



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่าน
หลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และบรูไน
Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education:
The Case of Singapore and Brunei

โดย ตติยาพร จารุมณีรัตน์

สิงหาคม 2554

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่าน
หลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และบรูไน
Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education:
The Case of Singapore and Brunei

คณะผู้วิจัย
สังกัต
ตติยาพร จารุมณีรัตน์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชุดโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการ
ท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ ดร. เทิดชาย ช่วยบำรุง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทยที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ Dr. Andy Nazarechuk คณบดี University of Nevada Las Vegas วิทยาเขตประเทศสิงคโปร์ Mr. Justin Matthew Pang วิทยาลัย Temasek Polytechnic ประเทศสิงคโปร์ Associate Professor Dr Azman Ahmad Assistant Vice Chancellor - New Initiatives and Innovation Universiti Brunei Darussalam และคณาจารย์และนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไนทุกท่านที่ร่วมให้ข้อมูลอันมีคุณค่าต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณ University of Nevada Las Vegas วิทยาเขตประเทศสิงคโปร์ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเอื้อเฟื้อสถานที่ในการจัดประชุมกลุ่ม และ Mrs. Ai Lee TAN ผู้อำนวยการ บริษัท MegaBorneo Tour Planner ที่ให้ความร่วมมือประสานงานการเก็บข้อมูลในประเทศบรูไน

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ ดร. พรพิชญ์ พรหมศิวัชพัลลภ ด.ช. นุติ พรหมศิวัชพัลลภ และเพื่อนๆ ของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ และถามไถ่ความเป็นไปของโครงการอยู่เสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่จะดำเนินการวิจัยจนสำเร็จได้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยที่สนับสนุนการทำวิจัยตลอดจนบุคลากรทุกท่านของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยที่ได้ส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้ศึกษามีความรู้เพิ่มเติมและตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ดร. ตติยาพร จารุมณีรัตน์

สิงหาคม 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กลุ่มประเทศอาเซียนได้ก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยมีสมาชิกในปัจจุบันทั้งหมด 10 ประเทศที่ประกอบด้วยประเทศบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม ภายใต้กรอบตามพันธสัญญาความร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กลุ่มประเทศสมาชิกจะต้องเปิดเสรีการค้าในด้านต่างๆ รวมถึงการเปิดตลาดบริการและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก คาดว่าหลังจากการเปิดตลาดเสรีการค้า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจทั้งจากมุมมองของกลุ่มประเทศสมาชิกและประเทศอื่นๆ (ประชาชาติธุรกิจ 2553)

การดำเนินการชุดโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 2) เพื่อศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 3) เพื่อหาแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 4) เพื่อหาแนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และบรูไนในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน

การศึกษาได้มีการดำเนินการแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม (การบริการ) ในสถาบันอุดมศึกษาของทั้งสองประเทศ โดยรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ของสถานศึกษาต่างๆ รายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และในช่วงที่ 2 ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มละ 8-10 คน จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์และนักศึกษา ในวันที่ 8 ตุลาคม 2553 ณ

ประเทศสิงคโปร์ โดยแนวคำถามที่จัดเตรียมไว้ในการประชุมจะเน้นใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

- จำนวนและความเพียงพอของรายวิชาและกิจกรรมในสถาบันการศึกษา ที่เน้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- ความสำคัญของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ ต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยรวม และการทำงานของนักศึกษาในอนาคต
- ความพร้อมของสถาบันการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- อุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เกิดการบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- แนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงแบบเจาะลึก (In-depth interview) ณ ประเทศบรูไนโดยกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ คณาจารย์และผู้ประกอบการ และจำนวนผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 6 คน โดยกำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์เน้นใช้คำถามปลายเปิด โดยมีโครงสร้างคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการและการท่องเที่ยว จุดแข็งและจุดอ่อนในการจัดการหลักสูตร
- 2) การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในหลักสูตร
- 3) แนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจจำนวน 300 ชุด/ประเทศ ในมหาวิทยาลัยที่ตอบรับให้ความร่วมมือ โดยคำถามที่ใช้ในการสำรวจทัศนคติของนักศึกษานั้น ประกอบด้วย

- ความเพียงพอของรายวิชาและกิจกรรมในสถาบันการศึกษา ที่เน้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals)
- ความสำคัญของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ระหว่างประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว
- ความสำคัญของรายวิชาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างประเทศต่อการทำงานขององค์กรในอนาคต
- ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เกิดการบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- เป้าหมายในการประกอบอาชีพ ในประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประเทศสิงคโปร์

ผลจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิพบว่า ตั้งแต่ปี 1998 ประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ถูกต้องและเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนสูงและเป็นแรงขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและพัฒนาประเทศสู่การเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาในระยะยาวและอย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

ในปัจจุบัน รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายการเปิดการค้าเสรีด้านการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำจากต่างประเทศเข้ามาเปิดหลักสูตรและจัดตั้งวิทยาเขตย่อยในประเทศ เพื่อพัฒนาประเทศสิงคโปร์เป็น Boston of the East (เมืองบอสตันแห่งภูมิภาคเอเชีย) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ และยกระดับคุณภาพทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จากข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (<http://www.moe.gov.sg>) และมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ พบว่า มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งหมด จำนวน 45 แห่ง แบ่งเป็น 5 ประเภทสถาบัน คือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของต่างประเทศที่มีความร่วมมือและ/หรือเปิดวิทยาเขตใน

ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ จัดเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษากลุ่มใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากนโยบาย World Class University ของภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิพบว่า ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีขึ้นไป รวมทั้งหมด 24 สถาบัน แบ่งเป็น 4 สถาบันของรัฐและ 20 สถาบันการศึกษาของเอกชน หลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการมีทั้งหมด 105 หลักสูตร และหลักสูตรส่วนใหญ่เน้นการจัดการการบริการ อาทิ การโรงแรมจำนวน 80 หลักสูตร และหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวจำนวน 25 หลักสูตร เมื่อแยกตามระดับการศึกษา หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดสอนในระดับปริญญาตรี (6 หลักสูตร) ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนเน้นเปิดหลักสูตรในระดับอนุปริญญา (58 หลักสูตร) ปริญญาตรี (25 หลักสูตร) และปริญญาโทและสูงกว่า (12 หลักสูตร)

เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร พบว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่เปิดสอนหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการทั้งหมดจัดการเรียนการสอนทั้งหมดด้วยตนเองและมิได้สอนร่วมกับสถาบันต่างประเทศ ในขณะที่สถาบันเอกชนจำนวน 7 แห่งจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันต่างประเทศ

ผลจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย

1. จุดแข็ง

นโยบายการบริหารภาคศึกษาของรัฐ

- การพัฒนาหลักสูตรการจัดการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน
- นโยบาย World Class University เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น
- การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนใช้ระบบโมดูล ทำให้มีความยืดหยุ่นในการบริหารหลักสูตรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

หลักสูตร

- การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือน
- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอนนั้น

2. จุดอ่อน

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นบริบทภูมิภาคอาเซียนไม่ได้รับความสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสถาบันการศึกษายังไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริบทภูมิภาคอาเซียนและรายวิชาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะ ความรู้การบริหารจัดการภาคธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากผลสนทนากลุ่มและข้อมูลitudy พบว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษา วัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ ของประเทศสิงคโปร์ ปรากฏใน 4 รูปแบบ ดังนี้

- การบูรณาการรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ
- กระตุ้นการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติผ่านประสบการณ์จริง เช่น ผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติงาน โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การทัศนศึกษาในต่างประเทศ
- กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night
- การเรียนรายวิชาภาษาต่างประเทศ

ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ แต่ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันสถาบันการศึกษายังประสบอุปสรรคหลายประการในการดำเนินการสอนรายวิชาดังกล่าว รวมทั้งการมองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน สถาบันการศึกษา

เมื่อพิจารณาประเด็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์และประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้น ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์นั้น ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่ได้มีการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น นอกจากนี้ทุกภาคีควรมีส่วนร่วมในการสร้างร่วมมือ เช่น ภาคเอกชนควร

สนับสนุนให้มีฝึกปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเป็นธรรม และได้มาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐควรให้การสนับสนุนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น สมาคม Asia-Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (APac-CHRIE) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเพิ่มความรู้ความเข้าใจผ่านหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

จากผลการวิจัย ข้อเสนอแนะในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี จากกรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์ ควรประกอบด้วย

- เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ
- กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ
- ใช้สื่อ Social network สนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้ วัฒนธรรมข้ามชาติ
- สนับสนุนการทัศนศึกษาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ผ่านประสบการณ์จริง

ประเทศบรูไน

บรูไน ดารุสซาลาม เป็นประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีขนาดเล็กที่สุดในด้านขอบเขตทางภูมิศาสตร์และจำนวนประชากร และมีความมั่งคั่งด้วยระบบเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ถึงแม้ว่าประเทศบรูไนมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรมหนัก การท่องเที่ยวและการบริการ แต่ปัญหาหลักที่ภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวกำลังเผชิญ คือการขาดแคลนแรงงาน เพราะคนท้องถิ่นไม่นิยมทำงานในภาคส่วนนั้นๆ รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น ภาครัฐจึงให้ความสำคัญของการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมในทุกด้าน ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยของรัฐที่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีประกอบด้วย 3 มหาวิทยาลัยหลัก ดังต่อไปนี้

- Universiti Brunei Darussalam
- Universiti Islam Sultan Sharif Ali (UNISSA)

- Institut Teknologi Brunei

ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ ประเทศบรูไน (2010)

ภาคการศึกษาได้มีความตื่นตัวและเร่งยกระดับคุณภาพของบัณฑิตเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีสากลเช่นกัน ตั้งแต่ปีค.ศ. 2009 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยแห่งบรูไนดารุสซาลาม (Universiti Brunei Darussalam หรือ UBD) ซึ่งเพิ่งเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2528 ริเริ่มหลักสูตรระดับอุดมศึกษาแนวใหม่หรือ Generation Next Degrees (Universiti Brunei Darussalam 2011) ที่กำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีดังกล่าวเข้าร่วมโครงการ Discovery Year เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเดินทางไปศึกษาในสถาบันต่างประเทศ โดยจุดประสงค์หลักของโครงการ เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักศึกษา เปลี่ยนมุมมองของนักศึกษาต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตระหนักถึงภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมโลกปัจจุบัน และเสริมสร้างประสบการณ์และความรู้ทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว เพราะภาครัฐให้ความสำคัญต่อวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี และการบริหารธุรกิจทั่วไป แต่ยังไม่รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยว จากการศึกษา ในปัจจุบัน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือการบริการนั้น มีอยู่ค่อนข้างจำกัด มีเพียงวิทยาลัย Sultan Saiful Rijal Technical College (MTSSR) ที่เปิดสอนหลักสูตร Diploma in hotel management และ หลักสูตร Diploma in Hospitality and Tourism Management ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัย University Brunei Darussalam (UBD) ได้เริ่มเปิดรายวิชาการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มวิชาโท (Minor Package) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008

ผลจากการวิจัยและข้อมูลทุติยภูมิพบว่า จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษาในประเทศบรูไน ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จุดแข็ง

นโยบายการศึกษาของภาครัฐ

- การพัฒนาด้านการศึกษาที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรัฐได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดกำลังในการแข่งขันของประเทศในอนาคต
- จุดประสงค์ทางการศึกษาของรัฐมีความชัดเจน เน้นให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความเข้าใจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดสากล
- ภาครัฐกระตุ้นภาคการศึกษาให้มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้มีความทันสมัย เพื่อพัฒนาบัณฑิตที่มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับสากลในศตวรรษที่ 21 ที่แข่งขันบนด้วยสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้
- ภาคการศึกษามีอิสระในการบริหารงาน มีความยืดหยุ่นสูงและสามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องอยู่ในการควบคุมของกระทรวงการศึกษา

Generation Next Degrees

- ภาคการศึกษากระตุ้นให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมเรียนและทำกิจกรรม เพื่อเปิดโลกทัศน์และเข้าใจสังคมที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรมและสังคมมากขึ้น

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

- นักศึกษาชาวบรูไนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นผลดีต่อนักศึกษาในการประกอบอาชีพทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งนอกเหนือการสอนภาษามาเลย์ซึ่งเป็นภาษาทางการประจำชาติ ยังมีการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่นภาษาอังกฤษ ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศอื่นๆ

2. จุดอ่อน

- จุดอ่อนที่สำคัญในปัจจุบัน สืบเนื่องจากหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการยังไม่ได้รับความนิยมมากที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลจากอิทธิพลของทัศนคติใน

การทำงานของชาวบรูไน และค่านิยมของชาวบรูไนที่นิยมทำงานในภาครัฐ เพราะรูปแบบการทำงานชัดเจน และมีสวัสดิการที่ดีกว่า

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรนั้นสามารถแบ่งเป็น 3 ประการ ดังนี้

- กิจกรรม Discovery Year
- กำหนดรายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร
- กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศบรูไนได้ดำเนินการในการสร้างความร่วมมือที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนมีความประสงค์ที่จะสร้างความร่วมมือผ่านสถาบันการศึกษาในหลากหลายวิธี เช่น การร่วมมือจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เปิดโลกทัศน์และเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาควรมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วย

- บูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรและควรเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษา
- เร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน
- กระตุ้นนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Discovery Year เดินทางมาทำกิจกรรมดังกล่าวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษาบรูไนและนักศึกษาในแถบภูมิภาคอาเซียน

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: TRI/ASEAN/0002

ชื่อโครงการ: ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ (Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education)

กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

ชื่อนักวิจัย: นางสาวตติยาพร จารุมณีรัตน์

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Email address: tatiyaporn.j@gmail.com

ระยะเวลาโครงการ: 1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554

การดำเนินการชุดโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ เพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์และบรูไน รวมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์และบรูไน เสนอแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน และเสนอแนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และบรูไน

งานวิจัยพบว่าสถานการณ์ปัจจุบันประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไนมีลักษณะหลายประการที่คล้ายคลึง เช่น ลักษณะกายภาพของประเทศที่มีขนาดเล็ก ลักษณะสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภาครัฐและภาคการศึกษาของทั้งสองประเทศตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งยกระดับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ด้าน รวมถึงทักษะการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาให้ประชาชนมีความพร้อมสู่การเป็น Global Citizen

