

บทความวิชาการ

กลไกการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา: กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ณภัสณัฐ คงคาร์ตัน *

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลไกการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์และความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลไกการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา มีทั้งหมด 7 กลไกสำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านวิเทศสัมพันธ์ของคณะฯ 2) การพัฒนาระบบสนับสนุนงานวิเทศสัมพันธ์ที่สำคัญ 3) การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ 4) การทำวิจัยและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ 5) การเชื่อมต่อใหม่กับมหาวิทยาลัยพันธมิตรเดิมที่ขาดการติดต่อในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาระบาดอย่างหนัก และสร้างเครือข่ายใหม่กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีหลักสูตรสาขาวิชาใกล้เคียงกัน 6) ยุกระดับงานบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ และ 7) การสร้างอัตลักษณ์ของคณะฯ ที่เหมาะสม ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ทั้งนี้กลไกการปฏิบัติงานที่ดำเนินควรมีระบบประเมินและตรวจสอบการดำเนินการของงานได้ด้วย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวทางการทำงานด้านวิเทศสัมพันธ์รูปแบบใหม่ที่ไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะแบบ Onsite เท่านั้น การทำงานภายใต้รูปแบบ Hybrid (Online และ Onsite) จะช่วยสร้างความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพ มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ เช่น การนำเอาโปรแกรมการประชุมออนไลน์ระบบ Zoom Cloud Meetings หรือ Cisco WebEx Meetings มาใช้กับงานเจรจาความร่วมมือและการจัดกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

คำสำคัญ: กลไกการปฏิบัติงาน, งานวิเทศสัมพันธ์, ยุคหลังโควิด-19, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล

* หัวหน้าหน่วยวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล,

Email: naphanat.kon@mahidol.edu

(Received: 19/02/23, Revised: 26/06/23, Accepted: 26/06/23)

Academic Article

The Operational Mechanism of International Affairs in the Post-Covid-19 Era: A Case Study of Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Naphanat kongkarat²

Abstract

This academic article focused on studying the operational mechanism of international affairs of the Faculty of Social Sciences and Humanities (SH) at Mahidol University after the Covid-19 pandemic. This study utilized concepts and theories related to international affairs and the internationalization of higher education institutions, incorporating documentary studies. This article found that there are 7 mechanisms of international affairs that SH has employed in the post-Covid-19 era: 1) setting strategic plans for SH's international affairs, 2) developing support systems of SH's international affairs, 3) enhancing SH's international affairs personnel's skills and knowledge, 4) promoting research collaborations and exchanging knowledge between higher education institutions in Thailand and around the world, 5) reconnecting with institutional partners which SH lost touch with during the Covid-19 pandemic and establishing new partnerships with new foreign universities offering courses similar to SH, 6) upholding online academic services and international affairs, and 7) making SH's identity more internationally acceptable. More importantly, SH should utilize tools to monitor and evaluate these operational mechanisms.

This article offers several contributions related to enhancing the effectiveness of international affairs in higher education institutions in the post-Covid-19 era. First, besides relying exclusively on onsite interactions, the international affairs in higher education institutions after the Covid-19 should adopt a hybrid model of international affairs which integrates online and onsite platforms to help international affairs personnel work conveniently, efficiently, and effectively. Furthermore, digital technology such as Zoom Clouding Meetings and Cisco WebEx Meetings should be used to promote international affairs activities such as collaborative negotiations and virtual events. Finally, digital tools can help executives and international affairs personnel collect data and make effective and efficient decisions on international affairs operations.

