

สมรรถนะทางวัฒนธรรมและวิธีปฏิบัติที่ดี ในการสนับสนุนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของ นักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย

INTERCULTURAL COMPETENCE AND GOOD PRACTICES TO SUPPORT INTERNATIONAL STUDENTS' CROSS-CULTURAL ADAPTATION IN THAILAND

Received: October 1, 2020

Revised: October 26, 2020

Accepted: November 12, 2020

อภิภา ปรัชญพฤทธิ์*

Apipa Prachyapruit*

* รองศาสตราจารย์และปริญญาเอก ภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* Associate Professor and Ph.D. Department of Educational Policy, Management,
and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University

* Email: Prachapipa@gmail.com

บทคัดย่อ

นโยบายการศึกษาไทยที่ต้องการเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ทำให้มีการเคลื่อนย้ายนักเรียนระหว่างประเทศและมีจำนวนนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาไทยจึงต้องมีมาตรการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่นำเสนอในบทความนี้คือ 1) สภาพปัญหาของนักศึกษาต่างชาติโดยทั่วไปและนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือนักศึกษาจีน 2) แนวคิดสมรรถนะทางวัฒนธรรม ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญและระดับพัฒนาการของสมรรถนะด้านนี้ 3) กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ครอบคลุมรูปแบบ Revised W-shaped กับทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของ Kim และ 4) วิธีปฏิบัติที่ดีสำหรับสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรด้านกิจการนักศึกษาและ/หรือวิชาชีพและอาจารย์ผู้สอนในการสนับสนุนกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย

คำสำคัญ: สมรรถนะทางวัฒนธรรม วิธีปฏิบัติที่ดี การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม นักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย

Abstract

Thai policy which aims towards becoming ASEAN education hub leads to the increase of student mobility and international students in Thailand. Therefore, Thai higher education institutions need measures to support international student adaptation. This, in turn, requires knowledge and understanding about issues presented in this article: 1) situation and problems of international students in general and in Thailand particularly Chinese students which are the majority group of international students in Thailand; 2) cultural competence concepts including key components and developmental levels; 3) cross-cultural adaptation process including the Revised W-shaped model and Kim's cross-cultural adaption theory; 4) Good practices for higher education institutions, students affairs personnel and/or international student office staff, and instructors to support international students' cross-cultural adaptation process in Thailand.

Keywords: Cultural Competence, Good Practices, Cross-Cultural Adaptation, International Student In Thailand

บทนำ

ประเทศไทยมีนโยบายพัฒนาการอุดมศึกษาให้มีความเป็นสากลอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่การประกาศแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีครั้งแรกในปี พ.ศ.2533 (Lavankura, 2013) จนกระทั่งปี พ.ศ. 2552 ที่รัฐบาลไทยประกาศเจตนารมณ์ที่จะเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน โดยมีการจัดทำโครงการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 และกำหนดยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการศึกษา (พ.ศ. 2558-2562) (<https://www.moe.go.th/เตรียมความพร้อมสู่อาเซียน>) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน นักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยยังมีจำนวนน้อย โดยจากข้อมูลปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยมีนักศึกษาต่างชาติ 19,500 คน ในขณะที่ประเทศมาเลเซียมีนักศึกษาต่างชาติ 35,592 คน ซึ่งมากกว่าประเทศไทยเกือบ 2 เท่า (สำนักงานนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2561) ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากปัญหาที่นักศึกษาต่างชาติมักประสบในการปรับตัวให้เข้ากับบริบทการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย เช่น ปัญหาการใช้ภาษาไทย ปัญหาการปรับตัวเข้ากับสังคมและวัฒนธรรมไทย ปัญหาการเรียน เป็นต้น (กษมาวรรณ บ่อมเมือง, 2553; Ren Zhiyuan, คักดินา บุญเปี่ยม, และ ภารดี มหาขันธ์, 2555) อย่างไรก็ตาม นักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยมีแนวโน้มจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยข้อมูลจากเว็บไซต์ Educations.com ที่สำรวจความคิดเห็นนักศึกษาต่างชาติจำนวนมากกว่า 20,000 คนทั่วโลก ได้จัดอันดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักศึกษาต่างชาติอยากไปศึกษาต่อมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ในเอเชียและอันดับที่ 3 ของโลก (<https://siamrath.co.th/n/91817>) ความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาและการเพิ่มจำนวนนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดผลดีต่ออุดมศึกษาไทยหลายประการดังนี้ ช่วยเพิ่มรายได้ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่หลากหลายและเป็นนานาชาติของสถาบัน เปิดโลกทัศน์ของนักศึกษาและคณาจารย์ ช่วยสร้างเครือข่ายทางวิชาการระหว่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นอุดมศึกษาไทยจึงจำเป็นต้องหามาตรการในการดึงดูดและธำรงรักษานักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยโดยไม่เพียงแต่จัดการศึกษาให้มีคุณภาพระดับสากลแต่จะต้องสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ นอกจากนี้ นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารจะต้องมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม การดำเนินมาตรการเพื่อสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติให้บรรลุผลจำเป็นต้องมีองค์ความรู้สนับสนุน อย่างไรก็ตาม วิชาการศึกษาที่วิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบจากการที่นักศึกษาต่างชาติไม่สามารถปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ที่นำไปสู่การเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยนั้นยังมีอยู่จำกัด

ด้วยเหตุผลข้างต้นบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) นำเสนอสภาพและปัญหาการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติโดยทั่วไปและในประเทศไทย 2) นำเสนอแนวคิดสมรรถนะทางวัฒนธรรม 3) นำเสนอแนวคิดการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และ 4) นำเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทยในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

สภาพและปัญหาการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติ

งานวิจัยในต่างประเทศหลายชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เฉพาะอย่างยิ่ง สหรัฐอเมริกา พบว่านักศึกษาต่างชาติมักเผชิญปัญหาหลายด้านที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ ด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านวัฒนธรรม (Badur, 2003; Tanner, 2013; Zhao, 2013) โดยปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษส่งผลต่อการปรับตัวทางวิชาการ เช่น การทำความเข้าใจเนื้อหาการบรรยาย การจดงาน การนำเสนอและการอภิปรายในชั้นเรียน ในขณะที่เดียวกันก็ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและการปรับตัวทางสังคมกับเพื่อนในประเทศที่เป็นเจ้าบ้าน (host country) โดยนักศึกษาต่างชาติมักรู้สึกโดดเดี่ยว แยกแยะ ไม่ค่อยคบหาสมาคมกับเพื่อนชาวอเมริกันแต่จะคบกับเพื่อนชาติเดียวกันและ/หรือชาวต่างชาติด้วยกันมากกว่า (Zhao, 2013; Xinquan, 2010) นอกจากนี้นักศึกษาต่างชาติยังต้องการปรับตัวกับระบบการศึกษา สไตล์การเรียนการสอนที่แตกต่างจากเดิม (Zhao, 2013; Tanner, 2013) ส่วนด้านการปรับตัวทางวัฒนธรรม นักศึกษาต่างชาติจะต้องพยายามปรับตัวกับวัฒนธรรมใหม่โดยไม่สูญเสียอัตลักษณ์ของวัฒนธรรมเดิม (Badur, 2003; Zhao, 2013) ยิ่งไปกว่านั้นยังเผชิญกับปัญหาด้านการเงินด้านที่อยู่อาศัยและด้านจิตใจจากความรู้สึกคิดถึงบ้านเกิด (Zhao, 2013)

