

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อการรองรับตลาดแรงงานศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

นักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศต่างมีความต้องการในการแสวงหาประสบการณ์ในการทำงานในประเทศที่ใช้ภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ นอกจากนักศึกษาเหล่านั้นจะมีความตั้งใจในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางทฤษฎีที่เรียนมาในชั้นเรียนมาปรับใช้กับการทำงานภาคปฏิบัติในสถานการณ์จริงและในหน่วยงานเฉพาะวิชาชีพแล้ว ยังมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศอีกด้วย โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศถือเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับนักศึกษาในการสร้างความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม การพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศและทักษะทางวิชาชีพเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของตนเองสำหรับตลาดแรงงานโลก โดยอาศัยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกประสบการณ์ในต่างประเทศและนำไปสู่แนวทางการพัฒนาวิชาชีพโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมต่อไป

1. ลักษณะและการเรียนรู้ความวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.1 เมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสารอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านภาษาและวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมที่พัก เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ การใช้ภาษากายหรือการใช้เทคโนโลยีเป็นวิธีการที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารนี้ได้

1.2 การอยู่ร่วมกันในต่างประเทศกับเพื่อนที่มาจากต่างสถาบัน การทำงานและการประสานงานกับคนหมู่มาก รวมถึงการให้บริการลูกค้าที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมต้องอาศัยความมั่นคงทางอารมณ์และความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น ความอดทนอดกลั้นและความมีเหตุมีผลจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในสายงานบริการ

1.3 การสร้างความเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ช่วยให้นักศึกษาที่ได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศตระหนักถึงพฤติกรรมและการแสดงออกที่ไม่คุ้นชินได้ และจะสามารถลดความขัดแย้งและมองข้ามสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นข้อบกพร่องของคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้

1.4 การได้ดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความต่างด้านวัฒนธรรม เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานภายใต้บริบทข้ามวัฒนธรรม เป็นการเปิดโลกทัศน์ และสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากนักศึกษาเหล่านี้เห็นว่าการฝึกประสบการณ์ในต่างประเทศเป็นโอกาสอันดีที่จะได้ความรู้ใหม่ๆ ที่นอกเหนือจากความรู้ในชั้นเรียน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในภาษาที่ 3 ความรู้ความเข้าใจทางด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติอื่นๆ รวมถึงความรู้และทักษะทางวิชาชีพเมื่ออยู่ในสถานการณ์การทำงานที่แท้จริง

2. แนวทางการพัฒนาวิชาชีพโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม

นักศึกษาได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ อันได้แก่ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น การเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อหรือประกอบอาชีพในต่างประเทศ รวมถึงความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างในเรื่องภาษาและวัฒนธรรมได้ การพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เหล่านี้ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานที่นักศึกษาเหล่านี้ได้มีโอกาสทำงานหลังสำเร็จการศึกษาโดยอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาระดับปัจเจกที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรนี้เองที่ก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาวิชาชีพโดยผ่านการเรียนรู้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพดังกล่าว ประกอบด้วย

2.1 การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพ กล่าวคือ ในการประกอบอาชีพในสถานการณ์การทำงานที่แท้จริงนั้น บางครั้งไม่ได้อาศัยทักษะหรือความรู้ในวิชาชีพเฉพาะด้านเพียงอย่างเดียว แต่อาจต้องใช้ความรู้และทักษะด้านอื่นมาประกอบ เช่น การนำเสนอผลงาน การออกแบบและจัดทำสื่อ หรือความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความรู้ที่นอกเหนือจากความรู้ในวิชาชีพเฉพาะเพิ่มเติม ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมา

2.2 การตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม ทำให้เกิดความเข้าใจการยอมรับและเปิดรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง สามารถปรับตัวกับการทำงานท่ามกลาง

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ โดยปราศจากอคติกับคนที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน และผู้มารับบริการ นอกจากนี้ ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรเดียวกันด้วย