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์สถานการณ์หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศ พบว่าหลักสูตรฯ ได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในประเทศสิงคโปร์ เพราะอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้แก่ประเทศ ในขณะที่ การพัฒนาหลักสูตรฯ ในประเทศบรูไนกำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เพราะประชาชนชาวบรูไนยังให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมน้ำมัน แต่ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกำลังได้รับการตอบรับมากยิ่งขึ้นทั้งจากภาครัฐและภาคการศึกษา

นอกจากนี้ ทั้งสองประเทศต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ และหัวใจหลักของการบูรณาการฯ ของหลักสูตรฯ ในทั้งสองประเทศ คือ การบูรณาการความรู้ในห้องเรียนและการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านการเดินทางไปต่างประเทศ นอกจากนี้ งานวิจัยพบว่า ในอนาคตประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน อาจต้องเผชิญการไหลเข้าของแรงงานต่างชาติ ดังนั้น ทั้งสองประเทศจึงมีความจำเป็นต้องให้ความรู้ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องการให้สิทธิเสรีภาพการทำงานที่เท่าเทียมกัน และให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ เพื่อส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกและความเข้าใจอันดีต่อกัน

ผลจากการวิจัย แนวทางการบูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติที่ภาคการศึกษาในทั้งสองประเทศควรดำเนินการต่อไปนี้

- บูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรฯ โดยผสมผสานวิธีการสอนที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษาหรือเข้าร่วมกิจกรรมในประเทศกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ เช่น ภาษาที่ใช้ในกลุ่มประเทศแถบอาเซียน

นอกจากนี้ ควรมีการเร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ ใช้สื่อ Social network สนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้ นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ เป็นต้น

คำสำคัญ: กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การสื่อสารข้าม/ระหว่างวัฒนธรรม หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว

Abstract

Project Code: TRI/ASEAN/0002
Project Title: Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education: The Case of Singapore and Brunei
Investigator: Tatiyaporn JARUMANEERAT
Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Singkla University
Email Address: tatiyaporn.j@gmail.com
Project Duration: 1 June 2010- 31 May 2011

The research project titled “Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education: The Case of Singapore and Brunei” was conducted with four main objectives which are to study the current curriculum in tourism and/or hotel in Singapore and Brunei, analyse the strengths and weaknesses of the curriculum offered in the countries, offer guidelines in integrating knowledge in cross-cultural in the curriculums, and propose ways of fostering better collaborations between institutions.

Being both small countries with multicultural societies, the government and educational institutions in both countries are fully aware of the importance of developing their people to be qualified workforce while equipping them with necessary skills so as to prepare them to live in an even more multicultural society and ultimately become “global citizens”.

However, the research indicates that the tourism and hotel (hospitality) curriculums have received wider recognition and far more acceptance in Singapore than in Brunei. This is perhaps due to the fact that tourism industry forms a major economic sector in Singapore, while the economy in Brunei is still very much heavily

reliance on gas and natural resources. Nevertheless, over these recent years there has been gradual awareness from the government, public and education sectors in Brunei.

Regarding the integration of cross-cultural aspects into the curriculum a various forms of integrations are identified in the higher education institutions in both countries. Being the heart of the integration is students' exposure to the real environment by encouraging students to travel to overseas on educational purposes such as overseas internship and study exchange. Based on the results, it is likely that both countries could anticipate a large influx of foreign labours from ASEAN countries, thus this poses a greater need for integrating cross-cultural knowledge as to avoid potential conflicts and other cultural related problems, and give equal employment opportunity for all.

Deriving from the study, a number ways of integrating cross-cultural into the curriculum are proposed:

- Integrate more cross-cultural knowledge through a various forms of teaching activities such as encouraging more student overseas exposure and students trips to ASEAN countries
- Add more ASEAN culture into the curriculum such as common language used in ASEAN countries

In addition, there is a greater need for more concrete collaborations between institutions and other stakeholders, for example working towards an internship program that offers attractive compensation schemes, use of social media for learning cross-cultural studies and etc.

Keywords: ASEAN, Cross-Cultural, Hospitality and Tourism Curriculum

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
บทคัดย่อ.....	ฅ
Abstract.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญแผนภูมิ.....	น
บทที่ 1.....	1
1. ความเป็นมาของโครงการ.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	3
3. คำถามการวิจัย.....	3
4. คำนิยามศัพท์.....	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes).....	4
6. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์.....	5
บทที่ 2.....	6
1. การพัฒนากลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	6

2. คำนิยามและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามหรือระหว่างวัฒนธรรม.....	8
3. ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว	10
4. ความหมายของการบูรณาการ	10
5. ข้อมูลทั่วไปของประเทศสิงคโปร์.....	12
5.1 ระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศสิงคโปร์.....	14
5.2 หลักสูตรการบริการและการโรงแรมในมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์	19
6. ประเทศบรูไน	19
6.1 ข้อมูลทั่วไปของประเทศบรูไน	19
บทที่ 3.....	23
1. วิธีการศึกษา	23
1.1 การวิจัยแบบทฤษฎี (Desk Research).....	23
1.2 การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ.....	24
2. การประมวลผล	26
3. การวิเคราะห์ผลการศึกษา	27
บทที่ 4.....	27
1. ผลการศึกษาข้อมูลทฤษฎี (Desk Research).....	27
2. การสนทนากลุ่มย่อย (Group Interview)	28

3. การสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก (In-depth interview).....	28
4. แบบสำรวจทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน.....	29
5. ผลการศึกษา ณ ประเทศสิงคโปร์.....	30
5.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์.....	30
5.2 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตร.....	41
5.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/ หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์.....	45
5.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการ ท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์.....	59
5.5 มุมมองและความพร้อมของนักศึกษาต่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ.....	60
6. ผลการศึกษา ณ ประเทศบรูไน.....	65
6.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศบรูไน.....	65
6.2 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตร.....	69
6.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/ หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน.....	74
6.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการ ท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน.....	76

บทที่ 5.....	78
1. การจัดการหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ ประเทศสิงคโปร์.....	78
1.1 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์.....	79
1.2 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์.....	81
1.3 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์.....	85
1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษา.....	85
2. การจัดการหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ ประเทศบรูไน.....	86
2.1 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ประเทศบรูไน.....	86
2.2 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน.....	88
2.3 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน.....	90
2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษา.....	91

3. บทสรุปการศึกษาหลักสูตรประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก บทความวิจัยสำหรับการเผยแพร่	101
ภาคผนวก ข แบบสรุปโครงการวิจัย	120
ภาคผนวก ค ตัวอย่างหลักสูตรการจัดการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยและ สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์.....	127
ภาคผนวก ง แบบสำรวจเบื้องต้นประเทศสิงคโปร์.....	182
ภาคผนวก จ คำอธิบายรายวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จัดสอนในมหาวิทยาลัย ณ ประเทศสิงคโปร์.....	184
ภาคผนวก ฉ แบบสำรวจเบื้องต้นประเทศบรูไน	190
ภาคผนวก ช แบบสอบถาม ประเทศบรูไน.....	194
ภาคผนวก ซ แบบสอบถาม ประเทศสิงคโปร์.....	198
ภาคผนวก ฌ แนวคำถามสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก.....	203
ภาคผนวก ฎ การเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน	206
ภาคผนวก ฏ ตัวอย่างบทสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม ณ ประเทศสิงคโปร์.....	208
ภาคผนวก ฏ ตัวอย่างบทสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก ณ ประเทศบรูไน.....	238
ภาคผนวก ฐ ผู้ร่วมประชุมและผู้ให้สัมภาษณ์.....	249
ภาคผนวก ท ประวัติคณะผู้วิจัย.....	252