ในบริบทประเทศไทย ข้อมูลทางสถิติของสำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2562) ในปี พ.ศ. 2561 ระบุว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยมีนักศึกษาชาวจีนมากเป็นอันดับ 1 (10,766 คน) อันดับที่ 2 คือชาวพม่า (2,759 คน) และอันดับ 3 คือชาวกัมพูชา (1,126 คน) นักศึกษาจีนในสถาบันอุดมศึกษาไทยมักประสบปัญหาในหลายด้านดังต่อไปนี้ 1) พื้นความรู้ภาษาไทย 2) การปรับตัวเข้ากับสังคมไทย 3) ความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบของนักศึกษา 4) สื่อการสอน ตำราและเอกสารการสอนที่เหมาะสม 5) การมีความเคยชินกับระบบการจัดการเรียนการสอนแบบเดิมในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เช่น วิถีปฏิบัติที่ให้นอนพักกลางวัน จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันที้น้อยกว่าระบบการศึกษาไทย (กษมาวรรณ ป้อมเมือง, 2553) ส่วนงานวิจัยของ Ren Zhiyuan et al. (2555) พบคล้ายกันว่านักศึกษาจีนประสบปัญหาการใช้ภาษาไทย สุขภาพและค่านิยมเป็นจำนวนมาก ส่วนงานวิจัยของ ธัญธัช วิถีภูมิประเทศ (2559) พบว่านักศึกษาจีนมีการปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมในภาพรวมระดับปานกลาง และความสามารถในการฟัง/พูดและเขียนภาษาไทยมีความสัมพันธ์กับความสามารถปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรม โดยสรุป นักศึกษาต่างชาติในต่างประเทศและในประเทศไทยประสบปัญหาการปรับตัวคล้ายกันคือด้านภาษา วัฒนธรรม สังคมและวิชาการและปัญหาเหล่านี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การที่นักศึกษาต่างชาติจะปรับตัวในเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ในต่างประเทศได้อย่างราบรื่น เขา/เธอจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม

แนวคิดสมรรถนะทางวัฒนธรรม

สมรรถนะทางวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ จัดการ และ/หรือทำงานกับบุคคลอื่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Deardorff, 2006; Fantini, 2009; Leung, Ang, & Tan, 2014; Spitzberg and Chagnon, 2009; ณิชากา จันทรเพ็ญ, 2555; ชูตินันท์ จันทรเสนานนท์, 2553) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือชุดของความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้สื่อสารข้ามวัฒนธรรม เช่น ความตระหนักถึงความสำคัญ การมีทัศนคติทางบวกและมีแรงจูงใจในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การมีความรู้ทางวัฒนธรรม การมีทักษะที่จำเป็นสำหรับการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Leung et al., 2014; Chun and Evans, 2016; ณิชากา จันทรเพ็ญ, 2555; ชูตินันท์ จันทรเสนานนท์, 2553) รวมถึงศักยภาพในการพัฒนาคุณสมบัติข้ามวัฒนธรรมและเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของตนเองและผู้อื่น (King and Baxter Magolda, 2005; กมลชนก ชำนาญ, 2556) นอกจากนี้ในมุมมองทฤษฎีเชิงวิพากษ์ (critical theory) Chun and Evans (2016) อธิบายว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรม (เชิงวิพากษ์) (critical cultural competence) หรือสมรรถนะแห่งความหลากหลาย (diversity competence) หมายถึงความตระหนัก ความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการสื่อสาร ร่วมมือและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมจากตนเองได้อย่างมีความหมายด้วยการปฏิสัมพันธ์ด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน เข้าใจกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งครอบคลุมความตระหนักถึงข้อสมมุติ อคติทางวัฒนธรรม และการคิดแบบเหมารวม (stereotype) ของตนเอง และผลกระทบที่สิ่งเหล่านี้มีต่อสัมพันธภาพระหว่างวัฒนธรรม รวมถึง การกีดกัน ความสัมพันธ์ทางอำนาจไม่เท่าเทียมในสังคมและความขัดแย้งทางวัฒนธรรมที่มีมาตั้งแต่ในอดีต

สำหรับองค์ประกอบของสมรรถนะทางวัฒนธรรมนั้น จากการสังเคราะห์ผลงานของ Deardorff (2016); Bennett (2008); ณิชากา จันทรเพ็ญ (2555); ชูตินันท์ จันทรเสนานนท์ (2553) และกมลชนก ชำนาญ (2556) สรุปได้ว่าประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1. ทัศนคติของผู้มีสมรรถนะทางวัฒนธรรม ได้แก่ การมีความตระหนักถึงวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมของผู้อื่นและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม การเปิดใจรับคน/วัฒนธรรมต่างชาติ การเห็นคุณค่าและเคารพวัฒนธรรมที่หลากหลาย ยอมรับความแตกต่าง/ความเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว การรู้จักยับยั้งการด่วนตัดสินผู้อื่น การมีความอยากรู้อยากเห็น ใฝ่ค้นหาและต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติ มีความไวทางวัฒนธรรม รู้จักเห็นอกเห็นใจคนอื่นและเอาใจเขามาใส่ใจเรา การถ่อมตัวทางวัฒนธรรม การมีความอดกลั้นต่อความคลุมเครือ ยืดหยุ่น การสามารถปรับความคิดและพฤติกรรมให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง กล้าเสี่ยงและมองโลกกว้างตามความเป็นจริงแบบมีวิสัยทัศน์