2.3 การใช้หลักเหตุผลในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เมื่อมีความตระหนักถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างแล้ว การแก้ไขปัญหาต่างๆ จะมีความยืดหยุ่นและความประนีประนอม และมีการพิจารณาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยรอบด้าน และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยยึดนโยบายของหน่วยงานและความถูกต้องเป็นหลัก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานั้น นอกจากจะเป็นการนำวิชาความรู้และทักษะต่างๆ ที่นักศึกษาเรียนในห้องเรียน มาฝึกฝนและประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานจริงแล้ว นักศึกษายังสามารถใช้โอกาสนี้ในการประเมินศักยภาพและทัศนคติของตนเองต่อวิชาชีพที่ได้เรียนมานี้อีกด้วย การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศถือว่าเป็น “ทุน” ที่ติดตัวนักศึกษาอันจะเป็นประโยชน์ในการจ้างงานในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างเครือข่ายการศึกษาและการประกอบอาชีพอีกด้วย ดังที่ Crossman & Clarke (2010) และ Mala, Akash & Jewel, (2020) ได้กล่าวไว้ ว่าประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ต่างๆ และการสร้างเครือข่าย ที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศนั้นสามารถนำไปสู่การจ้างงานในอนาคตได้ นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความมั่นใจในศักยภาพของตนเองทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศถือว่าการเตรียมความพร้อมและเป็นการพัฒนากำลังคนของโลก การทำงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขึ้นในองค์กรส่งผลให้องค์กรมีทีมงานที่มีศักยภาพในการสร้างสรรค์การทำงานร่วมกัน เป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและช่วยให้บุคลากรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดโลกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ DeVeale & Manea (2007) และ Roberson & Park (2007) ที่เห็นว่า การมีกำลังคนที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมในองค์กรนั้น จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงในการทำงาน เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศยังเป็นแนวทางในการพัฒนา Hard skills ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะทางด้านวิชาการและวิชาชีพให้แก่ นักศึกษา กล่าวคือ นักศึกษาสามารถ

นำความรู้ต่างๆ ที่ได้เรียนมาจากห้องเรียนมาประยุกต์ใช้กับบริบทการทำงานที่แท้จริง อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาและส่งเสริมให้นักศึกษามี Soft skills อันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกับผู้อื่น การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ความเป็นผู้นำ การจัดการข้อมูลและการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการมีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่ง Soft skills นี้ถือเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 อันเป็นไปตามการศึกษาของ TAFE Enterprise (n.d.) ที่ชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ขาดแคลนกำลังคนที่มี Soft skills เป็นอย่างมาก และใน 10 ปีข้างหน้า งานต่างๆ จะต้องการคนที่มี Soft skills เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการบริการลูกค้า (Customer service skills) ยิ่งไปกว่านั้น ในหลายองค์กรมีแนวโน้มที่จะไม่ต้องการวุฒิการศึกษาในการรับเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ แต่กลับตระหนักถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ที่มีความหลากหลายทางการศึกษา มีทักษะชีวิตและมีประสบการณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อรองรับตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการในต่างประเทศให้กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพต่างๆ ของนักศึกษาเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศและทักษะวิชาชีพในสถานประกอบการจริง
2. สถาบันอุดมศึกษาควรเร่งพัฒนานโยบายทางการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามี Soft skills อันเป็นทักษะที่นอกเหนือจากทักษะทางด้านวิชาการ เพื่อเป็นการเตรียมกำลังคนให้พร้อมสำหรับตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นตลาดแรงงานที่ต้องการกำลังคนที่มีทักษะด้านระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) ทักษะด้านภายในบุคคล (Intrapersonal skills) และทักษะด้านความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship) มากกว่าความรู้และทักษะเชิงวิชาการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศของสายงานบริการเท่านั้น โดยมุ่งเน้นประสบการณ์ตรงจากบัณฑิตที่ได้เข้าร่วมโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศฮังการีเป็นหลัก ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศของสายงานอื่น

2. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สามารถเสริมสร้าง Soft skills ให้แก่นักศึกษาเพื่อรองรับความต้องการของตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 โดยในการศึกษาควรมีการพัฒนารูปแบบและแนวทางร่วมกันระหว่างสถานประกอบการ สถาบันการศึกษาและหลักสูตร เพื่อให้ได้รูปแบบและแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