สารบัญตาราง

บทที่ 2

ตารางที่ 2-1 จำนวนและประเภทของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ณ ประเทศ สิงคโปร์.....	17
ตารางที่ 2-2 สถาบันการศึกษานานาชาติชั้นนำที่มีวิทยาเขตอยู่ในสิงคโปร์และที่มีความ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยของสิงคโปร์.....	18

บทที่ 4

ตารางที่ 4-1 รายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประเทศสิงคโปร์.....	27
ตารางที่ 4-2 การจัดการเรียนการสอนวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตรการ การบริการและการท่องเที่ยว	46
ตารางที่ 4-3 ประเด็นและหัวข้อที่ระบุในคำอธิบายรายวิชา.....	49
ตารางที่ 4-4 ประเทศที่นักศึกษาสนใจทำงานในอนาคต	61
ตารางที่ 4-5 การบูรณาการรายวิชาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตร.....	62
ตารางที่ 4-6 ทศนคติของนักศึกษาที่มีความสำคัญของการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ... ..	62
ตารางที่ 4-7 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักศึกษา.....	64

สารบัญแผนภูมิ

บทที่ 2

แผนภูมิที่ 2-1 ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์ 15

แผนภูมิที่ 2-2 การขยายตัวของภาคการศึกษาในประเทศบรูไน 21

บทที่ 4

แผนภูมิที่ 4-1 จำนวนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ 30

แผนภูมิที่ 4-2 การบริหารจัดการการเรียนการสอนของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว
และการบริการ..... 31

แผนภูมิที่ 4-3 ระดับของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ..... 32

แผนภูมิที่ 4-4 จำนวนหลักสูตร (แยกตามประเภทของสถาบันและระดับการศึกษา) 33

แผนภูมิที่ 4-5 จำนวนภาษาต่างประเทศที่สามารถใช้สื่อสารได้ 60

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของโครงการ

กลุ่มประเทศอาเซียนได้ก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีประเทศสมาชิกประกอบด้วยบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการค้าภายในภูมิภาค ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และเพิ่มอำนาจต่อรองในเวทีโลก ในปัจจุบันภายใต้กรอบตามพันธสัญญาความร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มุ่งเน้นให้กลุ่มประเทศในเขตอาเซียนมีความเป็นหนึ่งเดียวในการแข่งขัน กลุ่มประเทศสมาชิกจะต้องเปิดเสรีการค้าในด้านต่างๆ รวมการเปิดตลาดบริการและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก คาดว่าหลังจากการเปิดตลาดเสรีการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจทั้งจากมุมมองกลุ่มประเทศสมาชิกและประเทศอื่นๆ (ประชาชาติธุรกิจ 2553)

นอกจากนี้ อาเซียนได้ดำเนินการยกเลิกมาตรการและอุปสรรคกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภายใต้แรงปรับประสานมาตรฐานสินค้าและจัดทำความตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) รวมทั้ง ความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals) เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและพยายามพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2553)

ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการทำความเข้าใจถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดจากการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนและการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของแรงงานที่มีฝีมือ และเตรียมความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะมีความหลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนาวัฒนธรรม และความสามารถและ

ประสบการณ์การทำงาน เพราะการเปิดเสรีทางการค้าและการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มี
 ความสามารถอย่างเสรีนั้นย่อมส่งผลดีให้แก่องค์กรในการเลือกสรรบุคลากรที่มีความสามารถ
 สูงสุด แต่ในขณะเดียวกัน ปัญหาการไหลเข้าของบุคลากรจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่
 ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่สูงกว่า อาจส่งผลก่อให้เกิดความไม่สมดุลทาง
 เศรษฐกิจ รวมถึงปัญหาการแย่งงานระหว่างคนในท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าวที่มีความสามารถ
 เทียบเท่าหรือสูงกว่า และมีผลต่อเนื่องให้เกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ
 บทเรียนของสหภาพยุโรป (EU) ที่ผ่านมาเมื่อเกิดความร่วมมือในลักษณะดังกล่าวก็เกิดการไหล
 ของแรงงานจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจสูง
 กว่าก่อให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและความไม่เข้าใจ
 กันในวัฒนธรรมข้ามชาติ

การเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นโจทย์ที่ท้าทายต่อทุก
 ประเทศใน AEC รวมถึงประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน สำหรับประเทศสิงคโปร์ที่เป็นประเทศที่
 มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจมากที่สุดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และได้รับการยกย่องให้
 เป็นศูนย์กลางของธุรกิจหลายด้าน อาจจะได้รับผลดีจากการเปิดเสรีทางการค้าในหลายด้าน
 แต่ในขณะเดียวกัน ประเทศสิงคโปร์อาจประสบปัญหาการไหลเข้าของแรงงานจากประเทศสมาชิก
 และการแย่งงานระหว่างคนท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าว แต่ในทางตรงกันข้าม อาจส่งผลดีแก่
 ประเทศบรูไนที่มีประชากรค่อนข้างน้อยเพราะมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก

ทั้งนี้แรงงานที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
 อาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างวัฒนธรรมและปัญหาอื่นๆ ที่เกิดจากความแตกต่างของ
 วัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ดังนั้น หัวใจหลักอีกประการที่สำคัญในการสร้างความ
 เข้มแข็งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าของ
 ภูมิภาค คือ ความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาประจำชาติสมาชิกอาเซียนและความรู้
 เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน ดังนั้น หน่วยงานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
 โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญเป็นในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อ
 เสริมสร้างความเข้าใจของวัฒนธรรมที่แตกต่างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและความสามารถ
 ของการใช้ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพราะทั้งสองประเด็นถือเป็น
 ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ดังนั้น การดำเนินการชุดโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน จึงมีเป้าหมายเพื่อหาแนวทางในการสร้างความเท่าเทียมกันของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงให้ความสำคัญกับหลักสูตรการท่องเที่ยวในแต่ละประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อบูรณาการการศึกษาข้ามวัฒนธรรมอันนำไปสู่ความเข้าใจอันดีระหว่างกันเพื่อสร้างรอยยิ้มอาเซียนร่วมกัน

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 2) เพื่อศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 3) เพื่อหาแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 4) เพื่อหาแนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และบรูไนในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน

3. คำถามการวิจัย

- 1) สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์และบรูไนเป็นอย่างไร
- 2) จุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์และบรูไนเป็นอย่างไร
- 3) แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไนเป็นอย่างไร

- 4) แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และบรูไนในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไนเป็นอย่างไร