2. ความรู้ ที่จำเป็นสำหรับผู้มีสมรรถนะทางวัฒนธรรมได้แก่ ความรู้ทางวัฒนธรรมที่เป็นสากล ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่หลากหลายและเกี่ยวกับชนชาติอื่น ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลจำเพาะทางวัฒนธรรม ความรู้ลึกซึ้งทางวัฒนธรรม (บริบท บทบาท ผลกระทบ โลกทัศน์ของคนอื่น) ความตระหนักทางภาษาและสังคม ความตระหนักเกี่ยวกับพัฒนาการของอัตลักษณ์และตระหนักเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

3. ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้มีสมรรถนะทางวัฒนธรรม ได้แก่ การรับรู้ (การฟัง การสังเกต) ทักษะการคิด (การวิเคราะห์ เชื่อมโยง ตีความและการประเมิน) ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเก็บรวบรวมสารสนเทศ ทักษะการจัดการกับความกังวล ทักษะการกำกับตนเอง ทักษะการสร้าง/ริเริ่มสัมพันธภาพ ทักษะการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และทักษะการใช้ชีวิตและทำงานต่างวัฒนธรรม

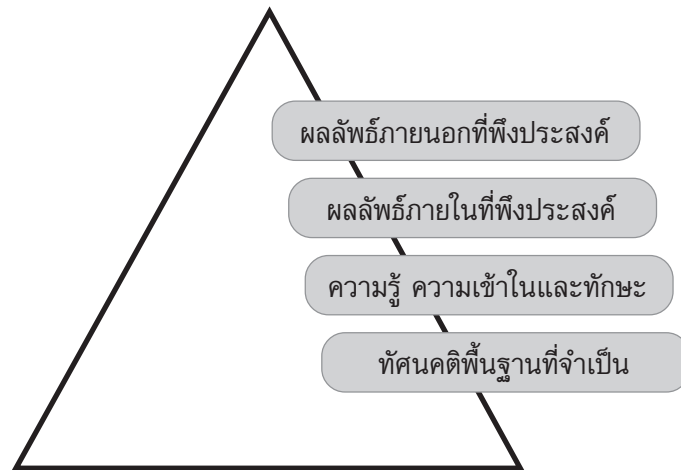
นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในด้านพัฒนาการของสมรรถนะทางวัฒนธรรม Deardorff (2006) เสนอรูปแบบปิรามิดของสมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยเรียงลำดับจากสมรรถนะขั้นพื้นฐานไปสู่สมรรถนะขั้นสูงดังนี้

1. ทักษะขั้นพื้นฐานที่จำเป็น (requisite attitude) ประกอบด้วย 1.1) การเคารพ (เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีของวัฒนธรรมอื่น/วัฒนธรรมที่หลากหลาย) 1.2) การเปิดใจเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมและการเปิดใจรับคนต่างวัฒนธรรม การยับยั้งการด่วนตัดสินคนอื่น (withholding judgment) และ 1.3) การค้นหาและอยากรู้อยากเห็น (มีความอดกลั้นต่อความคลุมเครือและความไม่แน่นอน)

2. ความรู้ ความเข้าใจและทักษะ โดยด้านความรู้และความเข้าใจ ประกอบด้วย 2.1) ความตระหนักทางวัฒนธรรม 2.2) ความรู้และความเข้าใจที่ลึกซึ้งด้านวัฒนธรรมซึ่งครอบคลุม บริบท บทบาทและผลกระทบของวัฒนธรรมและโลกทัศน์ของคนอื่น 2.3) ข้อมูลจำเพาะทางวัฒนธรรม 2.4) ความตระหนักทางภาษาและสังคม (sociolinguistic awareness) ส่วนด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการฟัง การสังเกตและการตีความ การวิเคราะห์ การประเมินและการเชื่อมโยง

3. ผลลัพธ์ภายในที่พึงประสงค์ (desired internal outcome) คือการปรับกรอบความคิด/โลกทัศน์ ซึ่งครอบคลุม 3.1) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสไตล์การสื่อสารและพฤติกรรมที่แตกต่าง การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมใหม่ 3.2) การมีความยืดหยุ่น ครอบคลุม การรู้จักเลือกและใช้สไตล์และพฤติกรรมในการสื่อสารได้เหมาะสมและการมีความคิดที่ยืดหยุ่น 3.3) การมีมุมมองแบบชาติพันธุ์สัมพันธ์ (ethnorelative view) คือมุมมองที่ยอมรับที่จะเรียนรู้การปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกับวัฒนธรรมอื่น) และ 3.4) การรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4. ผลลัพธ์ภายนอกที่พึงประสงค์ (desired external outcome) ได้แก่ การสื่อสารและแสดงประพจน์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ต้องใช้ทัศนคติความรู้และทักษะข้ามวัฒนธรรมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย



ภาพที่ 1 รูปแบบปิรามิดของสมรรถนะทางวัฒนธรรม ปรับปรุงจาก Pyramid Model of Intercultural Competence (Deardorf, 2006)

ส่วน King and Baxter Magolda (2005) อธิบายแนวคิดความมีวุฒิภาวะข้ามวัฒนธรรมว่าเป็นศักยภาพในการพัฒนาคุณสมบัติข้ามวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วยหลายมิติคือ มิติทางความคิด (cognitive dimension) มิติภายในตัวบุคคล (intrapersonal dimension) และมิติระหว่างบุคคล (interpersonal dimension) และแบ่งพัฒนาการของคุณสมบัติข้ามวัฒนธรรมใน 3 มิติของรูปแบบความมีวุฒิภาวะข้ามวัฒนธรรมออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต้น (initial stage) ระดับกลาง (intermediate) และระดับมีวุฒิภาวะ (mature) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความมีวุฒิภาวะข้ามวัฒนธรรม

ระดับการพัฒนา มิติการพัฒนา	ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับมีวุฒิภาวะ
มิติทางความคิด	มีข้อสมมุติเกี่ยวกับ ธรรมชาติความรู้ว่ามี ลักษณะทวิลักษณ์	- ตระหนักถึงความ ไม่แน่นอนของความรู้ และยอมรับฟัง มุมมองที่หลากหลาย - ใช้ดุลยพินิจของ ตนเองในการตัดสิน ความรู้ (แทนการ ยอมรับ/เชื่อตามผู้มี อำนาจหน้าที่ เช่น ผู้สอน/ผู้เชี่ยวชาญ)	- สามารถปรับเปลี่ยน มุมมองและพฤติกรรม ตามวัฒนธรรม ทางเลือกและสามารถ ประยุกต์ใช้มุมมองทาง วัฒนธรรมที่ หลากหลาย
มิติภายในบุคคล	- ขาดความตระหนัก ถึงค่านิยมของตนเอง และจุดบรรจบ (intersection) ระหว่าง เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ เพศสภาพและชนชั้น ทางสังคม - ขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่น - มองว่าอัตลักษณ์ ทางสังคมถูกกำหนด จากปัจจัยภายนอก ซึ่งมีผลต่อความเชื่อ และการกระทำ - มองว่าความแตกต่าง ว่าเป็นภัยคุกคาม อัตลักษณ์	- ตระหนักว่า อัตลักษณ์ไม่ได้ ถูกกำหนดจากปัจจัย ภายนอก เช่น มุมมองของสังคม - ล้ำระจำค่านิยม ความเชื่อและ อัตลักษณ์ทาง ชาติพันธุ์ของตนเอง - หมกมุ่นกับ วัฒนธรรมของตนแต่ ขณะเดียวกันก็ ตระหนักถึงความ ชอบธรรมของ วัฒนธรรมอื่น	- มีศักยภาพในการ พัฒนาตัวตนที่เปิดรับ การทำทลายความคิด ความเชื่อของตนและ พิจารณาอัตลักษณ์ ทางสังคมในบริบท ชาติและโลก - บูรณาการตัวตน ในด้านต่าง ๆ ให้เป็น อัตลักษณ์ของตนเอง

