

ปัจจัยสำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม*

กิตติวรรณ สิ้นธนาวา** สถาพร ปกป้อง***

(วันที่รับบทความ: 4 มิถุนายน 2562; วันที่แก้ไขบทความ: 20 กันยายน 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 30 กันยายน 2562)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทักษะทางสังคม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาและบุคลากรในศตวรรษที่ 21 และ 2) ศึกษาปัจจัยสำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม ประชากร คือ บุคลากรและนักศึกษาระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซนต์หลุยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยและวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน ระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซนต์หลุยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2556 ถึง 2560 จำนวน 88 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ใช้วิธีการคัดเลือกตามความสมัครใจ และความพร้อมในการให้ข้อมูล จำนวนแต่ละ 10 คน คือบุคลากร 2 คน และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 8 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ 3 ประเภท คือ 1) ผ่านการสังเกตโดยใช้แบบประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ได้จากการประเมินตนเองและจากการประเมินของผู้ใกล้ชิดที่เข้าร่วมโครงการในระยะเวลาเดียวกัน 2) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก และ 3) ผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย วิเคราะห์เนื้อหาและลงรหัสข้อมูลตามขั้นตอนของการวิจัยเชิงคุณภาพ และตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สามเส้า ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะทางสังคมที่จำเป็น คือทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และทักษะในการเรียนรู้และปรับตัว เพื่อเข้าใจเรื่องการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมระหว่างสังคมไทยและสังคมอเมริกัน ซึ่งทักษะทางสังคมดังกล่าวข้างต้นนี้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นรากฐานในการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในศตวรรษที่ 21

2. ปัจจัยสำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม สำหรับนักศึกษาและบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 4S คือ 1) การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้อื่น (Study) 2) การให้พื้นที่การแสดงออกสำหรับวัฒนธรรมอื่น และการยอมรับพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่แตกต่างจากตนเอง (Space) 3) การสร้างกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น (Strategy) และ 4) การเริ่มต้นลงมือปฏิบัติโดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น (Start)

คำสำคัญ: การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม, ทักษะของศตวรรษที่ 21, ทักษะทางสังคม

* บทความวิจัยนี้ได้รับทุนจากกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

** อาจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, E-mail: kittiwan@pnru.ac.th

*** อาจารย์ ดร., คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, E-mail: pokpong@pnru.ac.th

Important Factors for Cross-cultural Experiential Learning^{*}

Kittiwan Sinthunava^{**} Sathaporn Pokpong^{***}

(Received: June 4, 2019; Revised: September 20, 2019; Accepted: September 30, 2019)

Abstract

The research aimed to 1) study the social skills of desired students and the staff's outcome of the 21st century, and 2) study important factors for cross-cultural experiential learning. The population was 88 people, included both staff and Ph.D. students from Phranakhon Rajabhat University (PNRU) and the University of Missouri, St. Louis (UMSL), USA. Those who had recently participated in the project of research and cross-cultural exchange program between Thailand and USA from 2013 to 2017. The sample consisted of 20 staff and Ph.D. students were selected through their voluntary participation and availability for the process of data collecting. The 10 participants had been selected from each university, consisting of 2 academic staff members and 8 Ph.D. students. There were 3 qualitative research method that had been applied. 1) Examination through the observative behavioral changes evaluation form that had been given to the participants to complete themselves when performing the self-evaluation. This was then given to the person who was closest to them to assess and the two joined the project at the same time to fill in the further information. 2) In-depth interview; and 3) focus group also contributed to the data that was collected. All the data was examined with content analysis by using the open coding and triangulation techniques to prove the validation of the data. The findings revealed as follows:

1. How the important social skills including: 1) effective English communication skills; 2) Information Communication Technology (ICT) skills are for self-development and coping with the changing of the world; and 3) learning and adapting skills for Cross-Cultural Understanding (CCU) between Thailand and USA cultures. Those three social skills listed above are fundamental for developing the ability of the 21st Century in cross-cultural learning.

2. The important factors for cross-cultural experiential learning are composed of the 4-S Model as follows. 1) Study: Studying to understand the history of other cultures. 2) Space: Providing space for other cultures and accepting the different behaviors of others. 3) Strategy: Creating the strategy, so to collaborate work with other cultures. 4) Start: Starting to practice the good relationships with people in other cultures.

