

สมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว The Students' Competence in Cross-Cultural in International School of Tourism

ชุลีวรรณ ปรานีธรรม¹ จิตรี ไทรทอง² เบญญา จริยวิจิตร³ และ จีรติ พูนเอียด⁴
Chuleewan Praneetham¹ Jittree Saithong² Benya Jariyawijit³
and Jeerati Poon-iead⁴

บทคัดย่อ

สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้วัฒนธรรมอีกหนึ่งวัฒนธรรมอย่างถูกหลักการ เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันของบุคคลในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความหลากหลายทางเชื้อชาติ การรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ประเด็นเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเชื่อทัศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมจำแนกตามคุณลักษณะของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 843 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 271 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (Independent t – test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way-ANOVA) ผลจากการวิจัยปรากฏดังนี้

1) การศึกษาสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.93 รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีมข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความตระหนักทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.84 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และความรู้ทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

2) การศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน พบว่า ตัวแปร “เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน” ไม่มีผลต่อสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม กล่าวโดยสรุป คือ เพศชาย และเพศหญิงมีระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะ การข้ามวัฒนธรรม

¹ อาจารย์ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² อาจารย์ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³ อาจารย์ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

⁴ อาจารย์ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ABSTRACT

Cultural Competence is a concept about learning proper principles of another culture to be applied to the daily life of people in the era of globalization with cultural and racial diversities. The integration of the ASEAN Economic Community and advances in science and technology are the factors contributing to the increasing of cultural exchanges. These issues may affect human's way of life, beliefs, attitudes and behaviors towards cultural diversity. The objectives of this research were: 1) To study the level of students' competence in cross-cultural in International School of Tourism of Suratthani Rajabhat University and 2) To study the comparison of students' competence in cross-cultural by characteristics variables. The population was 843 students from International School of Tourism of Suratthani Rajabhat University. The sample for this research was 271 students in Semester II, Academic Year 2016 collected by stratified sampling technique. Questionnaires were used for data collection. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way-ANOVA were used to analyze the data. The results revealed that:

1) The cross-cultural competency of the sample was found at high level (Mean = 3.80). The highest average level was cultural skill (Mean = 3.93), followed by working as a team across the various cultures (Mean = 3.88), cultural awareness (Mean = 3.84), cross-cultural communication (Mean = 3.80), and cultural knowledge (Mean = 3.54), respectively.

2) The comparative study of cross-cultural competencies by variables gender, age, education level, religion, income, and language used in daily life was found that the mentions variables did not affect the competence in cross-cultural. It could be concluded that male and female, do not have different levels in cross-cultural performance.

Keywords : Competence, Cross-Cultural

บทนำ

โลกยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคของโลกไร้พรมแดนและยุคของข้อมูลข่าวสาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้าทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ได้ทั่วโลก (ภาสกร เรืองวานิช, 2555) อีกทั้งการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่เกิดขึ้นในปี 2558 เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการหลั่งไหลของคนต่างถิ่นเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้ถิ่นที่อยู่เดิมกลายเป็นถิ่นที่มีคนต่างถิ่น ต่างชาติพันธุ์ ต่างวัฒนธรรมเข้ามาอยู่อาศัย ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาช่วยให้มนุษย์ที่ต่างกลุ่มวัฒนธรรม

ทางด้านเชื้อชาติหรือภาษาได้มีโอกาสทำการสื่อสารกัน ในลักษณะโลกที่ไร้พรมแดน การสื่อสารนั้นมีใช้การติดต่อผ่านทางสายเคเบิลใยแก้วหรือสัญญาณดาวเทียมเพื่อการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบโทรคมนาคมเท่านั้น แต่ยังมี การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลอีกด้วย (วิภาวี ฝ่ายเทศ, 2549)

อาจกล่าวได้ว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนำมาซึ่งการเดินทางแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมเพิ่มขึ้นของผู้คนในกลุ่มประเทศสมาชิก การพบเจอกับวัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่าง ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (Culture Clash) หรืออาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าวัฒนธรรมของตนดีกว่าวัฒนธรรมอื่น