Keywords: operational mechanism, international affairs, post-Covid-19 era, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

² Head of International Relations and Corporate Communication Unit, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Email: naphanat.kon@mahidol.edu

(Received: 19/02/23, Revised: 26/06/23, Accepted: 26/06/23)

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน มีจุดกำเนิดมาจากมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ที่ก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2486 การเปลี่ยนแปลงเป็นเช่นปัจจุบัน เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2507 โดยดำริของคณาจารย์และผู้รับผิดชอบในขณะนั้น ที่จะขยายมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประเทศ จึงมีความเห็นพ้องว่าควรขอพระราชทานนาม “มหิดล” ให้เป็นชื่อของมหาวิทยาลัยที่จะจัดตั้งขึ้นใหม่ ต่อมาจึงได้มีการขอพระบรมราชานุญาต เข้าเฝ้าพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เพื่อกราบบังคมทูลพระกรุณา พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่งว่า ทรงไม่ขัดข้องที่จะพระราชทานนาม “มหิดล” ให้แก่มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ แต่ขอให้ขยายมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์ เพื่อให้สมพระเกียรติของสมเด็จพระบรมราชชนก พร้อมทั้งพระราชทานคำแนะนำว่า “ถ้าจะเพิ่มคณะขึ้นใหม่ ควรมีคณะสังคมศาสตร์อยู่ด้วย เพราะวิชาในหมวดสังคมศาสตร์นั้น แพทย์และผู้ที่ทำงานทางสาธารณสุข ควรจะรู้จัก” (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565)

ต่อมา พ.ศ. 2515 มหาวิทยาลัยมหิดลเริ่มเตรียมการบริหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยแต่งตั้ง ศาสตราจารย์ นพ.ชัชวาล โอสถานนท์ อดีตอธิการบดี ทำหน้าที่เป็นผู้รักษาการคณบดีท่านแรกของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ การกิจเร่งด่วนในระยะแรก คือ จัดการศึกษาวิชาการศึกษาทั่วไปสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีให้กับมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2517 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีการจัดโครงสร้างการบริหารภายในอย่างเป็นทางการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ และ 1 สำนักงาน คือ สำนักงานคณบดี (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565)

ในปีต่อมา คณะฯ จึงเริ่มจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาขึ้น เริ่มต้นจากระดับปริญญาโทและขยายเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยในปี พ.ศ. 2525 คณะฯ ได้ย้ายที่ทำการจากวิทยาเขตพญาไทมายังวิทยาเขตศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ถือเป็นคณะแรกของวิทยาเขตศาลายาที่มีการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปัจจุบันคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ แบ่งโครงสร้างส่วนงานออกเป็น 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาสังคมและสุขภาพ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ และ 4 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานคณบดี สำนักบริหารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการ และสำนักงานบูรณาการวิชาการเพื่อสังคม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีวิสัยทัศน์ (Vision) “สร้างคน สร้างความรู้ ขับเคลื่อนไทย เชื่อมโยงโลก เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” และยุทธศาสตร์ (Strategies) คือ Glocalization เชื่อมโยงความร่วมมือทางวิชาการระหว่างความเป็นท้องถิ่น (Local) กับโลก (Global) TRS Integration เชื่อมโยงพันธกิจหลักของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ อันประกอบไปด้วย T: Teaching R: Research และ S: Academic

Services Management Eco-system การบริหารจัดการแบบระบบนิเวศ พันธกิจ (Mission) จัดการศึกษาที่มีคุณภาพ พัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัย ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงไปในโลกยุค Disruptive Innovation สร้างงานวิจัยในลักษณะสหสาขาวิชาเพื่อเชื่อมโยงระดับท้องถิ่นสู่ระดับโลก ส่งเสริมงานบริการวิชาการสู่การชั้นนำเชิงนโยบายและสังคม บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษา และศิษย์เก่าสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาสังคมทั้งในระดับพื้นที่ระดับชาติ และระดับนานาชาติ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565)