Keywords: Cross Cultural Learning, the 21st Century Skills, Social Skills

^{*} Research Article, it had been funded by the Research Institute of Phranakhon Rajabhat University

^{**} Lecturer, Ph.D., The Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University, E-mail: kittiwan@pnru.ac.th

^{***} Lecturer, Ph.D., The Faculty of Industrial Technology, Phranakhon Rajabhat University, E-mail: pokpong@pnru.ac.th

บทนำ

ในสมัยก่อนการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง ยังไม่ก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความชำนาญของผู้คนในชุมชน ก็จะมาจากผู้ที่อยู่ในชุมชนเดียวกันเท่านั้น ดังนั้นความแตกต่างของวัฒนธรรมที่ปัจจุบันอาจกลายเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการทำงาน (Inglehart, 2018) จึงไม่เกิดขึ้น แต่ปัจจุบันเราอยู่ร่วมกันกับคนทั้งโลก ผ่านการพัฒนาและความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ทำให้ทุกเรื่องราวที่เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ สามารถเข้าถึงและรับรู้ได้ทั้งภาพและเสียง เสมือนทุกคนได้ร่วมอยู่ในสถานการณ์ที่เหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นจริง (Hammond & Keating, 2018) ดังนั้นความสำคัญและที่มาของปัญหาในการวิจัยเรื่องนี้ ก็มาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน การเป็นส่วนหนึ่งของพลเมืองโลก (Global Citizenship) ความจำเป็นที่จะต้องมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นมาตรฐานสากล การสร้างรูปแบบวิถีชีวิตของคนสมัยใหม่ ที่ต้องอยู่ร่วมกัน ทั้งที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การแสดงออกทางวัฒนธรรมระหว่างผู้คนที่แตกต่างกัน อาจจะสร้างความไม่เข้าใจกัน และไม่สามารถอยู่ร่วมกันได้ (Bencze & Carter, 2011) ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะเพื่อความอยู่รอดในศตวรรษที่ 21 หรือทักษะในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Chung, Yoo, Kim, Lee & Zeidler, 2016) ทั้งแบบดั้งเดิม และแบบใหม่คือการที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกันโดยอาศัยเทคโนโลยี (Gretter & Yadav, 2016) โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ ความเข้าใจและเข้าถึงวัฒนธรรมของผู้ที่เราจะต้องติดต่อสื่อสารด้วย เพื่อให้การอยู่ร่วมกัน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ (Engberg, 2007) ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม (Hall, 1976) การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนในสังคม (Hofstede, 1982) การเรียนรู้ทักษะทางสังคม (Levasseur, 2001) มารยาททางสังคมที่เป็นสากล (Hofstede, 1991) พฤติกรรมและความเชื่อของคนในสังคมสมัยใหม่ (Minkov, 2007) การยอมรับในเรื่องของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต (Zubiaga, Procter & Maple, 2018) การเข้ามามีบทบาทของระบบอินเทอร์เน็ตในชีวิตของคนเมือง (Internet of things) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยเก็บข้อมูลจากโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยและวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ ที่มีกำหนดจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยในเดือนมกราคม บุคลากรและนักศึกษาปริญญาเอก จากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ จำนวน 10 คน จะเดินทางมาร่วมทำกิจกรรมต่างๆกับบุคลากรและนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นเวลา 10 วัน ตารางกิจกรรมในวันแรก จะเป็นงานต้อนรับและแนะนำสถานที่สำคัญต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และในวันที่สองจะเป็นการจัดกิจกรรมให้นักศึกษาระดับปริญญาเอก ของ

มหาวิทยาลัยมิสซูรี - เซ็นหลุยส์ ได้นำเสนองานวิจัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องมาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษากับผู้นำเสนองานวิจัยดังกล่าว หลังจากนั้นวันที่สามจะเป็นการจัดสัมมนาโดยอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ทำหน้าที่เป็นวิทยากร เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ให้กับบุคลากรและนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตั้งแต่วันที่สี่เป็นต้นไป จะเป็นกิจกรรมในส่วนของการทัศนศึกษาและเรียนรู้ความแตกต่างเชิงวัฒนธรรมโดยเริ่มจากเขตภาคกลาง ได้แก่ การเยี่ยมชมเมืองโบราณและวัดที่สำคัญในจังหวัดอยุธยา การเยี่ยมชมพระบรมมหาราชวัง และวัดพระศรีรัตนศาสดารามและสถานที่สำคัญบริเวณใกล้เคียง การเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เห็นวัฒนธรรมของภาคเหนือ ไม่ว่าจะเป็นการนมัสการพระธาตุดอยสุเทพ การจี๋ช้าง การล่องแก่งและ ปิดท้ายด้วยการชิมอาหารพื้นบ้านของภาคเหนือแบบขันโตก หลังจากนั้นจะเป็นการพักผ่อนชมความสวยงามของหาดทรายและท้องทะเลของภาคใต้ที่จังหวัดกระบี่ และวันสุดท้ายคือการจับจ่ายซื้อของฝากจากตลาดนัดสวนจตุจักร และปิดท้ายมือเท้าด้วยการเลี้ยงส่งและแลกเปลี่ยนของที่ระลึกซึ่งจัดขึ้น ณ เรือนไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กิจกรรมทั้งหมดนี้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฐานวิจัย และวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน

ในทำนองเดียวกัน ในเดือนเมษายนของทุกปี บุคลากรและนักศึกษาปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 10 คนที่ได้รับการคัดเลือกก็จะเดินทางไปนำเสนอผลงานวิจัยและเรียนรู้วัฒนธรรมอเมริกันที่มหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ โดยกำหนดการรายละเอียดของกิจกรรมใกล้เคียงกันกับที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครจัดต้อนรับคณะอาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ เช่น ในช่วงสามวันแรก ก็จะเป็นกิจกรรมด้านวิชาการ การนำเสนอผลงานวิจัย การบรรยายหรือสัมมนาโดยอาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จะทำหน้าที่วิทยากรให้กับศึกษาระดับปริญญาเอก และบุคลากรของ มหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และกิจกรรมที่เหลือจนกระทั่งเดินทางกลับประเทศไทย เป็นการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของเมืองเซ็นหลุยส์ การเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนา เช่น ไปโบสถ์ในวันอาทิตย์ การชมกีฬาเบสบอลซึ่งเป็นกีฬาที่นิยมมากของคนอเมริกัน การไปเยี่ยมชมสวนสัตว์ และการปิดท้ายด้วยการซื้อของฝากจากห้างขายของถูก (Discount Stores) ที่นิยมของเมืองเซ็นหลุยส์ ทั้งนี้จะมีข้อแตกต่างก็เพียงประการเดียวคือ ขณะที่บุคลากรและนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์มาถึงประเทศไทยนั้น ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครจัดหาที่พักที่โรงแรม โดยย้ายไปตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ไปเยี่ยมชม เพื่อให้สะดวกกับการเดินทาง แต่กรณีของบุคลากรและนักศึกษาไทย เมื่อไปถึงเมืองเซ็นหลุยส์ จะต้องพักกับครอบครัวของชาวอเมริกัน ซึ่งส่วนมากคือ ครอบครัวของนักศึกษาปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ที่เข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้โอกาสบุคลากรและนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้เรียนรู้วัฒนธรรมและ

วิถีชีวิตของชาวอเมริกันอย่างใกล้ชิด ตลอดจนได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษตลอดเวลาที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ นักศึกษาและอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการทุกคน จะไม่ได้พักบ้านเดียวกัน ดังนั้น การเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้อยู่กับครอบครัวอเมริกันที่ไปพักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหาร กิจกรรมในช่วง 10 วัน ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวอเมริกัน ทำให้จำเป็นต้องใช้ทักษะของการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้การอยู่ร่วมกันดังกล่าวเป็นไปได้เพื่อมิตรภาพอันดีระหว่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะทางสังคม และทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาและบุคลากร ผ่านโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยและวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซนต์หลุยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม ผ่านโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยและวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับ มหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซนต์หลุยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทักษะทางสังคม (Social Skills) มีความสำคัญต่อการทำงานและการดำรงอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสังคมได้พัฒนาและมีความซับซ้อนมากขึ้นในทุกมิติ (Bolton, 1979) ทักษะทางสังคมจึงมีความสำคัญที่คนในสังคมนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้ สำหรับสังคมไทย สุขุมมด สุข (2535) บรรยายว่า นิัยของคนไทยคือยิ้มแย้มแจ่มใส ใจดีและมีความเคารพนับถือผู้ใหญ่ และมีทักษะทางสังคมที่สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างเป็นสุขซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ นาชาสิงห์ (2551) ที่กล่าวว่า ทักษะทางสังคม คือ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้ นอกจากนี้ถ้าพิจารณาในความหมายที่ลึกซึ้งของทักษะทางสังคมจะพบว่า ไม่ว่ามนุษย์จะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบใด มนุษย์ก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่ Riggio (1986) อธิบายว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้แก่ ความสามารถในการรับสาร ความสามารถในการส่งสาร และความสามารถในการควบคุมการสื่อสารระหว่างบุคคล และถนอมพร เลหาจรัสแสง (2556) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่จำเป็น 8 ประการสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วย 1) ความรับผิดชอบและพึ่งพาตนเองในการเรียนรู้ (Autonomous Learning) 2) ทักษะด้านการคิด (Thinking Skills) 3) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Collaborators) 4) ทักษะในการสืบเสาะค้นหา (Enquirers) 5) ความกระตือรือร้น (Active Learners) 6) ทักษะพื้นฐานด้านไอซีที (ICT Skills) 7) ทักษะในด้านการใช้ภาษาสากล (Second

