultural intelligence; and to examine the relationship between some factors and their cultural intelligence. The sample group consisted of 88 KU staff, whose roles and responsibilities relate to international relations. The data were collected by online questionnaire which Cronbach's alpha value of each part is more than 0.7, and analyzed by mean, standard deviation, independent t-test, and correlation analysis with significance level of 0.05. The results showed that most of the sampling had a high level of cultural intelligence. The overall results of the study further demonstrated that KU staff expressed significant difference in cultural intelligence, reflecting their significant differences in experience with international travel and frequency of intercultural social contact. But there was no significant difference of cultural intelligence of staff regarding their foreign language skills and level of cross-cultural training. The openness to experience factor and the perceived self-efficacy factor correlated positively with their cultural intelligence. The results of this study can assist the International Affairs Division, Kasetsart University, and administrative offices of the university to formulate policies and carry out activities to promote cultural intelligence of its international relations staff. Furthermore, recommendations for future research can be drawn from this study.

Keywords: cultural intelligence; overseas experiences; interaction with foreigners; openness to experiences

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรม ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน หรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทุกระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ และใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีของครอนบัคของแบบสอบถามในแต่ละส่วนสูงกว่า 0.7 จำนวน 88 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความฉลาดทางวัฒนธรรม การทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศที่แตกต่างกัน และมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน และได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมขอบุคลากร ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อกองวิเทศสัมพันธ์ รวมถึงฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายและการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางวัฒนธรรม ให้แก่บุคลากรได้ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางอ้างอิงในการศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมสำหรับบุคคล หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านต่างประเทศ รวมไปถึงการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวเนื่องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมต่อไป

คำสำคัญ: ความฉลาดทางวัฒนธรรม; ประสบการณ์ในต่างประเทศ; การปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ; บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์

บทนำ

นโยบายที่สำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ การมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับสากล ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีความรู้ มีความเข้าใจ มีทักษะการสื่อสารและการแข่งขันในระดับนานาชาติ และบุคลากรต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง บุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม (Thomas & Inkson, 2004) หรือที่เรียกว่า มีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นปัจจัยชี้นำว่าบุคคลนั้นจะมี Global Mindset สามารถบริหารโครงการระดับนานาชาติให้ประสบผลสำเร็จได้ (Pruitipibultham & Eiadkaew, 2013) มีการศึกษาพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Poonphon, 2014) และความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ (Akaraphun, 2020)

กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานสำคัญที่สนับสนุนภารกิจเพื่อมุ่งสู่ความเป็นสากลตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีพันธกิจหลักในการสร้างความร่วมมือและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับสถาบัน

การศึกษาและหน่วยงานในต่างประเทศ รวมทั้งเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการวิเทศสัมพันธ์ และเป็นหน่วยประสานงานของเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรมอยู่เสมอ ความฉลาดทางวัฒนธรรมจึงเป็นทักษะสำคัญที่บุคลากรควรได้รับการฝึกฝนและพัฒนา เพื่อให้มีการปรับตัวอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในบริบทของวัฒนธรรมที่หลากหลาย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แม้จะได้เห็นถึงความสำคัญของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงไม่มีแนวทางในการพัฒนาทักษะดังกล่าวเนื่องจากยังไม่รู้ถึงปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาค้นคว้าเพื่ออธิบายเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยผลการวิจัยที่ได้ กองวิเทศสัมพันธ์และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยวางแผนการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมและปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในทุกวิทยาเขต (วิทยาเขตกลางบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี) รวมจำนวน 111 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเพื่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมและปัจจัยที่ผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม สรุปได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ความฉลาดทางวัฒนธรรม คือ ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในบริบทของวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Earley & Ang, 2003 cited in Ang et al., 2007) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการรับมือกับความแตกต่างในทักษะความเชี่ยวชาญของบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม ความสามารถในการเรียนรู้ การเข้าใจ

