Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับและความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

(Cultural Intelligence, Servant Leadership, Resilience Quotient, and Work Engagement of the First-Line Management Level at a Private Bank in Bangkok)

Received: March 10, 2019
Revised: October 29, 2019
Accepted: November 8, 2019

หัสบดินทร์ เติมทรัพย์ (Hassabordin Termsap)*
รัตติกรณ์ จงวิศาล (Rattigorn Chongvisal)**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดังนี้ 1} ศึกษาระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2} ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ กับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งในกรุงเทพมหานคร 3} ศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 302 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1} ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น อยู่ในระดับสูงมาก 2} ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผผู้รับใช้ และความสามารถในการฟื้นคืนกลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .555 , 623 และ .672 ตามลำดับ และ 3} ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำ

* นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Master's student in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Faculty of Social Sciences; Kasetsart University, e-mail: termsap10@gmail.com, Phone: 098-2693291

** อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Advisor, Assistant professor Dr., in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Faculty of Social Sciences; Kasetsart University, e-mail: Rattigorn.c@ku.ac.th, Phone: 081-6576283, 02-561-3480 ต่อ 319

แบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 52.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ความฉลาดทางวัฒนธรรม, ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้, ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ, ความยึดมั่นผูกพันในงาน

Abstract

The objectives of this research were to study: 1} the level of cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient, and work engagement of the first-line management level at a private bank in Bangkok; 2} the relationship between cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient, and work engagement of the first-line management level at a private bank in Bangkok; 3} to determine perceptions of cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient could predict work engagement of the first-line management level at a private bank in Bangkok. The samples of the research was consisted of 302 managers in a commercial bank in Bangkok. Data were collected by questionnaires for personal factors, cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient and work engagement. Data were analyzed with a computer program. The statistical methods used in analyzed the obtained data were frequency, percentage, mean, mode, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis. The results of the research had showed the following: 1} the level of cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient and work engagement were at highest level; 2} cultural intelligence, servant leadership, resilience quotient were positively related to work engagement at .01 level of significance (r=.555, .623 and .672 respectively); 3} cultural intelligence, servant leadership and resilience quotient could predict work engagement of the first-line management level at a private bank in Bangkok of Thailand can predict 52.3% at .01 level of significance.

Keywords: Cultural Intelligence, Servant Leadership, Resilience Quotient, Work Engagement

บทนำ

โลกกำลังก้าวเข้าสู่กำลังเผชิญกับการแทนที่ของนวัตกรรมและเทคโนโลยีการผลิตในรูปแบบใหม่ ในขณะเดียวกันการเชื่อมโยงทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศตลอดจนเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไร้พรมแดนมีผลให้การเปลี่ยนแปลงในซีกโลกหนึ่งส่งผลถึงยังอีกซีกโลกหนึ่งหรือมีผลทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วในวงกว้างและเกินคาดโดยส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตต่าง ๆ ไม่เว้นแม้แต่ “ภาคการเงิน” (Financial Institutions) ซึ่งเป็นหนึ่งในภาคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจที่กำลังถูกจับจ้องว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ระบบสถาบันการเงินไทยเองก็เกิดการเปลี่ยนครั้งใหญ่จากผลกระทบของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทยที่จะผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งปรับตัวโดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ เพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมการบริการเข้ามามีบทบาทเด่นชัดในภาคการเงินไทยในปัจจุบัน (ตลับลักขณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ, 2560) ปัจจุบันส่วนใหญ่ภาคธุรกิจการเงินหรือองค์การต่าง เล็งเห็นความสำคัญของผู้บริหาร คือกุญแจหรือหัวใจหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะที่แตกต่างกัน การที่องค์การจะสามารถนำศักยภาพในแต่ละบุคคลออกมาได้อย่างเต็มที่นั้นย่อมต้องใช้กลยุทธ์ทางจิตวิทยาเข้ามาจัดการให้เกิดผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเพื่อไปสู่เป้าหมาย (สมชาย หาญหิรัญ, 2557) เมื่อบริบทขององค์การในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ องค์การเองจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันอีกครั้งในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคนี้ เพื่อให้สอดรับกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานขององค์การให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) จากนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ว่า ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคคล (Sake, 2006) และยังพบว่าพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน มักจะทุ่มเทอุทิศตนและใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งความสนใจใส่ใจในหน้าที่หลักของตนเอง ทำงานด้วยความกระตือรือร้นขยันขันแข็ง จนลืมไปว่าเวลานั้นได้ผ่านไปอย่างรวดเร็วแล้ว อีกทั้งยังเป็นการมองไปไกลถึงการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่หลักของตนเอง กล่าวคือ การมองว่าสิ่งต่าง ๆ รอบข้างตัวจะเข้ามากระทบกับงานหลักของตนเองหรือไม่นั้น จะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงสามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ได้ดี (Leiter and Bakker, 2010) หากองค์การต้องการให้พนักงานระดับผู้บริหารระดับต้นที่ทำงานในองค์การ ทุ่มเทอุทิศตนอย่างเต็มกำลังกาย พลังใจ ใช้ความสามารถด้านสติปัญญาและใช้ศักยภาพของตนองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความสุขในการทำงาน คุณลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งเป็นสภาวะทางจิตใจในเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงานที่แสดงถึงลักษณะของความกระตือรือร้นขยันขันแข็งในการทำงาน อุทิศตนทุ่มเท พลังกาย พลังใจ พลังสติปัญญา มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวให้กับงานและสามารถลื่นไหลในการทำงาน (Schaufeli *et al*, 2002; Bakker and Demeroni, 2008) ดังนั้นผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีพลังในการทำงานสูง มีความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่