งานวิเทศสัมพันธ์ ถือเป็นงานที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความเป็นสากลของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการสร้างความสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ การปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ จึงต้องมีการวางแผน มีแผนยุทธศาสตร์สำหรับอนาคต ทั้งด้านนโยบายและแนวทางการทำงานที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ผู้บริหารระดับคณะต้องพัฒนาและเสริมศักยภาพ โดยใช้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีการทำงานเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยมหิดล ตอบโจทย์การมุ่งมั่นจะเป็นมหาวิทยาลัย 1 ใน 100 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2573 ทั้งยังช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ เพราะงานวิเทศสัมพันธ์เปรียบเสมือนหน้าต่างบานแรกของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสร้างการยอมรับนับถือทั้งในระดับนานาชาติให้แก่มหาวิทยาลัย งานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีภาระงานต่าง ๆ ได้แก่ งานสนับสนุนและประสานงานโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ งานส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการในต่างประเทศ งานพิธีการและสารสนเทศ งานบริการด้านหนังสือเดินทาง วีซ่า และใบอนุญาตทำงาน งานบริการอาจารย์ประจำชาวต่างชาติ งานสนับสนุนและส่งเสริมงานด้านประชาสัมพันธ์ของคณะ (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565; มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566)

การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในระยะก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยคณะฯ สามารถที่จะนำเอาองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอด ถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือถอดบทเรียนจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงการทำข้อตกลงความร่วมมือต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ระหว่างกัน ผ่านการทำความร่วมมือร่วมกันในรูปแบบบันทึกความเข้าใจ (MoU) เป็นส่วนใหญ่ หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ภายใต้สำนักงานคณบดี มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 3 คน โดยแบ่งภาระหน้าที่การทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) คณะสังคมศาสตร์

และมนุษยศาสตร์ มีอาคันตุกะและนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศเดินทางมาทำกิจกรรมทางด้านวิชาการ แบบ onsite ที่คณะฯ เป็นจำนวนมาก ทุกกิจกรรมจะจัดในรูปแบบ Face to Face โดยยังไม่มีรูปแบบออนไลน์ เกิดขึ้น

ต่อมาในปลายเดือนธันวาคม 2019 มีรายงานเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศได้รับผลกระทบอย่างมากด้วยการปิดพรมแดน การยกเลิกเที่ยวบิน และการเปลี่ยนไปใช้การเรียนการสอนแบบออนไลน์ ส่งผลให้นักศึกษาต่างชาติจำนวนมาก ตัดสินใจยกเลิกหรือเลื่อนแผนการไปศึกษาต่อต่างประเทศโดยเฉพาะการเข้ามาศึกษาในประเทศไทย อาคันตุกะ และนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ ไม่สามารถเดินทางเข้ามาประเทศไทยได้ กิจกรรมด้านต่างประเทศทุก กิจกรรมของคณะฯ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดลต้องยกเลิกหรือเลื่อนการจัดออกไปอย่างไม่มีกำหนด

แต่เมื่อผ่านช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มาได้ประมาณ 1 ปี มหาวิทยาลัยมหิดล และคณะฯ เริ่มปรับตัวในการทำงานให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเป็นปกติในรูปแบบใหม่ New Normal เริ่มมีการจัดกิจกรรมด้านต่างประเทศ ผ่านระบบออนไลน์แทน onsite เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการ สร้างความสัมพันธ์ด้านกิจกรรมกับมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือ (Partner Universities) แต่ก็พบปัญหาทั้งเรื่อง ความไม่ชำนาญด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัลของบุคลากร ความสิ้นเปลืองด้านงบประมาณในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า และต้องเตรียมจัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลรองรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ต่อมาปี พ.ศ. 2565 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส Covid-19 เริ่มดีขึ้น ทั่วประเทศ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างปกติในรูปแบบใหม่ (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565) ดังนั้น บทความวิชาการเรื่องนี้จึงมุ่งศึกษากลไกการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อให้การทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในยุค New Normal มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์ (International Affairs)

มูลนิธิการศึกษาไทย-อเมริกัน (ฟูลไบรท์) (2552) ได้ให้ความหมายของวิเทศสัมพันธ์ (Foreign Relations) ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations) การปฏิบัติงานของคณวิเทศสัมพันธ์จึงเปรียบเสมือน “การสร้างสะพานเชื่อมเครือข่าย” เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ในการทำงานร่วมกันอย่างเข้มแข็ง จนเกิดความแน่นอนของเครือข่าย ดังนั้น คณวิเทศสัมพันธ์จึงเป็นบุคคลสำคัญในงานต่างประเทศขององค์กร สังคม

