

สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความผูกพันในองค์กร และความสุขในการทำงาน
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
Cultural Competence Organizational Engagement and Happiness in Work
of a Private University Personnel

สาละ เขียวมณี*เฉลิมขวัญ สิงห์วี*

Sala Kiewmanee * Chalermkwan Singhwee*

สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*

Community Psychology, Department of Psychology Faculty of Social Science Kasetsart University

Received: 06/03/2023, Revised: 20/04/2023, Accepted: 24/04/2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ระดับความผูกพันในองค์กร และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวัฒนธรรม กับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กร กับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 114 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณแบบ Yamane และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ , ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test , F-test (ค่าความแปรปรวนทางเดียว) , การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) สมรรถนะทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ความผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : สมรรถนะทางวัฒนธรรม, ความผูกพันในองค์กร และความสุขในการทำงาน



Abstract

The purposes of this study were 1) to study the level of cultural competence, organizational engagement and happiness in work of a private university personnel 2) study to compare happiness in work of by personal factor. 3) to study correlation between cultural competence and happiness in work of a private university personnel and 4) to study correlation between organizational engagement and happiness in work of a private university personnel.

The samples of this study were 114 of a private university personnel. Which were selected by proportional stratified sampling. Data were collected and analyzed by computer package program. Statistical procedures were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One Way Anova), multiple comparisons; Least Significant Different Test (LSD) and Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient.

The results showed that: 1) the level of cultural competence and organizational engagement and happiness in work were at high 2) personnel in a private university who had difference marital status had difference in happiness in work which were statistically significant at .05 3) cultural competence had positive correlation with happiness in work significantly at .01 4) organizational engagement had positive correlation with happiness in work significantly at .01

Keyword: cultural competence, organizational engagement and happiness in work

บทนำ

เป้าหมายการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อความผาสุกของมนุษย์ (Well-being) ในยุคสมัยนี้นั้นมักจะเน้นการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ความเป็นอยู่ที่ดี และการมีความสุขในการใช้ชีวิต ซึ่งความเป็นจริงนั้น เวลาส่วนใหญ่ของมนุษย์ในแต่ละวันนั้นหมดไปกับการทำงาน เพราะเป็นหน้าที่และภารกิจหลักการดำเนินชีวิตหลักของมนุษย์ที่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานในแต่ละวัน หากมนุษย์มีความสุขในการทำงานแต่ละวันก็จะทำให้เกิดความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถดำเนินชีวิตในแต่ละวันได้ดีไปด้วย ปัจจุบันกระแสการสร้างการทำงานอย่างไรให้มีมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมใน



การทำงาน ทำงานแล้วรู้สึกมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สนุกกับงาน มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เกิดความรักในงานที่ทำอยู่ มีความภูมิใจในความสำเร็จในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย การเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มระดับความสุขในการทำงานของคุณบุคลากรในองค์กรได้ ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรจึงได้หันมามองสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลมากขึ้น สิ่งนั้น คือ “ความสุข” ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ และความสุขก็เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาไม่ว่าจะเป็นในแง่ของชีวิต ส่วนตัวหรือครอบครัว และความสุขที่เกิดจากการทำงาน เพราะคนทำงานต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของแต่ละวันอยู่ในที่ทำงาน สถานที่ทำงานจึงเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่สองของคนทำงาน (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2553)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ระดับความผูกพันในองค์กร และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร การบริหาร และจัดสรรกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความสุขในการทำงานมากขึ้น เพราะหากองค์กรเข้าใจระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ระดับความผูกพันในองค์กร และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร จะสามารถตอบสนองความต้องการในด้านความสุขของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และจะมีการให้การสนับสนุนองค์กรและสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