การยอมรับ การเคารพในความแตกต่าง และสามารถปรับตัวให้กลมกลืนเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น (Akarabaworn, 2012) ถือเป็นทักษะที่สำคัญยิ่งที่บุคคลควรได้รับการฝึกฝนและพัฒนา จึงจะสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม (Thomas & Inkson, 2004) โดยองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมแบ่งเป็น 4 ด้าน (Earley & Ang, 2003 cited in Chamnan, 2014) ประกอบด้วย (1) ด้านอภิปัญญา เป็นความสามารถเกี่ยวกับจิตสำนึกหรือการรู้ตัวและความตระหนักรู้ของบุคคลเกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลในระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ (2) ด้านปัญญา เป็นตัวบ่งชี้ความรู้ทางวัฒนธรรมสากล สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม รวมถึงความรู้ของเอกัตบุคคลเกี่ยวกับการยึดเหนี่ยวในวัฒนธรรมของตนในบริบทที่แตกต่าง (3) ด้านแรงจูงใจ เป็นความสามารถของบุคคลที่กระตุ้นและเสริมพลังให้บุคคลเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Kanfer & Heggestad, 1997 cited in Chamnan, 2014) และ (4) ด้านพฤติกรรม เป็นความสามารถของบุคคลในการแสดงออกทั้งพฤติกรรมที่สามารถมอง เห็นได้ และไม่สามารถมองเห็นด้วยสายตาได้เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่ต่างกัน (Ang & Dyne, 2006 cited in Chamnan, 2014) การวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมเริ่มมีการพัฒนาในปี ค.ศ. 2004 โดย Earley & Mosakowski (2004) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมใน 3 ด้าน คือ ด้านปัญญา ด้านกายภาพ และด้านอารมณ์หรือแรงจูงใจ ต่อมาในปี 2007 Ang et al. (2007) ได้พัฒนาการวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมต่อจากงาน วิจัยของ Earley & Mosakowski (2004) โดยพัฒนาเครื่องมือวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอภิปัญญา ด้านปัญญา ด้านแรงจูงใจ และด้านพฤติกรรม การวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมของ Ang et al. (2007) ได้ถูกอ้างอิงในงานวิจัยด้านความฉลาดทางวัฒนธรรมอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมยังมีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ค.ศ. 2012 Van Dyne et al. (2012) ได้ขยายการวัดความฉลาดทางวัฒนธรรมจาก 4 ด้าน ออกเป็น 11 ด้านย่อย และใช้ชื่อว่า The Expanded Cultural Intelligence Scale (E-CQS) และจากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Tantivetruengdech, 2013; Aticomsuwan, 2016)

ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม

จากการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ประสบการณ์ในต่างประเทศ (Lee et al., 2018; Alon et al., 2018) การมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ (Lee et al., 2018) ทักษะภาษาต่างประเทศ (Alon et al., 2018) การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรม (Lee et al., 2018) บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ (Ang, Van & Koh, 2006) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1977 cited in Polyota, 2017) จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1: บุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

H2: บุคลากรที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

H3: บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

H4: บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

H5: บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

H6: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยวางแผนการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในทุกวิทยาเขต จำนวน 111 คน จนได้รับการตอบกลับในแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 88 ชุด (กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้สถิติทางการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 สอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม ตอนที่ 3 สอบถามบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และตอนที่ 4 สอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยข้อคำถามปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง Antecedents of Cultural Intelligence Among American Hospitality Students: Moderating Effect of Ethnocentrism (Lee et al., 2018) และการวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมเชิงพฤติกรรม (Srisawat, 2017) และลักษณะของข้อคำถามมีลักษณะเป็น มาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตามการศึกษาของ Srisawat (2017) ที่มีการศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรในการศึกษาเช่นเดียวกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัคซึ่งผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีของครอนบัคในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

	ค่าความเชื่อมั่น
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปรัชญา	0.844
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญา	0.848
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจ	0.862
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมการแสดงออก	0.914
ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์	0.797
ตอนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.707

