

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อการรองรับตลาดแรงงานศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยจากข้อมูลที่เก็บจากการสัมภาษณ์เชิงเล่าเรื่องและการวางกรอบการเล่าเรื่องตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1 วิธีการหรือแนวทางเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม
 - 4.2 แนวทางพัฒนาในการพัฒนาระดับปัจเจก
 - 4.3 แนวทางการพัฒนาองค์กร
 - 4.4 แนวทางการพัฒนาวิชาชีพ
- ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 วิธีการหรือแนวทางเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม

จากการวิเคราะห์แก่นสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงเล่าเรื่องและการวางกรอบการเล่าเรื่อง ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าถึงแนวทางการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเมื่อเดินทางไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่โรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศฮังการี ในหัวข้อต่างๆ ต่อไปนี้

4.1.1 สร้างการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

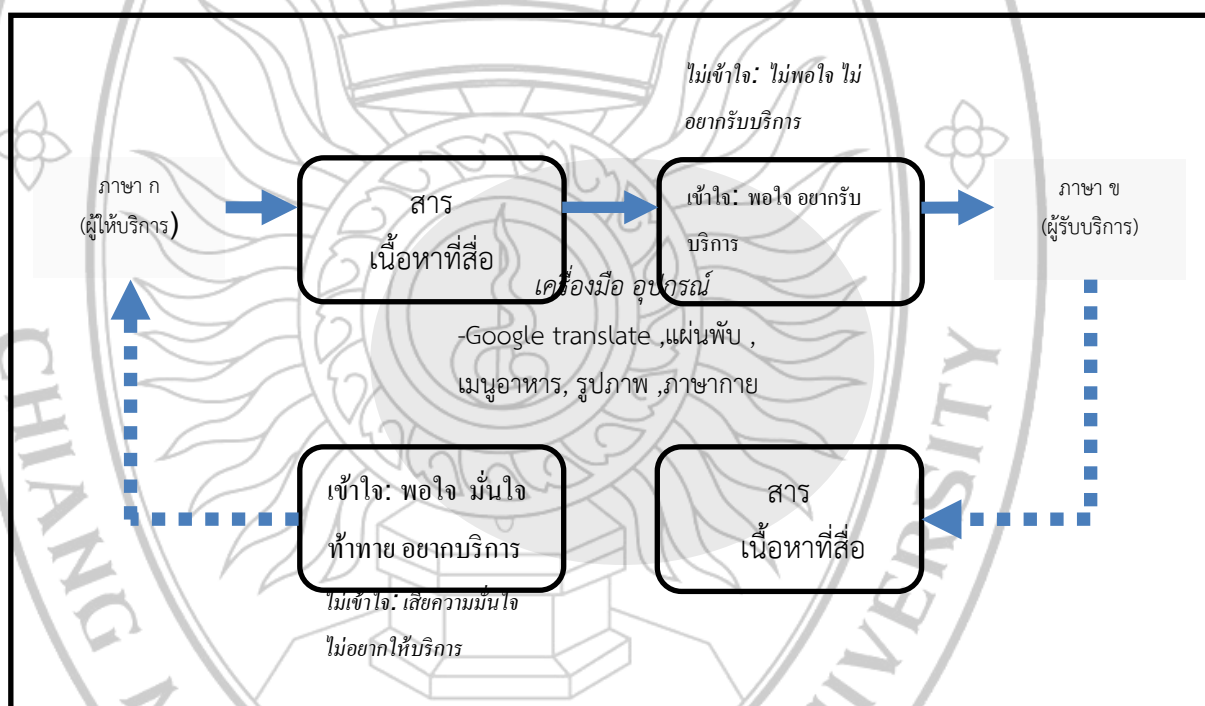
ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในประเทศฮังการีนั้น ผู้ให้ข้อมูลใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม แต่เนื่องจากภาษาทางการของประเทศฮังการีคือภาษาฮังการี ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้ข้อมูลจึงแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการใช้ภาษากาย (Body language) ใช้การวาดภาพและใช้โปรแกรม Google translate ช่วยในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลและสามารถสื่อความหมายกับคู่สนทนาได้

“เพื่อนร่วมงานบางคนพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ค่ะ หนูเลยต้องใช้ภาษามือหรือบางทีก็ต้องวาดรูปเอาค่ะ” (คุณเอส, สัมภาษณ์)

“แขกที่มาพักที่โรงแรมมาจากหลายชาติมาก มีตั้งแต่เยอรมนี โปรตุเกส บางทีมาจากอเมริกาใต้ก็มี อย่่าง เวเนซุเอล่า...บางคนก็พูดภาษาอังกฤษได้แต่สำเนียงจะไม่ค่อยคุ้นหู บางคนก็พูดไม่ได้ เราก็ต้องอาศัย Google translate ช่วย” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

“ภาษาอังกฤษจากแขกที่สำเนียงไม่เหมือนกัน ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดาให้เข้าใจ บางครั้งใช้เวลานานกว่า 1 นาที ลูกค้าก็จะเริ่มซักสีหน้าละ เราต้องพยายามพูดหลายๆ ครั้งเพื่อให้เขาเข้าใจ บางทีก็ต้องให้เพื่อนมาช่วยฟัง แล้วขอโทษลูกค้าในตอนท้าย” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