ตารางที่ 1 ความมีวุฒิภาวะข้ามวัฒนธรรม (ต่อ)

ระดับการพัฒนา มิติการพัฒนา	ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับมีวุฒิภาวะ
มิติระหว่างบุคคล	- กำหนดอัตลักษณ์ตามบุคคลอื่นที่เหมือนกับตนเอง - มองคนที่แตกต่างจากตนเองว่าผิดแปลก - ขาดความตระหนักถึงอิทธิพลของระบบสังคมที่ส่งผลกระทบต่อบรรทัดฐานกลุ่มและความแตกต่างระหว่างกลุ่ม - มองปัญหาสังคมแบบยึดเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง (egocentric)	- เต็มใจปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นที่แตกต่างจากตนเอง โดยไม่ด่วนตัดสินคนอื่น - ยังคงแสวงหาความเห็นชอบจากผู้อื่น - เริ่มสำรวจว่าระบบสังคมส่งผลกระทบต่อบรรทัดฐานกลุ่มและสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มอย่างไร	- สามารถสร้างสัมพันธภาพในลักษณะพึ่งพากันกับคนอื่นที่มีความหลากหลาย โดยอาศัยรากฐานความเข้าใจและการชื่นชมความแตกต่างระหว่างมนุษย์ - เข้าใจวิถีทางที่ชุมชนและปัจเจกบุคคลส่งผลกระทบต่อระบบสังคม เต็มใจต่อสู้เพื่อสิทธิของผู้อื่น

ที่มา: King and Baxter Magolda (2005)

กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

นักวิชาการอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมดังนี้

Ting-Toomy & Dorjee (2019) และเมตตา วิวัฒนานุกูล (2559) อธิบายถึงรูปแบบกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมแบบ Revised W-shaped model ว่าจำแนกได้เป็น 7 ขั้นตอนดังนี้ 1) **ช่วงดื่มน้ำผึ้งพระจันทร์ (honeymoon stage)** เป็นช่วงที่สมาชิกใหม่รู้สึกตื่นเต้น อยากรู้อยากเห็นและพึงพอใจมากกับประสบการณ์และ/หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ 2) **ช่วงแปลกแยก (frustration/hostility)** เป็นช่วงที่สมาชิกใหม่รู้สึกเครียด คับข้องใจ ปฏิบัติตนไม่ถูกในวัฒนธรรมใหม่ จนเกิดความไม่มั่นใจที่จะปฏิสัมพันธ์กับคนในประเทศเจ้าบ้าน 3) **ช่วงปรับตัวได้เข้าที่เข้าทางมากขึ้น (rebound/humorous adjustment stage)** เป็นช่วงที่สมาชิกใหม่เริ่มหัวเราะได้กับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในการปรับตัวทางวัฒนธรรม 4) **ช่วงประสานกันลงตัว (in-sync stage)** เป็นช่วงที่สมาชิกใหม่สามารถปรับตัวได้จนรู้สึกเหมือนอยู่บ้านของตนเอง รู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน 5) **ช่วงสับสน**

ไม่แน่ใจ (ambivalence stage) เป็นช่วงก่อนกลับคืนสู่วัฒนธรรมเดิมที่สมาชิกใหม่มักรู้สึกสับสนระหว่างความรู้สึกใจหายและอาลัยต่อวัฒนธรรมใหม่กับความรู้สึกตื่นเต้นดีใจที่จะได้กลับบ้าน **6) ช่วงตะหนกกับการกลับคืนสู่วัฒนธรรมเดิม (re-entry culture shock stage)** เป็นช่วงของการปรับตัวอีกครั้งให้เข้ากับวัฒนธรรมเดิมที่สมาชิกใหม่รู้สึกว่าแตกต่างไปจากความคาดหวัง **7) ช่วงการหล่อหลอมวัฒนธรรมอีกครั้ง (resocialization stage)** เป็นช่วงที่บุคคลค่อย ๆ ปรับตัวกลับเข้าสู่วัฒนธรรมเดิมของตน

ส่วน Kim (2009) เสนอทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (cross cultural adaption) ที่มีข้อสมมุติที่เปรียบมนุษย์ว่าเป็นระบบเปิด (open system) ที่มีวิวัฒนาการจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา โดยมนุษย์เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยผ่านกิจกรรมการสื่อสาร ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม 2 ประเด็น คือ 1) กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม และ 2) โครงสร้างหรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปรับตัวของปัจเจกบุคคล

สำหรับประเด็นกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้น Kim เสนอรูปแบบเชิงกระบวนการ (process model) ที่อธิบายกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมว่าเริ่มต้นจาก **ความเครียด (stress)** ซึ่งเป็นสถานะที่บุคคลรู้สึกขัดแย้งในตนเองระหว่างความต้องการคงวิถีคิดแบบเดิมที่คุ้นเคยกับความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ความเครียดนี้ก่อให้เกิดสถานะความไม่สมดุลในระบบ (disequilibrium) ซึ่งแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกไม่มั่นคง สับสน วิตกกังวล รู้สึกเป็นศัตรู พฤติกรรมเก็บตัว เป็นต้น จากนั้นความรู้สึกเครียดนี้กลายเป็นแรงผลักดันให้บุคคล **ปรับตัว (adaptation)** โดยการพัฒนาวิธีคิดใหม่ในการจัดการกับปัญหา/วิถีปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมใหม่ และจากนั้นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ **การเติบโต (growth)** ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลพัฒนาระบบการให้ความหมาย/ตีความที่มีความสลับซับซ้อนขึ้น นอกจากนี้ Kim ยังขยายความว่ากระบวนการนี้ไม่ได้ดำเนินเป็นลำดับขั้นตามเส้นตรง แต่มีลักษณะเป็นพลวัตที่มีทั้งเคลื่อนไปข้างหน้าและถอยหลังเป็นช่วงระยะ ๆ ไปในทิศทางที่บุคคลรู้สึกเครียดน้อยลง ปรับตัวได้ดีขึ้นและเติบโตจากประสบการณ์ โดยในช่วงแรกที่บุคคลมักต้องเผชิญกับความตระหนกทางวัฒนธรรมเป็นช่วงเวลาของการปรับตัวที่ยากที่สุด

