สมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

The Cultural Competency of Hospitality Industry Employees

♦ สุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์
อาจารย์ประจำสำนักวิชาบริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี
Surakiat Tadawattanawit
Lecturer, Department of Business Administration and General Education,
Dusit Thani College, E-mail: surakiat.ta@dtc.ac.th

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the level of cultural competence of hospitality employees; and 2) to compare the level of cultural competence. The sample comprised 272 hospitality employees, categorized by gender, are of expertise and job status. The research variable was cultural competence, indicated by 3 variables, which were cultural awareness, cultural knowledge, and cultural skill. The research tool was survey questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test and one-way ANOVA.

The results were as follows: 1) Hospitality employees have high level of cultural competence score which was 4.16 2) Prospective employees and current employees had the same level of cultural competence score which are 4.13 and 4.24 respectively. The score of both genders are the same. The employee in hotel and resort management have significantly higher level of cultural performance score than employees in culinary arts and kitchen management, tourism management, spa management and MICE and events management (p-value = 0.05). Current employee has significantly higher level of cultural performance score than prospective employee (p-value = 0.05).

Keywords: Cultural Competency, Hospitality Industry Employee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ และ 2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการจำแนกตามเพศ สาขาอาชีพ และสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 272 คน จำแนกตามเพศ สาขาอาชีพ และสถานภาพ ตัวแปรในการวิจัย คือ สมรรถนะทางวัฒนธรรม วัดผ่านตัวแปร

3 ตัว ได้แก่ ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ มีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}$= 4.16) โดยบุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการและบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการ มีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ค่อนข้างสูง ($\bar{X}$= 4.13, 4.24 ตามลำดับ) 2) บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่อยู่ในสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่าบุคลากรในสาขาการจัดการครัวฯ ท่องเที่ยว ไมซ์ฯ และสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่าบุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะทางวัฒนธรรม บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

บทนำ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสาร การคมนาคม การขนส่งสินค้าและการเดินทางเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการย้ายถิ่นฐานเพื่อวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ เช่น การหางานทำ การศึกษา การท่องเที่ยว และอื่น ๆ ในหลาย ๆ ประเทศที่เปิดเสรีอย่างเช่นประเทศไทย กลายเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพราะการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากหลากหลายเชื้อชาติที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 มีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: ASEAN Economic Community) ซึ่งเป็นการรวมตัวกันเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย เมียนมา ลาว เวียดนาม กัมพูชา มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และ บรูไนดารุสซาลาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมมือกันในการเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมในกลุ่มประเทศสมาชิก ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยซึ่งถือว่าเป็นประเทศที่มีอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง และสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนประเทศ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจะนิยมท่องเที่ยวใน 2 ลักษณะ คือ การท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับการจัดอันดับว่าน่าสนใจมากที่สุดในอาเซียน ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของกำลังคน ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในด้านการท่องเที่ยว โรงแรม การจัดนิทรรศการ การกระจายสินค้า รวมไปถึงการท่องเที่ยวพร้อมการรักษาพยาบาล

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่กำลังจะเกิดขึ้น นอกจากที่ประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในประเทศด้านภาษาอังกฤษและภาษาสำคัญ ๆ ของภูมิภาค ความรู้

และทักษะความสามารถทางวิชาชีพแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงสมรรถนะทางวัฒนธรรม (Cultural Competence) อีกด้วย เพราะสมรรถนะทางวัฒนธรรมจะเป็นทักษะสำคัญในการทำงานในยุคที่มีความเชื่อมโยงกับบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันทั้งทางด้านภาษา ศาสนาและวัฒนธรรม ดังที่ McDonald et al. (2008) ที่ระบุว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมจะช่วยเตรียมบุคคลให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาความขัดแย้งจากการติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความเครียด การเรียนรู้ภาษา ความอดทนกับความคลุมเครือในความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างและประสบการณ์การใช้ชีวิตร่วมกับวัฒนธรรมอื่น ๆ สอดคล้องกับ Zakaria (2000) ได้กล่าวถึง สมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า ยังช่วยเพิ่มความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือไม่ชัดเจน อันจะช่วยลดความตึงเครียดที่เกี่ยวข้องกับการตกอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ซึ่งไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ ความสามารถในการจัดการกับวัฒนธรรมที่หลากหลายยังส่งผลให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงขึ้นด้วย (Sandberg & Vincze, 2008)