นอกเหนือไปกว่านั้นปัจจัยด้านความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการบริหารจัดการเพื่อส่งผลต่อการทำงานในองค์การ ให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จในด้านธุรกิจอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน สามารถแข่งขันและสร้างความได้เปรียบในตลาด ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำและมีความฉลาดด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่บริหารบุคลากรต่างวัฒนธรรม ที่มีสำนักงานใหญ่ดูแลสาขาต่าง ๆ และบุคลากรที่ให้บริการลูกค้าจากหลากหลายวัฒนธรรม (อัจฉรา จุ้ยเจริญ, 2556) นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขยายตัวทางธุรกิจก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่น และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่งการบริการทางการเงิน ดังนั้นองค์การต้องเปลี่ยนแปลงแนวทางและหาวิธีการวางแผนองค์การใหม่ๆ ในการจะพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ให้มีทักษะความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันรวมทั้งยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรมนั้นและรู้จักที่จะปรับตัวเพื่อให้มีทักษะที่เหมาะสมในการเรียนรู้ติดต่อสื่อสารและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความแตกต่างที่ปราศจากความขัดแย้ง (Ang and Livermore, 2009) ความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นความสามารถและมีทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมหนึ่ง สามารถตีความหมายและเข้าใจถึงพฤติกรรมและสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยของบุคคลในอีกวัฒนธรรมหนึ่งได้ ร่วมถึงความสามารถในการทำความเข้าใจและรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างหลากหลายได้ ซึ่งถือว่าเป็นทักษะและความสามารถพิเศษที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้มีบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Van D. *et al*, 2009)

การเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ภาวะผู้นำล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การความสำเร็จขององค์การ บุคคลากรหรือพนักงานขององค์การและบ่อยครั้ง มักจะพบว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยในส่วนที่สำคัญที่สุดในการกำหนดของความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2559) หากในยุคปัจจุบันยังบริหารจัดการคนทำงานที่เน้นแต่การควบคุมที่เข้มงวดและปิดบังศักยภาพของคนไว้ก็ถือว่าเป็นการบริหารจัดการที่มีความล้มเหลวโดยชิ้นเชิง (Covey,2004) ดังนั้นภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership) ซึ่งเป็นคุณลักษณะ พฤติกรรมของบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น สร้างแรงบันดาลใจสร้างความปรารถนา ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาเกิดการยอมรับ ความพยายาม อุทิศตนใช้ความสามารถอย่างดีที่สุดและช่วยให้เพิ่มพลังอำนาจของบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Yukl, 2006) ในปัจจุบันภาวะผู้นำนั้นแตกต่างจากอดีตที่เน้นในเรื่องอำนาจหรือการบังคับบัญชา แต่ผู้นำในยุคปัจจุบันนั้นได้เล็งเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญของบุคคลที่มีความต้องการมุ่งที่จะช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นก่อน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนใช้หลักศีลธรรมจริยธรรมในการนำให้ผู้อื่นมีความเคารพ ชื่นชมกัน การมีส่วนร่วมและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันของกลุ่ม นอกจากนี้ ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นความรู้สึกพื้นฐานที่ต้องการรับใช้บุคคลอื่นก่อน ทำให้ผู้ตามที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจโดยมิใช่การบังคับทำให้เกิดความมุ่งมั่นในความสำเร็จของตนและองค์การก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอีกด้วย (Yukl, 2010)