“...ปัญหาในการสื่อสารคือสื่อสารให้เข้าใจง่าย ตอนแรกเรายังไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษในต่างประเทศเท่าที่ควร...แก้ไขปัญหาด้วยการใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น แผ่นพับ ป้าย หรือเมนูอาหาร บางครั้งจะเปิดรูปภาพในโทรศัพท์ให้ดู ถ้าลูกค้าบางคนมีรายละเอียดในการสั่งอาหาร เช่น ถามเกี่ยวกับส่วนประกอบของอาหาร แล้วเราไม่มีเวลาวิ่งไปถามแผนกอื่น เราก็จะเปิดรูปในโทรศัพท์เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ” (คุณฝน, เขียนเล่าเรื่อง)



ภาพที่ 4.1 แสดงกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ให้ข้อมูลที่ เกิดขึ้นระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพภายใต้บริบทของการใช้ภาษาอังกฤษและ ภาษาต่างประเทศภาษาอื่นในการสื่อสาร ซึ่งเมื่อเกิดอุปสรรคในการสื่อสารอาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจ ในสารที่ต้องการสื่อและอาจเกิดความไม่พอใจต่อกันได้ ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้บริการต้องอาศัย ภาษากาย เทคโนโลยีและอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นทีพอใจของผู้รับบริการ

4.1.2 สร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรม ผู้ให้ข้อมูลได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage) ในตำแหน่งพนักงานบริการ ดังนั้น จึงมีหน้าที่หลักในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรม และบางครั้งต้องมีหน้าที่ในการจัดการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่พอใจในการบริการของโรงแรม ในการจัดการกับปัญหาดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลต้องอาศัยความอดทน ใจเย็นและความมั่นคงทางอารมณ์ เพื่ออธิบายและชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับทราบและเกิดความพึงพอใจ แต่หากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เป็นปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลจะแจ้งให้พี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบต่อไป นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางคนมีปัญหากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่มาจากต่างวัฒนธรรม เช่น ปัญหาการละเมิดความเป็นส่วนตัวและปัญหาการกระทบกระทั่งในที่ทำงาน ผู้ให้ข้อมูลเลือกใช้ความอดทนอดกลั้น การจัดการอารมณ์และควบคุมอารมณ์เองก่อนที่จะเข้าไปพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความเข้าใจและความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกันต่อไป ซึ่งในการพูดคุยทำความเข้าใจนี้จำเป็นต้องใช้วาทศิลป์ในการพูด ไม่ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกถึงความขัดแย้งและการปะทะกันเกิดขึ้น

“แขกที่มาพักบางคนลงมาทานอาหารเข้าตอนใกล้เวลาที่ห้องอาหารจะปิด แล้วมาขอไข่ต้มซึ่งหมดไปแล้ว เลยไปปรึกษาหัวหน้างาน หัวหน้าก็บอกไม่ได้ ไม่ทำให้เราเป็นคนกลางก็ไม่ต้องทำอะไร ก็เลยต้องไปขอให้พ่อครัวช่วยทำให้ พอได้แล้วเอาไปให้แขก แขกบอกไม่เอาละ อ้าว เราก็ต้องเก็บคืนไป” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

“กำลังยกถาดอาหารเข้ามา อยู่ๆ มีผ้าเช็ดมือลอยมาพาดหน้า มองไปเจอ เพื่อนร่วมงานชาว... เราประหลาดมาก แต่ก็คิดว่าถ้าพุ่งตัวไปมีเรื่องกันตอนนั้นเรื่องใหญ่แน่ๆ เลยกลับไปปรึกษาเพื่อนว่าจะเอาอย่างไรดี ในที่สุด ก็ตัดสินใจไปคุยกับเขาตรงๆ ว่าทำอย่างนี้ทำไม เขาบอกว่าที่ในห้องมันแคบและเป็นมุมอับเขาไม่เห็นเราเดินเข้ามา ก็เลยคิดว่า อ้อ เขาไม่ได้ตั้งใจหรอก ซึ่งจริงๆ ในใจก็ไม่ค่อยเชื่อ แต่ไม่ยอมมีเรื่อง” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

“มีเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติคนหนึ่งอายุเยอะละ เขาไม่ค่อยทำอะไรเลย แล้วชอบเกี้ยวให้เราทำงาน แล้วมีเขม่นๆ เราอีกต่างหาก แต่เราก็อ่านะ มีอะไรเราก็มเข้าไปช่วยเขา เพราะเห็นว่าเขาก็อายุมากละ หลังๆ มาเขาก็พูดจาดีกับเราขึ้นมา มีอะไรก็มาบอกเรา” (คุณไนซ์, สัมภาษณ์)

“เนื่องจากภาษาอังกฤษของเรามีสำเนียงแบบไทยๆ บางครั้งลูกค้าที่อายุน้อยกว่า (เป็นวัยรุ่น) ชอบแกล้งทำเป็นไม่รู้เรื่องในสิ่งที่เราพูด...ทั้งที่เราพูดประโยคเดียวกับลูกค้าคนอื่นๆ แต่คนอื่นเขาเข้าใจและสามารถสื่อสารกันได้ รู้สึกโกรธนะ แต่ก็บอกไปว่า Sorry fo my poor pronunciation พอพูดไปแล้วเขาก็ฟังเข้าใจขึ้นมาเลย เราก้เลยใจเย็นลงแล้วให้บริการตามปรกติ” (คุณไนซ์, สัมภาษณ์)