ส่วนประเด็นโครงสร้างและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวนั้น Kim ได้เสนอ **แบบเชิงโครงสร้าง (structural model)** ที่อธิบายถึงมิติหลักของปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม โดยอธิบายในกรอบความคิดทางการสื่อสารที่จำแนกกิจกรรมการสื่อสารออกเป็น 2 กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกันคือ 1) การสื่อสารภายในบุคคล (intra) personal communication) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ (internal mental activity) ของบุคคลต่างชาติ ซึ่งส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในบางสถานการณ์ และ 2) การสื่อสารทางสังคม (social communication) ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลต่างถิ่นต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม

สำหรับการสื่อสารภายในบุคคล หรือ สมรรถนะในการสื่อสารกับประเทศเจ้าบ้าน (host) จำแนกได้เป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านความคิด (cognitive competence) ประกอบด้วย ความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้าน (host) รวมถึงประวัติศาสตร์ สถาบันโลกทัศน์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน ค่านิยม วิถีปฏิบัติ กฎเกณฑ์/วิถีปฏิบัติในการสื่อสาร 2) ด้านจิตใจ (affective competence) ซึ่งสร้างแรงจูงใจในการปรับตัวและเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และ 3) ด้านการปฏิบัติ (operational competence) คือศักยภาพในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของประเทศเจ้าบ้าน ซึ่งครอบคลุม ทักษะภาษาขั้นพื้นฐาน ทักษะการทำงาน ทักษะทางวิชาการ ความสามารถในการสื่อสารกับคนในประเทศเจ้าบ้าน และความรู้ที่ช่วยให้สามารถต่อรองความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพื่อให้ได้ทางออกที่สร้างสรรค์ในการดำเนินกิจวัตรประจำวันในต่างประเทศ

ส่วนการสื่อสารทางสังคม (social communication) ประกอบด้วย 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลกับประเทศเจ้าบ้าน (host interpersonal communication) ที่ช่วยให้ได้ข้อมูลและเข้าใจวิถีคิดและวิถีปฏิบัติของคนที่เป็นประเทศเจ้าบ้าน 2) การสื่อสารมวลชนของประเทศเจ้าบ้าน (host mass communication) ที่ช่วยสนับสนุนการปรับตัวของบุคคลต่างถิ่น ได้แก่ รายการวิทยุและโทรทัศน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ โรงหนังโรงละครและสื่ออื่น ๆ 3) การสื่อสารระหว่างบุคคลชาติพันธุ์ (ethnic interpersonal communication) ได้แก่ การสื่อสารของคนต่างชาติดกับเพื่อนร่วมชาติในต่างประเทศ และ 4) การสื่อสารมวลชนของชาติพันธุ์ (ethnic mass communication) ได้แก่ รายการโทรทัศน์จากชาติตนเองที่สื่อสารผ่านสื่อดาวเทียมหรือสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการปรับตัวของชาวต่างชาติ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทัศนคติของคนในประเทศเจ้าบ้านที่เปิดรับชาวต่างชาติ 2) แรงกดดันให้ชาวต่างชาติปรับตัวตาม (conform) คนในประเทศเจ้าบ้าน 3) ความเข้มแข็งของกลุ่มชาติพันธุ์ที่เป็นคนต่างชาติ ซึ่งขึ้นกับขนาดและความกระตือรือร้นของชุมชนชาติพันธุ์ที่จะเป็นแหล่งสนับสนุนข้อมูล จิตใจและทรัพยากรสำหรับคนต่างชาติ

ส่วนลักษณะพื้นฐานของคนต่างชาติที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ความพร้อมของชาวต่างชาติด้านความจิตใจ อารมณ์ และแรงจูงใจในการเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ ครอบคลุม ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม 2) ความแตกต่าง/ความคล้ายคลึงกันระหว่างชาติพันธุ์ของคนต่างชาติดกับประเทศเจ้าบ้าน โดยชาวต่างชาติที่มีชาติพันธุ์ที่ใกล้เคียงกับประเทศเจ้าบ้านจะสามารถปรับตัวให้กลมกลืนได้ง่ายขึ้น 3) บุคลิกภาพของชาวต่างชาติ ที่เอื้อสำหรับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ความใจกว้าง ความเข้มแข็งและการมีทัศนคติเชิงบวก

ส่วนผลลัพธ์หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม มี 3 ประการคือ 1) การปฏิบัติตนได้เหมาะสม (functional fitness) คือการที่บุคคลต่างชาติสามารถดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันในสิ่งแวดล้อมใหม่ได้อย่างราบรื่นและสบายใจ ควบคู่กับการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารและการตีความได้สอดคล้องกับวิถีทางของประเทศเจ้าบ้าน ซึ่งเห็นได้จากการรับรู้ที่เห็นพ้องต้องกันของทั้ง 2 ฝ่าย (mutuality) ส่วนสิ่งที่บ่งบอกถึงความไม่สำเร็จคือความรู้สึกแปลกแยกทางสังคม 2) สุขภาพจิตคือสภาวะที่ความคิด จิตใจและพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลทำงานประสานกันได้ดี ซึ่งตรงข้ามกับสุขภาพจิตที่ป่วยซึ่งสังเกตเห็นได้จากอาการตระหนกทางวัฒนธรรม เช่น การมีภาพลักษณ์ในทางลบต่อตนเอง ขาดความมั่นใจ รู้สึกโดดเดี่ยวทางสังคม มีความก้าวร้าวและเกลียดชังสภาพแวดล้อม และ 3) การพัฒนาอัตลักษณ์ข้ามวัฒนธรรม

จากเนื้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม นักศึกษาต่างชาติต้องเผชิญปัญหาท้าทายที่แตกต่างกันไป ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีวิธีปฏิบัติที่ดีในการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษาต่างชาติที่อยู่ในลำดับขั้นต่าง ๆ ของกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม โดยควรคำนึงถึงหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติ การสื่อสารทางสังคม หรือสภาพแวดล้อมภายในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้การสนับสนุนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันขององค์กรและบุคคลหลายฝ่ายในสถาบันอุดมศึกษาดังที่จะเสนอต่อไปนี้