(Culture Chauvinism) โดยกลุ่มคนที่มีโอกาสประสบพบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่างและมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นมี 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยวข้ามประเทศ (Tourists) 2) นักศึกษาระหว่างประเทศ (International Students) 3) ผู้ที่ไปอยู่ชั่วคราวด้วยเหตุผลทางธุรกิจ (Business Sojourners) 4) คู่สมรสที่สมรสกับชาวต่างชาติ และเด็ก (Spouses and Children) 5) ผู้อพยพเพื่อไปตั้งรกราก (Immigrants) 6) ผู้ลี้ภัยข้ามประเทศ (Refugees) 7) เจ้าของธุรกิจที่ต้องย้ายธุรกิจ (Business Expatriate) และ 8) นักธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business Man) ดังนั้นหากบุคคลทั้ง 8 กลุ่มนี้ มีการเตรียมความพร้อมทางวัฒนธรรมก่อนที่จะไปประสบพบเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่างจะสามารถลดโอกาสของการเกิดขึ้นของความสะเทือนใจทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ได้ในระดับหนึ่ง (อัครวรรณ์ แสงวิภาค, 2557)

คนไทยทั่วทุกภูมิภาคหลายคนต้องใช้ชีวิตกับชาวต่างชาติมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมดั้งเดิมของท้องถิ่น ซึ่งมีความละเอียดอ่อน สลับซับซ้อน ลึกซึ้ง และเข้าใจได้ยาก จึงส่งผลให้ละเลยหรือหลงลืมวัฒนธรรมดั้งเดิม วัฒนธรรมต่างชาติที่หลั่งไหลเข้ามากับกระแสโลกาภิวัตน์ ประกอบกับการที่ระบบข่าวสารและการติดต่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว การนำวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตและดำรงชีวิตในขณะที่ยังขาดการถ่วงถ่วงและไม่สามารถเลือกใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม ทำให้คนไทยส่วนใหญ่ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของวัฒนธรรมบริโภคนิยม และอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งและความสับสนทั้งในเรื่องความคิด ความเชื่อ ค่านิยม บทบาทหน้าที่ อีกทั้ง การเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเพื่อการเป็นผู้ชนะ แข่งขันชิงดีชิงเด่นอย่างขาดการประนีประนอมและเกื้อกูลต่อกัน จนทำให้ระบียบวินัยและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนในชาติถูกกลืนเลย (ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์ และคณะ, 2554) ดังนั้นกระบวนการการเรียนรู้ทาง

วัฒนธรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็น เพราะว่าการกระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมจะทำให้คนมีความรู้ความเข้าใจในการศึกษาวัฒนธรรม และความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้โดยปราศจากความรู้สึกในด้านลบต่อวัฒนธรรมอื่น ๆ อันจะเป็นหนทางหนึ่งในการลดความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (อัครวรรณ์ แสงวิภาค, 2557)

สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (Cultural Competence) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้วัฒนธรรมอีกหนึ่งวัฒนธรรมอย่างถูกหลักการเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันของบุคคลในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และก่อให้เกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมตามที่ได้พบเห็นในปัจจุบัน จากการศึกษางานวิจัยในประเทศ สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมยังมีการศึกษาไม่เป็นที่แพร่หลาย ขณะที่งานวิจัยในต่างประเทศ พบว่ามีการนำสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้ในการประเมินบุคคลทางด้านสังคมศาสตร์ และการศึกษา (ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์ และคณะ, 2554)

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาในประเทศไทยมีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติอย่างแพร่หลาย และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นสถาบันหนึ่งที่มีหลักสูตรนานาชาติ โดยได้จัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว ซึ่งจัดการเรียนการสอนใน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน และ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ วิทยาลัยฯ มุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล มีปัญญาและทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานสากล สามารถปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นคนดี ใฝ่รู้ มีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานในทุกด้าน และเพื่อรับการเข้าสู่อาเซียนและมาตรฐานสากล โดยหลัง