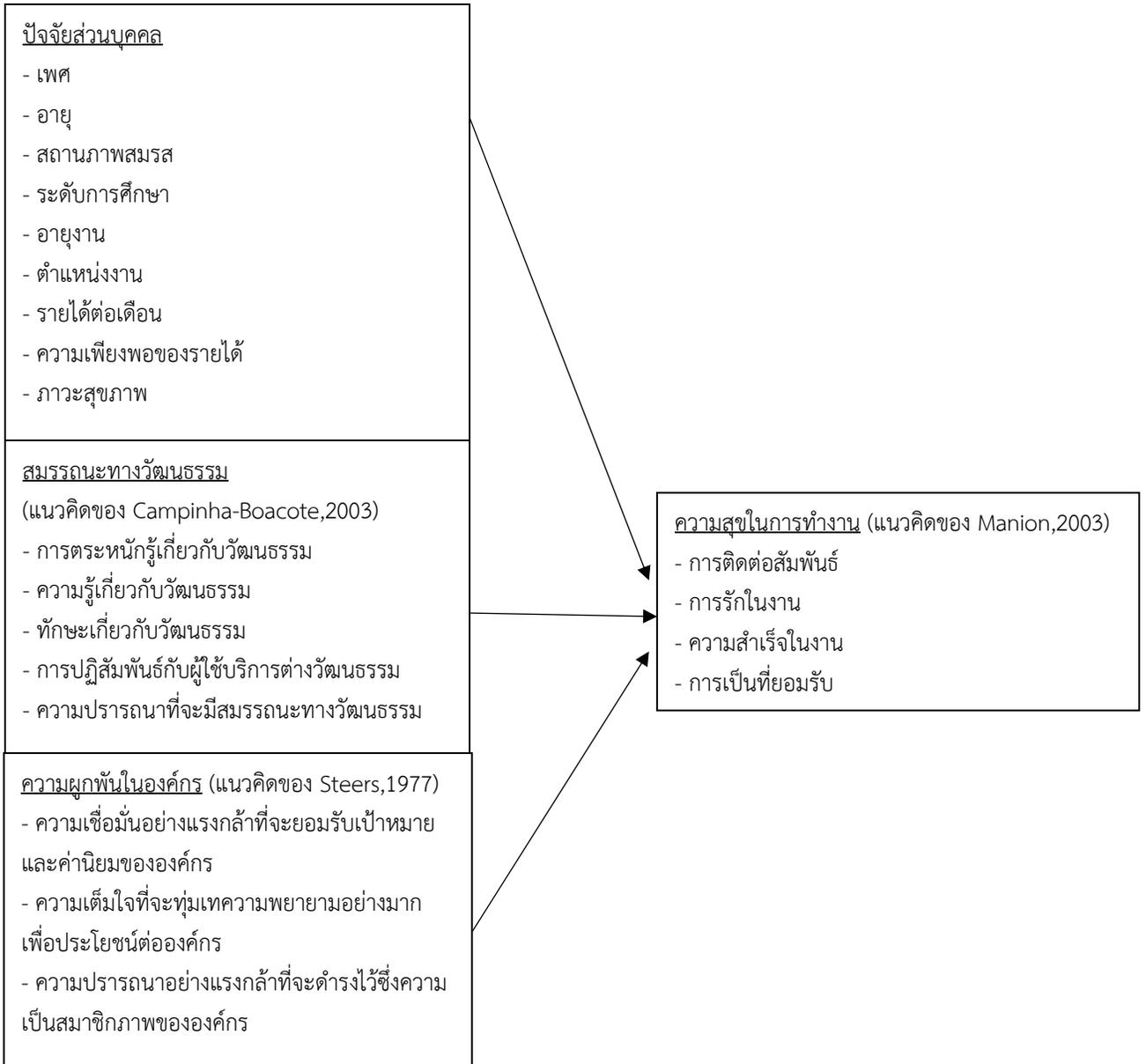
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ระดับความผูกพันในองค์กร และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวัฒนธรรม กับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กร กับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง



กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความผูกพันในองค์กร ความสุขในการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง





ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งหมด 159 คน โดยมีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) อายุงาน 6) ตำแหน่งงาน 7) รายได้ต่อเดือน 8) ความเพียงพอของรายได้ และ 9) ภาวะสุขภาพ