Language Skills) 8) ความสนใจในวัฒนธรรม (Engaged with Cultures) และความตระหนักถึงความเป็นไปในโลก (World Awareness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งโลกาภิวัตน์ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนับวันจะยิ่งมากขึ้น การที่พลเมืองในสังคมใดสามารถรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่ดีของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเปิดรับวัฒนธรรมและความเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอกได้ ก็จะทำให้พลเมืองในสังคมนั้น มีความได้เปรียบ มากกว่าสังคมที่ไม่เห็นคุณค่าในวัฒนธรรมของตนเองและไม่พร้อมที่จะเปิดใจรับวัฒนธรรมของคนอื่น

การประเมินตามแนวคิดของ Stufflebeam (1971) จะช่วยวางแนวทางและแนะนำกระบวนการในการจัดการโครงการที่มีลักษณะซับซ้อน (Stufflebeam & Shinkfield, 2007) ทำให้แนวคิดนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก (Alkin & Christie, 2004) ดังนั้น โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยและวัฒนธรรมไทย-อเมริกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ จึงนำการประเมินโครงการตามรูปแบบชิป (CIPP Model) ของ Stufflebeam มาเป็นแนวทางในการจัดโครงการ และมีการสรุปผล ประเมินผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรมในมหาวิทยาลัยได้รับทราบ หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

ระเบียบวิธีวิจัย

การตัดสินใจเลือกใช้วิธีวิจัยที่เหมาะสม (Hancock & Alogozzine, 2006) โดยทั่วไปมีคำแนะนำว่า งานวิจัยที่มีคำถามเกี่ยวกับคำว่า ทำไม หรือ อย่างไร (Beck, 1992; Flick, 2006) มีคำแนะนำว่าวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจะเหมาะสมที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Merriam (1998) ที่กล่าวว่า นักวิจัยที่เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ คือผู้ที่ต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่ทำการศึกษาวิจัย โดยมองผ่านมุมมองของเขาเหล่านั้นเอง Patton (2002) กล่าวถึงงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า เป็นวิธีการศึกษาทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับ Flick (2006) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลาย การอภิปรายผลในลักษณะที่นักวิจัย สามารถสะท้อนแนวคิดในประเด็นที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน และการแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะส่งผลให้การวิจัยเชิงคุณภาพมีข้อมูลที่ลุ่มลึก และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

งานวิจัยเรื่องนี้ข้อมูลได้ถูกรวบรวม 1) จากการสังเกตพฤติกรรม โดยระบุคำถามในแบบประเมินตนเองให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และมีแบบประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนในระยะเดียวกันตอบด้วย หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสอดคล้องเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป 2) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ถึงความคิด ทศนคติ ที่ได้รับการเข้าร่วมโครงการนี้ และ 3) จากการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย โดยมุ่งไปที่คุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับศตวรรษที่ 21 และนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย มาตรวจสอบความถูกต้องด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