จากสำเร็จการศึกษา บัณฑิตควรมีผลการเรียนรู้ขั้นต่ำที่บัณฑิตพึงมีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษานั้นครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านการคิดวิเคราะห์ที่เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว ได้จัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การพบเจอกับสิ่งต่างๆ ที่ไม่คุ้นเคย เช่น ผู้คน ค่านิยม ภาษา อาหาร ขนบธรรมเนียมและประเพณีต่างๆ ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมของตน ความวิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย ความกลัวในการสัมผัสกับผู้คนในวัฒนธรรมใหม่ ความเหงา ความโดดเดี่ยว และความสิ้นหวัง อาจเป็นสาเหตุในการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่นักศึกษาเหล่านี้ต้องเผชิญ ทั้งนี้การปรับตัวทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ได้เข้ามาอยู่อาศัย และความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงทัศนคติ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (ธัชชา วิทย์วิโรจน์, 2552)

จากความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความหลากหลายทางเชื้อชาติ และบริบทความเป็นอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจมีผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักศึกษา และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปเป็น

แนวทางในการวางแผน การออกแบบการเรียนการสอน การจัดโครงการสำหรับนักศึกษาเพื่อส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมและการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ ความเข้าใจทางสังคม ศาสนาและความแตกต่างทางวัฒนธรรม เกิดความตระหนัก ความรู้และทักษะทางวัฒนธรรมมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมจำแนกตามคุณลักษณะของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่กำลังศึกษาภาคปกติ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ดังนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 310 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 302 คน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 231 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 843 คน ประกอบด้วย นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 538 คน นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน จำนวน 227 คน และสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ จำนวน 28 คน เนื่องจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 4 อยู่ในระหว่างการฝึกงานวิชาชีพ ประกอบการณวิชาชีพในการวิจัยครั้งนี้จึงไม่นับรวม นักศึกษาชั้นปีที่ 4
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ที่ศึกษาภาคปกติ ในภาคการ

ศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 สุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยอ้างอิงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยให้ประชากรมีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกันด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างที่ความคาดเคลื่อน .05 ตามสูตรการคำนวณยามาเน (Yamane, 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 271 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสุ่ม ดังนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 100 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 91 คน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 74 คน ประกอบด้วย นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 173 คน นักศึกษาสาขาวิชาการธุรกิจการบิน จำนวน 88 คน และ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสร้างตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (สมบัติ หทัยเรื่อคำ, 2553) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

กำหนดการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ในการวัดความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ (สำเร็จ จันทรสวรรณ และ สุวรรณ บัวทวน, 2547) ดังนี้

4.50 - 5.00	เห็นด้วย ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วย ในระดับมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วย ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วย ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Object Congruence) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่า 0.50 ขึ้นไปและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.953

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี ศาสนา รายได้ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และ ระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ตามตัวแปร เพศ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (Independent t-test) (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2552)

3.3 การวิเคราะห์สมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ตามตัวอายุ ชั้นปี ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2552)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.93 รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีมข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความตระหนักทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.84 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ความรู้ทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน พบว่า ตัวแปร “เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน” ไม่มีผลต่อสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม กล่าวคือ เพศชาย และเพศหญิงมีระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ทางวัฒนธรรม ทักษะทางวัฒนธรรม ความตระหนักทางวัฒนธรรม การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และการทำงานเป็นทีมข้ามวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับความเป็นมา และเข้าใจรากฐานทางวัฒนธรรมของตนเอง อีกทั้ง มีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมการดำรงชีวิตของแต่ละชนชาติ สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับ ขนบธรรมเนียม ประเพณี สามารถปรับตัวเท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในแต่ละบริบทวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้มีการจัดการเรียนการสอนรายวิชา วิถีโลก วิถีไทย การพัฒนาตน ปรัชญา กับชีวิต และภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจใน

วัฒนธรรมการดำรงชีวิตของตนและแต่ละชนชาติ เข้าใจถึงความแตกต่าง และความคล้ายคลึงกันระหว่างวัฒนธรรมของตนกับวัฒนธรรมอื่น จนสามารถมองโลกตามความเป็นจริงบนพื้นฐานความต่างทางวัฒนธรรมได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวี ฝ่ายเทศ (2549) ที่พบว่า กระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ขั้บรณนตโดยสารถสามล่อรับจ้งกับนั้กทอ้งเทียวชาวต่างประเทมาจากความต้องการสร้างควมสอดคลอ้งกันระหว่งผู้กระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย ทั้งในด้านทักษะในการสื่อสาร ความรู้ ทัศนคติ ระบบสังคม และระบบวัฒนธรรม โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ขั้บรณนต ได้แก่ ความจำเป้น ความรู้เกี่ยวกับควมคล้ายคลึงและความแตกต่างกัน ความสามารถในการเก็บสะสมข้อมูลและใช้ข้อมูลที่เหมาะสม ความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสาร และความรู้ในการตีควมในหลากหลายแนวทวง สอดคลอ้งกับผลการศึกษาของ Senyshyn (2002) ที่พบว่า ความเข้าใจแนวคิของวัฒนธรรม การเข้าใจตนเอง การคิดข้ามวัฒนธรรม การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเจรจาต่อรองและการตัดสินใจ แรงจูงใจและการเป็นผู้นำ และการพัฒนาทีม เป็นปัจจัยสำคัญต่อสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ผลการศึกษาของ วิเชียร พันธศรีเรือบุต (2557) พบว่า สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถในการทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะการประกอบวิชาชีพในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยกับความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยมีความสัมพันธ์กัน องค์ประกอบที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถในการทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย ประกอบด้วย การเรียนรู้ความแตกต่างหลักระหว่งชนชาติ ทัศนคติเชิงบวกระหว่งชนชาติ การใช้ภาษาอังกฤษในระหว่งชนชาติ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเฉพาะทวงและความเชี่ยวชาญอื่นที่สัมพันธ์กัน การสื่อสารและการรายงานข้ามวัฒนธรรม และการ

ทำงานเป็นทีมข้ามวัฒนธรรม การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Acculturation) เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งกระบวนการพัฒนาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม ต้องให้ความสำคัญกับการตระหนักในตนเอง ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะของแต่ละวัฒนธรรม และทักษะส่วนบุคคลที่มีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานให้สำเร็จ (Chan, 1990 อ้างถึงใน วิเชียร พันธศรีอูบุตร, 2557) การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การรับรู้วัฒนธรรมสมัยใหม่และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน และมีผลต่อวัฒนธรรมสังคม และเศรษฐกิจ พฤติกรรมการเลียนแบบทั้งในด้านการแต่งกาย และวิถีชีวิตอาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างคน และอาจทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมดั้งเดิมที่สืบทอดมายาวนาน ดังนั้นทุกคนต้องเตรียมความพร้อมทุกด้านเพื่อให้สามารถตอบสนองและเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ดุขุฎิ อายุวัฒน์ และชนพุกษ์ ชามะรัตน์, 2556)

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาในประเทศไทยมีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติอย่างแพร่หลาย กระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการศึกษาวัฒนธรรม และความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้โดยปราศจากความรู้สึกในด้านลบต่อวัฒนธรรมอื่น ๆ อันจะเป็นหนทางหนึ่งในการลดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ (อัศวรัตน์ แสงวิภาค, 2557) การประเมินสมรรถนะทางวัฒนธรรมจะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจและสามารถพัฒนาสมรรถนะทางวัฒนธรรมของผู้เรียน และสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในการเรียนการสอนได้ (Sinicrope et al, 2007) การเรียนการสอนของประเทศไทยในปัจจุบันได้มีการปฏิรูปการศึกษา ปฏิรูปการเรียนรู้ โดยส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาตนเองตาม

ศักยภาพของผู้เรียน ให้ผู้เรียนมีความรู้ และความสามารถ โดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญหรือผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (ชลีวรรณ ปราณิธรรม, 2559) เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ที่ได้กำหนดการเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ขั้นต่ำที่บัณฑิตพึงมีหลังจากสำเร็จการศึกษา โดยบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษานั้นครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จริยธรรมธุรกิจสากล จิตวิทยาและการพัฒนาบุคลิกภาพ ในอุตสาหกรรมบริการ ในหมวดวิชาเฉพาะ และนอกเหนือจากรายวิชาภาษาอังกฤษที่นักศึกษาต้องเรียน วิทยาลัยฯ ได้เปิดสอนรายวิชาภาษาต่างประเทศให้นักศึกษาเลือกเรียน จำนวน 7 ภาษา ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษามลายู ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย และภาษาเยอรมัน ทำให้นักศึกษามีทักษะ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พูดหรือผู้ส่งสารที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้อง สามารถสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมด้วยความจริงใจ ใช้น้ำเสียง และท่าทางที่เป็นมิตร สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม สังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงเล็กๆ น้อยๆ ของบุคคลที่ใกล้ชิดที่มาจากต่างวัฒนธรรม และแสดงความเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีปัญหา ไม่พูดตอบคำถามด้อยของผู้อื่น สามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่เห็นต่าง

ทั้งนี้ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว ได้จัดโครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมและการข้ามวัฒนธรรมให้นักศึกษานักศึกษามีโอกาสนำความรู้ภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ โดยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือการฝึกงาน ซึ่ง

เป็นการนำเอาความรู้ในห้องเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานที่จริงและการทำงานจริง สร้างความพร้อมในการปรับตัว เพื่อก้าวเข้าสู่การแข่งขันทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการทัดเทียมกับมาตรฐานสากล สามารถปฏิบัติงานและประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานในทุกด้าน และมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (สุวิรัตน์ ปราณีธรรม, 2559) ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสามารถทำงาน หรือร่วมทำกิจกรรมกับบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี โดยปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบตามที่ได้ออกแบบร่วมกันกับทีมงานและสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลต่างวัฒนธรรมให้เสร็จสิ้นได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2. สมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน พบว่า ตัวแปร “เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน” ไม่มีผลต่อสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม กล่าวคือ เพศชาย และเพศหญิงมีระดับสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Barrera (2010) พบว่า บริษัทย่อย ในสหรัฐอเมริกาและเม็กซิโก ไม่มีความแตกต่างของสมรรถนะทางวัฒนธรรม โดยพนักงานสามารถปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งแบบครบวงจรและสำหรับสมรรถนะทางวัฒนธรรมระหว่างผู้บริหาร เสิมียน และผู้ให้บริการในบริษัทย่อยทั้งสองประเทศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างของสมรรถนะทางวัฒนธรรมเช่นกัน ในขณะที่ Johnson et al. (2006) พบว่า ความล้มเหลวของธุรกิจระหว่างประเทศจำนวนมากเกิดจากการขาดความสามารถการข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานทางธุรกิจ ดังนั้น การขยายแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอย่างกว้างขวางจึงเป็นสิ่งสำคัญ การวางแผนการออกแบบการเรียนการสอน การจัดโครงการและการอบรมที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาจะช่วยส่งเสริม

สมรรถนะทางวัฒนธรรมและการข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา ให้มีความรู้ ความเข้าใจทางสังคม ศาสนาและความแตกต่างทางวัฒนธรรม เกิดความตระหนัก และมีทักษะทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ศึกษาก่อนออกไปเผชิญกับความท้าทายในการทำงานในเวทีธุรกิจโลก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การที่จะมีสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรมนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมการดำรงชีวิตของตนและของแต่ละชนชาติ อีกทั้ง เข้าใจถึงความแตกต่าง และความคล้ายคลึงกันระหว่างวัฒนธรรมของตนกับวัฒนธรรมอื่น ดังนั้น ในการจัดการเรียนการสอนจึงควรให้ความสำคัญกับรายวิชา และเนื้อหาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการข้ามวัฒนธรรม จัดโครงการ กิจกรรมที่เชื่อมโยง ส่งเสริมให้ความรู้ที่ถูกต้องเพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