นอกจากนี้ Davies (2011) ได้เขียนรายงานเรื่อง “Future Work Skills 2020” ซึ่งได้ระบุถึง 10 ทักษะสำคัญที่จำเป็นในการทำงานในปี ค.ศ. 2020 ซึ่งได้แก่ การรับรู้ความสมเหตุสมผล ความฉลาดทางสังคม ความคิดเชิงปรับเปลี่ยน การรู้เท่าทันสื่อใหม่ การคิดเชิงประมวลผล ความรู้ข้ามศาสตร์ การมีชุดความคิดเชิงออกแบบ การจัดการทางพุทธิพิสัย ความร่วมมือเสมือน และสมรรถนะทางวัฒนธรรม ซึ่งในรายงาน Davies ได้กล่าวว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้นสำหรับบุคลากรทุกภาคส่วน ไม่เฉพาะแต่กับบุคลากรที่มีภาระงานเกี่ยวกับการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความหลากหลายของกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับทุกองค์การในช่วงทศวรรษข้างหน้า บุคลากรที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นจะต้องมีความสามารถในการจัดการความแตกต่างได้ ความสามารถในการจัดการความแตกต่างและสร้างความสัมพันธ์จะสามารถทำให้การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความหลากหลายสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรที่ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยว ในที่ประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน (M-ATM) ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนได้ลงนามในข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน ส่งผลให้มีการจัดทำ “มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional: ACCSTP) ที่ระบุสมรรถนะขั้นพื้นฐานสำหรับ 2 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (Travel Services) โดยมีการแบ่งกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) โดยเฉพาะในกลุ่มของสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ได้ระบุสมรรถนะหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม เช่น การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ จะเห็นได้ว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมมีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเป็นสมรรถนะหลักพื้นฐานในการเปิดประชาคมอาเซียน

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนทางด้านอุตสาหกรรมบริการมีหน้าที่ผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาเพื่อเข้าใจสภาพและกำหนดแนวทางพัฒนา สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2556) ที่ได้กำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งได้ระบุกรอบแนวคิดให้สถาบันอุดมศึกษาได้ปฏิบัติในหัวข้อ เศรษฐกิจโลกกับเศรษฐกิจพอเพียงว่า “สถาบันการศึกษาจะต้องสร้างบัณฑิตที่พร้อมปรับตัว มีทักษะในการทำงาน กล่าวคือ สามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรมและภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีศักยภาพสูง เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ” นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ Jauhari (2006) ที่ทำการศึกษาสมรรถนะของอาชีพในอุตสาหกรรมบริการว่าควรประกอบด้วย ความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่นเดียวกับ Vance et al. (2011) ที่ได้ศึกษาการสร้าง Global Competencies ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่นักศึกษาจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการทำงานในบริบทของอุตสาหกรรมบริการโลก ประกอบด้วยหลาย ๆ สมรรถนะ หนึ่งในนั้นคือ ทักษะการรับรู้ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย วรวิชญ์ จันทร์ฉาย (2556) ได้ทำการศึกษา ตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษา สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะการแก้ไขปัญหา และที่สำคัญคือ ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะเห็นได้ว่า ความสามารถหรือทักษะที่ใช้ในการทำความเข้าใจ ยอมรับ ปรับตัวต่อบริบทวัฒนธรรมที่หลากหลาย หรือที่เรียกว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อบุคลากรในแวดวงอุตสาหกรรมบริการ จึงควรที่จะศึกษาและทำความเข้าใจกับสมรรถนะด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการทั้งในส่วนของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการและบุคลากรที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ ซึ่งก็คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะหรือสาขาที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะทางวัฒนธรรมเตรียมพร้อมสำหรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจและสังคมอาเซียน (AEC) ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามเพศ สาขาอาชีพ และสถานภาพ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry Employee) ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง 2 กลุ่มบุคคล ได้แก่

1. บุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ (Prospective Employee) หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการทุกชั้นปี

2. บุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ (Current Employee) หมายถึง บุคคลที่ในขณะเก็บข้อมูลมีตำแหน่งและภาระงานในอุตสาหกรรมบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นักศึกษาและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 272 คน จำแนกตามเพศ และสาขาอาชีพให้ครอบคลุมตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานนี้จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่เป็น เพศชาย จำนวน 64 คน และเพศหญิง 64 คน

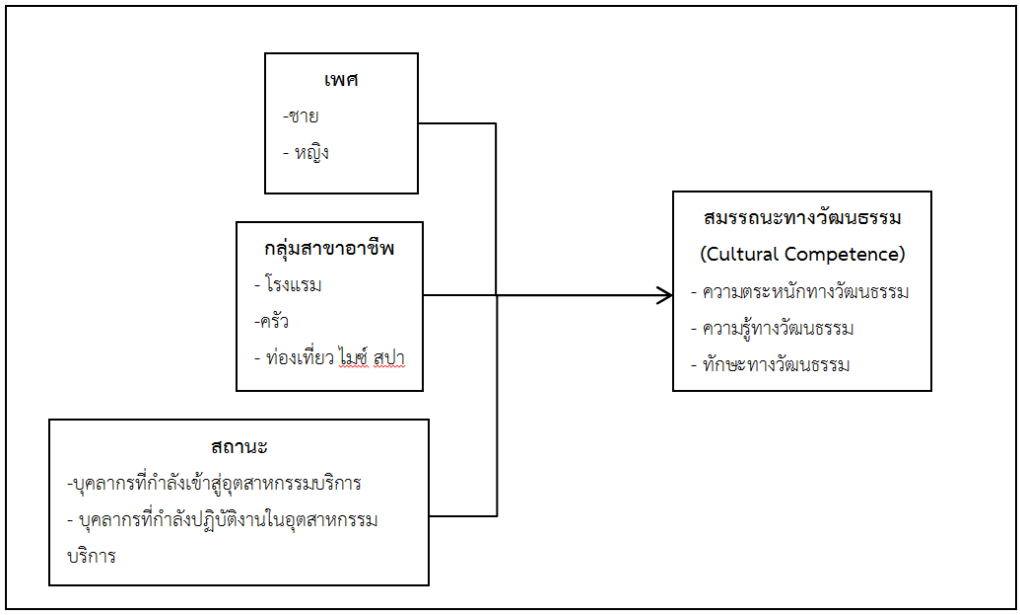
สมมติฐานที่ 2 สาขาอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานนี้จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยเป็นบุคลากรในสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 53 คน สาขาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร จำนวน 53 คน และสาขาการจัดการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม และสาขาการจัดนิทรรศการและการประชุม จำนวน 53 คน

สมมติฐานที่ 3 สถานะที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานนี้จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยเป็นบุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ จำนวน 64 คน และบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 64 คน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สาขาอาชีพ และสถานะ (นักศึกษาและบุคลากร)

ตัวแปรตาม สมรรถนะทางวัฒนธรรม

กรอบแนวคิด



นิยามศัพท์

สมรรถนะทางวัฒนธรรม หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่จะช่วยให้บุคคลดำเนินงานต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างหรือมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้ ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม (ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์, 2553)

1.1 ความตระหนักทางวัฒนธรรม (Cultural Awareness) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงการรับรู้ ความเข้าใจ การคิดได้ และการแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและต้องการที่จะแก้ปัญหาเมื่อเผชิญกับวัฒนธรรมอื่นที่ต่างไปจากวัฒนธรรมของตนเอง

1.1.1 การมองเห็นความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cultural Diversity) หมายถึง การรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่าง ๆ

1.1.2 ความยืดหยุ่นและเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น (Being Flexibility and Recognition of the Value of other Cultures) หมายถึง การยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม

1.1.3 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Being Considerate) หมายถึง การรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของผู้อื่น