4. คำนิยามศัพท์

- *กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* หมายถึง การทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีประเทศสมาชิกประกอบด้วยบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม
- *การสื่อสารข้าม/ระหว่างวัฒนธรรม* หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนหรือกลุ่มที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารมักเกี่ยวข้องกับการผลิต การส่ง การรับและตีความข้อความผ่านวัจนภาษา (Oral Communication) คือ ภาษาที่เป็นคำพูด เป็นถ้อยคำ หรือการเขียน และ อวัจนภาษา (Non- verbal Communication) คือ ภาษาท่าทาง สายตา การแสดงออกองค์ประกอบการพูดโดยที่คู่สนทนาอาจมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และบ่อยครั้งที่ผู้เข้าร่วมการสนทนาอาจมิได้ใช้ภาษาแม่ในการสื่อสาร (Peltokorpi 2010)
- *หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว* หมายถึง หลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาทักษะ ความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมบัณฑิตสู่การทำงานในธุรกิจการโรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว สายการบิน และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes)

- 1) เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี
- 2) เป็นแนวทางพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนร่วมกันซึ่งเป็นบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติ
- 3) เป็นแนวทางในการป้องกันการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่อาจส่งผลเสียต่อกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในระยะยาว

6. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์

ดำเนินการจัดส่งผลการวิจัยให้หน่วยงานด้านการศึกษา วัฒนธรรม แรงงานและการท่องเที่ยวของสิงคโปร์และบรูไนเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนากลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กลุ่มประเทศอาเซียนได้ก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีประเทศสมาชิกประกอบด้วยบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการค้าภายในภูมิภาค ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และเพิ่มอำนาจต่อรองในเวทีโลก ในปัจจุบันภายใต้กรอบตามพันธสัญญาร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มุ่งเน้นให้กลุ่มประเทศในเขตอาเซียนมีความเป็นหนึ่งเดียวในการแข่งขัน กลุ่มประเทศสมาชิกจะต้องเปิดเสรีการค้าในด้านต่างๆ รวมการเปิดตลาดบริการและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก คาดว่าหลังจากการเปิดตลาดเสรีการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจทั้งจากมุมมองกลุ่มประเทศสมาชิกและประเทศอื่นๆ (ประชาชาติธุรกิจ 2553)

นอกจากนี้ อาเซียนได้ดำเนินการยกเลิกมาตรการและอุปสรรคกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภายในและได้เร่งปรับประสานมาตรฐานสินค้าและจัดทำความตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) รวมทั้ง ความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals) เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและพยายามพึงพาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2553)

ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำเป็นต้องเร่งทำความเข้าใจถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดจากการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนและการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของแรงงานที่มีฝีมือ และเตรียมความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะมีความ

หลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนาวัฒนธรรม และความสามารถและประสบการณ์การทำงาน การเปิดเสรีทางการค้าและการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีความสามารถอย่างเสรีนั้นย่อมส่งผลดีให้แก่องค์กรในการเลือกสรรบุคลากรที่มีความสามารถสูงสุด แต่ในขณะเดียวกัน ปัญหาการไหลเข้าของบุคลากรจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจสูงกว่า อาจส่งผลก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางเศรษฐกิจ รวมถึงปัญหาการแย่งงานระหว่างคนในท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าวที่มีความสามารถเทียบเท่าหรือสูงกว่า และมีผลต่อเนื่องให้เกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทเรียนของสหภาพยุโรป (EU) ที่ผ่านมาเมื่อเกิดความร่วมมือในลักษณะดังกล่าวก็เกิดการไหลของแรงงานจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจสูงกว่าก่อให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและความไม่เข้าใจกันในวัฒนธรรมข้ามชาติ

การเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นโจทย์ที่ท้าทายต่อทุกประเทศใน AEC รวมถึงประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน สำหรับประเทศสิงคโปร์ที่เป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจมากที่สุดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และได้รับการยกย่องให้เป็นศูนย์กลางของธุรกิจหลายด้าน อาจจะได้รับผลดีจากการเปิดเสรีทางการค้าในหลายด้าน แต่ในขณะเดียวกัน ประเทศสิงคโปร์อาจประสบปัญหาการไหลเข้าของแรงงานจากประเทศสมาชิกและการแย่งงานระหว่างคนท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าว แต่ในทางตรงกันข้าม อาจส่งผลดีแก่ประเทศบรูไนที่มีประชากรค่อนข้างน้อยแต่มีความต้องการแรงงานสูง

ทั้งนี้แรงงานที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร อาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างวัฒนธรรมและปัญหาอื่นๆ ที่เกิดจากความแตกต่างของวัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ดังนั้น หัวใจหลักอีกประการที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าของภูมิภาค คือ ความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาประจำชาติสมาชิกอาเซียนและความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน ดังนั้น หน่วยงานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญเป็นในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจของวัฒนธรรมที่แตกต่างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและความสามารถของการใช้ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพราะทั้งสองประเด็นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

2. คำนิยามและแนวคิดที่เกี่ยวข้องการสื่อสารข้ามหรือระหว่างวัฒนธรรม

ในยุคโลกาภิวัตน์ จัดว่าเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ผู้คนสามารถเข้าสู่ข้อมูลในหลากหลายช่องทาง และผู้มีข้อมูลข่าวสารกว้างไกลย่อมได้เปรียบในทุกๆ ด้าน ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมในปัจจุบัน การสื่อสารหมายถึงการที่บุคคล 2 คนหรือ 2 ฝ่ายขึ้นไปซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ส่ง (sender) กับอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้รับ (receiver) มีความเข้าใจใน ข่าวสาร (message) ตรงกัน หรือมีความเข้าใจร่วมกันในข่าวสารที่ผู้ส่ง ส่งออกไป (Lustig and Koester 1993) ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารประกอบด้วย คือ ผู้ส่ง ผู้รับ และข้อความ ข้อความคือข่าวสาร ข้อมูลที่ผู้ส่ง ส่งออกไปในรูปแบบของวจนภาษา (verbal communication) หรือในรูปแบบของรหัสหรือสัญลักษณ์ และผู้รับมีความจำเป็นทำความเข้าใจคำพูด สัญลักษณ์ด้วยการแปลงรหัส (encoding ideas) จึงจะเกิดความเข้าใจในข่าวสารนั้นๆ ดังนั้น ผู้ส่งควรเลือกใช้สื่อที่ใช้ในการส่งข่าวสารที่เหมาะสม เลือกใช้รหัสหรือสัญลักษณ์ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ ในการสื่อสารนั้น ความไม่เข้าใจในข่าวสารอาจเกิดขึ้นด้วยสาเหตุหลายประการ โดยเฉพาะเหตุที่เกิดจากการตีความรหัสที่ส่งออกมาผิด หรือตีความแตกต่างกัน เพราะผู้รับและผู้ส่งข่าวสารมีกรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ที่แตกต่างกัน กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) คือสิ่งที่ผู้ส่งและผู้รับใช้ในการเข้ารหัส แปลและตีความ ความหมายรหัสที่ส่งออกไปและที่ได้รับเข้ามา กรอบอ้างอิงของแต่ละบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลมาจาก วัฒนธรรม การเลี้ยงดู ตลอดจนกระบวนการกลมกลืนเกลตาทางสังคม (socialization) ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ส่งและผู้รับอยู่ต่างวัฒนธรรมกัน โอกาสที่จะมีการแปลความหมายข่าวสารแตกต่างกันก็จะยิ่งมีมากขึ้น (Lustig and Koester 1993)