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้วยคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของการแปรผลสามารถแบ่งเป็นช่วงได้ดังนี้ คือ ช่วง 5.166 – 6.00 = สูงที่สุด ช่วง 4.333 – 5.165 = สูง ช่วง 3.500 – 4.332 = ค่อนข้างสูง ช่วง 2.667 – 3.499 = ค่อนข้างต่ำ ช่วง 1.834 – 2.666 = ต่ำ และช่วง 1.000 – 1.833 = ต่ำที่สุด ตามลำดับ และส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยสมมติฐาน H1–H4 ใช้การวิเคราะห์ t–test สมมติฐาน H5–H6 ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สามารถแบ่งช่วงได้ดังนี้ คือ ช่วง 0.90 – 1.00 = สูงมาก ช่วง 0.70 – 0.90 = สูง ช่วง 0.50 – 0.70 = ปานกลาง ช่วง 0.30 – 0.50 = ต่ำ และช่วง 0.00 – 0.30 = ต่ำมาก ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 41 ปี มีตำแหน่งในงานวิเทศสัมพันธ์หรือกิจการด้านต่างประเทศ คือ พนักงานกลุ่มอำนวยการ เช่น นักวิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา ฯลฯ ระดับปฏิบัติ การชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ มีลักษณะงานที่รับผิดชอบหลัก คือ ปฏิบัติงานในระดับส่วนงานของมหาวิทยาลัยที่ช่วยและสนับสนุนงานบริหารด้านวิเทศสัมพันธ์หรือกิจการด้านต่างประเทศ มีจำนวนครั้งในการเดินทางไปต่างประเทศ ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป และมีระยะเวลานานที่สุดที่อยู่ต่างประเทศ ไม่เกิน 4 เดือน มีความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร น้อยกว่า 2 ภาษา และส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการหรือหลักสูตรฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรม การพัฒนาทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หรือการจัดการวัฒนธรรม ฯลฯ ทั้งกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นและกิจกรรมภายนอก

ส่วนที่ 2 ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรด้านอภิปรัชญา

(n = 88)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านอภิปรัชญา	Mean	S.D.	ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม
1. ท่านนำเกร็ดความรู้ทางวัฒนธรรมมาใช้ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	5.05	0.856	สูง
2. ท่านเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นที่ท่านไม่คุ้นเคย จากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่มาจากวัฒนธรรมนั้น	5.10	0.728	สูง
3. ท่านคำนึงถึงการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางวัฒนธรรมต่อการมีปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม	5.03	0.750	สูง
4. ท่านเลือกใช้องค์ความรู้ทางวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้อง เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ	4.53	0.802	สูง
รวมด้านอภิปรัชญา	**4.93**	**0.611**	**สูง**

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปรัชญาในระดับสูง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนรู้วัฒนธรรมอื่นที่ท่านไม่คุ้นเคย จากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่มาจากวัฒนธรรมนั้น

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรด้านปัญญา

(n = 88)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านปัญญา	Mean	S.D.	ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม
1. ท่านรู้ระบบกฎหมายและเศรษฐกิจของประเทศอื่น	3.65	0.885	ค่อนข้างสูง
2. ท่านรู้กฎและการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น คำศัพท์ ไวยากรณ์	4.07	1.143	ค่อนข้างสูง
3. ท่านเข้าใจถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมและความเชื่อทางศาสนาของวัฒนธรรมอื่น	4.74	1.088	สูง
4. ท่านรู้จักประเพณีการแต่งงานของวัฒนธรรมอื่น	3.89	0.964	ค่อนข้างสูง
5. ท่านรู้จักงานศิลปะหัตถกรรมของวัฒนธรรมอื่น	3.84	0.921	ค่อนข้างสูง
6. ท่านใช้สีหน้า แววตา ท่าทางเพื่อสื่อความหมายกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสม	4.27	0.906	ค่อนข้างสูง
รวมด้านปัญญา	**4.08**	**0.779**	**ค่อนข้างสูง**

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญาในระดับค่อนข้างสูง โดยพบว่าความเข้าใจถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมและความเชื่อทางศาสนาของวัฒนธรรมอื่นอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรด้านแรงจูงใจ