สังคมปัจจุบันบุคคลมักจะประสบกับปัญหาและความกดดันในด้านต่าง ๆ อย่างมาก อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้บุคคลต้องมีการปรับตัวทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม นักวิชาการมองว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ (Resilience Quotient) ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของบุคคล เมื่อเกิดสถานการณ์ที่วิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจหรือการดำรงชีวิตของบุคคลที่จมอยู่กับความทุกข์มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพตามมา (อภิสิทธิ์ สิทธิรักษ์, 2554) หากแต่บุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนกลับ พยายามหาทางออกรู้จักปรับตัวจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น ซึ่งการปรับตัวในสถานการณ์ที่วิกฤตต้องอาศัยภูมิต้านทานทางด้านอารมณ์และจิตใจ สามารถทนทานต่อภาวะความกดดันได้ดีรู้จักจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมควบคุมอารมณ์ได้ดี สู้กับทุกสถานการณ์โดยมีพลังอึด พลังฮึด พลังสู้ (Grotberg, 1995) และบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนกลับที่ดีนั้น จะมีความภาคภูมิใจที่เล็งเห็นค่าของตนเองมีความเชื่อมั่นศรัทธาและมีกำลังใจที่ดีเชื่อว่าปัญหาอุปสรรคที่พบเจออยู่นั้นสามารถแก้ไขได้อย่างชาญฉลาดมีทักษะในการจัดการแก้ไขปัญหาที่ดีหาทางออกหรือทางเลือกที่เหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ (กรมสุขภาพจิต, 2552 และ Williams, 2008) ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เป็นความสามารถของบุคคลในการเอาชนะกับภาวะวิกฤตต่าง ๆ และนำไปสู่การปรับตัวที่เหมาะสม (Greene and Conrad, 2002) และเป็นคุณลักษณะที่หลากหลายทั้งชีวจิตสังคมที่มีความแปรผันเปลี่ยนไปตามแต่ละบุคคล บริบท เวลา อายุ เพศและวัฒนธรรม (Connor and Davidson, 2003) ดังนั้นความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะพัฒนาเพิ่มทักษะเรียนรู้ในการแก้ปัญหาที่ดี มีทัศนะคติที่ดี คิดเชิงบวกมีแหล่งสนับสนุนและสามารถดึงแหล่งประโยชน์นั้นมาใช้ในการเผชิญปัญหาในการทำงานที่อยู่ภายใต้ความกดดันสูงเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายของปัญหาที่เข้ามาในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้มีความสุขกับงานได้ (ช่อผกา แซ่โค้ว, 2555)

ภาคการเงินในปัจจุบันเองกำลังเผชิญกับการแทนที่ของนวัตกรรมในรูปแบบใหม่ภายใต้ยุคอุตสาหกรรมบริการทางการเงินที่มีสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น จึงเริ่มให้ความสำคัญกับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ทั้งเป็นส่วนสำคัญอันดับแรกที่จะขับเคลื่อนองค์การและเป็นทรัพยากรบุคคลที่องค์การควรหาวิธีการพัฒนาจะทำอย่างไร ที่จะทำให้ผู้บริหารยังคงเป็นกำลังที่สำคัญในการทำงาน ตั้งใจทุ่มเทอุทิศตนทำประโยชน์ให้องค์การและอยู่กับองค์การไปนาน ๆ เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานมีทั้งความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เนื่องจากการขาดความต่อเนื่องในการทำงานหรือการพัฒนางานที่ขาดแคลนในการทำงานนั้น ถือเป็นปัญหาจากองค์การเองไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพหากขาดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่รัดกุม ตามเป้าหมายขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการสรรหาคัดเลือกและส่งเสริมระดับความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาทักษะของผู้บริหารระดับต้นให้มีความยึดมั่นผูกพันในงานพร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ระดับของความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ กับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น จากการรับรู้ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และความสามารถในการฟื้นคืนกลับ