การสื่อสารข้ามหรือระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural communication) เป็นหัวใจสำคัญต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในสภาพปัจจุบันที่แรงงานมีความหลากหลายกันของภูมิหลังทางวัฒนธรรม (Lustig and Koester 1993) การสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรม หมายถึงการสื่อสารระหว่างคนหรือกลุ่มที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารมักเกี่ยวข้องกับการผลิต การส่ง การรับและตีความข้อความผ่านวจนภาษา (Oral Communication) คือ ภาษาที่เป็นคำพูด เป็นถ้อยคำ หรือการเขียน และ อวจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ภาษาท่าทาง

สายตา การแสดงออกองค์ประกอบการพูดโดยที่คู่สนทนาอาจมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่ต่างต่าง กัน และบ่อยครั้งที่ผู้ที่เข้าร่วมการสนทนาอาจมิได้ใช้ภาษาแม่ในการสื่อสาร (Peltokorpi 2010)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมพบว่าได้รับอิทธิพลโดยตรงจากวัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ วัฒนธรรม หมายถึง ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานที่ผ่านการเรียนรู้ ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม (Lustig and Koester 1993) ดังนั้น อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้น หากมีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลสืบเนื่องจากความแตกต่างของความรู้ อาทิ กรอบความคิด ค่านิยม และบรรทัดฐาน ความแตกต่างของพื้นฐานจิตใจ ความแตกต่างของรูปแบบพฤติกรรม เช่น ภาษาที่ใช้ ขนบธรรมเนียม ประเพณี รูปแบบและลักษณะในการสื่อสาร (Spencer-Rodgers and McGovern 2002) นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ขึ้นกับความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารเช่นกัน ดังที่ Spencer-Rodgers and McGovern (2002) ระบุว่า บุคคลมักเผชิญกับอุปสรรคและความท้าทายหลายประการในการสื่อสาร เช่น ข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ความไม่คุ้นเคยต่อขนบธรรมเนียม ความแตกต่างของรูปแบบของวัฒนธรรมและอวัจนกรรม

ผลกระทบที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างของวัฒนธรรมนั้น สามารถเกิดขึ้นได้ในหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้สนทนา เช่น บุคคลอาจรู้สึกอึดอัดเมื่อจำเป็นต้องสนทนากับบุคคลที่ภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่ต่างต่างกัน หรือการขาดความอดทน ความรำคาญอาจเกิดขึ้นได้ หากกำลังสนทนากับคู่สนทนาที่จำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่มีใช่ภาษาแม่ของตน และความไม่เข้าใจของวัฒนธรรมที่ต่างต่างกัน อาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข้อความ และก่อให้เกิดความเครียดและความไม่เข้าใจต่อกัน และพบว่าหากปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในด้านลบต่อกลุ่มคนที่มาจากวัฒนธรรมนั้นๆ ในระยะยาว (Spencer-Rodgers and McGovern 2002)

ดังนั้น การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพนั้น พบว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความรู้และความเข้าใจของวัฒนธรรมที่แตกต่าง ความเอาใจใส่ ความสามารถในการสื่อสารสองภาษา ประสบการณ์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Gibson and Zhong 2005)

การเป็นผู้ฟังที่ดี (Arasaratnam and Doerfel 2005) นอกจากนี้ พิมพาภรณ์และคณะ (2545) เห็นพ้องว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสารมิติทางวัฒนธรรมและอวัจนกรรม ซึ่งหมายรวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและการเข้าใจบริบทในการสื่อสารและการตีความของภาษาท่าทาง สายตา การแสดงออก

3. ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจาก การสื่อสารในลักษณะผสมผสานทั้งด้านการใช้ภาษา การใช้ท่าทาง การใช้น้ำเสียง ที่แสดงออกมา ควบคู่กับลักษณะทางวัฒนธรรม คือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิต และคุณค่าต่าง ๆ ในชีวิต ของคู่สื่อสาร ซึ่งเป็นทั้งส่วนที่ส่งเสริมหรืออุปสรรคที่จะส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน และความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกัน และส่งผลดีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของสถานที่นั้น แต่หากปัญหาในการสื่อสารเกิดขึ้น ระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าบ้าน อาจทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อกันและส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจในการเดินทาง เช่น พิมพาภรณ์และคณะ (2545) พบว่าคนไทยจำนวนมากไม่ได้เข้าใจสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการจะสื่อจากการพยักหน้าและความหมายที่แท้จริง บ้างคิดว่า การแสดงความไม่เข้าใจอาจทำให้นักท่องเที่ยวรำคาญจนอาจเป็นเหตุให้ไม่อยากจะใช้บริการ หรือบางครั้งก็ใช้การพยักหน้าเพื่อตัดความรำคาญในการที่จะต้องสื่อสารกันต่อ

4. ความหมายของการบูรณาการ

การบูรณาการ หมายถึงการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการจัดหลักสูตรแบบบูรณาการ (Integrated Curriculum) การเรียนการสอนที่ดำเนินการด้วยวิธีบูรณาการ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ (Integrated Instruction) โดยเน้นที่องค์รวมของเนื้อหามากกว่าองค์ความรู้ของแต่ละรายวิชา และเน้นที่การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญยิ่งกว่าการบอกเนื้อหาของคุณ (สุวิทย์ มูลคำ และคณะ 2543) นอกจากนี้ ชนาธิป พรกุล (2543) ได้ให้ความหมายของบูรณาการว่า “ การเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์ทุกชนิด ที่บรรจุอยู่ในแผนของหลักสูตร เป็นการเชื่อมโยง แนวนอนระหว่างหัวข้อและเนื้อหาต่างๆที่เป็นความรู้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และ จิตพิสัย การบูรณาการทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้ในเรื่องนั้นอย่าง

ลึกซึ้ง การบูรณาการความรู้เป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะในยุคที่มีความรู้ ข้อมูลข่าวสารมาก จึงเกิดเป็นหลักสูตรที่เรียกว่า หลักสูตรบูรณาการ (Integrated curricula) ซึ่งพยายามสร้างหัวเรื่อง (Themes) ใน โปรแกรมวิชาโดยนำความคิดหลักในวิชามาสัมพันธ์กัน และสัมพันธ์กับวิชาอื่นด้วย”

การบูรณาการเป็นแนวทางที่มีความสำคัญในการจัดการเรียนการสอน สืบเนื่องจากในปัจจุบัน ได้มีการขยายตัวของความรู้และมีเนื้อหาที่มีความจำเป็นต้องเพิ่มเข้ามามากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงความหลากหลายของวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้น ผู้สอนจึงจำเป็นต้องหาทางเลือกสาระให้ผู้เรียนเรียนในเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ในปัจจุบัน ผู้สอนควรให้ความสำคัญต่อการฝึกให้ผู้เรียนสามารถบูรณาการสิ่งที่เรียนกับชีวิตในโลกกว้างได้ เพราะแนวทางการบูรณาการนั้น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความคิด ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย ดังนั้น ในสภาวะการที่จะมีการเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้เรียนควรได้รับโอกาสในการเรียนรู้ที่เน้นแนวทางบูรณาการ โดยเฉพาะในหัวข้อที่ใกล้ตัวและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในยุคที่สังคมกำลังเปลี่ยนแปลง เช่น ความหลากหลายของวัฒนธรรม การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุวิทย์ มูลคำ และคณะ (2543) ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นและเรียนรู้อย่างมีความหมายเมื่อมีการบูรณาการเข้ากับชีวิตจริง โดยการเรียนรู้ควรเริ่มต้นในสิ่งที่ใกล้ตัวแล้วขยายกว้างไกลตัวออกไป