(Stemler, 2001; Faherty, 2010) โดยผู้วิจัยจะต้องเปิดใจและยอมรับกับสิ่งที่ข้อมูลจะนำไปสู่การกำหนดรหัส (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1998) และการทบทวนผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation techniques) ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ จำนวน 2 ท่าน (Meadows & Morse, 2001; Morse, Barrett, Mayan, Olsen, & Spiers, 2002; Golafshani, 2003) การใช้ข้อมูลที่แตกต่างกันระหว่างการสัมภาษณ์เฉพาะบุคคล และการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย ผสมกับการสังเกตเพื่อค้นหา จุดที่สามของแนวคิดการวิเคราะห์แบบสามเส้า (Farmer, Robinson, Elliott, & Eyles, 2006; Knafl & Breitmayer, 1991) ช่วยหาคำตอบของการวิจัยจะสอดคล้องกับ Denzin (1978) ที่กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของการให้คำจำกัดความเทคนิคการวิเคราะห์สามเส้า ก็คือการเก็บข้อมูลในงานวิจัยที่มากกว่าหนึ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลาย (Meadows & Morse, 2001) ถือได้ว่าเป็นการนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบสามเส้า มาใช้ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความถูกต้องตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากคณะกรรมการวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรและนักศึกษาไทย และได้ขออนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ เพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ เพื่อให้แน่ใจว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกอย่าง ได้ทำตามหลักเกณฑ์และปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หรือที่รู้จักกันในชื่อ Belmont Report (Department of Health, 2014)

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะทางสังคมที่จำเป็นคือ ความสามารถที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้การติดต่อสื่อสารในทุก รูปแบบมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการที่สำคัญคือการใฝ่เรียนรู้ในทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะ การพูด การฟัง การอ่าน และการ ดังนั้นการพัฒนาตนเองให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับดี ประการต่อมาคือ ทักษะและความรู้ความสามารถด้านไอซีที (ICT Skills) ที่จะเปิดโลกแห่งการเรียนรู้ และช่วยให้การพัฒนาตนเองเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ (พนิดา สัตโยภาส และอัจฉรา เมฆสุวรรณ, 2561) และประการสุดท้าย คือความสนใจในวัฒนธรรม (Engaged with Cultures) ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเองและความตระหนักถึงความเป็นไปในโลก (World Awareness) ซึ่งงานวิจัยของถนอมพร เลาหจรัสแสง (2556) กล่าวถึงทักษะที่สำคัญของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไว้ตรงกันว่า คือทักษะเรื่องการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) รวมถึงงานวิจัยของวรินทร์ สุภาพ (2561) ที่พบว่า การใช้ผังโน้ตทัศน์ในการจัดระบบความคิด ความรู้ความเข้าใจ และเชื่อมโยงทักษะต่าง ๆ ที่หลากหลายเข้าไว้ด้วยกัน จะช่วยพัฒนา

ทักษะพื้นฐานที่สำคัญของผู้เรียนได้ ซึ่งทั้งนี้รวมถึง ทักษะทางสังคม ทักษะภาษาอังกฤษ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ นิรดา เวชญาติลักษณ์ และ กาญจนา สุขพิทักษ์ (2561) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้แบบกลุ่ม เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และการพัฒนาการอยู่ร่วมกันของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Lewin, 1947a; 1947b; Lewin & Cartwright, 1952) ของ Kurt Lewin หรือทฤษฎีรูปแบบ 3 ก้าว (Three Steps Model) คือการละลายพฤติกรรมเดิม (Unfreezing) การผลักดันให้บุคคลยอมรับพฤติกรรมใหม่ (Moving) และการรักษาพฤติกรรมใหม่ให้กลายเป็นพฤติกรรมถาวร (Refreezing) ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจที่ผลจากการเก็บข้อมูลจะแสดงให้เห็นว่า ทุกคนมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปหลังจากที่ได้พักอยู่กับครอบครัวชาวอเมริกัน โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นจากการละลายพฤติกรรมเดิม การผลักดันให้บุคคลยอมรับพฤติกรรมใหม่ และการรักษาพฤติกรรมใหม่ให้กลายเป็นพฤติกรรมถาวร ซึ่งโดยส่วนมากขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของแต่ละคน ถ้าสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ส่งเสริม และกระตุ้นให้พฤติกรรมใหม่ได้มีโอกาสพัฒนากลายเป็นพฤติกรรมถาวร สิ่งนี้ก็จะประโยชน์และบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรมอย่างแท้จริง

แม้ว่านักศึกษาและบุคลากรจากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ จะไม่มีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ แต่ก็ต้องปรับตัวเพื่อให้การใช้ภาษาอังกฤษกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารเข้าใจกันได้ เช่น ต้องระมัดระวังที่จะไม่ใช้คำศัพท์ที่รู้กันเฉพาะคนในท้องถิ่น หรือไม่ใช่คำย่อ ผลของงานวิจัยชี้ให้เห็นว่านักศึกษาและบุคลากรจากมหาวิทยาลัยมิสซูรี-เซ็นหลุยส์ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง โดยการเปิดใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น และมีความพร้อมที่จะทำความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของกันและกันมากขึ้น ตลอดจนได้พัฒนาทักษะทางสังคม เพื่อที่จะติดต่อสื่อสารและอยู่ร่วมกับผู้อื่น ที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้มากกว่าก่อนการเข้าร่วมโครงการ และแม้ภายหลังจากที่สิ้นสุดโครงการแล้ว ความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น หรือความตระหนักในความแตกต่างและการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกก็มีมากขึ้นกว่าเดิม