วิธีปฏิบัติที่ดีในการสนับสนุนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย

องค์กรและบุคคลหลายฝ่ายของมหาวิทยาลัยที่ควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติได้แก่มหาวิทยาลัย บุคลากรด้านกิจการนักศึกษาและ/หรือด้านวิชาชีพ และอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาต่างชาติ

มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้

1. จัดตั้งองค์กร บุคคล/คณะบุคคลที่รับผิดชอบด้านการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ โดยอาจเป็นองค์กรระดับงานในฝ่ายกิจการนักศึกษา หน่วยหนึ่งในงานแนะแนวหรืออาจแต่งตั้งอาจารย์/นักแนะแนวที่ให้บริการนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งการที่จะเป็นองค์กรระดับใดขึ้นกับจำนวนนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนี้บุคลากรที่ดูแลนักศึกษาต่างชาติจะต้องมีสมรรถนะทางวัฒนธรรม (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

2. สร้างพันธมิตรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างเป็นองค์รวมของทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ โดยเริ่มต้นจากการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประเมินความต้องการของนักศึกษาต่างชาติ วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน

ในการดำเนินงาน พัฒนาแผนการดำเนินงานโดยควรเน้นพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นองค์รวมทั้งในด้านวิชาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ (Ting & Morse, 2016) ส่วนบุคลากรด้านกิจการนักศึกษาและ/หรือด้านวิชาชีพควรดำเนินการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติดังนี้ (Ting & Morse, 2016; สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ทั้งนี้การดำเนินงานควรพิจารณาให้สอดคล้องกับลำดับขั้นของกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ดังแสดงในตารางที่ 2

1. จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศให้นักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้นักศึกษาต่างชาติที่อาจจะยังอยู่ในช่วงของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่เรียกว่าช่วงติมน้ำผึ้งพระจันทร์ ได้รับคำแนะนำและข้อมูลพื้นฐานตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับวิธีการใช้ชีวิตและศึกษาในระบบอุดมศึกษาไทย

2. ส่งเสริมนักศึกษาต่างชาติให้เข้าร่วมกิจกรรมและสร้างเครือข่ายทางสังคมกับนักศึกษาต่างชาติด้วยกันและนักศึกษาไทย โดยสร้างโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติเข้าร่วมกิจกรรมชมรมนักศึกษาในสถาบันและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม (cultural exchange activities) (Ting & Morse, 2016; สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมในลักษณะนี้จะเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติได้มีโอกาสสื่อสารทางสังคมทั้งกับนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติด้วยกัน ซึ่งล้วนแต่จะช่วยลดความรู้สึกแปลกแยกซึ่งเป็นปัญหาที่นักศึกษาต่างชาติมักประสบในช่วงต้นของการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่

3. จัดโครงการพัฒนาทักษะทางวิชาการและช่วยนักศึกษาต่างชาติให้พัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยโดยส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจับคู่ระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาต่างชาติเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม จัดให้นักศึกษาต่างชาติมีครอบครัวอุปถัมภ์ (host family) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จัดกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาต่างชาติ จัดกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (support group) ให้กับนักศึกษาต่างชาติ (Ting & Morse, 2016) โครงการหรือกิจกรรมลักษณะนี้นับว่ามีความสำคัญเพราะปัญหาการใช้ภาษาของประเทศเจ้าบ้านมักนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาการปรับตัวทางสังคมและการปรับตัวกับการเรียนเนื้อหาวิชาอื่น ๆ

4. จัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการและด้านส่วนตัวทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) เพื่อช่วยนักศึกษาต่างชาติที่ประสบความเครียดทั้งด้านการเรียน และด้านการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมใหม่ในประเทศไทย

5. ขยายบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ (career counseling service) ให้กับนักศึกษาต่างชาติด้วย โดยควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาชีพและระบบการตรวจคนเข้าเมือง

กลยุทธ์การทำงานทำ การวางแผนอาชีพในช่วงต้น วัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน วิธีเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาต่อการทำงาน และการฝึกงาน เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563; Ting & Morse, 2016)

6. จัดบริการช่วยเหลือให้นักศึกษาต่างชาติที่ประสบปัญหาด้านการเงิน (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

7. ส่งเสริมนักศึกษาต่างชาติให้สร้างความสัมพันธ์แบบพันธมิตรกับชุมชน โดยการช่วยติดต่อประสานงานกับชุมชนเพื่อจัดโครงการความร่วมมือเพื่อให้นักศึกษาต่างชาติมีโอกาสสัมผัสและเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่น เช่น University of Oregon ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่จัดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติให้บริการแก่ชุมชนในด้านการศึกษาและวัฒนธรรมเป็นเวลา 80 ชั่วโมงต่อปี โดยนักศึกษาจะได้รับเงินทุนสนับสนุนจากชุมชนและยังได้รับประโยชน์จากการได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563; Ting & Morse, 2016)

8. บริการติดต่อประสานงานกับกระทรวงต่างประเทศ สถานทูตและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาต่างชาติ เช่น การต่ออายุหนังสือเดินทางและการทำสัญญาต่าง ๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติของบุคลากรด้าน
กิจการนักศึกษาและ/หรือวิชาชีพกับลำดับขั้นตอนของกระบวนการปรับตัว
ข้ามวัฒนธรรม

มาตรการของบุคลากร ด้านกิจการนักศึกษาและ /หรือวิชาชีพในการ สนับสนุนนักศึกษา ต่างชาติ	ตีม้น้ำผึ้ง พระจันทร์	แปลก แยก	ปรับตัว	เติบโต/ ประสาน ลงตัว	สับสนไม่แน่ใจ และตระหนัก กับการกลับคืน สู่วัฒนธรรม เดิม	โครงสร้างและปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการ ปรับตัว		
						1*	2**	3***
1 จัดปฐมนิเทศและ ปัจฉิมนิเทศให้นักศึกษา ต่างชาติ	✓			✓	✓	✓	✓	
2. ส่งเสริมนักศึกษา ต่างชาติให้เข้าร่วม กิจกรรมและสร้าง เครือข่ายทางสังคมกับ นักศึกษาต่างชาติและ นักศึกษาไทย		✓	✓				✓	

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติของบุคลากรด้าน
กิจการนักศึกษาและ/หรือวิชาชีพกับลำดับขั้นตอนของกระบวนการปรับตัว
ข้ามวัฒนธรรม (ต่อ)