(n = 88)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านแรงจูงใจ	Mean	S.D.	ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม
1. ท่านรู้สึกสนุกที่ได้สร้างความรู้จักกับคนต่างวัฒนธรรม	4.99	1.000	สูง
2. ท่านมั่นใจว่าตนเองสามารถคบหาสมาคมกับคนท้องถิ่นในวัฒนธรรมที่ท่านไม่คุ้นเคย	4.80	0.873	สูง
3. ท่านแน่ใจว่าสามารถจัดการความเครียดจากการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้	4.73	0.840	สูง
4. ท่านสนุกกับการใช้ชีวิตอยู่ในวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย	4.65	0.935	สูง
5. ท่านมั่นใจว่าตนเองสามารถสร้างความคุ้นเคยกับการไปเที่ยวซื้อของในสถานที่ต่างวัฒนธรรม	4.94	0.927	สูง
รวมด้านแรงจูงใจ	**4.82**	**0.749**	**สูง**

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจในระดับสูง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกสนุกที่ได้สร้างความรู้จักกับคนต่างวัฒนธรรม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรด้านพฤติกรรมการแสดงออก

(n = 88)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	Mean	S.D.	ระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม
1. ท่านปรับโทนเสียง สำเนียง และใช้ความหนักเบาของเสียงในการสนทนากับชาวต่างชาติ	4.49	0.947	สูง
2. ท่านใช้จังหวะการหยุดพูดและการเงียบในขณะสนทนากับชาวต่างชาติเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	4.55	0.883	สูง
3. ท่านปรับการพูดของตนเองให้ช้าลงหรือเร็วขึ้นได้ ในขณะสนทนากับชาวต่างชาติ	4.52	0.922	สูง
4. ท่านปรับเปลี่ยนการใช้ท่าทางเพื่อสื่อความหมาย เมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ	4.58	0.827	สูง
5. ท่านแสดงออกทางสีหน้าและแววตาในขณะสนทนากับชาวต่างชาติ	4.63	0.821	สูง
รวมด้านพฤติกรรมการแสดงออก	**4.55**	**0.740**	**สูง**

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมในระดับสูง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงออกทางสีหน้าและแววตาในขณะสนทนากับชาวต่างชาติ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความฉลาดทางวัฒนธรรม	Mean	S.D.	ระดับความฉลาด
ด้านอภิปรัชญา	4.93	0.611	สูง
ด้านปัญญา	4.08	0.779	ค่อนข้างสูง
ด้านแรงจูงใจ	4.82	0.749	สูง
ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	4.55	0.740	สูง
โดยรวม	**4.59**	**0.625**	**สูง**

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปรัชญา ด้านแรงจูงใจ และด้านพฤติกรรมในระดับสูง และด้านปัญญาในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ของบุคลากร

(n = 88)

บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์	Mean	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
1. ท่านชอบเรียนรู้และหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงการทำงานและการใช้ชีวิตของท่านเอง	5.09	0.839	สูง
2. ท่านชอบลองชิมอาหารใหม่ ๆ และอาหารต่างชาติ	5.16	1.016	สูง
3. ท่านเป็นคนเปิดกว้างต่อแนวคิดต่าง ๆ	5.26	0.750	สูงมาก
4. ท่านมักมองหาข้อดีของสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ	4.95	0.934	สูง
5. ท่านชอบการเข้าสังคม และการทำกิจกรรมร่วมกับชาวต่างชาติ	4.52	1.050	สูง
6. ท่านกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนจากประเทศต่าง ๆ	4.86	1.116	สูง
7. ท่านรู้สึกอึดอัด และประหม่า หากต้องอยู่ร่วมกับคนจำนวนมาก	3.49	1.203	ค่อนข้างต่ำ
8. ท่านมักจะปฏิเสธความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน	4.42	1.058	สูง
รวมบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์	**4.72**	**0.632**	**สูง**

จากตารางที่ 7 บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอยู่ในระดับสูง โดยพบว่า บุคลิกภาพที่เปิดกว้างต่อแนวคิดต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงมาก อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงรู้สึกอึดอัดและประหม่าหากต้องอยู่ร่วมกับคนจำนวนมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากร

(n = 88)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	Mean	S.D.	ระดับการรับรู้
1. แม้จะเป็นสิ่งไม่ถนัด ท่านก็เชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จได้	4.68	0.965	สูง
2. ท่านมักจะประหม่าและวิตกกังวลอย่างมาก เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่กดดัน	2.91	1.057	ค่อนข้างต่ำ
3. แม้ว่าจะโดนขัดขวางจากผู้อื่น ท่านก็สามารถหาวิธีการและช่องทางเพื่อให้ได้มาถึงสิ่งที่ท่านต้องการได้	4.32	0.953	ค่อนข้างสูง
4. ท่านมักไม่ค่อยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.07	1.037	ค่อนข้างสูง
5. ท่านมั่นใจว่าตนเองสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.695	ค่อนข้างสูง
6. ท่านสามารถเผชิญหน้ากับความเครียดได้ดี เมื่อเจอกับอุปสรรค	4.36	0.925	สูง
7. เมื่อเจอปัญหา ท่านจะไม่สามารถคิดหาวิธีการแก้ไขแบบใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเอง	4.00	1.222	ค่อนข้างสูง
8. ท่านสามารถบริหารจัดการงานทุกอย่างได้เป็นอย่างดี	4.42	0.827	สูง
รวมการรับรู้ความสามารถของตนเอง	**4.13**	**0.556**	**ค่อนข้างสูง**

จากตารางที่ 8 การรับรู้ความสามารถของตนเองกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพบว่าการรับรู้ความสามารถในการเชื่อมั่นว่าความสามารถของตนเองและการเผชิญหน้ากับความเครียดอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่ยังประหม่าและวิตกกังวลเมื่อเจอกับสถานการณ์ที่กดดัน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	p-value	ผลการทดสอบ
1	บุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	0.01/ 0.02	ยอมรับสมมติฐาน
2	บุคลากรที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
3	บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	0.20	ปฏิเสธสมมติฐาน
4	บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน	Independent Sample t-test	0.66	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศแตกต่างกันและบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกัน มีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	สมมติฐาน	Pearson Correlation	p-value	ผลการทดสอบ
5	บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม	0.731	0.00	ยอมรับสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระดับสูง
6	การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม	0.507	0.00	ยอมรับสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 10 บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านแรงจูงใจในระดับสูง ส่วนความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปรัชญา ด้านปัญญา และด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านปัญญาในระดับปานกลาง ส่วนความฉลาดทางวัฒนธรรมด้านอภิปรัชญา ด้านแรงจูงใจ และด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

อภิปรายผล

ประสบการณ์ในต่างประเทศกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในต่างประเทศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ DeKeyser (2007) งานวิจัยของ Li-Yueh & Sukoco (2010) งานวิจัยของ Lee et al. (2018) พบความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในต่างประเทศกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของนักศึกษาการบริการชาวอเมริกัน และงานวิจัยของ Alon et al. (2018)

การมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบของ Lee et al. (2018) ที่พบความสัมพันธ์ของฉลาดทางวัฒนธรรมกับการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในชีวิตประจำวัน โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรสื่อสารของความเต็มใจในการย้ายถิ่นฐานกับการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในชีวิตประจำวัน แต่การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2018) ที่พบว่า ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติไม่มีความ สัมพันธ์ความฉลาดทางวัฒนธรรมของนักศึกษาการบริการชาวอเมริกัน

ทักษะภาษาต่างประเทศกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะภาษาต่างประเทศแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้ งานวิจัยของ Cristina et al. (2016) พบว่า ความสามารถในภาษาที่สองมีส่วนในการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมของนักศึกษา งานวิจัยของ Lee et al. (2018) พบว่า ทักษะภาษาต่างประเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของนักศึกษาการบริการ และงานวิจัยของ Alon et al. (2018) พบว่า จำนวนภาษาที่ผู้ประกอบธุรกิจพูดได้เป็นหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความฉลาดทางวัฒนธรรม

การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2018) ที่พบว่าการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang et al. (2006) และงานวิจัยของ Srisawat (2017) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Trisri (2018) ที่ไม่พบอิทธิพลของบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมระหว่างการฝึกสอน

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความฉลาดทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และสนับสนุนข้อค้นพบของ Srisawat (2017) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายความฉลาดทางวัฒนธรรมเชิงพฤติกรรมในด้านรวมและด้านย่อยของนักศึกษาปริญญาตรีที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ

สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากร ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ของปัจจัยกับความฉลาดทางวัฒนธรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำให้ทราบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศแตกต่างกันและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศแตกต่างกันและได้รับการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกันมีความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน รวมถึงบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากร และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรเช่นเดียวกัน และการวิจัยในครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยประสบการณ์ในต่างประเทศ การปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน ทักษะภาษาต่างประเทศ และการฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรม เพื่อดูอิทธิพลมากหรือน้อยเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญในการที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น อีกทั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรสนับสนุนแผนพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์ที่เน้นการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยเพิ่มการจัดสัมมนาหรือเสวนาระหว่างนักวิเทศสัมพันธ์หรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนความรู้ สร้างประสบการณ์ เชื่อมความสัมพันธ์เครือข่ายความร่วมมือด้านต่างประเทศ เพื่อเป็นไปตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

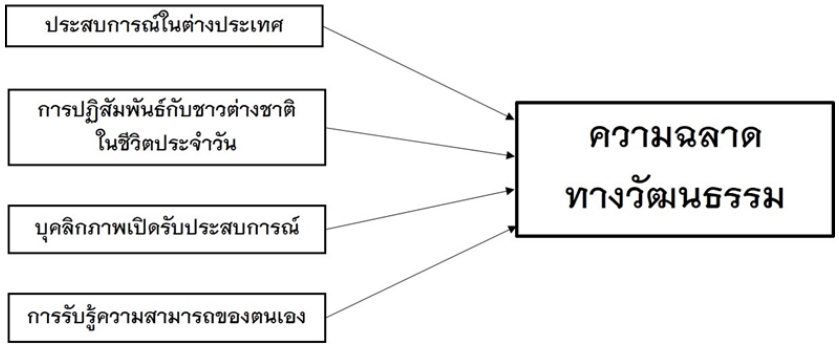
1. กองวิเทศสัมพันธ์ และหน่วยงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ควรจัดกิจกรรมหรือดำเนินการในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมความฉลาดทางวัฒนธรรมให้แก่บุคลากรในตำแหน่งงานด้านวิเทศสัมพันธ์หรืองานกิจการด้านต่างประเทศ

2. ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ควรสนับสนุนแผนการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมที่เพิ่มประสบการณ์ในต่างประเทศ การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรม และพัฒนาบุคลิกภาพโดยเฉพาะบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ รวมถึงควรมีการประเมินบุคลิกภาพของบุคลากร เพื่อจัดการส่งเสริมและพัฒนาบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางอ้างอิงในการศึกษาความฉลาดทางวัฒนธรรมสำหรับบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านต่างประเทศ รวมถึงการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวเนื่องกับความฉลาดทางวัฒนธรรมต่อไป

องค์ความรู้ใหม่



จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความฉลาดทางวัฒนธรรมนำมาซึ่งการกำหนดตัวแปรของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบไปด้วย ประสบการณ์ในต่างประเทศ การมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ ทักษะภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรม บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากผลของการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล จำนวน 4 ปัจจัย ดังแสดงในภาพ ได้แก่ (1) ประสบการณ์ในต่างประเทศ (2) การมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน (3) บุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ และ (4) รับรู้ความสามารถของตนเอง โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความฉลาดทางวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งส่งผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากความฉลาดทางวัฒนธรรมในระดับที่สูงของบุคลากรจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

References

Akarabaworn, J. (2012). *The study on Human Resource Trends, 2012 (HR Trends 2012)*. Research Project under School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration.

Akaraphun, R. (2020). Contribution of Cultural Intelligence to Job Performance of Domestic Hotel Employees in Thailand: The Mediating Roles of Communication Effectiveness and Job Stress. *Thammasat* Review, *23*(2), 170–191.

Alon, I., Boulanger, M., Elston, J.A., Galanaki, E., Martínez de Ibarreta, C., Meyers, J., Muñiz–Ferrer, M., & Vélez–Calle, A. (2018). Business Cultural Intelligence Quotient: A Five–Country Study. *Thunderbird International Business Review*, *60,* 237–250.

Ang, S., & Dyne, L.V. (2006). *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Application*. M.E. Sharpe.

