

การบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรัฐที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

นางสาวลลิกษา โปธาสินธุ์

นางสาวเวทยา ใฝ่ใจดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การที่องค์กรจะสามารถบรรลุภารกิจหลักและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีความเหมาะสมกับงาน (Soisud, 2021) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการเร่งสร้างคนเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของสังคมโลกที่มีความหลากหลาย โดยต้องให้โอกาสในการพัฒนาอย่างเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ (Ardakani et al., 2015) เมื่อบุคลากรจากหลากหลายพื้นฐานมาทำงานร่วมกัน ย่อมเกิดความหลากหลาย (diversity) ในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งอาจมีทั้งแนวทางที่ตรงกันข้ามและสอดคล้องกัน ดังนั้น การบริหารจัดการความหลากหลาย (diversity management) ของบุคลากรในองค์กรจึงกลายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งหมายถึงสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินงานภายใต้การอุปถัมภ์และกรอบการกำกับดูแลที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ (พัฒนาพงศ์ สมุทลา, 2556) ทั้งนี้มหาวิทยาลัยถือเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่งในสังคมยุคปัจจุบัน โดยมีความรับผิดชอบสำคัญไม่เพียงแต่ในการเผยแพร่ความรู้เท่านั้น แต่ยังส่งเสริมความก้าวหน้าทางการศึกษา บทบาทนี้ขยายไปไกลกว่าการสอนแบบดั้งเดิม เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับมากขึ้นในฐานะตัวแทนแห่งความรู้ อำนวยความสะดวกในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับผู้คนในสังคม (Kangas & Aarvevaara, 2020)

มหาวิทยาลัยเป็นตัวแทนของสภาพแวดล้อมที่มีหลายแง่มุม เนื่องจากมีพนักงานมีภูมิหลังหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ เพศ และระดับการศึกษา อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายภายในบุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้น ถูกกำหนดโดยปัจจัยที่เชื่อมโยงกันหลายประการ อาทิ นโยบายของสถาบัน การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และการนำนโยบายที่ส่งเสริมความหลากหลาย มาใช้ได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้าง อย่างไรก็ตาม พนักงานจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ที่ระบุว่าตนเองเป็น LGBTQIA+ และผู้ที่เป็นชนกลุ่มน้อย รายงานว่ามีทางเลือกปฏิบัติ ซึ่งส่งผลเสียต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง (Pentaris et al., 2024) ในอีกแง่มุม ความหลากหลายสามารถส่งผลดีต่อมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากความหลากหลายช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ทางการศึกษาอย่างเห็นได้ชัดด้วยการปลูกฝังสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์มากขึ้น (Azram et

al., 2024) นอกจากนี้ การมีบุคลากรที่มีความหลากหลายสามารถส่งผลดีต่อมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้มีส่วนสนับสนุนสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้วยการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ และความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จและการรวมกันเป็นหนึ่งภายในสถาบันการศึกษา (Downs and Eagar, 2024) นอกจากนี้ ความหลากหลายไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเท่านั้น แต่ยังช่วยปลูกฝังความเห็นอกเห็นใจและความเคารพในหมู่บุคลากรมหาวิทยาลัยอีกด้วย จึงช่วยส่งเสริมสายสัมพันธ์ในชุมชนได้เป็นอย่างดี (Haleem and Rahman, 2022) นอกจากนี้ บุคลากรทางวิชาการที่มีความหลากหลายยังมีแนวโน้มที่จะดึงดูดนักศึกษาได้มากขึ้น อันส่งผลให้ประสบการณ์ทางการศึกษามีคุณค่ามากขึ้น และส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีการแข่งขันกันมากขึ้นในที่สุด (Balcova et al., 2023) ดังนั้น การมีบุคลากรที่มีความหลากหลายภายในมหาวิทยาลัยจึงก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีมากมาย เช่น สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีขึ้น มุมมองที่หลากหลายความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น นวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น การเชื่อมโยงชุมชนที่แข็งแกร่งขึ้น การเตรียมความพร้อมที่ดีขึ้นสำหรับความท้าทายในโลกแห่งความเป็นจริง และความสามารถที่เพิ่มขึ้นในการดึงดูดนักศึกษาเพิ่มเติม ข้อดีเหล่านี้ส่งผลให้ประสบการณ์การศึกษาครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และส่งผลอย่างมากต่อศักยภาพของสถาบันในการแข่งขันกับคู่แข่ง

อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ ด้านภูมิหลัง การศึกษา ด้านศาสนา ด้านประสบการณ์ทำงาน ด้านทัศนคติต่อการทำงาน สามารถส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่อองค์กรได้เช่นกัน โดยเฉพาะความแตกต่างในทัศนคติและวิธีการทำงานอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและความขัดแย้งภายในองค์กรได้โดยง่าย ซึ่งจะส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ในที่ทำงานจนถึงประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากความหลากหลายของบุคลากรจะได้รับการปลูกฝังฐานความคิดจนถึงแบบแผนการกระทำที่แตกต่างกัน (Duchscher and Cowin, 2004) อีกทั้งความหลากหลายยังสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านอื่น เช่น ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (Stanley, 2010) นอกจากนี้ความหลากหลายภายในองค์กรจะนำไปสู่อุปสรรคในการสื่อสาร ค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกัน และความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งขัดขวางการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรอย่างมาก (Krause and Park, 2023) รวมถึงสามารถทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติในที่ทำงานได้ ซึ่งมักส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานที่มีความแตกต่าง หรือมีความเป็นอื่น (De Meulenaere et al., 2022)

ความหลากหลายของบุคลากรในมหาวิทยาลัยจึงถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรและส่งผลต่อความสามารถแข่งขันเป็นอย่างมาก หากบุคลากรมีวิถีคิดหรือการสื่อสารที่แตกต่างกันมาก อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือขัดแย้งกันได้ ซึ่งอาจทำให้การตัดสินใจล่าช้าลงและทำให้มหาวิทยาลัยทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ยากขึ้น กล่าวคือ ความหลากหลายของบุคลากรมหาวิทยาลัยนำเสนอทั้งโอกาสและความท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร แม้ว่าความหลากหลายสามารถปรับปรุงนวัตกรรมและส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างมากขึ้น แต่ก็สามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดและความขัดแย้งที่เป็น

อุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจได้ (Gharti and Modi, 2024) ดังนั้น การจัดการความหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมหาวิทยาลัย เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคลากรในด้านภูมิหลัง รูปแบบการสื่อสาร และลักษณะส่วนบุคคลอาจสร้างอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันได้ (Olabiyi, 2023) โดยหากมหาวิทยาลัยไม่สามารถทำงานได้ดีภายในองค์กรเนื่องจากปัญหาความหลากหลาย มหาวิทยาลัยอาจล้าหลังมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีความเหนียวแน่นมากกว่า (Wadhwa, 2023) ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องใช้กลยุทธ์องค์กรร่วมที่ส่งเสริมการรวมกันเป็นหนึ่งใน และลดความหลากหลายที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด (Samuel et al., 2024)

จากที่กล่าวทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้มหาวิทยาลัยเข้าใจถึงสถานการณ์ปัจจุบันในองค์กร และระบุถึงโอกาส รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยทำให้มหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนานโยบายหรือแนวทางการจัดการความหลากหลายที่ยั่งยืน