1.2 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นสถานศึกษา หน่วยงาน หรือองค์กรที่ร่วมงาน ติดต่อกับบุคคลที่เป็นชาวต่างชาติ ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ทางวัฒนธรรมและการข้ามวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการมีสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ลดความขัดแย้งทางวัฒนธรรม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรมีการใช้วิธีการสังเกต และการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมและสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรม ในสภาพจริงยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปสามารถทำกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภาคอื่นๆของประเทศไทยได้เนื่องจากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะทำให้ทราบถึงสมรรถนะการข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่อื่นๆ

2.3 ควรทำการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมและความสามารถในการสื่อสารของบัณฑิตที่ทำงานในองค์กร หรือหน่วยงานที่มีการร่วมงาน ติดต่อกับ หรือให้บริการแก่ชาวต่างชาติ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณ กองทุนวิจัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

เอกสารอ้างอิง

ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์, ศิริชัย กาญจนวาสี และกมลวรรณ ตั้งธนกานนท์. (2554). **สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา. An Online Journal of Education, OJED**, 6(1), 2389 – 2403.

ชูลีวรรณ ปรานิธรรม. (2559). **แรงจูงใจ เจตคติและความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนวิชาภาษาเยอรมัน ของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.**

ดุขฎิ์ อายุวัฒน์ และธนพุกษ์ ชามะรัตน์. (2556). **การรับรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวจังหวัดยโสธร. การประชุมวิชาการการพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน 2556 ครั้งที่ 3 “ชุมชนท้องถิ่น ฐานรากการพัฒนาประชาคมอาเซียน”, 9-10 พฤษภาคม 2556, 208-214.**

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2552). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**

ธัชชา วิทย์วิโรจน์. (2552). **ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ).**

ภาสกร เรืองวานิช. (2555). **การใช้เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัยในชั้นเรียน สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

วิเชียร พันธุ์เครือบุตร. (2557). **สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต, 2(2), 225-232.**

วิภาวี ฝ่ายเทศ. (2549, มกราคม – เมษายน). **การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ขับรถยนต์โดยสารสามล้อรับจ้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. วารสารวิจัยและฝึกอบรม, 9(3), 119-130.**

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2553). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.**

- สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**.
ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัศวรัตน์ แสงวิภาค. (2557, กรกฎาคม - กันยายน).
กระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่มี
ความจำเป็นต่อการก้าวสู่ประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารวิชาการ
ศรีปทุม ชลบุรี**, 11(1), 19-26.
- Barrera, C. Juan. (2010). An Examination of Cross
Cultural Competence in International
Business : The Case of The
Subsidiaries. **International Business
& Economics Research Journal**,
9(1), 41-54.
- Johnson, P. J., Lenartowicz, T., and Apud, S.
(2006). Cross-Cultural Competence
in International Business : Toward a
Definition and a Model. **Journal of
International Business Studies**,
37(4), 525-543.
- Senyshyn, Roxanna M. (2002). Cross-Cultural
Competencies in International
Management Curricula : A Delphi
Study of Faculty Perspectives. PhD
Dissertation, University of
Tennessee.
- Sinicrope, C., Norris, J., and Watanabe, Y. (2007).
**Understanding and Assessing
Intercultural Competence: A
Summary of Theory, Research,
and Practice (Technical Report
for the Foreign Language Program
Evaluation Project)**. Second
Language Studies, 26(1), 1-58.
- Yamane, T. (1967). **Elementary Sampling
Theory**. USA : Prentice Hall.