1.2 ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้ชีวิตเชิงวัฒนธรรม มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ เข้าใจคนอื่น เข้าใจชนชาติอื่น รวมทั้งสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ๆ

1.2.1 ความรู้ในวัฒนธรรมหลัก (Knowledge of Main Culture) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ ความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย

1.2.2 ความรู้ในวัฒนธรรมสากล (Knowledge of Universal Culture) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และความรู้เกี่ยวกับชนชาติอื่น ค่านิยมสากลและพฤติกรรมสากล

1.3 ทักษะทางวัฒนธรรม (Cultural Skill) หมายถึง ทักษะความสามารถในการใช้ชีวิตในวัฒนธรรมหลักของแต่ละสังคมอย่างมีความสุข ยอมรับและมีมุมมองที่จะเห็นสภาพแท้จริงของวัฒนธรรมอื่น มีความสามารถในการปรับตัว โดยการมองอย่างถ่องแท้ สามารถจัดการกับแรงปะทะทางวัฒนธรรมอย่างมีเหตุผล

1.3.1 ความไวทางวัฒนธรรม (Cultural Sensibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเผชิญกับวัฒนธรรม

1.3.2 ความเข้าใจตนเอง (Understand of Oneself) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานและเข้าใจรากฐานทางวัฒนธรรมของตนเอง

1.3.3 ความเข้าใจผู้อื่น (Understand of Others) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม

1.3.4 การมองโลกในภาพกว้าง (Being Visionary) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตาม

1.3.5 ความสามารถในการปรับตัว (Being Adaptable) หมายถึง ความสามารถที่จะยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อมได้

ในที่นี้ สมรรถนะทางวัฒนธรรม จะหมายถึง คะแนนที่ได้จากแบบวัดสมรรถนะทางวัฒนธรรม ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความตระหนักทางวัฒนธรรม 2) ความรู้ทางวัฒนธรรม และ 3) ทักษะทางวัฒนธรรม

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรม

คำว่า “สมรรถนะทางวัฒนธรรม” เกิดจากการนำคำว่า วัฒนธรรม (Culture) กับคำว่า สมรรถนะ (Competence) มารวมกันเป็นคำว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรม (Cultural Competence) หลังจากนั้นได้มีการใช้คำว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมอย่างแพร่หลายในวงการพยาบาล เนื่องจากเป็นกลุ่มงานที่ต้องการประสานงาน ให้การช่วยเหลือกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และได้มีหลายท่านได้ให้ความหมายของคำ ๆ นี้ไว้ เช่น

Cross et al. (1989) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นชุดพฤติกรรมที่มีความสอดคล้องกัน ทัศนคติและนโยบายซึ่งร่วมในระบบ หน่วยงาน หรือในกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจะสามารถทำงานในสถานการณ์ที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Clair & Mc Kenry (1999) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า ความสำเร็จของการประเมินปัญหา อุปสรรค และความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการบริการระหว่างบุคคล กลุ่มคนและองค์การ โดยการใช้กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

National Association of Social Workers (NASW, 2001) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลตอบสนองอย่างเคารพและมีประสิทธิภาพต่อบุคคลอื่นในทุก ๆ วัฒนธรรม ภาษา ชนชั้น เผ่าพันธุ์ พื้นฐานทางจริยธรรม ศาสนา และปัจจัยด้านความหลากหลายอื่น ๆ ด้วยความมีมารยาทเข้าใจและเห็นคุณค่าของแต่ละบุคคล ครอบครัว และชุมชน รวมถึงการให้เกียรติของผู้อื่น