สมมติฐานการวิจัย

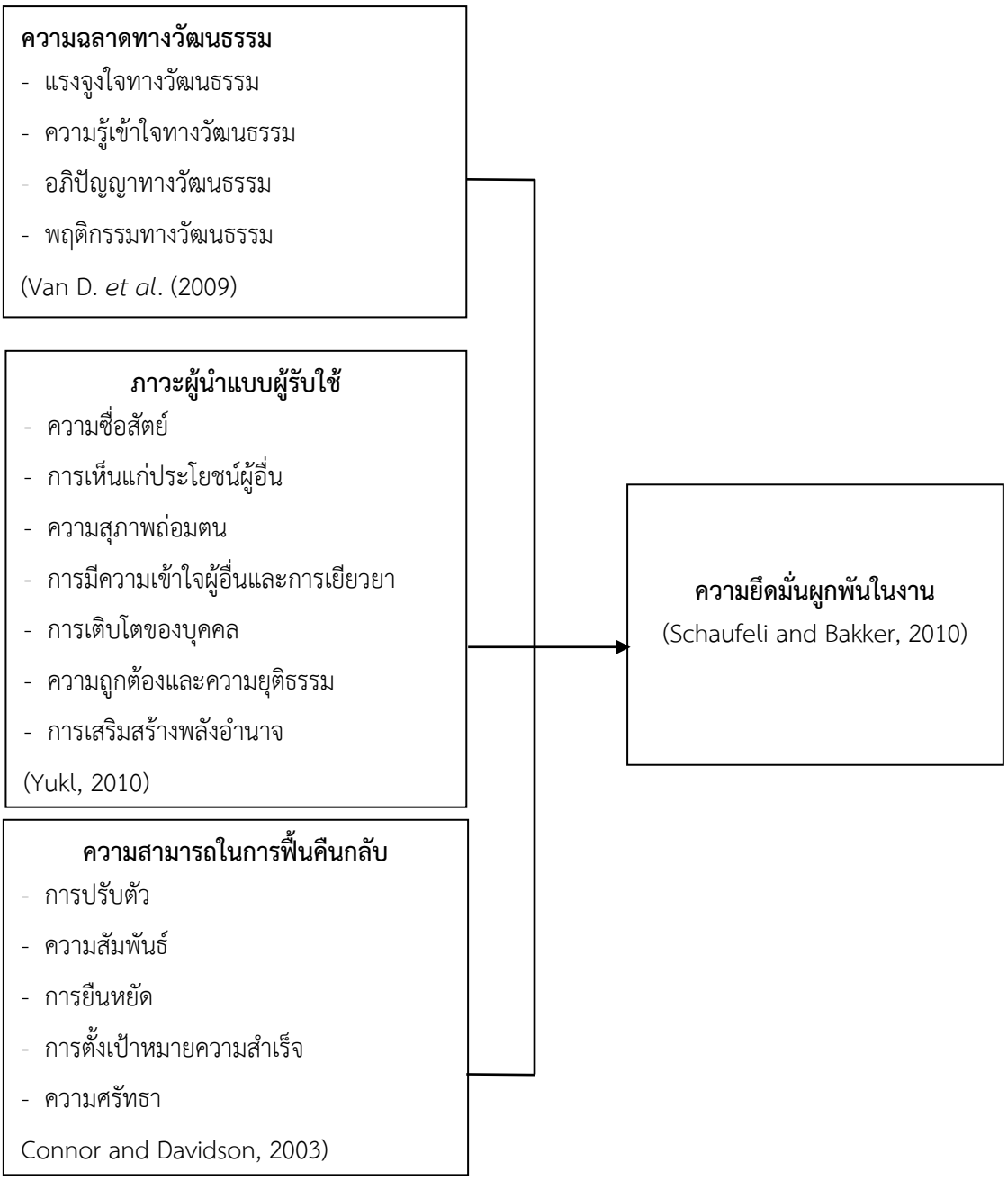
สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และความสามารถในการฟื้นคืนกลับสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ กับตัวแปรตาม คือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน รวมทั้งศึกษาพยากรณ์ร่วม ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้ ประชากรเป้าหมาย คือ ผู้บริหารระดับต้นของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เฉพาะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งหมดมีจำนวน 1,400 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2560)

การหากลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตามตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1979 อ้างใน อภิญญา หิรัญวงษ์, 2558) โดยค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เป็น 0.05 ดังนั้นจากจำนวนประชากรที่จะศึกษาจำนวน 1,400 คน เมื่อได้เปรียบเทียบจำนวนประชากรกับตารางสำเร็จรูปจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์สุ่มจากรหัสพนักงานตามรายชื่อของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด โดยการเรียงตามลำดับรหัสพนักงาน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน นำแบบสอบถามส่งให้ผู้บริหารระดับต้นตามรายชื่อที่สุ่มได้ จากนั้นติดตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 4 ฉบับ เป็นแบบสอบถามจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิจัย จำนวน 1 ฉบับ คือแบบสอบถามความสามารถในการฟื้นคืนกลับ สำหรับแบบสอบถามอีก 3 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม แบบสอบถามภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นแบบสอบถามที่นักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว จากการทดสอบเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง (Content Validity) หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) และการหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่า Corrected Item-Total Correlation โดยผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับต้นในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการเติมข้อความและตรวจรายการ (Checklist) ส่วนนี้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้เข้าใจงานวิจัยเพิ่มขึ้นเท่านั้น ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของธีระเดช เรืองบวรเกษ (2558) ซึ่งได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence Scale: CQS) ตามแนวคิดของ Ang *et al.* (2007) แบบสอบถามดังกล่าวพัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของความฉลาดทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นทฤษฎีเดียวกันกับของ Van Dyne *et al.* (2009) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวก ให้ผู้เลือกตอบตามความเป็นจริง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านอภิปัญญาทางวัฒนธรรม ด้านความรู้เข้าใจทางวัฒนธรรม ด้านแรงจูงใจทางวัฒนธรรม ด้านพฤติกรรมทางวัฒนธรรม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .919 มีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ระหว่าง .323-.838