สิริพัชร เจษฎาวิโรจน์ (2546) ได้เสนอแนวทางการบูรณาการไว้หลายประการ เช่น การบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ เน้นการผสมผสานเชื่อมโยงเนื้อหาสาระหรือองค์ความรู้ในลักษณะของการหลอมรวมกัน เนื้อหาสาระที่นำมารวมกันจะมีลักษณะคล้ายกัน สัมพันธ์กัน หรือต่อเนื่องกัน แล้วเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกัน นอกจากนี้ ผู้สอนสามารถเลือกแนวทางการบูรณาการเชิงวิธีการ โดยการเลือกใช้วิธีการสอน ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การเลือกใช้เทคนิคการสอนในวิธีต่างๆ เช่น การสนทนา การอภิปราย การบรรยาย การทำงานกลุ่ม การทัศนศึกษา เป็นต้น อีกหนึ่งแนวทางที่มีความสำคัญ คือ การบูรณาการความรู้กับการปฏิบัติ โดยเน้นเชื่อมโยงการปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริง เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และทำให้ผู้เรียนสามารถจดจำเนื้อหาได้เป็นเวลานานมากยิ่งขึ้น และช่วยให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ที่เรียนในการคิดและใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้ด้วย เมื่อผู้เรียนเผชิญสถานการณ์จริง นอกจากนี้ ผู้สอนควรชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในห้องเรียนกับชีวิตจริงของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเข้า

ใจความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เรียนกับชีวิตจริง จะทำให้นักเรียนเห็นคุณค่าและความหมายของสิ่งที่เรียน อีกทั้งเป็นแรงจูงใจให้นักเรียนเกิดความต้องการในการเรียนรู้สิ่งอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น

5. ข้อมูลทั่วไปของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้รับการยกย่องเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการเงิน ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นศูนย์กลางการเงินเป็นอันดับสี่ของโลก เมื่อเปรียบเทียบกับ ลอนดอน โตเกียว และ นิวยอร์ก (Olds 2007; ASEANNEWS 2010) ดังนั้น เศรษฐกิจที่ขึ้นอยู่กับระบบตลาดที่พัฒนาขึ้นมาอย่างดีเยี่ยม และได้รับการสนับสนุนอย่างดีเยี่ยมจากการนำเข้าและส่งออกสินค้าต่างๆ สิงคโปร์จึงได้รับเกียรติถูกจัดอยู่ในกลุ่มสี่เสือแห่งเอเชีย ที่เป็นผู้นำทางด้านตลาดในเอเชียร่วมกับฮ่องกง เกาหลีใต้ และไต้หวัน นอกจากนี้ ประเทศสิงคโปร์จัดเป็นประเทศผู้จ้างงานอันดับต้นของโลกด้วยเช่นกัน เนื่องด้วยในประเทศยังมีการจ้างงานลูกจ้างจากทั่วโลกเป็นพันๆ คน (ASEANNEWS 2010) เศรษฐกิจหลักของประเทศสิงคโปร์ ขึ้นอยู่ 2 อุตสาหกรรมหลัก คืออุตสาหกรรมหนักและอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้แก่ประเทศคิดเป็นร้อยละ 66.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Olds 2007)

ตั้งแต่ปี 1998 ภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นผลจาก 2 เหตุการณ์หลัก คือ บทเรียนที่ได้จากภาวะวิกฤติของเศรษฐกิจใน ปี 1998และการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของประเทศจีน ดังนั้น ภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนสูงและเป็นแรงขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Olds 2007) นอกจากนี้ ภาครัฐมุ่งเน้นพัฒนาประเทศสู่การเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาในระยะยาวและอย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

ผลจากนโยบายดังกล่าว ภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจการศึกษา ดังที่ RADM (NS) Teo Chee Hean (2000) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษาธิการของประเทศสิงคโปร์ กล่าวว่

Our vision, in shorthand notation, is to become the Boston of the East. Boston is not just MIT or Harvard. The greater Boston area boasts of over 200 universities, colleges, research institutes and thousands of companies. It is a focal point of creative energy; a hive of

intellectual, research, commercial and social activity. We want to create an oasis of talent in Singapore: a knowledge hub, an "ideas-exchange", a confluence of people and idea streams, an incubator for inspiration. (อ้างอิงใน Olds 2007)

การปฏิรูปการศึกษาประเทศสิงคโปร์นั้น เริ่มต้นด้วยแนวคิดที่ต้องการให้ประเทศสิงคโปร์เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในและนอกสถาบันการศึกษา และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ เนื่องด้วยภาครัฐมีความเชื่อมั่นว่าความรู้คือพลังขับเคลื่อนอันยิ่งใหญ่และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

การปฏิรูปการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะการทำงานแก่ทั้งผู้ที่จบการศึกษาและกำลังศึกษาอยู่ รัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของภาคเอกชนได้อย่างแท้จริง (วราภรณ์ บวรศิริ 2542) ทั้งนี้ ระบบการเรียนการสอนเน้นระบบการใช้โมดูล เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอนและสานรับกับการเปลี่ยนแปลงของภาคอุตสาหกรรม เช่น เนื้อหาของโมดูลสามารถมีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเนื้อหาที่ทันสมัยได้อยู่ตลอดเวลา รูปแบบการสอนก็มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ซึ่งรวมถึงการสอนระบบปกติ ระบบทางไกล ระบบนอกเวลาเรียน (เสาร์-อาทิตย์) เรียนตอนเย็น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดและเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารของสถาบันการศึกษาด้วยเช่นกัน (วราภรณ์ บวรศิริ 2542)

ในปัจจุบัน รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายการเปิดการค้าเสรีด้านการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำจากต่างประเทศเข้ามาเปิดหลักสูตรและจัดตั้งวิทยาเขตย่อยในประเทศ เพื่อพัฒนาประเทศสิงคโปร์เป็น Boston of the East (เมืองบอสตันแห่งภูมิภาคเอเชีย) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ และยกระดับคุณภาพทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาโดยผู้เรียนไม่ต้องจากบ้านเมืองไปไหน (พัชราวลัย วงศ์บุญสิน และคณะ 2549) นอกจากนี้ รัฐได้วางนโยบาย “World Class University” เพื่อพัฒนาประเทศสู่การศูนย์กลางการศึกษาชั้นนำของโลก ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศและมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์แขนงต่างๆ รวมถึงจูงใจมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกในการสร้างวิทยาเขตย่อยในประเทศสิงคโปร์ และปรับเปลี่ยน

กฎเกณฑ์ในการขอวีซ่าของอาจารย์ชาวต่างประเทศให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น (Olds 2007) ในปี 1998 John Hopkins University เป็นมหาวิทยาลัยแรกที่เปิดสำนักงานในประเทศสิงคโปร์ และจัดทำวิจัยร่วมกับ National University of Singapore (Olds 2007)