หทัยชนก บัวเจริญ (2549) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นความสามารถของบุคคล กลุ่มคน และองค์การในการประเมินความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จากความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปรวมความหมายได้ว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่รวมเป็นกลุ่มพฤติกรรมจนเกิดเป็นความสามารถอันเด่นชัดที่จะปฏิบัติตนในสภาพบริบทที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 3 องค์ประกอบ คือ ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม พบว่า มีนักวิชาการที่ทำการศึกษา ดังนี้ ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา” พบว่า แบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปรสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความตระหนักทางวัฒนธรรม 2) ความรู้ทางวัฒนธรรม และ 3) ทักษะทางวัฒนธรรม ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์ (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “วิธีการสอนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาลตามแนวคิดทฤษฎีของ แคมพินฮา-บาโคท” ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาลตามแนวคิดของ แคมพินฮา-บาโคทมีประโยชน์ต่อการประยุกต์ด้วยวิธีสอนที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยาย ยกตัวอย่าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กรณีศึกษา การจำลองสถานการณ์จริง การแสดงบทบาทสมมติ จัดเวทีเสวนาและโต้วาที เป็นต้น สิ่งสำคัญคือ การจัดการเรียนรู้ต้องสอดแทรกและดึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างของวัฒนธรรมในเนื้อหา และกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ช่วยลดช่องว่างของความไม่เข้าใจและให้การพยาบาลได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของผู้รับบริการมากขึ้น

และวิเชียร พันธ์เครือบุตร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย” ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถการทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะการประกอบวิชาชีพในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยมีความสัมพันธ์กับความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.73 และองค์ประกอบที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะทางการประกอบวิชาชีพและความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การเรียนรู้ความแตกต่างหลักระหว่างชนชาติ ทัศนคติเชิงบวกระหว่างชนชาติ การใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างชนชาติ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเฉพาะทางและความเชี่ยวชาญอื่นที่สัมพันธ์กัน การสื่อสารและการรายงานข้ามวัฒนธรรม และการทำงานเป็นทีมข้ามวัฒนธรรม ทั้ง 6 องค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 95.47 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ของงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะทางวัฒนธรรมจะทำให้หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบวัด การวัดระดับ รวมไปถึงการพัฒนาส่งเสริมระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม นอกจากนี้จะพบได้ว่าตัวแปรเรื่องสมรรถนะทางวัฒนธรรมจะมีผู้สนใจศึกษาในบริบทที่จำกัด คือ ในแวดวงของการรักษาพยาบาล ครู รวมไปถึงการทหาร ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถที่นำแนวทางในการพัฒนาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้กับบริบทของอุตสาหกรรมบริการได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “สมรรถนะทางวัฒนธรรม” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ 2 กลุ่มคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการ และนักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการจำนวน 272 คน แบ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการจำนวน 185 คน

และนักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 87 คน สุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลนจากเว็บไซต์ google form กับนักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสากรรมบริการโดยตรง และใช้ลิ้งค์แบบสอบถามส่งผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์และโปรแกรมสนทนากับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการปรับจาก แบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา (ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์, 2553) ซึ่งลดจากจำนวน 87 ข้อ จาก 10 องค์ประกอบให้เหลือเพียง 30 ข้อตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด 3 อันดับแรกจากแต่ละองค์ประกอบ แล้วนำมาปรับภาษาให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง และบริบทของอุตสาหกรรมบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3

ผลการวิจัย

1. บุคลากรในอุตสากรรมริการโดยภาพรวม จำนวน 272 คน ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และเพศหญิงจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 ด้านสาขาของกลุ่มงานที่กำลังศึกษาหรือปฏิบัติ เป็นสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 สาขาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97 สาขาการจัดการท่องเที่ยว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 สาขาธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และสาขาการจัดนิทรรศการและการประชุม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และด้านสถานะของบุคลากรเป็นนักศึกษาจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 68.01 เป็นบุคลากรในปัจจุบัน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ โดยภาพรวม

ภูมิหลัง	กลุ่ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	99	36.40
	หญิง	173	63.60
	รวม	272	100
สาขา	การจัดการโรงแรมและรีสอร์ท	99	36.40
	การจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร	106	38.97
	การจัดการท่องเที่ยว	29	10.66
	ธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม	3	1.10
	การจัดนิทรรศการและการประชุม	35	12.87
	รวม	272	100
สถานะ	นักศึกษา	185	68.01
	บุคลากรในปัจจุบัน	87	31.99
	รวม	272	100

2. ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมโดยภาพรวม พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อเรียงลำดับลำดับคะแนนพบว่า ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการโดยภาพรวมมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรม ($\bar{X}$= 4.16) ซึ่งหากพิจารณารายด้าน จะพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อเรียงลำดับคะแนน พบว่า ด้านความตระหนักทางวัฒนธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรมมีคะแนนเท่ากัน ($\bar{X}$= 4.17) รองลงมาเป็นด้านทักษะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}$= 4.15) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมโดยภาพรวม

สมรรถนะทางวัฒนธรรมด้าน	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	ระดับ
ความตระหนักทางวัฒนธรรม	4.17	0.43	3	5	ค่อนข้างสูง
ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม	4.17	0.51	2.83	5	ค่อนข้างสูง
ทักษะทางวัฒนธรรม	4.15	0.46	2.87	5	ค่อนข้างสูง
สมรรถนะทางวัฒนธรรม	4.16	0.41	3.09	5	ค่อนข้างสูง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมจำแนกตามเพศ กลุ่มสาขาอาชีพ และสถานะ พบว่า

1. ด้านเพศ บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการเพศชายและเพศหญิงมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน ทั้งในส่วนของระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามเพศ

สมรรถนะทางวัฒนธรรมด้าน	เพศ	$\bar{X}$	SD	T	P value
ความตระหนักทางวัฒนธรรม	ชาย	4.18	.39	0.30	0.76
	หญิง	4.16	.45		
ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม	ชาย	4.13	.52	-0.95	0.34
	หญิง	4.19	.50		
ทักษะทางวัฒนธรรม	ชาย	4.12	.46	-0.85	0.40
	หญิง	4.17	.46		
สมรรถนะทางวัฒนธรรม	ชาย	4.15	.39	-0.60	0.55
	หญิง	4.18	.42		

2. ด้านกลุ่มสาขาอาชีพ บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีสาขาอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามสาขาอาชีพ

สาขา	จำนวน	$\bar{x}$	SD	F	P value
การจัดการโรงแรมและรีสอร์ท	99	4.29	0.34	8.01	0.00**
การจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร	106	4.13	0.42		
การจัดการท่องเที่ยว ธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม และการจัดนิทรรศการและการประชุม	67	4.05	0.44		

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการจำแนกตามสาขาอาชีพมีความแตกต่างกัน และเนื่องจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำให้เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามสาขาอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ บุคลากรในสาขาอาชีพการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทกับสาขาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร และบุคลากรในสาขาอาชีพการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทกับสาชาอาชีพการจัดการท่องเที่ยว ธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม และการจัดนิทรรศการและการประชุม (p-value = 0.01, 0.00 ตามลำดับ) โดยสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่าอีกสองสาขา

3. ด้านสถานะ พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรที่กำลังเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ (นักศึกษา) และบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สมรรถนะทางวัฒนธรรมด้าน	สถานะ	$\bar{x}$	SD	T	P value
ความตระหนักทางวัฒนธรรม	นักศึกษา	4.15	0.42	-1.06	0.29
	บุคลากร	4.21	0.45		
ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม	นักศึกษา	4.13	0.52	-1.84	0.07
	บุคลากร	4.25	0.48		
ทักษะทางวัฒนธรรม	นักศึกษา	4.11	0.46	-2.48	0.01**
	บุคลากร	4.25	0.45		
สมรรถนะทางวัฒนธรรม	นักศึกษา	4.13	0.41	-2.05	0.04**
	บุคลากร	4.24	0.40		