มาตรการของบุคลากร ด้านกิจการนักศึกษาและ /หรือวิชาชีพในการ สนับสนุนนักศึกษา ต่างชาติ	ตีม้นำฝั่ง พระจันทร์	แปลก แยก	ปรับตัว	เติบโต/ ประสาน ลงตัว	สับสนไม่แน่ใจ และตระหนัก กับการกลับคืน สู่วัฒนธรรม เดิม	โครงสร้างและปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการ ปรับตัว		
						1*	2**	3***
3. จัดโครงการพัฒนา ทักษะทางวิชาการและ ช่วยนักศึกษาต่างชาติ ให้พัฒนาทักษะการใช้ ภาษาไทยโดยส่งเสริม การเรียนรู้ทั้งแบบเป็น ทางการและไม่เป็น ทางการ			√			√		
4. จัดบริการให้คำ ปรึกษาด้านวิชาการและ ด้านส่วนตัวทั้งเป็น รายบุคคลและเป็นกลุ่ม		√	√			√	√	
5. ขยายบริการให้คำ ปรึกษาด้านอาชีพ (career counseling service) ให้กับนักศึกษา ต่างชาติ				√		√		
6. จัดบริการช่วยเหลือ นักศึกษาต่างชาติที่ ประสบปัญหาด้าน การเงิน	√	√	√	√				√
7. ส่งเสริมนักศึกษา ต่างชาติให้สร้างความ สัมพันธ์แบบพันธมิตร กับชุมชน				√				√

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรการสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติของบุคลากรด้าน
กิจการนักศึกษาและ/หรือวิชาชีพกับลำดับขั้นตอนของกระบวนการปรับตัว
ข้ามวัฒนธรรม (ต่อ)

มาตรการของบุคลากร ด้านกิจการนักศึกษาและ /หรือวิชาชีพในการ สนับสนุนนักศึกษา ต่างชาติ	ดื่มน้ำผึ้ง พระจันทร์	แปลก แยก	ปรับตัว	เติบโต/ ประสาน ลงตัว	สับสนไม่แน่ใจ และตระหนัก กับการกลับคืน สู่วัฒนธรรม เดิม	โครงสร้างและปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการ ปรับตัว		
						1*	2**	3***
8. บริการติดต่อประสาน งานกับกระทรวง ต่างประเทศ สถานทูต และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับนักศึกษาต่างชาติ	✓							✓

*สมรรถนะภายในบุคคลหรือสมรรถนะในการสื่อสารกับประเทศเจ้าบ้าน

**การสื่อสารทางสังคม

***สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทัศนคติของคนในประเทศที่เปิดใจรับชาวต่างชาติ

ในขณะที่อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาต่างชาติควรดำเนินการดังนี้ (International Education Association of Australia, 2013) เพื่อสนับสนุนการนักศึกษาต่างชาติที่อยู่ช่วง แปรแลกและช่วงปรับตัวในกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

1. จัดการเรียนการสอนโดยเน้นความสำคัญของผู้เรียนด้วยวิธีการต่อไปนี้ ให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผลการปฏิบัติงานและการใช้ภาษาของนักศึกษาทันที หลีกเลี่ยงการคิดแบบเหมารวมเกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาต่างชาติ ใช้วิธีการเรียนการสอนและการประเมินผลที่หลากหลาย สอดแทรกการพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะทางวิชาการในรายวิชาที่สอน และสนับสนุนการสร้างชุมชนผู้เรียน

2. เคารพและปรับวิธีการเรียนการสอนและการประเมินผลโดยคำนึงถึงความหลากหลายของผู้เรียน โดยผู้สอนควรศึกษาภูมิหลังของนักศึกษาทั้งในด้านสังคม วัฒนธรรม ภาษา และการศึกษา รวมถึงสอบถามนักศึกษาเกี่ยวกับแนวการเรียนรู้ที่ถนัดควบคู่กับการส่งเสริม นักศึกษาให้ทดลองแนวการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขณะเดียวกันผู้สอนควรสะท้อนความคิดเพื่อตรวจสอบการสอนของตนเองให้ปราศจากอคติ เปิดใจกว้างสำหรับคนทุกกลุ่มและใช้ความหลากหลายของนักศึกษาให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน

3. ส่งเสริมการสนทนาและการทำกิจกรรมกลุ่มอย่างมีความหมายระหว่างคนต่าง วัฒนธรรมด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การออกแบบชิ้นงานที่มีลักษณะข้ามวัฒนธรรมเพื่อให้ ผู้เรียนมีโอกาใช้ความรู้และประสบการณ์ จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้เข้าใจและ รู้จักชื่นชมวัฒนธรรมของคนอื่น จัดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนเรียนรู้และฝึกทักษะการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมทั้งก่อนและระหว่างทำงานกลุ่ม สอดแทรกการพัฒนาทักษะภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษในการจัดการเรียนการสอน ประเมินนักศึกษาในด้านทักษะข้ามวัฒนธรรมและ การมีส่วนร่วมในงานกลุ่มข้ามวัฒนธรรม ประเมินงานกลุ่มข้ามวัฒนธรรมทั้งในด้าน กระบวนการและผลลัพธ์ รวมถึงส่งเสริมให้นักศึกษาสะท้อนความคิดและประเมินตนเองเวลา ทำงานกลุ่มข้ามวัฒนธรรม

4. จัดการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่นและหลากหลาย และปรับเปลี่ยนวิธีการ สอนตามผลการประเมินและข้อมูลย้อนกลับจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ได้แก่ นักศึกษา การสังเกตการณ์ของเพื่อนร่วมงานและผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนข้ามวัฒนธรรม รวมถึง ปรึกษาเพื่อนคณาจารย์ที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่หลากหลายเกี่ยวกับวิธีการสอน

5. เตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการดำรงชีวิตในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ด้วย วิธีการต่อไปนี้ วิพากษ์ข้อสมมุติที่แฝงในมุมมองสาขาวิชารวมถึงวิธีการรับรู้ และส่งเสริมให้ นักศึกษาปฏิบัติเช่นเดียวกัน พัฒนานักศึกษาให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดในการปฏิบัติ งานทางวิชาชีพและการเป็นพลเมืองในโลกยุคโลกาภิวัตน์ มีส่วนร่วมในการทำงานและ/ หรือส่งเสริมให้นักศึกษาวิพากษ์เกี่ยวกับประเด็นปัญหาของโลก และแลกเปลี่ยนความคิดแบบ เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของพลโลก

6. มีพันธะสัญญาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของตนเองและนักศึกษา

การนำวิธีปฏิบัติที่ดีไปใช้ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับลำดับชั้นในกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนี้ยังควรจัดลำดับความสำคัญและพิจารณาความเป็นไปในการนำวิธีปฏิบัติที่ดีเหล่านี้ไปใช้จริงโดยคำนึงถึงบริบทของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรมีบุคลากรหรืออาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้ปรึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางสังคม และมีโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาไทยที่ใช้ในชีวิตประจำวันสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ขณะเดียวกันสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถเริ่มทำได้ทันทีคือปรับวิธีการเรียนการสอนในปัจจุบันให้เปิดกว้างสำหรับกลุ่มผู้เรียนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะเทคนิคการสอนเหล่านี้ใช้ได้ดีสำหรับทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ ส่วนบริการที่อาจทำได้ยากสำหรับบางสถาบันได้แก่ การจัดสรรทุนให้กับนักศึกษาต่างชาติที่ประสบปัญหาทางการเงินซึ่งอาจหาทางออกได้โดยการร่วมมือแหล่งทุนภายนอก

บทสรุป

บทความนี้นำเสนอสาระสำคัญดังต่อไปนี้ 1) สภาพและปัญหาที่นักศึกษาต่างชาติมักต้องเผชิญหลายด้านที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านสังคม และด้านวัฒนธรรม สำหรับในประเทศไทย นักศึกษาจีนซึ่งเป็นประชากรนักศึกษาต่างชาติที่มีจำนวนมากที่สุดในสถาบันอุดมศึกษาไทยก็ประสบปัญหาดังกล่าว 2) นำเสนอแนวคิดสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่าเป็นได้ทั้งความสามารถและคุณสมบัติที่บุคคลสามารถสื่อสารปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงศักยภาพในการเรียนรู้วัฒนธรรมของตนเองและผู้อื่น โดยมีองค์ประกอบสำคัญครอบคลุมทัศนคติ ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการติดต่อสื่อสารและทำงานข้ามวัฒนธรรม และยังอธิบายเกี่ยวกับระดับพัฒนาการของสมรรถนะทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ King & Baxter Magolda (2005) 3) นำเสนอรูปแบบกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมแบบ W-Shaped Model และทฤษฎีปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของ Kim ซึ่งอธิบายคล้ายกันว่าในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้น สมาชิกใหม่มักต้องเผชิญกับความเครียดและความรู้สึกแปลกแยกในช่วงแรก ซึ่งผลักดันให้เขา/เธอต้องพยายามปรับตัวและนำไปสู่การเรียนรู้และเติบโตจากประสบการณ์ในวัฒนธรรมใหม่ และ 4) นำเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีสำหรับสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรด้านกิจการนักศึกษาและ/หรือวิชาชีพ และอาจารย์ผู้สอนในการสนับสนุนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติในประเทศไทย

บรรณานุกรม

- กมลชนก ชำนาญ. (2556). *การพัฒนาแบบวัดและการวิเคราะห์ระดับความสามารถทางวัฒนธรรมของครู* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. สืบค้น 4 กันยายน 2563, จาก <http://www.sci.ubu.ac.th/assets/upload/files/HEPlan-Final.pdf>
- กษมาวรรณ ป้อมเมือง. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจีนในหลักสูตรที่ใช้ภาษาไทย* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์. (2553). *การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณิชาภา จันทรเพ็ญ. (2555). *การพัฒนาตัวบ่งชี้และแบบวัดสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของครู : การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของการวัดตามภูมิหลังของครู* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยเป็นประเทศที่ต่างชาติดูอยากมาเรียนต่อมากเป็นอันดับ 1. (2542, กรกฎาคม). *สยามรัฐออนไลน์*. สืบค้น 4 กันยายน 2563, จาก <https://siamrath.co.th/n/91817>
- ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ. (2559). การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติ: กรณีศึกษานักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเมกคัลลารีวิชย์*, 8(2), 230-239.
- เมตตา วิวัฒนานุกุล. (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *สถิติอุดมศึกษาปีการศึกษา 2561*. กรุงเทพฯ: ซีโน พับลิชชิ่ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง.
- สำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). *กรอบแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: ซีโน พับลิชชิ่ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง.
- สำนักงานเลขาธิการการศึกษา. (2553). *แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2552-2559*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี พ.ศ. 2561-2580*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- Badur, G. (2003). *International students' perspectives on their cross-cultural adjustment to American higher education* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No.3087861)

- Bennett, J. M. (2009). Cultivating intercultural competence: A process perspective. In Deardorff, D. K. (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 121-140). CA: Sage.
- Chun, E., & Evan, A. (2016). Rethinking cultural competence in higher education: An ecological framework for student development. *ASHE Higher Education Report*, 42(4).
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*. Retrieved September 4, 2020, from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1028315306287002>
- Fantini, E. A. (2009). Assessing intercultural competence. In Deardorff, D.K. (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 456-476). CA: Sage.
- International Education Association of Australia. (2013). *Good practice principles in practice: Teaching across cultures*. Retrieved September 15, 2020, from <http://learningindiversity.com/learningindiversity.com/wp-content/uploads/2017/12/EN-Good-Practice-Principles-Teaching-across-cultures.pdf>
- Kim, Y. Y. (2009). *The cross-cultural adaption theory*. *Encyclopedia of communication theory*. Retrieved September 15, 2020, from <http://dx.doi.org/19.4135/978412959384.n91>
- King, P. M., & Baxter Magolda, M. B. (2005). A developmental model of intercultural maturity. *Journal of College Student*, 46(6), 571-592.
- Lavankura, P. (2013). Internationalizing higher education in Thailand: government and university responses. *Journal of Studies in International Education*, 17(5), 663-676.
- Leung, K., Ang, S., & Tan, M. L. (2014). Intercultural competence. *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 1, 489-519.
- Ren Zhiyuan, บุญเปี่ยม ศักดินา, และภารดี มหาชนธ์. (2555). การปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวจีนในประเทศไทย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 20(34), 185-201.
- Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. In Deardorff, D. K. (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 2-52). California: Sage.

- Tanner, G. G. (2013). *The graduate experience of Mexican international students in US doctoral program* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3606508)
- Ting, S. R., & Morse, A. (2016). *Five things student affairs professionals can do to support international students: NASPA Research and Policy Institute Issue Brief*. Retrieved September 15, 2020, from <https://www.naspa.org/report/5-things-student-affairs-professionals-can-do-to-support-international-students>
- Ting-Toomey, S., & Dorjee, T. (2019). *Communicating across cultures*. NY: Guilford.
- Xinquan, J. (2012). *Chinese engineering students' cross-cultural adaptation in graduate school* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3429426)
- Zhao, J. (2013). *International students' adjustment to American Higher Education Institutions in North Texas* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No.3595374)