และโดยเฉพาะกับประเทศไทย ซึ่งเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งของสังคมโลก และต้องเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553) กล่าวไว้ในหนังสือ “เมื่อโลกไม่ใช่ใบเดิม” ว่า ในทางวิทยาศาสตร์เมื่อสสารเปลี่ยนแปลงจากสถานะหนึ่งไปยังอีกสถานะหนึ่ง เช่น จาก “ของแข็ง” เป็น “ของเหลว” คุณสมบัติบางอย่างทางกายภาพได้เปลี่ยนไป แต่คุณสมบัติทางเคมีมิได้แปรเปลี่ยน โลกเราก็เช่นกัน พลังขับเคลื่อนจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้โลกกำลังค่อย ๆ เปลี่ยนสถานะ จากเดิมที่เป็น “โลกที่คงรูป” เริ่มเกิดการเอื้อแหลมเหมือนขี้ผึ้งกลายเป็น “โลกที่เลื่อนไหล” การเปลี่ยนสถานะดังกล่าว นำมาสู่การเพิ่มระดับของ “ความซับซ้อน” “ความไม่ชัดเจน” และ “ความไม่แน่นอน” ดังนั้น การเปลี่ยนจาก “โลกที่คงรูป” สู่ “โลกที่เลื่อนไหล” จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิง “โครงสร้าง” ซึ่งหมายถึงโลกที่เชื่อมโยงสานต่อกันอย่างแนบสนิท ทำให้ผู้คนต้องพึ่งพิงอิงอาศัยกันมากขึ้น ขณะเดียวกันการกระทำของบุคคลหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อผู้อื่นด้วยในเวลาเดียวกัน จนอาจกล่าวได้ว่าจากนี้ไป ผู้คนในโลก “สุขก็จะสุขด้วยกัน ทุกข์ก็จะทุกข์ด้วยกัน”

ภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีด้านการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยต้องพัฒนาและปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องพยายามพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สามารถแข่งขันได้ ดังนี้แล้วจุดยืนของคณาวิเทศสัมพันธ์จึงควรเป็นไปในทิศทางของการเป็นช่างเท้าหน้าที่เข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง “การเตรียมความพร้อม” “การมีภูมิคุ้มกัน” “การรู้เท่าทัน” “ความมีเหตุมีผล” “การรู้จักความพอดี” “การทำให้เกิดความลงตัว” คุณลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าว เมื่อถักทอเข้าด้วยกันและนำไปปฏิบัติย่อมจะนำพาคนวิเทศสัมพันธ์ตลอดจนองค์กร สังคม ประเทศ และประชาคมโลกของเรา ให้สามารถดำรงอยู่ในโลกใบนี้ได้อย่างปกติสุข ไม่ว่าจะ เป็น “โลกใบเดิม” ที่เราคุ่นเคย หรือเป็น “โลกที่ไม่ใช่ใบเดิม” ก็ตาม การมีจุดยืน หรือทัศนะของปัจเจกชนต่อการมองโลก มองชีวิต หรือโลกทัศน์ (Worldview) จึงถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานที่ต้องการความก้าวหน้า (วัฒนา คุณประดิษฐ์, 2557)