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยภาพรวมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีสถานะแตกต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.04) หากพิจารณารายด้าน จะพบว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมเฉพาะด้านทักษะทางวัฒนธรรมที่บุคลากรทั้งสองสถานภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความตระหนักทางวัฒนธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรมของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในส่วนของนักศึกษาอาจเป็นผลมาจากการที่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ จะมีโอกาสได้เรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับความหมาย ความสำคัญ และบทบาทของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเห็นภาพกว้างและทำความเข้าใจในเรื่องของงานที่ต้องรับผิดชอบในอุตสาหกรรมบริการ อีกทั้งยังมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการ ที่จะทำให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักของการบริการ พฤติกรรมของผู้รับบริการ รวมไปถึงจิตวิทยาในการจัดการในสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้นักศึกษาที่ศึกษาในอุตสาหกรรมบริการจะต้องออกฝึกปฏิบัติการในหน่วยงาน หรือองค์การจริงในอุตสาหกรรมบริการช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจากการออกปฏิบัติงานในสถานที่จริง จะทำให้นักศึกษาได้รับความรู้ ประสบการณ์ตรงในการจัดการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม และในส่วนของบุคคลกรที่กำลังปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการ อาจเป็นผลมาภาระงานที่ทำ ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการ การดูแล การให้ความช่วยเหลือและบริการบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอยู่เสมอ จึงทำให้มีการฝึกหัด เรียนรู้ และสั่งสมประสบการณ์ในด้านของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่มีต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้นักศึกษาและบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับนักศึกษาและบุคลากรในสาขาอื่น ตามงานวิจัยของ วิเชียร พันธ์เครือบุตร (2557) ที่พบว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทยในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

2. จากผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีเพศ สาขาอาชีพและสถานะที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยขออภิปรายในส่วนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า เพศชายและหญิงมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน เพราะว่า นักศึกษาและบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอุตสาหกรรมบริการมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และรับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมใกล้เคียงกันในเพศชายและหญิง แต่อย่างไรก็ตามหากพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยจะพบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการเพศหญิงมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่าเพศชายอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินันท์ จันทรเสนานนท์ (2553) ที่ทำการศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาพบว่า นักเรียนหญิงมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่านักเรียนชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีสาขาอาชีพแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรในสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมแตกต่างจากบุคลากรในสาขาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหารและสาขาการจัดการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม และการจัดนิทรรศการและการประชุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรในสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่า สาเหตุอาจมาจากบุคลากรสาขาโรงแรมจะมีภาระงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าบุคลากรในสาขาอื่น เพราะเมื่อมีการติดต่อสื่อสารก็จะทำให้มีโอกาสในการเผชิญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้สูงกว่าก็จะมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะทางด้านนี้ได้ชัดเจน อีกทั้ง ในรายวิชาของสาขาการจัดการโรงแรมก็จะมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกฝนการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น การปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า การจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับ Luckmann (1999) ที่ได้ระบุว่า สิ่งที่สามารถส่งผลต่อรูปแบบและพฤติกรรมทางวัฒนธรรม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ชนชั้นทางสังคม ประสบการณ์ ความเชื่อส่วนบุคคลและการฝึกหัด

2.3 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมแตกต่างกับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบันมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่า สาเหตุมาจากประสบการณ์ในการเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มากว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pope-Davis (1997) ที่ศึกษาระดับการมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล จำนวน 120 คนที่ดูแลผู้ป่วยที่มีความหลากหลาย พบว่าประสบการณ์ทำงานมีผลต่อระดับความรู้และสมรรถนะทางวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Leavitt (2002) ที่เขียนบทความเกี่ยวกับ การพัฒนาสมรรถนะทางวัฒนธรรมในยุคที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ระบุว่า ช่วงอายุเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม และ พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล (2015) ที่ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะทางวัฒนธรรมด้านการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านอายุของพยาบาลส่งผลต่อระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผู้วิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมีระดับค่อนข้างสูง อาจเป็นผลมาจากการเรียนการสอน และประสบการณ์ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการจัดการเนื้อหาการเรียนการสอนในสาระที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมไปถึงการจัดประสบการณ์จริงให้กับนักศึกษาได้ฝึกหัด ที่สำคัญควรมีระบบการกำกับดูแล

ติดตาม และให้ความช่วยเหลือนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่ดี เพื่อช่วยให้การจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพมีประสิทธิภาพ

2. ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรในสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ทมีระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมสูงกว่า บุคลากรในสาขาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร สาขาการจัดการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม และการจัดนิทรรศการและการประชุม ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะทางในด้านนี้สำหรับบุคลากรในสาขาดังกล่าว อาจด้วยการจัดฝึกอบรมพิเศษ การเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญ แม้กระทั่งการจัดรายวิชาที่เหมาะสมหรือการสอดแทรกไปในรายวิชาที่เกี่ยวข้องสำหรับนักศึกษาที่อยู่ในอุตสาหกรรมบริการให้มากขึ้น เพราะรูปแบบการทำงานของบุคลากรในทุก ๆ สาขาต้องมีการเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วยกันทั้งสิ้น จึงควรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานจริงให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกตัวแปรอิสระ เฉพาะกลุ่มที่เป็นตัวแปรเชิงจัดกลุ่ม (Categorical Variable) เพื่อสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ อย่างไรก็ตามการศึกษาเพื่อให้ได้ภาพของตัวแปรที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรศึกษาในส่วนของตัวแปรที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variable) ด้วยให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ระดับความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) ระดับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา (AQ) หรือความสามารถทางภาษาอังกฤษ เป็นต้น

2. งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาระดับสมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเชื่อว่าบุคลากรในสาขาอาชีพอื่น อาจจะมีความแตกต่างกันในส่วนของระดับสมรรถนะ ปัจจัยที่ส่งเสริม หรือแม้แต่วิธีการส่งเสริม จึงควรทำการศึกษาเพื่อที่จะเข้าใจสมรรถนะทางวัฒนธรรมในบริบทที่แตกต่างออกไป

References

Bunjitpimol, Pimkhwan. (2015). Factors affecting nursing cultural competency in private hospitals at Bangkok, Thailand. *International Journal of Healthcare*. 2016; 2(1): 5-11.

Chantarasenanon, Chutinun. (2010). *Development of A Cultural Competence Scale for Secondary School Students.* dissertation, Educational Measurement and Evaluation. Faculty of Eduaction, Chulalongkorn University.

Clair, A.S. & McKenry. L. (1999). Preparing culturally competent practitioners. *Journal of Nursing Education,* 38(5), 228-234.

Cross, T.L. (2006). *Cultural competence continuum*. [Online] Available from: http://www.nyscc.org/T-Rarts/CultCompCont.htmle. [2015, April 24]

Davies, A., Fidler, D., & Gorbis. D. (2011). *Future Work Skills 2020*. Palo Alto, CA: Institute for the Future for University of Phoenix Research Institute. [Online] Available from: http://www.iftf.org/uploads/media/SR1382A_UPRI_future_work _skills_sm.pdf

Janchai, Worawit. (2013). *Competency Model for Student in Work-Integrated Learning Program: Approaches for e-Tourism Business.* The College of Arts, Media and Technology. Chiang Mai University.

Jauhari, V. (2006). Competencies for a career in the hospitality industry: an Indian perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(2), 123-134.

Leavitt, R. L. (2002). Developing cultural competence in a multicultural world. *Magazine of Physical Therapy,* 36.

Luckmann, j. (1999). *Transcultural communication in nursing.* Albany, NY: Delmar Publications.

McDonald, D. P., McGuire, G., Johnston, J., Selmeski, B., & Abbe, A. (2008*). Developing and managing cross-cultural competence within the Department of Defense: Recommendations for learning and assessment.* Paper submitted to Defense Language Office, Arlington, VA.

National Association of Social Workers. (2001). *NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice.* Washington, DC: NASW Press.

Office of the Higher Education Commission. (2013). *Education Plan 10.* Bangkok: Chula Press.

Puncreobutr, Vichian. (2014). Professional and Cross-cultural Competences of Thai Graduates to Work in ASEAN Context. *Journal of Community Development and Life Quality*. 2(2), 225-232.

Siriphan, Siriphan. (2014). Teaching methods for Enhancing Cultural Competency of Nursing Students Based on Theoretical Concepts of Capinha-Bacote. *Princess of Naradhivas University Journal.* 6(1), 146-157.

Vance, C. M., Silbeck, G., McNulty, Y., and Hogenauer, A. (2011). Building global competencies through experiential coursework in international travel and tourism. *Journal of international Education in Business.* 4(1), 30-41.

Zakaria, N. (2000). The effects of cross-cultural training on the acculturation process of the global workforce. *International Journal of Manpower,* 21(6), 492-511.

Surakiat Tadawattanawit, Master of Education. Lecturer, Department of Business Administration and General Education Dusit Thani College