ตัวแปรต้น ได้แก่ สมรรถนะทางวัฒนธรรม (Campinha-Bacote, 2003) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม 2) ด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม 3) ด้านทักษะเกี่ยวกับวัฒนธรรม 4) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม และ 5) ด้านความปรารถนาที่จะมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม ความผูกพันในองค์กร (Steers, 1977) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน (Manion, 2003) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน และ 4) การเป็นที่ยอมรับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 114 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณแบบ Yamane และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ , ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test , F-test (ค่าความแปรปรวนทางเดียว) , การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามมีโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีข้อความแบบตรวจรายการ (Check List) เติมข้อความ และเติมตัวเลขลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของ Campinha-Boacote (2003) ลักษณะของข้อความถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของ Steers (1977) ลักษณะของข้อความถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของ Manion (2003) ลักษณะของข้อความถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale)



ผลการวิจัย

(n=114)

สมรรถนะทางวัฒนธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม
1. ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวัฒนธรรม	3.98	0.60	มาก
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวัฒนธรรม	3.63	0.61	มาก
3. ด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะวัฒนธรรม	3.75	0.63	มาก
4. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม	3.94	0.64	มาก
5. ด้านความปรารถนาที่จะมีสมรรถนะเกี่ยวกับวัฒนธรรม	3.95	0.57	มาก
สมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวมเฉลี่ย	3.85	0.53	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะทางวัฒนธรรม โดยรวมและรายด้านของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.98$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปรารถนาที่จะมีสมรรถนะเกี่ยวกับวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.95$) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.94$) ด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.75$) และด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.63$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ

(n = 114)

ความผูกพันในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพันในองค์กร
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร	3.88	0.62	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์องค์กร	4.02	0.66	มาก
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.85	0.73	มาก
ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเฉลี่ย	3.92	0.61	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันในองค์กร โดยรวมและรายด้านของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรมีความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$



3.92) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์องค์กร ($\bar{X} = 4.02$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ($\bar{X} = 3.88$) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

(n = 114)

ความสุขในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสุข ในการทำงาน
1. ด้านติดต่อสัมพันธ์	4.04	0.60	มาก
2. ด้านความรักในงาน	3.90	0.65	มาก
3. ด้านความสำเร็จในงาน	3.99	0.63	มาก
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	3.89	0.66	มาก
ความสุขในการทำงานโดยรวมเฉลี่ย	3.96	0.58	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมีความสุขในการทำงาน อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสุขในการทำงานด้านติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.04$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความรักในงาน ($\bar{X} = 3.90$) และด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรเป็นเพศหญิงและเพศชายในจำนวนที่ต่างกัน โดยเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุงานระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.90 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นสายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 72.80 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.10 มีความเพียงพอของรายได้พอใช้ไม่เหลือเก็บ คิดเป็นร้อยละ 44.70 ภาวะสุขภาพไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 78.90

สมรรถนะทางวัฒนธรรม



ข้อมูลสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านความปรารถนาที่จะมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรมีความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรมีความผูกพันในองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ความผูกพันในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และความผูกพันในองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงาน อยู่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความสุขในการทำงานด้านความรักในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

อภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะทางวัฒนธรรม

จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรแห่งนี้มีการเปลี่ยนผู้บริหารจากต่างประเทศมาดูแลบริหารกิจการสถานศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ปี 2560 โดยยังมีปณิธานและแนวคิดในการดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษาเหมือนเดิม โดยมีการปรับหลักสูตรการศึกษา เพื่อรองรับความเป็นสถานศึกษานานาชาติมากขึ้น โดยมีการมีจัดตั้งหลักสูตรวิทยาลัยนานาชาติ และหลักสูตรการเรียนผ่านระบบออนไลน์ระหว่างประเทศ จึงทำให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติ และมีบุคลากร/ผู้บริหารต่างชาติมากขึ้น ทำให้บุคลากรสายวิชาการ และสายปฏิบัติการต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาสมรรถนะทางวัฒนธรรมในการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และการให้บริการกับนักศึกษาต่างชาติมากขึ้น ทำให้องค์กรมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จะมีการเข้ามาของต่างชาติ / ลดการกีดกันมาตรการการเข้า-ออก