4.1.3 สร้างความตระหนักว่า พฤติกรรมการแสดงออกเป็นผลจากวัฒนธรรม

ในส่วนของการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มาจากต่างวัฒนธรรมนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมในการสื่อสารและการทำงานที่แตกต่างกับวัฒนธรรมของไทย กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ทุกคนในหน่วยงานรวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการจะพูดคุยกันเพื่อจัดการกับปัญหาดังกล่าวให้เสร็จลุล่วง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักเหตุผล “ถูกคือถูก ผิดคือผิด” และกล้าที่จะยอมรับผิด และขอโทษ นอกจากนี้ การให้เงินตอบแทนการบริการ (Tip) ของลูกค้าชาวต่างชาติถือว่าเป็นธรรมเนียมที่ทำกันเป็นปรกตินิสัยในประเทศแถบยุโรป ดังนั้น ลูกค้าที่มาใช้บริการจึงมีเงินตอบแทนดังกล่าวให้กับพนักงานบริการทุกครั้ง แตกต่างจากลูกค้าชาวไทยบางคนที่มี “คิดเล็กคิดน้อย” ในการให้เงินตอบแทนแก่พนักงานบริการ หรือการที่ลูกค้าชนชาติเอเชียชาติหนึ่งที่สั่งน้ำมูกบนโต๊ะอาหาร รวมถึง การจูบ (Kissing) ของคู่รักในที่สาธารณะที่คนยังการถือว่าเป็นเรื่องปรกติ แต่สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่มาจกวัฒนธรรมไทยแล้ว พฤติกรรมดังกล่าว เป็นเรื่องที่ไม่ควรทำในที่สาธารณะ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสามารถยอมรับพฤติกรรมดังกล่าวได้ เนื่องจากตระหนักว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นวัฒนธรรมที่คนในประเทศนี้ทำกันเป็นปรกตินิสัย ไม่ใช่เรื่องน่าอายแต่ประการใด

“ที่นั่นคืออยู่อย่าง คือ มีอะไรก็พูดกันตรงๆ เลย จบที่หน้างานเลย ไม่มีมาคุยกันลับหลัง...ก่อนเข้างานก็มีการประชุม brief งานกันก่อน เสร็จงานแล้วก็มาประชุมกันอีก รอบหนึ่งว่าวันนี้เจอปัญหาอะไรบ้าง เราจะแก้ไขกันยังไง” (คุณเอส, สัมภาษณ์)

“ลูกค้านี่นะ ถ้าเขาผิดเขาก็ยอมรับนะ แล้วเขาขอโทษเราด้วย คือเรานิ่งเลย ไม่เคยเจอ”

(คุณฝน, สัมภาษณ์)

“เดินเข้าไปในร้านกาแฟครั้งแรก ตกใจมากเห็นเขาจูบกันอยู่กลางร้าน อายแทน แต่พออยู่ๆ ไปเห็นประจำจนชินว่า เขาก็ทำกันอย่างนี้แหละ” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

4.1.4 สร้างความเข้าใจในอคติที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า ก่อนเดินทางไปถึงประเทศฮังการีนั้น คิดว่าตนจะได้ร่วมงานและใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานจากประเทศในยุโรปเท่านั้น แต่เมื่อไปถึงกลับพบว่าต้องมีการพักอาศัยร่วมกับเพื่อนที่มาจากประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชียด้วย และยังคงคางงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้นอาจจะเป็นงานที่ไม่หนักมาก แต่ในความเป็นจริง งานที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวันเป็นงานที่ต้องอาศัยการใช้แรงงานมากกว่าที่คาดไว้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนชาวเอเชียเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับคำชื่นชมจากพี่เลี้ยงและหัวหน้าหน่วยงานด้วย

“ก่อนไปนี่คาดหวังไว้มากกว่าจะอยู่ท่ามกลางชาวต่างชาติจะได้ใช้ภาษาอังกฤษตลอดเวลา แต่พอไปถึงมีเพื่อนชาวเอเชียชาติอื่นอยู่ด้วย ก็มาคิดวาก็ได้ใช้ภาษาอังกฤษเหมือนกัน เลยพูดภาษาอังกฤษกับทุกคน รวมถึงเพื่อนคนไทยที่ไปด้วยกันด้วย” (คุณฟ้า, เขียนเล่าเรื่อง)

“ก่อนไปคิดว่างานคงไม่หนักมาก เพราะเราเป็นแค่ผู้หญิงตัวเล็กๆ ที่ไหนได้พอไปถึงให้เราลี้ภัยตัวเองเกือบเท่าผนัง ภาตอาหารก็หนักมาก ปูเตียงอีก เราก็เลยเอาหน้ามาแล้ว เหนื่อยนะ แต่สนุก...ที่นั่นเขาบอกเราสู้งานมาก” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

“...พอเรียนจบมา มาทำงานครั้งแรกเจอเพื่อนร่วมงานต่างชาติแถบเอเชีย รู้สึกอึดอัดมากเพราะเราเคยได้ยินและเข้าใจมาตลอดว่าสองชาตินี้มักชอบการแข่งขันในการทำงาน ชอบเหนือกว่าคนอื่น ไม่ชอบเห็นใครดีกว่า แต่พอทำงานด้วยกันไป ก็คุยกันได้ปรกติ ช่วยเหลืองานกันบ้างในบางครั้ง เราก็เลยเข้าใจว่าจริงๆ แล้วการแข่งขันหรือมุ่งเน้นการทำงาน ก็เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในที่ทำงานทั่วไป ไม่จำเป็นต้องเป็นชาติไหนโดยเฉพาะ ที่ได้ยินมากเป็นนิสัยส่วนตัว ไม่น่าเอามาเหมารวมหมด” (คุณไนซ์, สัมภาษณ์)