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม มี 4 ประการ หรือเรียกโดยย่อว่า หลักการ 4S คือ Study, Space, Strategy และ Start ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.1 การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและประสบการณ์ทางวัฒนธรรมของผู้อื่น (Study) และการเรียนรู้จากการบอกเล่าประสบการณ์ของผู้ที่เคยไปสัมผัสวัฒนธรรมของผู้อื่น ก็ถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญมาก เนื่องจากวัฒนธรรมนั้นเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Hofstede, 2011) การเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมจะต้องทำอย่างต่อเนื่องไปตลอด ประโยชน์ของการเข้าใจวัฒนธรรม และความเป็นมาของผู้อื่น จะช่วยลดความขัดแย้ง ความสับสนในการทำงานร่วมกัน

2.2 การให้พื้นที่ของการแสดงออก การยอมรับวัฒนธรรมอื่น และพฤติกรรมของผู้ที่แตกต่างจากตนเอง (Space) สังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม (Collectivism) มากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hofstede (2011) ในขณะที่สังคมของประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนมาก ร้อยละ 90 มีวัฒนธรรมของความเป็นปัจเจกบุคคลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อให้การเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรมนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง การเคารพในพื้นที่ส่วนบุคคลของผู้อื่น (Space) จึงเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล จะช่วยให้สถานการณ์ที่สับสนและไม่แน่ใจ ดำเนินไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

2.3 การสร้างกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น (Strategy) การเปลี่ยนแปลงที่ยากที่สุด คือการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ และการยอมรับว่าพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นมิใช่อคติมากกว่าความเคยชินดั้งเดิมที่เคยกระทำอยู่ การสร้างกลยุทธ์ (Strategy) จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เช่นการไปเยี่ยมเยือนประเทศนั้น การติดต่อทางธุรกิจหรือศึกษาหาความรู้ในประเทศนั้น จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการอยู่ร่วมกันกับผู้ที่มีมาจากวัฒนธรรมอื่น และด้วยเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ที่สามารถจำลองทุกเหตุการณ์บนโลกเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส จะช่วยให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าแต่ก่อนอย่างมาก

2.4 การเริ่มต้นลงมือปฏิบัติโดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มีมาจากวัฒนธรรมอื่น (Start) การเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นเป็นจริงได้ ก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้นำไปใช้จริง การทดลองปฏิบัติโดยการเริ่มต้นจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนต่างชาติที่อยู่ต่างมหาวิทยาลัย หรือการเข้าร่วมประชุมวิชาการกับผู้ที่มีมาจากประเทศอื่น หรือแม้แต่การเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศอื่น เพื่อเป็นการไปสัมผัสกับประสบการณ์ตรง ล้วนเป็นต้นทุนทางปัญญาที่ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ต้องลงทุนและสะสมไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลงานวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะทางสังคมที่สำคัญและถือได้ว่าเป็นรากฐานของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ นาขาสิงห์ (2551) และ Riggio (1986) ที่เขียนไว้อย่างชัดเจนว่า ทักษะทางสังคมคือเรื่องของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร นอกจากเรื่องความสามารถด้านภาษาอังกฤษแล้ว ทักษะทางสังคมที่จะต้องพัฒนาอีกสองประการคือ ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง ดังนั้นการจะพัฒนาดตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง นักศึกษาและบุคลากรก็ต้องมีความสามารถ

ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับศาสตราจารย์ นพ. วิจารย์ พานิช (2558) ที่เขียนว่าทักษะการเรียนรู้ที่สำคัญของผู้เรียนในยุคดิจิทัล คือทักษะด้านการใช้สารสนเทศ การบริโภคและการผลิตสื่อด้าน ICT รวมไปถึงทักษะการเรียนรู้และการสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่อาศัยการคิดวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น และถนอมพร เลหาจรัสแสง (2556) ก็ได้กำหนดว่านักศึกษาที่จะต้องใช้ชีวิตอยู่ในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีทักษะในการสืบค้น (Search Skills) ทักษะในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารผ่าน ICT และ /หรือ ทักษะในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมอีกด้วย นอกจากนี้ในสังคมไทยและสังคมอเมริกัน มีลักษณะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในประเด็นของความเป็นส่วนตัว และความเป็นอิสระทางความคิด ความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่ง Hofstede (2011) กำหนดว่าสังคมอเมริกัน มีลักษณะของความเป็นครอบครัวเดี่ยวจะคำนึงถึงตัวฉัน (I) และมีความเป็นส่วนตัวในการดำเนินชีวิตค่อนข้างสูง คนในสังคมจะต้องพึ่งพาตนเอง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับสังคมไทยที่เป็นสังคมที่คำนึงถึงพวกเรา (We) และจะแลกเปลี่ยนการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นด้วยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพราะสังคมก็จะตอบแทนด้วยการช่วยเหลือเราเช่นกัน

เมื่อกล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการเรียนรู้ประสบการณ์ข้ามวัฒนธรรม ที่เรียกโดยย่อว่า 4S (Study, Space, Strategy, Start) จะประกอบไปด้วย

1. การศึกษาและความเข้าใจ (Study)
2. การให้พื้นที่และการยอมรับวัฒนธรรมอื่น (Space) ซึ่งจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมให้สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ง่ายขึ้น และเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้คนในยุคดิจิทัล (Esquith, 2007)
3. การสร้างกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น (Strategy) จะต้องประกอบไปด้วย ทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่ได้รับการฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. การเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ (Start) และเป็นไปตามทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของ Lewin (1947a, 1947b) ที่ถึงการเปลี่ยนพฤติกรรม มี 3 ขั้นตอน คือการละลายพฤติกรรมเดิม การเริ่มพฤติกรรมใหม่ การย้ายพฤติกรรมใหม่ให้กลายเป็นพฤติกรรมถาวร

ดังนั้น เมื่อต้องการจะพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ที่สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่ข้ามวัฒนธรรม การละลายพฤติกรรมเดิม คือการเรียนรู้ การทำความเข้าใจ (Study) และการยอมรับในความแตกต่าง (Space) การเริ่มพฤติกรรมใหม่ คือการสร้างกลยุทธ์ (Strategy) การนำจุดแข็งและโอกาสของตนเองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ และการย้ายพฤติกรรมใหม่ให้กลายเป็นพฤติกรรมถาวร ก็คือการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ (Start) ยิ่งปฏิบัติบ่อยมากเท่าไร ความเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ก็จะเพิ่มมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และเป็นข้อมูลในการจัดโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่เข้าร่วมโครงการ นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้กับการจัดกิจกรรมในภูมิภาคอื่น เช่น มหาวิทยาลัยในภูมิภาคอาเซียน เป็นต้น หรือเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำงานร่วมกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณิศา เวชญาติกษณ์ และ กาญจนา สุขพิทักษ์. (2561). การพัฒนาทักษะชีวิตของเด็กนักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสเขตพื้นที่ อำเภอบางกระทุ่ม สังกัดสำนักงานประถมศึกษาเขต 2 จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 8(15), 35-50.
- ถนอมพร เลาหจรัสแสง. (2556). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่: 21st Century Skills for CMU Faculty Development*. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพรัตน์ นาสาสิงห์. (2551). *การศึกษาเปรียบเทียบทักษะทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดสุโขทัยที่มีระดับการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านพรหมวิหารสี่และประสบการณ์ทางสังคมแตกต่างกัน*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พนิดา สัตโยภาส และอัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างผู้ประกอบการและการมุ่งเน้นการตลาดที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 8(14), 27-40.
- วรินทร์ สุภาพ. (2561). *ผังมโนทัศน์: เครื่องมือสำคัญสำหรับการจัดการศึกษาคณิตศาสตร์ในศตวรรษที่ 21*. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 8(14), 1-14.
- วิจารณ์ พานิช. (2558). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. *วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้*, 1(2), 28-36.