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2559) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Yulk (2010) ประกอบด้วยข้อคำถาม 29 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวก ให้ผู้เลือกตอบตามความเป็นจริง ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น ด้านความสุภาพถ่อมตน ด้านการมีความเข้าใจผู้อื่นและการเยียวยา ด้านการเติบโตของบุคคล ด้านความยุติธรรมและความถูกต้อง ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .927 มีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ระหว่าง .349-.840

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Connor and Davidson (2003) ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวก ให้ผู้เลือกตอบตามความเป็นจริง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านการปรับตัว ด้านความสัมพันธ์ ด้านการยืนหยัด ด้านการตั้งเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความศรัทธา มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .907 มีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ระหว่าง .375-.745

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดของรัตติกรณ์ จงวิศาล(2559) ซึ่งแปลและพัฒนาจากแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2003) ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวก ให้ผู้เลือกตอบตามความเป็นจริง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .907 มีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ระหว่าง .324-.751

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 302 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาโท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

2. ผู้บริหารระดับต้นมีความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24

3. ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้โดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21

4. ระดับความสามารถในการฟื้นคืนกลับโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18

5. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ .555

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ .623

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ .672

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และความสามารถในการฟื้นคืนกลับสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และความสามารถในการฟื้นคืนกลับของผู้บริหารระดับต้น

ตัวแปร	ความฉลาดทางวัฒนธรรม	ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้	ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	1		
ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้	.595**	1	
ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ	.548**	.696**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และความสามารถในการฟื้นคืนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .723 และสามารถร่วมกันอธิบายหรือพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นได้ร้อยละ 52.3 (R^2 = .523)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ของตัวแปรที่ร่วมกันพยาการณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้น

(n=302)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p
ความฉลาดทางวัฒนธรรม	.190	.049	.200	3.904	.000
ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้	.235	.065	.217	3.637	.000
ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ	.512	.071	.411	7.177	.000
ค่าคงที่ (Constant)	.292				
R= .723 R^2 = .523 R^2_{adj} = .518 F = 108.778 Sig. = .000 p =.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และความสามารถในการฟื้นคืนกลับสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานได้ถึงร้อยละ 52.3 สามารถอภิปรายได้ดังนี้

พบว่าการมีความฉลาดทางวัฒนธรรมสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ อาจเนื่องมาจากที่องค์การมีค่านิยมที่ผลต่อผู้บริหารระดับต้นที่เติบโตกับวัฒนธรรมขององค์การ สะท้อนถึงบรรทัดฐานสังคมเกี่ยวกับการที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกัน เป็นแบบของพฤติกรรมของผู้นำ ที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรม มี แรงจูงใจทางวัฒนธรรม จะมุ่งมั่นทุ่มเทแรงกายแรงใจในเรียนรู้ในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังนั้นหากผู้บริหารระดับต้น มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงย่อมจะมีความสนใจและเททุ่มพลังกายพลังใจในการเรียนรู้ปรับตัว ใช้กลยุทธ์การคิดวิเคราะห์วางแผน ตระหนักรู้ ติดตามผลงาน มีเหตุผล มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการฝึกฝนตนเองให้สามารถทำงานและใช้ชีวิตในการเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Kowani (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ความฉลาดทางวัฒนธรรมกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ของคนอินเดียที่มีความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลพบว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับ Mohammad K. A. *et al.* (2012) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานที่มีบทบาทต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้นั้น อาจเนื่องจากการที่องค์การมีนโยบายเป้าหมายองค์การที่ชัดเจน ตรงกับค่านิยมหลักขององค์การที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์การ ความเป็นมืออาชีพ มีการริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ทำให้ผู้บริหารระดับต้นมีความรู้สึกทางบวกกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีความสนใจใส่ใจ ขยันขันแข็งกระตือรือร้น ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่หลักของตนเอง เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา นำค่านิยมมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ เกิดความรู้สึกปรารถนาที่คอยช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีความสุภาพอ่อนน้อม เป็นผู้นำที่มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ส่งเสริมสนับสนุนการเติบโตของผู้อื่น และมีความยุติธรรมในความถูกต้อง เปิดโอกาสการสร้างเสริมพลังให้กับบุคลอื่น มุ่งมั่นใส่ใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและเป้าหมายขององค์การร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องที่ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2559) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การและมักจะพบว่าภาวะผู้นำเป็นปัจจัยในส่วนที่สำคัญที่สุดในการกำหนดความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ Bro Arul Rayan *et al.* (2015) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลความเป็นภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้กับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานในรัฐรอมบลอน ของฟิลิปปินส์ พบว่า ผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ

และยังพบว่าความสามารถในการฟื้นคืนกลับที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้นั้น อาจเนื่องมาจาก การที่องค์การในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง มีสภาวะการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โลก การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทำให้องค์การได้มีการเตรียมพร้อมในสภาพแวดล้อมและสร้างบรรยากาศการทำงานให้สอดรับกับความเปลี่ยนที่เกิดขึ้น โดยเอื้ออำนวยต่อการทำงานในปัจจุบันของผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารระดับต้นมีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นประชุม พบปะแลกเปลี่ยนมุมมองในการปรับตัวในการทำงาน เพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ของการทำงานในยุคนี้ได้ นอกจากนี้ยังมีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการปฏิบัติงานให้มีความสมดุลกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

เกิดความสุขในการทำงาน ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อผกา แซ่โค้ว (2555) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของความเชื่อในศาสนา การมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการฟื้นคืนกลับต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลพบว่า การมองโลกในแง่ดี เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judith and Tertindi (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ความสามารถในการฟื้นคืนกลับและความน่าเชื่อถือขององค์การของพนักงานในเมืองมากูดีของประเทศไนจีเรีย ผลพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ($p<0.01$)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานได้ ดังนั้นองค์การควรสร้างแรงจูงใจ เกิดการกระตุ้นความสนใจและให้ความสำคัญของความฉลาดทางวัฒนธรรม โดยกำหนดเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของหัวข้อเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับผู้บริหาร กำหนดเป้าหมายในการฝึกฝนตนเองเพื่อเพิ่มทักษะความฉลาดทางวัฒนธรรม ควรมีการสอดแทรกความฉลาดทางวัฒนธรรมในการสอนงาน จากการมีพี่เลี้ยงคอยเป็นผู้สอนงานเพื่อมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสนใจมากขึ้น และองค์การควรจัดหลักสูตรอบรมหรือหาสื่อต่าง ๆ ให้ผู้บริหารสามารถเข้าไปเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น จากเว็ปไซต์ (Website) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning Program) โปรแกรมออนไลน์ (Online) แอปพลิเคชั่น (Application) สามารถใช้ผ่านมือถือ (Smartphone) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาหาความรู้ได้อย่างกว้างและเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายได้มากขึ้น จัดหลักสูตรอบรมที่มีผู้เชี่ยวชาญเป็นชาวต่างชาติเข้ามาร่วมทำกิจกรรม เพื่อให้ผู้บริหารระดับต้นเกิดความเข้าใจ รู้จักคิดหาวิธีการวางแผน และตระหนักรู้ถึงการปรับตัวโดยการใช้ความสามารถของตนเองในแก้ไขปัญหาร่วมกับบุคคลอื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้ ร่วมทั้งจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ สร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านภาษา วัฒนธรรมการทำงานและการใช้ชีวิตกับเพื่อนๆ ในต่างแดน หรือการได้ทำงานในสถานที่ทำงานจริง สำหรับการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมที่เน้นในด้านอภิปัญญาทางวัฒนธรรม และด้านความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม องค์การควรสร้างโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ได้ไปศึกษาวัฒนธรรมอย่างใกล้ชิด หากิจกรรมต่าง ๆ จัดหลักสูตรอบรมที่มีผู้เชี่ยวชาญเป็นชาวต่างชาติเข้ามาร่วมทำกิจกรรม เพื่อให้ผู้บริหารระดับต้นเกิดความเข้าใจ รู้จักคิดหาวิธีการวางแผน และตระหนักรู้ถึงการปรับตัวโดยการใช้ความสามารถของตนเองในแก้ไขปัญหาร่วมกับบุคคลอื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้ และสำหรับส่วนการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมที่เน้นในด้านพฤติกรรมการแสดงออกทางวัฒนธรรม องค์การควรจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ สร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านภาษา วัฒนธรรมการทำงานและการใช้ชีวิตกับเพื่อนๆในต่างแดน หรือการได้ทำงานในสถานที่ทำงานจริง

2. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานได้ องค์การอาจพิจารณาหรือใช้หลักเกณฑ์พิจารณาในการสรรหาคัดเลือกผู้บริหารระดับต้น โดยพิจารณาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ซึ่งเป็นลักษณะที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามพัฒนาตนเองให้ถึงขีดสุดโดยการให้การยกย่องผู้ตาม ให้ความสำคัญต่อสมาชิกภายในทีมก่อนตนเอง ยอมรับการตัดสินใจในการพัฒนาอย่างเปิดเผย พร้อมที่จะเรียนรู้จากทุกคน มอบอำนาจหน้าที่ขึ้นอยู่กับอิทธิพลภายในโดยกระบวนการให้การสนับสนุน การสร้างแรงบันดาลใจการจูงใจและการโน้มน้าวจิตใจ แต่งตั้งสมาชิกที่แสดงให้เห็นว่าสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ร่วมทั้งมีการจัดอบรมภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ในแต่ละองค์ประกอบ องค์การสามารถจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแบบการอภิปรายบรรยายกลุ่ม การทำกิจกรรมต่าง ๆ การจัดบทบาทแสดงสมมติของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจ การรับฟังผู้อื่น การเห็นคุณค่าผู้อื่น การเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือผู้อื่น และการแสดงออกถึงภาวะผู้นำที่มีส่วนร่วมกัน โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องพร้อมติดตามและประเมินผล

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานได้ องค์การควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริหารระดับต้นให้สามารถสร้างและพัฒนาความสามารถในการฟื้นคืนกลับอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น โดยการเพิ่มความสามารถในการฟื้นคืนกลับนั้นว่าเป็นหนึ่งในทักษะของผู้บริหารระดับต้นควรมี รวมถึงองค์การควรมีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เพื่อช่วยพัฒนาส่งเสริมทักษะความสามารถในการฟื้นคืนกลับของผู้บริหารระดับต้นอย่างต่อเนื่องให้มีระดับที่สูงขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและตนเองยิ่งขึ้นไป ร่วมทั้งจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถในการฟื้นคืนกลับ เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตในชีวิต รวมถึงมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษากระบวนการในการจัดการแก้ไขกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดการปรับตัวในสถานการณ์ที่เกิดความเครียดและความกดดันได้ดี เช่น มีกิจกรรมการสร้างความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน บุคคลในครอบครัว เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงความผูกพันอันดีที่จะสามารถช่วยเสริมสร้างพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการฟื้นคืนกลับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจอาจศึกษากับกลุ่มผู้บริหารระดับต้น หรือในผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ที่ให้บริการลูกค้าที่มีความแตกต่างหลากหลาย เช่น องค์การธุรกิจสายการบิน ธรุกิจอสังหาริมทรัพย์ ประกันชีวิต ธุรกิจรถยนต์ อุตสาหกรรมโรงงาน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและเพื่อขยายขอบเขตในการศึกษาให้แพร่หลายมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่คาคว่าจะส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน เช่น ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee Engaement) ค่านิยมในการทำงาน (Work Value) ความเหมาะสมของบุคคลในหน้าที่งาน (Personal Job Fit) ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital or PsyCap) เป็นต้น

References

Ang, S. *et al.* (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.

Aphisit sitthi rak . (2011) . botkhwām wichākān rūang nā rū kieokap RQ (Online) . www . office . bangkok . go . th / doh / daptd / article / Drug - pdf , siphok Makarākhom 2559.

Bakker, A. B. and E. Demeroutl. (2008). "Towards a model of work engagement." **Career Development International** 13 (2): 209-223.

Bro. Arul Rayan, *et al*. (2015). "Influence of Servant Leadership among Government Employees in the Province of Romblon, Philippines." **International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)** 2 (12): 73-81.

Chong wisan, R. (2016) . phāwa phū nam thritsadī kānwichai læ næothāng sū kānphatthanā . PhimkhrangthI3.KrungThepMahaNakhoṇ:samnakphimhængChulalongkoṇmahawitthayālai .