“เราให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ แต่เขาก็แสดงความไม่พอใจใส่เรา เราก็เลยเริ่มมีอาการ แต่ก็ท้อกับตัวเองไว้ว่ามันเป็นงานๆ เราจะเป็นมืออาชีพ เราต้องปรับตัวให้ได้ ถ้าคิดจะอยู่ในสายงานนี้ต้องรับมือให้ได้ หลังจากนั้นก็เริ่มชินและมองว่ามันเป็นงานของเรา หากจัดการกับอารมณ์ตรงนี้ได้เราก็จะเป็นมืออาชีพ” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

4.1.5 สร้างการเคารพ ยอมรับวัฒนธรรม

การใช้ชีวิตและการทำงานในประเทศที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันนั้น ย่อมก่อให้เกิดการตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture shock) ทั้งในเรื่องของเวลาที่แตกต่างกัน อากาศที่แตกต่างจากประเทศไทย รสชาติของอาหาร หรือการที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นลูกค้านักชื้อชาติเอเชียชาติหนึ่งที่สั่งน้ำมูกบนโต๊ะอาหาร รวมถึงการจับในที่สาธารณะดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น แต่ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลต่างสามารถปรับตัวให้เข้ากับ ความแตกต่างดังกล่าวได้ โดยการเปิดใจและยอมรับวัฒนธรรมเหล่านั้น และสามารถดำรงชีวิตและทำงานในวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเองได้เป็นอย่างดี

“สิ่งที่ปัญหาในตอนแรกคือ เรื่องของอาหารและเวลา อาหารรสชาติจัดแต่เราก็สามารถทานได้ ส่วนเรื่องเวลา เราใช้วิธีตั้งนาฬิกาปลุก” (คุณเอส, เขียนเล่าเรื่อง)

“ไปเจอลูกค้าสั่งน้ำมูกบนโต๊ะกินข้าว ตกใจมาก แต่ก็พยายามเข้าใจว่าเป็นวัฒนธรรมของเขา เขาคงไม่แครงเรื่องแบบนี้” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

4.1.6 ค้นหาวัฒนธรรมที่แตกต่าง

เมื่อมีเวลาว่างจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ให้ข้อมูลมักออกไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวและพิพิธภัณฑ์ในประเทศอังกฤษ รวมถึงในประเทศใกล้เคียง เพื่อเป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรมของประเทศในทวีปยุโรป รวมถึงเรียนรู้ระบบสาธารณสุขและการบริการต่างๆ ในประเทศเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็น ระบบการคมนาคมขนส่ง การจองบัตรโดยสารและบัตรเข้าชมสถานที่ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลที่มีความสนใจเรื่องกาแฟและเคยทำงานเป็นนักชงกาแฟ จึงได้ใช้โอกาสนี้ในการศึกษาวัฒนธรรมการดื่มกาแฟและใช้บริการร้านกาแฟ ทำให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมในการดื่มกาแฟเพิ่มขึ้น

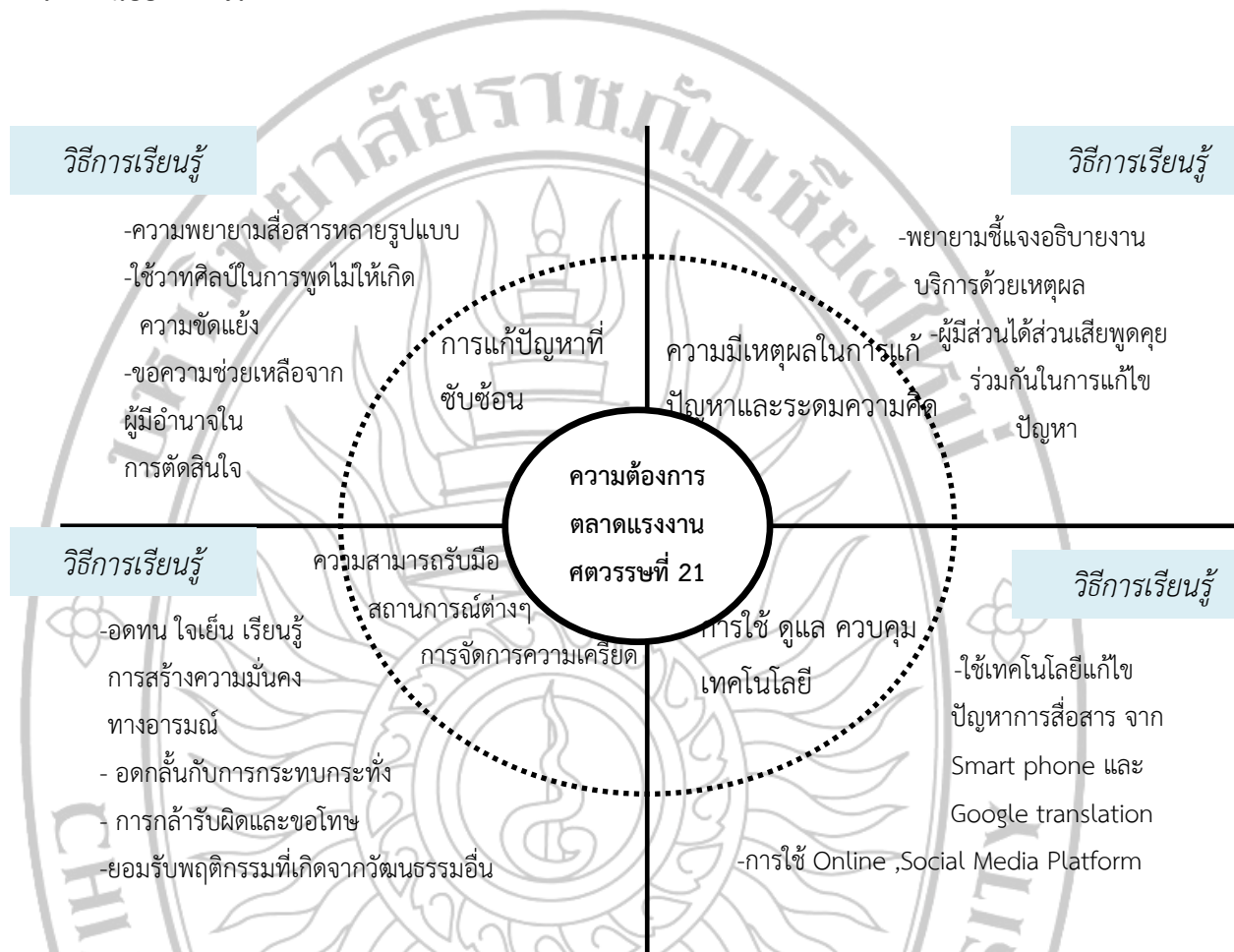
“วันหยุดจะพากันไปเที่ยวตามพาร์ค (Parks) ไปพิพิธภัณฑ์ ไปเที่ยวออสเตรเลีย สารธารณรัฐ