ดังนั้น คณาวิเทศสัมพันธ์จำเป็นต้องนึกถึงตัวเองในฐานะแบรนด์หนึ่งแบรนด์ที่ต้องเติบโตขึ้น เป็นแบรนด์ที่ไม่เหมือนใครและมีเอกลักษณ์ความโดดเด่นในตัวเอง สิ่งสำคัญคือ คณาวิเทศสัมพันธ์ต้องถามตัวเองอยู่เสมอว่าอะไรคือข้อดีของตนเอง และเราจะพัฒนาให้แบรนด์ของเราดีขึ้นได้อย่างไร อะไรคือความท้าทายที่คณาวิเทศสัมพันธ์ต้องเอาชนะ อะไรคือสิ่งที่ต้องทำ เพื่อให้การทำงานตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน นั่นหมายถึง คณาวิเทศสัมพันธ์ต้องฉายแสงออกมา เป็นตัวตนที่ทุกคนรอบข้างหลงรัก แม้อาจต้องเจอโลกที่ไม่คุ้นเคยและห่างไกลจาก “Comfort Zone” หรือ ที่ที่เราเคยรู้สึกสบายใจบ้างก็ตาม แต่ถ้าหากจุดยืนนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งในการเดินทางไปสู่ความสำเร็จของงาน การทำสิ่งที่ไม่คุ้นเคยบ้างก็น่าจะเป็นความท้าทายที่น่าลองของคณาวิเทศสัมพันธ์หรือไม่ (นรา สุภัคโรจน์, 2558)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นนานาชาติ (Internationalization)

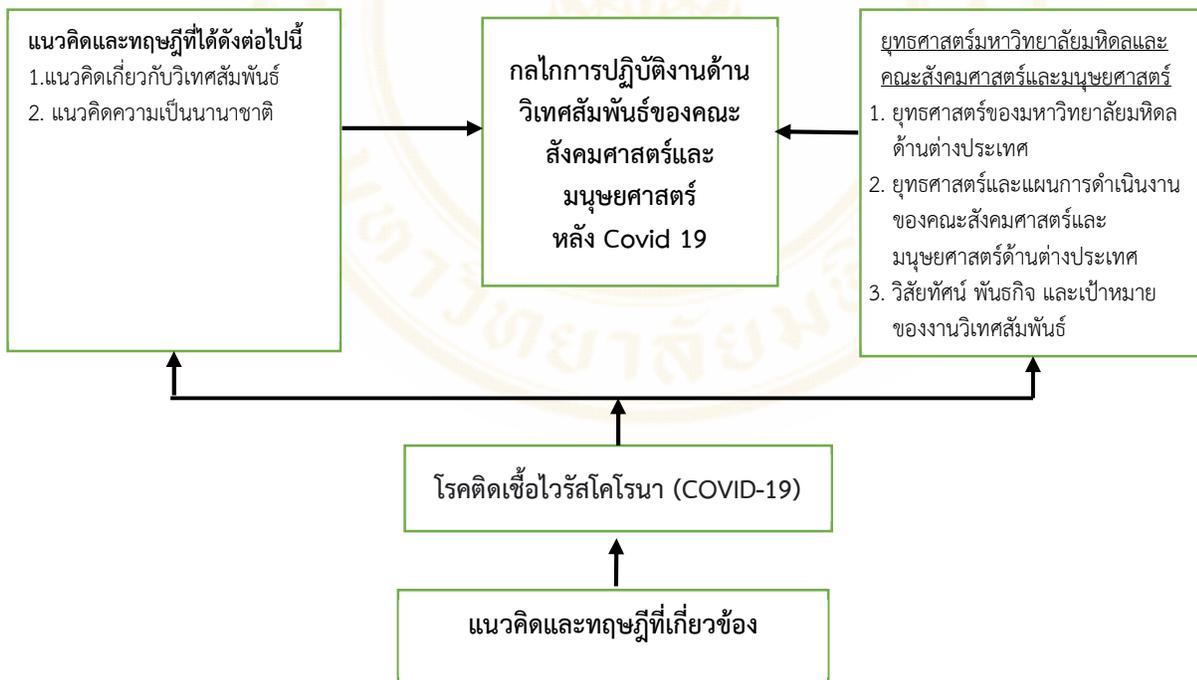
ในประเด็นเรื่องความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยนี้นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนมากได้ให้ความหมายเอาไว้ แต่คำจำกัดความที่ได้รับการกล่าวถึงและนำมาใช้ในการอ้างอิงมากที่สุดเป็นของนักวิชาการชาวแคนาดา Knight (2004) จากสถาบัน Ontario Institute for Studies in Education แห่ง University of Toronto ประเทศแคนาดา ที่กล่าวไว้ว่า “ความเป็นนานาชาติเป็นกระบวนการที่ผสมผสานระหว่างมิติของความเป็นนานาชาติ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม หรือความเป็นโลกาภิวัตน์ไว้ในเป้าประสงค์ พันธกิจ และการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มคุณภาพของการศึกษาและการวิจัยสำหรับนักศึกษาและคณาจารย์โดยรวม และเพื่อให้มีส่วนร่วมสร้างคุณค่าต่อสังคม”