- สุชุมมา เกษมสุข. (2535). *การสอนทักษะทางสังคมในชั้นประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตร และการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Alkin, M. & Christie, C. (2004). An evaluation theory tree. In *Alkin, M. C. Evaluation roots (pp. 13-65)*. Thousand Oaks, CA: SAGE. doi: 10.4135/9781412984157
- Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity* (M. Ritter, Trans.). London: Sage.
- Bencze, L., & Carter, L. (2011). Globalizing students acting for the common good. *Journal of Research in Science teaching*, 48(6), 648-669.
- Bolton, R. (1979). *People Skills: how to assert yourself, listen to others, and resolve conflict*. New York: Simon & Schuster.
- Chung, Y., Yoo, J., Kim, S. W., Lee, H., & Zeidler, D. L. (2016). Enhancing students' communication skills in the science classroom through socioscientific issues. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 14(1), 1-27.
- Denzin, N. K. (1978). The logic of naturalistic inquiry. In N. K. Denzin (Ed.), *Sociological methods: A sourcebook (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Department of Health, Education. (2014). The Belmont Report. Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. *The Journal of the American College of Dentists*, 81(3), 4.
- Engberg, M. E. (2007). Educating the workforce for the 21st century: A cross-disciplinary analysis of the impact of the undergraduate experience on students' development of a pluralistic orientation. *Research in Higher Education*, 48(3), 283-317.
- Esquith, R. (2007). *Teach Like Your Hair's on Fire: The Methods and Madness Inside Room 56*. New York, USA: Viking.
- Faherty, V. (2010). *Wordcraft: Applied Qualitative Data Analysis (QDA): Tools for public and voluntary social services*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Farmer, T, Robinson, K, Ellioll, S. J., & Eyles. J. (2006). Developing and implementing a triangulation protocol for qualitative health research. *Qualitative Health Research*, 16(3), 377-394.
- Flick, U. (2006). *An introduction to qualitative research*. (3rd ed.). London: Sage.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.

- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-606. Retrieved from <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol8/iss4/6>
- Gretter, S., & Yadav, A. (2016). Computational thinking and media & information literacy: An integrated approach to teaching twenty-first century skills. *Tech Trends*, 60(5), 510-516.
- Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. Garden City NY: Anchor.
- Hammond, C. D., & Keating, A. (2018). Global citizens or global workers? Comparing university programmes for global citizenship education in Japan and the UK. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 48(6), 915-934.
- Hancock, D. R., & Algozzine, R. (2006). *Doing case study research: A practical guide for beginning researchers*. New York: Teachers College Press.
- Hofstede, G. (1982). Intercultural Co-operation in Organisations. *Management Decision*, 20(5), pp.53-67. <https://doi.org/10.1108/eb001305>
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill U.K.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- Inglehart, R. (2018). *Culture shift in advanced industrial society*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Knalf, K., & Breitmayer, B. (1991). Triangulation in Qualitative Research: Issues of Conceptual Clarity and Purpose. In J. Morse (Ed.), *Qualitative Nursing Research: A contemporary Dialogue* (pp. 226-239). Newbury Park, CA: Sage.
- Levasseur, R. E. (2001). People skills: Change management tool-Lewin's change model. *Interfaces*, 31(4), 71-73.
- Lewin, K. (1947a). Frontiers in group dynamics: Channels of group life: Social planning and action research. *Human Relations*, 1(2), 143-153.
- Lewin, K. (1947b). Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science: Social equilibria and social change. *Human Relations*, 1(1), 5-41.
- Lewin, K., & Cartwright, D. (Eds.). (1952). *Field theory in social science: Selected theoretical papers*. London: Tavistock.

- Meadows, L. M., & Morse, J. M. (2001). Constructing evidence within the qualitative project. *The nature of qualitative evidence*, 187-200.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Minkov, M. (2007). *What makes us different and similar: A new interpretation of the World Values Survey and other cross-cultural data*. Sofia, Bulgaria: Klasika I Stil.
- Morse, J.M., Barrett, M., Mayan, M., Olsen, K., & Spiers, J. (2002). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1, 13-22.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. (3rd ed.). London: Sage.
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 649-660. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.51.3.649>
- Stemler, S. (2001). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7, 137-146.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stufflebeam D.L. (2003). The CIPP Model for Evaluation. In: Kellaghan T., Stufflebeam D.L. (Eds) *International Handbook of Educational Evaluation. Kluwer International Handbooks of Education*, vol 9 (pp. 31-62). Springer, Dordrecht.
- Stufflebeam, D. L. (1971). The use of experimental design in educational evaluation. *Journal of Educational Measurement*, 8(4), 267-274.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models and applications*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Zubiaga, A., Procter, R., & Maple, C. (2018). A longitudinal analysis of the public perception of the opportunities and challenges of the Internet of Things. *PloS one*, 13(12), 1-18. e0209472.