เซคบ้าง ไปลองจองตั๋ว ขึ้นรถเขา สนุกดีค่ะ” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

“ชอบชงกาแฟ ทำงานร้านกาแฟ เลยลองไปตระเวนเข้าร้านกาแฟ อยากรู้วัฒนธรรมการดื่มกาแฟและการบริการในร้านกาแฟของเขา” (คุณไนซ์, สัมภาษณ์)

จากแนวทางการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของผู้ให้ข้อมูลที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศตามผลการวิจัยข้างต้น ทำให้เห็นว่าแนวทางการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลใช้

ระหว่างการศึกษาประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศนั้น นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาในระดับปัจเจก แนวทางการพัฒนาองค์กร และแนวทางการพัฒนาวิชาชีพหลังจากสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกของการทำงานอย่างแท้จริง



ภาพที่ 4.1 วิธีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21

จากแผนภูมิรูปภาพ ได้แสดงให้เห็นถึงวิธีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ วิธีการเรียนรู้เหล่านี้ก่อให้เกิดทักษะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ความมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหาและการระดมความคิด การใช้ ดูแล และควบคุมเทคโนโลยี และความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ต่างรวมถึงการจัดการความเครียด ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนแต่เป็นทักษะที่ตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 ขาดแคลน

4.2 แนวทางในการพัฒนาระดับปัจเจก

4.2.1 พัฒนาภาษาอังกฤษภายใต้บริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

ถึงแม้ว่าก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ประเทศอังกฤษ ผู้ให้ข้อมูลจะเป็นนักศึกษาจากหลักสูตรภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ และการท่องเที่ยวและการโรงแรมซึ่งได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่มีพื้นฐานและทักษะด้านภาษาอังกฤษในระดับดีแล้ว อีกทั้ง ก่อนการเข้าร่วมโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศอังกฤษ ได้มีการจัดการทดสอบระดับความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการฯ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้ข้อมูลล้วนแล้วแต่อยู่ในระดับดี และจะไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการสื่อสาร แต่เมื่อเดินทางไปถึงประเทศอังกฤษ ผู้ให้ข้อมูลพบว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและในการทำงานส่วนใหญ่คือภาษาอังกฤษเรียน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลไม่ได้เตรียมความพร้อมในการสื่อสารด้วยภาษานี้มาก่อน อย่างไรก็ตาม ภาษาอังกฤษยังเป็นภาษาหลักที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในประเทศนั้น และผู้ให้ข้อมูลบางคนยังใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมโครงการที่เป็นคนไทยด้วยกันด้วย ผลจากการดำเนินชีวิตและทำงานภายใต้บริบทของการใช้ภาษาอังกฤษ แม้จะเป็นในระยะเวลาสั้นๆ คือ 3 เดือน แต่ผู้ให้ข้อมูลต่างเห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษของตนพัฒนาขึ้นแบบ “ก้าวกระโดด” โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการพูดและการฟัง เนื่องจากงานที่รับผิดชอบเน้นการใช้ทักษะสองด้านนี้เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ ลูกค้ำที่มาใช้บริการของโรงแรมเป็นลูกค้ำที่มาจากทั่วทุกภูมิภาคของโลก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ำจากทวีปยุโรป ทวีปอเมริกาเหนือ ทวีปอเมริกาใต้ หรือแม้แต่จากทวีปเอเชีย ซึ่งนั่นก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความคุ้นชินกับภาษาอังกฤษในสำเนียงต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษแล้ว การได้มีโอกาสได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในบริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักยังช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้ข้อมูลอีกด้วย เพราะผู้ให้ข้อมูลกล้าที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษโดยปราศจากความกังวลว่าจะใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยคอย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่ แต่ผู้ให้ข้อมูลต้องการเน้นที่จุดมุ่งหมายในการสื่อสารและการสื่อความเป็นสำคัญ

“ภาษาอังกฤษพัฒนาขึ้นมา โดยเฉพาะการพูดและการฟัง เพราะใช้อยู่ตลอดเวลา”

(คุณฟ้า, สัมภาษณ์; คุณเอส, สัมภาษณ์; คุณฝน, สัมภาษณ์)