_____ .læ khana (2017) . kānphatthanā bæp thotsoṇp phūa chai naikānkhatluākbukkhalākoṇ . sākhā chittawitthayā ʻutsāhakam læ ʻongkān phāk wichāchittawitthayā khana sangkhommasāt , mahāwitthayālai kasetsāt .

Chuicharœn, A. (2013) . khletlap kānphatthanā khwām chalāt dān watthanatham (Online) . www . spg - asia . com September Newsletter by AcComm and Image International . pdf , yīsipsī Kanyāyon 2560.

Connor, K. M. and J. R. Davidson. (2003). "Development of a new resilience scale." **The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). Depress Anxiety,** 18 (2): 76-82.

Covey, S. R. (2004). **The 8th Habit, From Effectiveness to Greatness.** New York: Free Press.

Greeleaf, R. K. (1970). **The servant as leader** (Online). www.greenleaf.org/ what-is- servant-leadership, February 28, 2017.

Grotberg, H. E. (1995). **A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit.** The Hague, Netherlands: Bernard Van Lee Foundation.

Hanhiran, S. (2014) . kān prap tūa konlayut rap AEC (Online) . www . thai - aec . com / 881, yīsipkāo Mīnākhom 2559.

Hiranwong, A. (2015) . ʻēkkasān prakoṇp kānsoṇn raiwichā sathiti prayuk thāng chittawitthayā . sākhā chittawitthayā ʻutsāhakam læ ʻongkān phāk wichā chittawitthayākhana sangkhommasāt , mahā wi yā lai kasetsāt .

Judith and Tertindi. (2014). “Resilience and Organizational Trust as Correlates of Work Engagement among Health Workers in Makurdi Metropolis.” **European Journal of Business and Management** 6 (39): 86-93.

Kodwani, A. D. (2011).**Cultural Intelligence and Engagement AmongstIndia's IT Professionals** (Online). www.search.proquest.com/docview/897841962?accountid=48250_ February 16, 2017.

Krom sukkhaphap chit . (2009) . plīan rai kān pen dī . Krung Thēp Mahā Nakhoṇ : dī na du .

_____ .hā ruāng nā ru kīeokap RQ . Krung Thēp Mahā Nakhoṇ:samnakphatthanāsukkhaphāp čhit krom sukkhaphāp čhit .

Mohammad, K. A. *et al*. (2012). “Explaining the Relationship between Cultural Intelligence and Job Performance with the Mediating Role of Job Engagement (Case Study: Zahedan Telecommunication Company).” **Journal Afghanistan Quarterly.** 11 (3): 235-252.

Ruangbowonket ,T. (2015) . ʻitthiphon khoṇng bukkhalikkaphāp hā ongprakop læ khwām chalāt thāng watthanatham thī mī toṇ kān prap tua rawāng watthanatham khoṇng phanakngān rongphayāban ʻekkachon hæng nưng nai Krung ThēpMahā Nakhoṇ . parinyā niphon witthayāsāt mahābandit sākhā čhittawitthayā ʻutsāhakam læ ʻongkān , mahāwitthayālai kasetsāt .

Sækhoo, C. (2012) . ʻitthiphon khoṇng khwām chua nai sātsanā kān moṇng lōk nai ngæ dī læ kān fun khun daitoṇ khwām phuk čhai man nai ngān : botbāt kān song phān khoṇng khwām suknaikānthamngān.sākhačhittawitthayāprayuk,khanačhittawitthayāČhulālongkoṇmah āwitthayālai .

Saks, A. M. (2006). “Antecedents and consequences of employee engagement.” **Journal of Managerial Psychology** 21 (7): 600-619.

Schaufeli, W. B. and A. B. Bakker. (2010). “Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept”. In A. B. Bakker, and M. P. Leiter. (eds.). **Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research.** East Sussex: Psychology Press, 10-24

Thanadisuwan, T. (2019) . Industry Perspectives Krungsri Research (Online) . www . krungsri . com / bank / getmedia / . . . 7779... / THIP % čhet % Banking 4.0 % TH . aspx , siphok Kumphāphan 2559.

Van Dyne, L., S. Ang, and D. Livermoer. (2009). **Cultural intelligence: A Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World.** Ledership across differences: Cases and perspective. San Francisco.

Williams, R. and J. Drury. (2009). "Psychosocial resilience and its influence on managing mass emergencies and disasters." **Psychiatry** 8 (8): 293-296.

Yukl, G. (2006). **Leadership in Organizations.** 6th ed. New Jersey: Pearson Education.

Yukl, G. (2010). **Leadership in Organizations** (Online). www.corenet.org.pk/js/Gary-Yukl-Leadership-in-Organizations.pdf, November 19, 2016.