

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาของการวิจัย

ประเด็นกำลังคนในศตวรรษที่ 21 ยังคงเป็นเรื่องท้าทายให้ทุกภาคส่วนของประเทศต้องเตรียมความพร้อมและพัฒนาให้เท่าทันพลวัตโลก ด้วยเหตุที่โครงสร้างแรงงานมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวและเลื่อนไหลอยู่ตลอดเวลา ดังที่รายงานขององค์การสหประชาชาติเรื่องการย้ายถิ่นระหว่างประเทศในปี ค.ศ. 2013 ที่คาดการณ์แนวโน้มการย้ายถิ่นของแรงงานมีฝีมือโดยเฉพาะในทวีปเอเชียว่าจะมีเพิ่มมากขึ้นในระยะยาว ซึ่งสัดส่วนการย้ายถิ่นข้ามชาติจะเพิ่มจากร้อยละ 28.5 ของโลกในปี 2000 เป็นร้อยละ 30.6 ในปี ค.ศ.2031 ด้วยเหตุจากปัจจัยดึงดูดแรงงานมีฝีมือข้ามชาติที่ตั้งอยู่บนฐานคิดเรื่องทุนมนุษย์ อุปสงค์ของตลาดแรงงาน การสร้างแรงจูงใจทางธุรกิจ แนวคิดเรื่องการดึงดูดนักศึกษาต่างชาติ (อ้างใน สักกรินทร์ นิยมศิลป์, 2559) เหล่านี้ มีความผันแปรไปตามนโยบายและบริบททางด้านแรงงานในแต่ละประเทศซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวของตลาดแรงงาน วิธีการปฏิบัติงาน กระบวนทัศน์ (Paradigm) การทำงานที่เปลี่ยนไปตามกลางบริบทสถานการณ์แรงงานใหม่ และในขณะเดียวกัน ในส่วนขององค์กรและภาคส่วนธุรกิจที่ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญในการใช้แรงงานก็ล้วนมีความต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะความสามารถที่สูงขึ้น ภายใต้การให้ความสำคัญในการสร้างความหลากหลายด้านกำลังคนที่ยู่ประกอบการตระหนักในธุรกิจโลกาภิวัตน์ อันมีความจำเป็นต้องอาศัยการเคลื่อนย้ายกำลังคนไปทั่วโลก มีความต้องการในเรื่องการสร้างความรู้เข้าใจอย่างลึกซึ้งและถ่องแท้กับพนักงานที่มาจากหลายประเทศ หลายเชื้อชาติ วัฒนธรรม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยอาศัยพื้นฐานความหลากหลายของบุคลากรที่สามารถทำให้บริษัทขยายงานได้อย่างกว้างขวางและสร้างสรรค์ (N. Sumathi et al., 2018)

ในส่วนของประเทศไทยนั้นก็เผชิญกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเหตุปัจจัยที่เป็นแรงกดดันจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่มุ่งการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน รวมถึงการเชื่อมโยงธุรกิจเข้ากับเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้มีการพัฒนาศักยภาพของเอกชนและแรงงานไทยให้ตอบสนองความต้องการและมีขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดอาเซียน (ภาสกร เรืองวานิช, วันชัย ปานจันทร์, ปรีชญา ชูมนาเหล็ก, 2556) ที่ทำให้แรงงานในประเทศไทยต้องมีการปรับตัวตั้งรับในเรื่องแรงงานด้วยทักษะความสามารถต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีวิจารณญาณ คิดแก้ไขปัญหา มีการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสื่อสารสนเทศ ทักษะด้านชีวิตและอาชีพที่ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับตัว การริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ มีความเป็นตัวของตัวเองและทักษะที่สำคัญสำหรับ

การปฏิบัติงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกคือทักษะสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม (วิจารณ์ พานิช, 2556) นั้นแสดงให้เห็นว่าในอนาคตแรงงานไทยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบริษัทองค์กรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตลาดโลกย่อมต้องร่วมงานกับทีมงาน ฝ่ายงานต่างๆ ที่มาจากชาติและวัฒนธรรมอันหลากหลาย ทำให้เกิดสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาคือการสื่อสารระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมและมีภูมิหลังทางเชื้อชาติที่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีความต้องการสมรรถนะระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural competence) มีการเตรียมทุนมนุษย์ (Human capital) สำหรับเศรษฐกิจโลก โดยระบุว่าความสำเร็จของธุรกิจจะวัดได้จากความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Okoro & Washington, 2012) โดยทักษะสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม (Social and cross-cultural skills) จะเป็นการเปิดโลกทัศน์และการปลูกจิตสำนึกให้มองเห็นการยอมรับในข้อแตกต่าง สามารถรับรู้ในคุณค่าของความแตกต่างนั้นๆ ซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าข้อแตกต่างเชิงสังคมและวัฒนธรรมจะสามารถนำมาสร้างสรรค์เป็นแนวคิดใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นได้โดยการค้นคว้านวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ดี ปัจจัยและสถานการณ์ที่กล่าวมาในข้างต้น ยังผลให้ภาคส่วนหลักที่มีความสำคัญในการผลิตกำลังคนตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัยที่มีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) คอยกำกับควบคุมนั้น ได้ออกมาระเบียบยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นแนวทางสำหรับ การปฏิบัติคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะด้านการประกอบอาชีพของบัณฑิต เน้นการเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีมาตรฐานในระดับสากล ให้พร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว รวมถึงการทำงานข้ามวัฒนธรรมที่ต้องอาศัยหลักของการอยู่ร่วมกันในสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง (ภาสกร เรืองวานิช, วันชัย ปานจันทร์, ปรัชญา ชูมนาเหล็ก, 2556) หน่วยงานในสถาบันการศึกษาไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในและหลักสูตรต่างๆ ล้วนมีความตระหนักในนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และส่งผ่านออกมาในรูปแบบของการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่ต้องพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสู่การเป็นแรงงานที่มีคุณสมบัติอันสอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ และสิ่งหนึ่งที่ในเกือบทุกหลักสูตร ทุกสาขาได้ทำการสนับสนุนให้เกิดเป็นความสามารถของบัณฑิตในระดับสูงคือ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพซึ่งเน้นให้นักศึกษาที่กำลังจะก้าวสู่การเป็นแรงงานได้ฝึกฝนทักษะในเชิงวิชาการ ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะสังคมและการทำงานแบบทีมงาน ทักษะการสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์โดยต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในและนอกสำนักงาน เกิดเป็นประสบการณ์ตรง นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยต่างๆ ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนให้บัณฑิตนักศึกษาสามารถฝึกงานในต่างประเทศได้เพื่อเป็นการเปิดมุมมองในการปฏิบัติงานสู่การพัฒนามาตรฐานทางวิชาชีพที่สูงขึ้น (พรพรหม แม้นนทรรัตน์, 2015) ในส่วนของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ นั้น ได้ตระหนักในความสำเร็จในเรื่องดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง จึงมีโครงการที่สร้าง

อรรถประโยชน์ในเชิงส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมได้แก่ โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านการโรงแรม ณ Budapest Business School ประเทศฮังการี ซึ่งเป็นโครงการที่มีความต่อเนื่อง นับสิบปีมีการทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะด้าน วิชาชีพการโรงแรม พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาและเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มี มุมมองที่กว้างขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาศาสาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตร ภาษาอังกฤษธุรกิจและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ โดยมีระยะเวลาในการ แลกเปลี่ยน 3 เดือน ความน่าสนใจอย่างหนึ่งที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นคือ การที่นักศึกษามีโอกาสร่วม โครงการแลกเปลี่ยนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ต่างประเทศ นอกจากจะพัฒนาความสามารถใน ด้านภาษา การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังเกิดการพัฒนาขึ้นทางวิชาการ การ บริหารจัดการและที่สำคัญคือการได้มาซึ่งความรู้ภายใน (Tacit knowledge) ที่ซึมซับจากการสัมผัส การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ผ่านการดำรงชีวิต การปรับตัวภายใต้สิ่งแวดล้อมพหุวัฒนธรรมแล้วสิ่ง สมเป็นทักษะความรู้ที่ฝังพันึก (Embed) อยู่ในตัว อันจะเกิดเป็นประโยชน์ต่อปัจเจกและองค์กรใน การประกอบวิชาชีพจริงในอนาคต แนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับ การแสวงหาลักษณะ องค์ประกอบของทักษะการเรียนรู้และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่สามารถ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง การวัดความสามารถหรือพิจารณาสมรรถนะในการเรียนรู้ข้าม วัฒนธรรมของกำลังคนที่ผ่านมาผ่านการสัมผัสบรรยากาศการทำงานแบบพหุวัฒนธรรม หรือแม้แต่การปรับ ใช้ข้อมูลข้างต้นให้เป็นปัจจัยป้อนกลับ (Feedback) ในการส่งเสริมโปรแกรมการเตรียมความพร้อม สำหรับนักศึกษาที่จะแลกเปลี่ยนฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ ให้เกิดกระบวนการที่เป็นไป ตามตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการพัฒนาทักษะต่างๆ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะทักษะสังคมและการ เรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ที่จำเป็นอย่างยิ่งยวดสำหรับการทำงานในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะและวิธีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาวิชาชีพโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
ศึกษาทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมตามทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานใน ศตวรรษที่ 21 ในบริบทพหุวัฒนธรรม นวัตกรรมที่เกิดจากความแตกต่างทาง วัฒนธรรมโดยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ต่างประเทศ

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

นักศึกษาและ/หรือบัณฑิตที่เข้าร่วมและผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศอังกฤษ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 มีการเผยแพร่เป็นลักษณะของงานวิชาการหรือบทความในวารสารที่มีความน่าเชื่อถือ

1.4.2 เกิดการสนับสนุนนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตัวกำลังคน

1.4.3 เกิดแนวทางการส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาชีพในแง่ของประสิทธิภาพของกำลังคนหรือแรงงานในวิถีใหม่