“ต้องบอกว่าภาษาอังกฤษนี่ ดีขึ้นแบบก้าวกระโดดเลย...ได้คำศัพท์เกี่ยวกับการทำงานในโรงแรมมาเยอะเลย” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

4.2.2 ความมุ่งมั่นในการศึกษาต่อและ/หรือความต้องการประกอบอาชีพในต่างประเทศ

เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลต่างเคยได้ทำงานในสายงานบริการในประเทศไทยก่อน เข้าร่วมโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศฮังการีแล้ว ดังนั้น เมื่อได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสายงานบริการในบริบทของการทำงานจริงในต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเห็นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรของไทยและของประเทศฮังการีได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ วัฒนธรรมการทำงานในต่างประเทศให้ความสำคัญกับคุณค่าของ “ความเป็นมนุษย์” ของพนักงาน และของเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีอคติต่อเพศสภาพ มีการแบ่งแยกหน้าที่และมีเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่มีการก้าวล่วงเวลาส่วนตัว หรือหากมีงานพิเศษที่นอกเหนือจากเวลาทำงาน หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานจะถามถึงความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลก่อนว่าสะดวกที่จะมาช่วยงานดังกล่าวหรือไม่ หากไม่สะดวกก็ถือว่าเป็นสิทธิส่วนบุคคล โดยไม่มีการตำหนิแต่อย่างใด มีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน รวมถึงผู้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน รับฟังและเคารพความคิดเห็นเหล่านั้นโดยอยู่บนพื้นฐานของหลักเหตุผล นอกจากนี้ การได้มีโอกาสเดินทางไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศถือเป็นการเปิดโลกทัศน์ของผู้ให้ข้อมูล ทำให้เห็นถึงการทำงานที่เป็นระบบและความเจริญของระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่การดำเนินชีวิตและการทำงาน รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน (Job security) อีกด้วย

จากการได้สัมผัสและได้ทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานในต่างประเทศ มา ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการประกอบอาชีพในต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบัน ผู้ให้ข้อมูลบางคนได้มีโอกาสทำงานในต่างประเทศแล้ว ในขณะที่ ผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ทำงานในประเทศก็มีความต้องการที่จะประกอบอาชีพและศึกษาต่อในต่างประเทศเช่นกัน

“พอเรียนจบมา ก็พยายามหางานที่ต้องทำในต่างประเทศเลย...ที่นี่ (ประเทศไทย) ก็สมัครนะ สมัครหลายที่มาก แต่ไม่มีบริษัทไหนเรียกเลย...อยากทำงานที่ทำหาย ได้

ใช้ภาษาอังกฤษ ขอพัฒนาธรรมการทำงานของที่โน่น (ต่างประเทศ)” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

“อยากไปเรียนต่อหลักสูตรระยะสั้นที่ต่างประเทศ...อยู่ที่นี้ (ประเทศไทย) ก็ทำงานที่ โรงแรม โรงเรียนหรือบริษัทต่างชาติ” (คุณเอส, สัมภาษณ์)

“อยากไปเรียนต่อทางด้านบริหารธุรกิจหรือบริหารบุคคลที่ต่างประเทศ...อยากไป ทำงานที่นู่น (ต่างประเทศ) ด้วย” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

4.2.3 ความอดทนต่อความเสี่ยง และการปรับตัวง่าย

ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศแนวทางการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลใช้คือ การสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีสติ และการรู้จักวิเคราะห์แยกแยะและประเมินสถานการณ์ต่างๆ ในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สิ่งเหล่านี้ช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถจัดการกับการทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี ดังนั้น เมื่อสำเร็จการศึกษาและประกอบอาชีพ ในสถานการณ์การทำงานที่แท้จริงเมื่อต้องเผชิญกับความเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นจากการปฏิบัติ เช่น การทำงานที่ส่งผลต่อสภาวะจิตใจและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งทำงานเกี่ยวกับการดูแลเนื้อหาทางอินเทอร์เน็ตที่ต้องเห็นภาพ ข่าวก หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่อเสี่ยงและไม่เหมาะสม หรือความเสี่ยงจากสถานการณ์ภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น สถานการณ์การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 แต่จากการมีความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเสี่ยงเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลบางคนจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้หน่วยงานที่ทำงานอยู่ต้องปิดตัวลง แต่ผู้ให้ข้อมูลกลับสามารถหารายได้โดยใช้ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่ได้รับการพัฒนามา และความรู้ด้านวิชาชีพจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรม เช่น การจัดงานมาประกอบอาชีพเกี่ยวกับการแปลเอกสารและการทำขนมหวานจำหน่ายออนไลน์ได้ด้วย

“การทำงานบริการที่ผ่านมามีให้อดทนได้ดีมาก...ตอนนี้ต้องทำงานทางด้านการตรวจสอบเนื้อหาที่รุนแรงทางสื่อออนไลน์ ต้องเจอกับภาพความรุนแรงต่างๆ ทุกวัน แต่ก็ทำได้ เพราะมีทีมงานที่คอยซัพพอร์ต” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

“...ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพด้านการโรงแรมในเชิงปฏิบัติมาก่อน เช่น การจัดงาน จัดโต๊ะ การปูเตียง เป็นต้น...เรียนรู้จากการไปฝึกงาน...พอโควิดมาปั๊บบริษัทก็ปิด เลย

มารับงานอย่างอื่นทำ เช่น งานแปล แล้วก็ทำขนมขาย...ไม่ได้เรียนมาหรอกค่ะ แต่ชอบตอนฝึกงานและทำงานที่โรงแรม ชอบจัดงาน ขนมก็ดูจากใน Youtube แล้วมาปรับตามที่เราชอบ แล้วก็จัด ถ่ายรูป ลงขาย” (คุณเอส, เขียนเล่าเรื่องและสัมภาษณ์)