นักวิชาการจำนวนมากที่ได้พัฒนาคำจำกัดความเรื่องความเป็นนานาชาติของการศึกษาด้วยการต่อยอดคำจำกัดความของ Knight (2004) เช่น Hudzik (2011) กล่าวไว้ว่า ความเป็นนานาชาติของการศึกษาเป็นการได้รับการยอมรับจากการดำเนินการด้านการสอน การวิจัย และการบริการการศึกษาของอุดมศึกษาจากมุมมองระหว่างประเทศ De Wit et al. (2015) ได้ให้คำจำกัดความเรื่องความเป็นนานาชาติของการศึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายในการผสมผสานมิติของความเป็นนานาชาติ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม หรือความเป็นโลกาภิวัตน์ไว้ในเป้าประสงค์ พันธกิจ และการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพของการศึกษาและการวิจัยสำหรับนักศึกษาและคณาจารย์โดยรวมและเพื่อให้มีส่วนร่วมสร้างคุณค่าต่อสังคม

นอกจากนี้ Rumbley (2015) ได้ให้ความหมายของความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าหมายถึงความพยายามที่จะแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อแสวงหาเครือข่ายการเรียนและองค์ความรู้ในยุคโลกาภิวัตน์ โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องทบทวนจุดยืนของตนเองในการที่จะเรียนรู้จากสังคมโลก และนำเอาองค์ความรู้เหล่านั้นมาเปิดโลกทัศน์ให้แก่บุคลากรและนักศึกษาในสถาบันได้เรียนรู้และร่วมกันรับผิดชอบโลกด้วยกัน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องให้ความรู้ และฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้เข้าใจตรงกันว่า การก้าวเข้าสู่ความเป็นนานาชาติอย่างชาญฉลาดนั้น สถาบันอุดมศึกษาและผู้ปฏิบัติงานต้องมีองค์ความรู้ที่สอดคล้องกันทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงความเข้าใจของเราเกี่ยวกับความเป็นจริงที่ซับซ้อนของการเป็นสากลทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลก จากคำนิยามความหมายเหล่านี้ ผู้เขียนสามารถสรุปความหมายความเป็นนานาชาติของการศึกษาว่า ความเป็นนานาชาติเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายในการผสมผสานมิติของความเป็นนานาชาติ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม หรือความเป็นโลกาภิวัตน์ไว้ในเป้าประสงค์ พันธกิจ และการจัดการระดับอุดมศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพของการศึกษา การวิจัยและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวของเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศสำหรับนักศึกษาและคณาจารย์โดยรวมเพื่อให้มีส่วนร่วมสร้างคุณค่าต่อสังคม

โดยแนวคิดของความเป็นนานาชาติเริ่มต้นจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมโลก ซึ่งทำให้รัฐบาลและผู้มีระดับสูงของทุกประเทศทั่วโลกต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเกี่ยวกับการศึกษาในประเทศของตนเองใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก ด้วยการผลักดันให้มหาวิทยาลัยในประเทศของตนสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางวิชาการกับสถาบัน/องค์กรต่างประเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่นักศึกษาของตน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและศักยภาพในความคิด ความรู้ ให้สามารถแข่งขันในโลกของการทำงานกับผู้จบการศึกษาจากทั่วโลกได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้มหาวิทยาลัยต้องมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการทำความร่วมมือและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา อาจารย์ รวมถึงบุคลากรกับสถาบันและองค์กรต่างประเทศ มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาชาวต่างประเทศสามารถเข้ามาสมัครเรียนได้ และมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาระบบการเทียบโอนหน่วยกิต เพื่อให้สามารถเทียบโอนหน่วยกิต ระหว่างกันได้อย่างสะดวก และพัฒนาระบบการเทียบโอนวุฒิการศึกษาระหว่างกัน