Ang, S., Dyne, L.V., & Koh, C. (2006). Personality Correlates of the Four–Factor Model of Cultural Intelligence. *Group & Organization* Management, *31*(1), 100–123.

Ang, S., Dyne, L.V., Koh, C., Ng, K.Y., Templer, K.J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural Intelligence: its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review. 3,* 335–371.

Aticomsuwan, S. (2016). The Development of Cultural Intelligence of Undergraduate Students in The Western Region of Thailand. *Journal of Business Administration the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, *5*(1), 92–104.

Bandura, A. (1977). Self–efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, *84,* 191–215.

Chamnan, S. (2014). Cultural Intelligence: Human–Understanding Factors for Executives. *Journal of Educational Administration Burapa University*, *9*(1), 1–12.

Cristina, R., Aguilar–Barrientos, S., & Román–Calderón, J. P. (2016). Education–Related Factors in Cultural Intelligence Development: A Colombian Study. *Journal of Teaching in International Business, 27*(1), 41–58.

DeKeyser, R. M. (2007). *Practice in a Second Language: Perspective from Applied Linguistics and cognitive psychology*. Cambridge University.

Earley, P.C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interaction across Culture*. Standford Business Books.

Earley, P.C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, *82*(10), 139–146.

Kanfer, R., & Heggestad, E.D. (1997) “Motivation Traits and Skills: A Person–Centered Approach to work Motivation”. *Research in Organizational Behavior, 19,* 1–56.

Lee, J.J, Crawford, A, Weber, M.R., & Dennison, D. (2018). Antecedents of Cultural Intelligence Among American Hospitality Students: Moderating Effect of Ethnocentrism. *Journal of Hospitality & Tourism Education, 30*(3), 167–183.

Lee, J.J., Weber, M.R., & Rivera, D.Jr. (2018). A Sociocultural Perspective on Expatriation Willingness: The Mediating Role of Cultural Intelligence. *Journal of Hospitality Marketing & Management, 28,* 124–145.

Li–Yueh, L., & Sukoco, B.M. (2010). The Effects of Cultural Intelligence on Expatriate Performance: The Moderating Effects of International Experience. *The International Journal of Human Resource Management, 21*(7), 963–981.

Ployota, T. (2017). *Research and Development of Cultural Intelligence in ASEAN Cultural Context for Undergraduate Students*[Doctoral Dissertation, Srinakharinwirot University].

Poonphon, P. (2014). The Influence of Cultural Intelligence on Cross–cultural Adaptation and Performance of Migrant Employees in Thailand. *Research Science and Intellectual Science*, *12*(2), 109–121.

Pruitipibultham, O., & Eiadkaew, R. (2013). Documents for the seminar on Cultural Intelligence: WHAT, WHY, AND HOW In stepping into the AEC. Seminar on Personnel Management Day 2013 on the topic "Proud to be HR: Creating your Credibility" by the Personnel Management Association of Thailand Organized on 19–20 November 2013 at Centara Hotel Grand at Central Ladprao. http://www.pmat.or.th/index.php/news–and–event/news/item/176–hr–day–2013

Srisawat, N. (2017). *Psycho–Social Factors Related to the Behavioral Culture Intelligence of Undergraduate Student in the international Curriculum*[Master's Thesis, Srinakharinwirot University].

Tantivetruengdech, P. (2013). *The Relationship Between Cultural Intelligence and Performance with the Mediating Effect of Culture Shock: A Case from Myanmar Laborers in Ranong* [Master's Thesis, Kasetsart University].

Thomas, D., & Inkson, K. (2004). *Cultural Intelligence: People Skills for Global Business*. Berrett Koehler.

Trisri, S. (2018). *Cultural Intelligence and Other Factors Affecting the Cultural Intelligence of Undergraduate Students: Mixed Method Research*[Doctoral Dissertation, Srinakharinwirot University].

Van Dyne, L., Ang, S., Ng, K. Y., Rockstuhl, T., Tan, M.L., & Koh, C. (2012). Sub-dimensions of the Four Factor Model of Cultural Intelligence: Expanding the Conceptualization and Measurement of Cultural Intelligence. *Social and Personality Psychology Compass*, *6*(4), 295–313.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row.