4.3 แนวทางการพัฒนาองค์กร

4.3.1 ความสมานฉันท์ปรองดอง

หลังจากที่ได้เรียนรู้และผ่านประสบการณ์การทำงานในวัฒนธรรมการทำงานในประเทศฮังการี ที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีหน่วยงานอื่นๆในองค์กรที่คอยให้การสนับสนุนการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลได้นำวัฒนธรรมการทำงานดังกล่าวมาปรับใช้กับการทำงานในปัจจุบันของตน โดยเป็นการทำงานที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม ร่วมกันรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานและผู้มารับบริการจากหน่วยงาน รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และ “ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” การทำงานในลักษณะดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเป็นการลดความขัดแย้งในองค์กร ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ และสร้างความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

“ประทับใจวัฒนธรรมการทำงาน (ในระหว่างการศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ประเทศฮังการี) ชอบการทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่มีใครคิดว่าเราเป็นแค่นักศึกษาฝึกงาน ทุกคนรับฟังความคิดเห็นของเรา” (คุณฟ้า, เขียนเล่าเรื่อง)

“นำวัฒนธรรมการทำงานที่ได้เจอมามาใช้กับงานในปัจจุบัน เพราะบริษัทที่ทำอยู่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนาและเชื้อชาติมาก เราต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เลยไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับที่ทำงาน มีอะไรก็คุยกันได้ตลอด” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

4.3.2 ทีมงานทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากวัฒนธรรมการทำงานที่ได้กล่าวถึงข้างต้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลได้ประกอบอาชีพในองค์กรระหว่างประเทศหลังจากสำเร็จการศึกษา ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้เรียนรู้และนำการวางแผนการทำงานและการทำงานอย่างมีระบบมาใช้ในงานปัจจุบัน นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังได้เรียนรู้ถึงการตระหนักถึงคุณค่าของพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงมีหน่วยงานที่คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของ

บุคลากรทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ที่โรงแรมที่ทำอยู่ตอนนี้เป็นโรงแรมห้าดาวในเครือต่างประเทศ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเหมือนกันหมด เขาเห็นคุณค่าของพนักงานทุกคน...ทุกคนช่วยกันดีมาก มีปัญหาที่คอยช่วยกันแก้ไข ประชุมกันเช้า-เย็น” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

4.3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลสามารถนำองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศอังกฤษ มาเสนอให้กับองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ทำให้เกิดแนวทางการทำงานใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กร เช่น การเสนอให้ใช้ระบบการสมัครเรียนออนไลน์แทนการสมัครเรียนด้วยเอกสาร ถือเป็นลดขั้นตอนการทำงาน ลดปริมาณเอกสารที่เป็นกระดาษและการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมากขึ้น หรือการเสนอวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนรสชาติของกาแฟเพื่อให้รสชาติถูกปากและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งตัวลูกค้าและองค์กรเอง

“ตอนทำงานอยู่โรงเรียนนานาชาติระบบการสมัครเรียนยังใช้แบบยื่นเอกสารอยู่ เลยลองเสนอให้เปลี่ยนมาใช้ระบบออนไลน์ซึ่งไม่ยุ่งยากและไม่ต้องเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษเยอะ” (คุณเอส, สัมภาษณ์)

“ปัจจุบันทำงานที่ร้านกาแฟ ในตำแหน่ง Head Barista....แรกที่ร้านมีปัญหาคือกาแฟติตรสเปรี้ยว เลยลองผิทดลองถูกหาวิธีและเสนอวิธีให้กับที่ร้าน แล้วเกิดผลลัพธ์ที่ดีจริง” (คุณไนซ์, เขียนเล่าเรื่องและสัมภาษณ์)

4.3.4 ขยายตลาดและความสามารถในการแข่งขัน

เนื่องด้วยทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นที่ยอมรับในหน่วยงานระดับนานาชาติ การทำงานอย่างเป็นระบบ การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความสามารถและทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดนวัตกรรมทางปัญญาและนวัตกรรมในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานมีศักยภาพในการขยายฐานลูกค้า รวมถึงเกิดความมั่นคงในองค์กร เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของตนเองเพิ่มมากขึ้น มีใจที่พร้อมให้บริการ (Service minded) และมีความเป็นจิตอาสา อันจะทำให้เป็น

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรได้โดยเฉพาะองค์กรที่เน้นการให้บริการ

“ทำงานที่นี้ต้องเรียกว่ามี *extra service minded* และมีความเป็นจิตอาสา บริษัทเราเลยแข่งขันกับบริษัทอื่นได้” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

4.4 แนวทางการพัฒนาวิชาชีพ

4.4.1 กลยุทธ์ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในเชิงวิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ ก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแก่ผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากการสื่อสารกับเพื่อนร่วมที่พัก เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้คนที่ได้มีปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มาปรับใช้กับการประกอบอาชีพในปัจจุบัน นอกจากการยอมรับและเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการใช้วาจาศิลป์ในการสื่อสารดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ให้ข้อมูลยังได้มีการพัฒนากลยุทธ์ในการสื่อสารผ่านการอ่านเอกสารต่างๆ ของบริษัทและการอ่านข้อมูลเพิ่มเติมจาก Google การเขียนรายงานและการเขียนงานเพื่อนำเสนอ และการนำเสนอผลงานในที่ทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ เข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น งานในปัจจุบันของผู้ให้ข้อมูลบางคนเกี่ยวข้องกับการใช้แพลตฟอร์ม (Platforms) ต่างๆ ในการทำงาน เนื่องจากงานที่ทำคือการเป็นผู้คัดกรองข้อมูลที่ล่อแหลม เป็นภัยและมีความเสี่ยงในสื่อมีเดียต่างๆ