3. กรอบความคิดที่ใช้ศึกษา



ที่มา: ผู้เขียน

4. ผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลและคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ผู้เขียนพบว่า การปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานและมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือต่างประเทศ ถือได้ว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก สามารถที่นำเอาองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้รับมาพัฒนาต่อยอด ถ่ายทอดเทคโนโลยี หรือถอดบทเรียนจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากหลายประเทศ หลายมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังมีการลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) จำนวนรวม 13 ฉบับ มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 2-3 โครงการต่อปี มีคณะผู้แทนจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มาเยือน 5 สถาบันต่อปี รวมไปถึงมีนักวิชาการอาคันตุกะชาวต่างประเทศเดินทางมาแลกเปลี่ยนและทำกิจกรรมทางด้านวิชาการกับทางคณะฯ 6 ท่านต่อปีอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) พบว่า งานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับผลกระทบในเชิงลบเป็นอย่างมาก ด้วยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ต้องปิดการเรียนการสอนชั่วคราว นักวิชาการอาคันตุกะและนักศึกษาชาวต่างชาติไม่สามารถเดินทางเข้ามาประเทศไทยได้ กิจกรรมด้านต่างประเทศทุกกิจกรรมของคณะ ต้องยกเลิกหรือเลื่อนการจัดออกไปอย่างไม่มีกำหนด และอยู่ในช่วงที่ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยกำลังหาวิธีรับมือกับปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประกาศให้บุคลากรทำงานแบบ Work from Home และใช้การติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบออนไลน์เป็นหลัก ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมไปถึงการติดต่องานของบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเกิดความไม่สะดวกในการรับบริการ

สำหรับการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ในยุคหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนานั้น (Post-Covid-19 era) เพื่อตอบรับนโยบายของมหาวิทยาลัยและคณะในการทำงานด้านต่างประเทศให้เกิดความต่อเนื่อง งานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์จึงได้วางแผนปรับรูปแบบการให้บริการและการติดต่องานให้มีความรวดเร็ว จึงเพิ่มช่องทางในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ขึ้นมาอีกช่องทาง ส่วนการจัดกิจกรรมระหว่างประเทศได้ปรับให้อยู่ในรูปแบบ Hybrid คือกิจกรรมจะถูกจัดทั้งรูปแบบ Online ซึ่งยังคงจำเป็นต้องมี และรูปแบบ Onsite ควบคู่ไปพร้อมกัน มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ เช่น การนำเอาโปรแกรมการประชุมออนไลน์ระบบ Zoom Cloud Meetings และ Cisco WebEx Meetings มาใช้กับงานเจรจาความร่วมมือและการจัดกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมต่อใหม่กับมหาวิทยาลัยพันธมิตรเดิมที่ขาดการติดต่อในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) อย่างหนัก และสร้างเครือข่ายใหม่กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีหลักสูตร สาขาวิชาใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานเรียนรู้หรือเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ใหม่ ๆ ในปัจจุบัน เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างกลยุทธ์และการตัดสินใจ ในการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อมูลข้างต้น ผู้เขียนจึงเสนอกฎการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ภายหลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Post-Covid-19 era) เพื่อให้มหาวิทยาลัยมหิดลสามารถบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมหิดลที่จะติดอันดับ 1 ใน 100 ของโลกได้ ผ่าน 7 กลไกสำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดยุทธศาสตร์ ควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 2) การพัฒนาระบบที่สำคัญ เช่นระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ควรได้รับการพัฒนาและเตรียมความพร้อม ภายใต้การทำงานแบบปกติใหม่ โดยมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม เรียนรู้ทักษะใหม่หรือปรับปรุงทักษะเดิมที่มีอยู่ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน 4) การทำวิจัยและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ 5) การเชื่อมต่อใหม่กับมหาวิทยาลัยพันธมิตรเดิมที่ขาดการติดต่อในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid -19) ระบาดอย่างหนัก และสร้างเครือข่ายใหม่กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีหลักสูตร สาขาวิชาใกล้เคียงกัน 6) การให้บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาหรือจัดอบรมหรือสัมมนาออนไลน์ และ 7) การสร้างอัตลักษณ์ที่เหมาะสมของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้กลไกการปฏิบัติงานข้างต้น ควรมีระบบการติดตามและประเมินผลสำเร็จด้วย

กลไกการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ภายหลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Post-Covid-19 era) มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553) ที่เสนอว่า เมื่อโลกไม่ใช่ใบเดิม งานวิเทศสัมพันธ์ควรปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับความเป็นไปของโลก เช่น รูปแบบการทำงานของวิเทศสัมพันธ์ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ควรมีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบ Hybrid (online และ onsite) เพื่อให้การทำงานของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มุ่งจะเป็นมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก

และเพื่อให้การทำงานด้านต่างประเทศของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ภายหลังการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Post-Covid-19 era) มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่คณะฯ ตั้งไว้ ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเตรียมพร้อมในอนาคต หากเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่แบบไม่คาดคิดเกิดขึ้นอีกรอบ โดยคณะฯ ควรจะมีแผนสำรองในการดำเนินงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ซึ่งอาจทำให้เครื่องมือและระบบที่ใช้ในการทำงานเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ ในขณะที่ การสร้างแผนสำรองที่มีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบเป็นสิ่งสำคัญ อาทิเช่น มีการสำรองข้อมูลเป็นอย่างดีเพื่อป้องกันการสูญเสยข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงการพิจารณาการใช้บริการคลาวด์ (Cloud Services) เพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ ในกรณีที่ระบบภายในมีปัญหา และยังสามารถดึงข้อมูลมาใช้งานระหว่างปฏิบัติงานจากที่บ้าน Work from Home ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ คณะฯ ควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานแบบออนไลน์ หรือผ่านระบบดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงควรเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมบุคลากรในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพิ่มเติม การฝึกอบรมนี้จะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารระยะไกล โปรแกรม หรือออนไลน์ แอปพลิเคชัน ผ่าน Platform ต่าง ๆ

การเตรียมความพร้อมเหล่านี้จะช่วยให้คณะฯ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ ในอนาคต

บรรณานุกรม

- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (2565). *About MUSH*. <https://sh.mahidol.ac.th>
- นรา สุภักโรจน์. (2558). *การเปลี่ยนแปลง*. สำนักพิมพ์ปราง
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566). *แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี*.
https://op.mahidol.ac.th/pl/mahidol_university_strategic_plan_2018-2037
- มูลนิธิการศึกษาไทย-อเมริกัน (ฟูลไบรท์). (2552). *ลัทธิคนวิเทศ*. <https://rgj.trf.or.th/main/additional-grant/fulbright-th/>
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2553). *เมื่อโลกไม่ใช่ใบเดิม*. สำนักพิมพ์อินเตอร์เนชั่นแนลวิเนทจ.
- วัฒนา คุณประดิษฐ์. (2557). *วาทกรรมการพัฒนาการศึกษากับการสร้างความเป็นอื่น*.
<http://www.multied.org/UpdateNews/Proposal%20Ph.D/วัฒนา.pdf>
- De Wit, H., Hunter, F., Howard, L., & Egron-Polak, E. (2015). *Internationalization of higher education*.
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/540370/IPOL_STU\(2015\)540370_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/540370/IPOL_STU(2015)540370_EN.pdf)
- Hudzik, J. K. (2011) *Comprehensive internationalization: From Concept to action*. NAFSA.
- Knight, J. (2004). Updating the definition of Internationalization. *International Higher Education*, 33, 2-3. <https://doi.org/10.6017/ihe.2003.33.7391>
- Rumbley, L. E. (2015). Intelligent Internationalization: A 21st Century Imperative. *International Higher Education*, 80, 16-17. <https://doi.org/10.6017/ihe.2015.80.6146>