ระหว่างประเทศ / ผู้คนที่เข้ามาทำงานในประเทศ / การกระจายตัวและการแพร่ขยายของวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันกับคนที่หลากหลาย นับว่าเป็นประเด็นสำคัญหนึ่ง ที่ทุกองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจและเตรียมพัฒนาปรับปรุง ทั้งในด้านโครงสร้างองค์การ บุคลากร และกลยุทธ์ในการดำเนินการ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถ แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ ข้อวิจารณ์ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรเกียรติ์ ธาดาวัฒนาวิทย์ 2560) ซึ่งกล่าวว่าองค์กรจะต้องเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรด้านภาษาอังกฤษและภาษาสำคัญๆ ความรู้ สมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ และทักษะความสามารถทางวิชาชีพแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงสมรรถนะทางวัฒนธรรมอีกด้วย เพราะสมรรถนะทางวัฒนธรรมจะเป็นทักษะสำคัญในการทำงานในยุคที่มีความเชื่อมโยงกับบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันทั้งทางด้านภาษา ศาสนาและวัฒนธรรม ดังที่ McDonald et al. (2008) ที่ระบุว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมจะช่วยเตรียมบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาความขัดแย้งจาก การติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความเครียด การเรียนรู้ภาษา ความอดทนกับความคลุมเครือในความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างและประสบการณ์การใช้ชีวิตร่วมกับวัฒนธรรมอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Zakaria (2000) ได้กล่าวถึง สมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า ยังช่วยเพิ่มความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือไม่ชัดเจน อันจะช่วยลดความตึงเครียดที่เกี่ยวข้องกับการตกอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ซึ่งไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ความสามารถในสมรรถนะทางวัฒนธรรม จะช่วยในการจัดการกับวัฒนธรรมที่หลากหลายที่ส่งผลให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงขึ้นด้วย

ความผูกพันในองค์กร

จากการศึกษาพบว่าความผูกพันในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรส่วนใหญ่ที่ทำงานกันมานานหลายสิบปีในองค์กรแห่งนี้ จึงทำให้บุคลากรเต็มใจและทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ร่วมกันช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามา นอกจากนี้ บุคลากรในบางส่วนที่ยังคงมีความผูกพันกับองค์กรนี้ไม่ย้ายที่ทำงานจนกว่าจะเกษียณอายุ เนื่องมาจากคือ ปัจจัยเรื่องอายุของตัวบุคลากรเอง เรื่องการไม่ทราบว่าจะย้ายงานไปอยู่ที่ไหน และปัจจัยเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับ ถึงแม้เงินเดือนค่าตอบแทนจะไม่ขึ้นมากเหมือนองค์กรอื่นที่คล้ายกัน แต่องค์กรนี้สวัสดิการที่องค์กรให้ในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่นอกเหนือจากสิทธิประกันสังคมตามกฎหมายที่สามารถมายื่นเรื่องเบิกค่าใช้จ่ายได้ มีค่าครองชีพขั้นต่ำให้กับบุคลากรที่รวมไปกับเงินเดือนค่าตอบแทน มีวันหยุดยาวประจำปีขององค์กรปีละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 สัปดาห์ระหว่างปีการศึกษา และผู้บริหารต่างชาติที่เข้ามารับช่วงกิจการต่อมานั้น ก็ยังคงนโยบายเรื่องสวัสดิการและค่าตอบแทนตรงนี้อยู่ จึงทำให้บุคลากรยังคงอยู่กับองค์กรไม่คิดย้ายไปที่อื่น และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรอย่างเต็มที่ในการให้บริการนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Sheldon (1971) ให้ความหมายว่า เป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่



เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาลงทุน (Investment) ของเขาในองค์กร ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ แรงงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา อันอาจเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การมีสิทธิพิเศษ หรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers (1997) ในประเด็นที่กล่าวว่า ถ้าบุคลากรภายในองค์กรมีความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร เชื่อว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ร่วมกันช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เข้ามา ทำให้มีความรู้สึกผูกพันกันกับองค์กร พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และสอดคล้องกับการวิจัยของ(ศักดิ์ชัย จันทะแสง, 2565) การคงอยู่ในงานของบุคลากร เป็นอธิบายถึงรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานไว้ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร 2) ปัจจัยด้านภาระงาน 3) ปัจจัยด้านองค์กร และ 4) ปัจจัยด้านผู้บริหาร มีผลต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Mehta et al.,2014 และ Imna and Hassan,2015) ในเรื่องการคงอยู่ในงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรไม่ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับบุคลากร การอบรมบุคลากรใหม่ ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้ารวดเร็วและมั่นคง ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เนื่องจากไม่มีการเปลี่ยนแปลงคนงานบ่อยครั้ง บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี เกิดความรู้สึกมั่นคงและมีความพึงพอใจ บุคลากรเต็มใจและทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอันส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร

ความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานจึงทำให้สามารถทำงานด้วยความสุข มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้กับบุคลากร มีบรรยากาศในการทำงานที่เปรียบเสมือนทำงานกันเป็นแบบครอบครัว แบบพี่น้อง และบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างเปิดเผยจริงใจ ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ต้องร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันเป็นอย่างดี จึงให้ทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข พร้อมใจนำองค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษม ตันติผลาชีวะ (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความก้าวหน้าในงาน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงานของตนเอง และสอดคล้องกับรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า ภาวะการทำงานที่บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกในทางบวกกับงาน



ทำงานด้วยความเต็มใจและผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น เก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งควรมีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อเท็จจริง เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องในงานวิจัย เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค แรงจูงใจ การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำปัจจัยต่างๆ มาส่งเสริม พัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

บรรณานุกรม

เกษม ตันติผลาชีวะ (2546). **อยู่อย่างมีความสุข**. ใน เกษม ตันติผลาชีวะ บรรณาธิการ กรุงเทพมหานคร: บุ๊คแบงก์. 239 หน้า ISBN : 974-724-878-6

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550). **เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2553). **Change... เพื่อสร้างความสุขในองค์กร**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/05/22/2534/#axzz1XM0jYg4j>

บุศยรินทร์ อารยะธนิตกุล (2557). **แนวคิดการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล** หน้า 49-57 วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2557)

อังคณา จิรโรจน์ (2558). **การศึกษาสมรรถนะทางวัฒนธรรมของอาจารย์และนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์** หน้า 1006-1022 วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 23 ฉบับที่ 6 (ฉบับพิเศษ)



- *****
- จินตนา อาจสันทียะ และสายสมร เฉลยกิตติ (2559). การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หน้า 10-16 วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2559)
- เยาวดี สุวรรณนาคะ, บุญสืบ โสโสม และกนกอร ชาวเวียง (2559). รูปแบบการพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะทางวัฒนธรรมสำหรับอาจารย์ และนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต หน้า 162-171 วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2559)
- อาภรณ์ ไทยรัตน์ (2559). ความสุขในการทำงานของพี่เลี้ยงสถานสงเคราะห์บ้านเด็กอ่อนปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จุฑามาศ เอี่ยมวุฒิวัฒนา และศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์ (2560). สมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพแผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ หน้า 14-28 วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้ ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560)
- ชวนชม ชินะตั้งกูร, ศิริชัย ชินะตั้งกูร และสมใจ เดชบำรุง (2560). ความสุขในการทำงานของบุคลากรการศึกษา สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย หน้า 26-39 ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560)
- สุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์ (2560). สมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ หน้า 1-16 วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560)
- ศักดิ์ชัย จันทะแสง (2565). โมเดลสัมพันธเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วารสารวิจัยและนวัตกรรม สถาบันอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร หน้า 57-70 ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2565)
- Sheldon, M.E. (1971). Investment and Involvement as Mechanism Predicting Commitment to the Organizational. Administrative Science Quarterly. 143.
- Steers Richard M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science quarterly. 22 January
- Zakaria, N. (2000). The effects of cross-cultural training on the acculturation process of the global workforce. International Journal of Manpower, 21(6), 492-511.



McDonald, D. P., McGuire, G., Johnston, J., Selmeski, B., & Abbe, A. (2008). **Developing and managing cross-cultural competence within the Department of Defense: Recommendations for learning and assessment.** Paper submitted to Defense Language Office, Arlington, VA.

Mehta, M., Kurbetti, A., & Dhankhar, R. (2014). **Review paper–study on employee retention and commitment.** International journal of advance research in computer science and management studies, 2(2), 154-164

Imna, M., & Hassan, Z. (2015). **Influence of human resource management practices on employee retention in Maldives retail industry.** International Journal of Accounting, Business and Management, 1(1), 1-28.