“เราจะมีมีการเขียนการ์ดเล็กๆ น้อยๆ ให้กับเพื่อนร่วมงาน เขาก็ชอบ...เราเห็นมาและได้รับมาตอนไปฝึกงาน น่ารักดีเลยเอามาทำบ้าง...เวลามีอะไรเขาจำเราได้ เขาก็ช่วยเราในเรื่องการทำงานดี” (คุณเอส, สัมภาษณ์)

“งานที่ทำ เราต้องอ่านเยอะๆ เพราะมีนโยบายหรือคำศัพท์ใหม่ๆ ที่เราต้องเรียนรู้ตลอดเวลา ต้องทำ PowerPoint เพื่อนำเสนอผลงานตลอด ดังนั้น นอกจากทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษแล้ว การอ่านและเขียนก็สำคัญเพราะเราต้องทำให้เขาเข้าใจในสิ่งที่เราพูด ที่เรานำเสนอ เลยทำให้ต้องหาความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

4.4.2 การแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ

ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรมซึ่งเป็นสถานประกอบการที่เน้นในเรื่องการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผู้ให้ข้อมูลต่างได้รับประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเรื่องต่างๆ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในหลายกรณีด้วยกัน ซึ่งประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ให้ข้อมูลบางคนไม่ได้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยว แต่ยังสามารถนำกลวิธีในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการทำงานในวิชาชีพด้านการให้บริการได้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลต่างตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาหรือเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจได้โดยการแก้ปัญหาที่อยู่บนฐานของหลักเหตุผล การคิดวิเคราะห์ การประนีประนอมและความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม

“เรายังมี connection จากการฝึกงาน พอมีปัญหาอะไร ไม่ว่าจะเรื่องลูกค้า เรื่องงานหรือเรื่องภาษาเราสามารถสอบถามเพื่อนหรือหัวหน้างานที่อยู่ยังกรี๊ดได้” (คุณฟ้า, สัมภาษณ์)

“การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหรือร้าน อาศัยความรู้และประสบการณ์จากการฝึกงานเยอะมาก รู้ว่าสิ่งไหนควรทำ ไม่ควรทำ มีความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองมากขึ้น” (คุณไนซ์, สัมภาษณ์)

4.4.3 การตระหนักถึงการสร้างสมรรถนะทางวัฒนธรรม

การใช้ชีวิตและร่วมงานกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมในช่วงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แม้จะเป็นในช่วงระยะเวลาอันสั้น แต่เป็นประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันภายใต้บริบทที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมในองค์กรได้ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสามารถสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์และปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ง่าย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเปิดใจและยอมรับถึงความต่างนั้นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรมของชาติต่างๆ จากประสบการณ์ที่ได้จากฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ จึงส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับคนในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้

เพราะตระหนักดีว่า พฤติกรรมใดที่สมควรและไม่สมควรแสดงออกกับคนในวัฒนธรรมนั้นๆ

“เรามี mindset อยู่แล้วว่าเราจะไปเพื่อเรียนรู้การใช้ชีวิตที่นุ่มนวล (ฮังการี) เลยใช้ชีวิตแบบคนที่นี่ พอมาทำงานที่มีคนมาจากหลายเชื้อชาติ ศาสนาตอนนี้ เลยไม่มีปัญหาเราตั้ง mindset ของเราไว้อยู่แล้ว” (คุณบอย, สัมภาษณ์)

4.4.4 กลยุทธ์สร้างสรรค์บริการอย่างยืดหยุ่น

การให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจและกลับมาใช้บริการนั้น ถือเป็นเป้าหมายหลักเป้าหมายหนึ่งของการบริการ ดังนั้น การตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าแต่ละชาติย่อมเป็นสิ่งจำเป็นของผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการจะสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละชนชาติได้และเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ยิ่งไปกว่านั้น การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การยืดหยุ่นเหตุผล การมีจิตอาสาและการรู้จักผ่อนหนักผ่อนเบาในสถานการณ์ต่างๆ ยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้วย ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลมักได้รับการยอมรับ การชมเชยหรือคำชื่นชมจากผู้มารับบริการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานในเรื่องของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

“ลูกค้าที่มาพักที่นี่บ่อยๆ เคยบอกว่าชอบที่เราให้บริการได้ดี เค้ารู้สึกคุ้นเคย เค้าเลยมาเป็นประจำ...ก็มีหลายคน หลายครอบครัวที่เป็นลูกค้าประจำ” (คุณฝน, สัมภาษณ์)

แนวทางในการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นับว่าเป็นผลมาจากการมีสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (Cross-culture competence) ซึ่งดำเนินไปภายใต้บริบทของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมที่พักเดียวกัน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าที่มาใช้บริการ และผู้คนที่มาจากวัฒนธรรมและภาษาที่ต่างกััน ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลต่างมีองค์ประกอบของสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมที่ครบถ้วน กล่าวคือ มีความเข้มแข็งทางอารมณ์ มีความยืดหยุ่น ใจกว้าง มีความเฉลียวฉลาดในการรับรู้และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางด้านสังคม