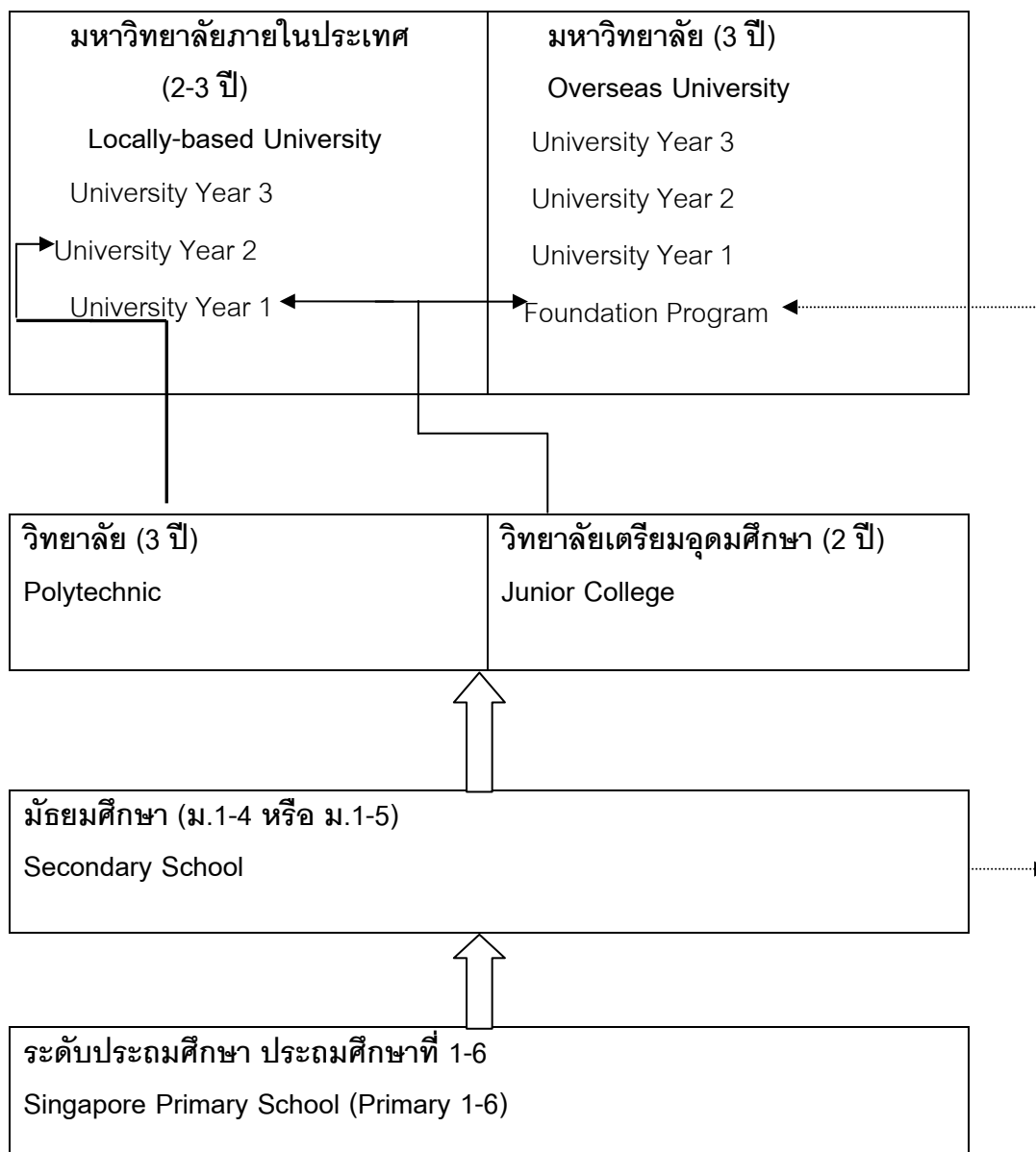
นอกจากนโยบายของรัฐด้านการศึกษาที่ชัดเจนแล้ว ประเทศสิงคโปร์ยังมีปัจจัยบวกอีกหลายประการที่ทำให้มหาวิทยาลัยระดับชั้นนำของโลกตัดสินใจเปิดหลักสูตรร่วมหรือเปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ อาทิ ที่ตั้งของประเทศและระบบคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของชีวิตที่ดี เป็นที่ตั้งของสำนักงานของบริษัทชั้นนำของโลกเหตุการณ์บ้านเมืองที่สงบสุข สถาบันการศึกษาในประเทศที่มีคุณภาพ (Olds 2007)

5.1 ระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการศึกษามาตั้งแต่เริ่มได้รับอิสรภาพจากระบบปกครองแบบอาณานิคมของอังกฤษเมื่อปี 2508 ซึ่ง กระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education หรือ MOE) เป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการเชิงนโยบาย และกำกับดูแลการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ รวมถึง วางแผนการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาบุคลากร การบริการต่างๆ โดยปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้วางนโยบายและประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก นอกจากนี้ ในแต่ละระดับขั้นของการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดผลลัพธ์เชิงคุณภาพไว้อย่างชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับเตรียมอุดมศึกษาและระดับอุดมศึกษา ซึ่งหนึ่งในผลลัพธ์ที่สำคัญสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย *เชื่อในหลักการของประเทศด้านพหุวัฒนธรรมและระบบความก้าวหน้าตามขีดความสามารถ พึ่งพอใจในข้อจำกัดต่างๆ ของประเทศ โดยยังคงสามารถมองเห็นโอกาสต่างๆ ได้* (Ministry of Education 2004 กล่าวอ้างอิงโดย พัชรราวลัย วงศ์บุญสิน และคณะ 2549) ดังนั้น ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์จึงได้รับการยอมรับจากทั้งในภูมิภาคและนานาชาติว่ามีการจัดระบบการศึกษาที่ดีเป็นเลิศแห่งหนึ่งของโลก

ระบบการศึกษาในประเทศสิงคโปร์สามารถแบ่งได้ 4 ระดับชั้น ดังปรากฏในแผนภูมิที่

แผนภูมิที่ 2-1 ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์



ที่มา Singapore Overseas Education Services (2011)

ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2-1 ระดับการศึกษาในอุดมศึกษาของประเทศสิงคโปร์ เริ่มต้นจากการเรียนในสถาบันการศึกษาระดับวิทยาลัยหรือ Polytechnic ซึ่งปัจจุบันได้รับการยอมรับจากทั้งในและต่างประเทศด้านความเข้มแข็งของวิชาการ รวมถึงให้ความสำคัญต่อการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เตรียมความพร้อมด้านทักษะที่เป็น

ประโยชน์ต่อการทำงานในวิชาชีพและความรู้ด้านวิชาการเพื่อศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ประเทศสิงคโปร์เน้นการฝึกอบรมและพัฒนาวิชาชีพเฉพาะตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม และให้ความสำคัญต่อการจัดแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชนให้เข้าถึงได้ โดยสะดวก (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2551) และจากงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ประเทศไทย (2551) พบว่า เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการจัดการศึกษาของประเทศในแถบเอเชียแปซิฟิกซึ่งประเทศไทยถือเป็นคู่แข่งได้แก่ ญี่ปุ่น สิงคโปร์และเกาหลีใต้ ประเทศสิงคโปร์อยู่ลำดับที่ 1 ในการถ่ายโอนความรู้ระหว่างอุดมศึกษากับภาคธุรกิจ ในขณะที่ประเทศไทยอยู่ลำดับสุดท้าย

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาเฉพาะทางต่างประเทศ (Foreign specialised institutes) ได้ร่วมมือกับวิทยาลัยโพลีเทคนิคของสิงคโปร์ ซึ่งทำให้นักเรียนในวิทยาลัยโพลีเทคนิคสามารถได้รับปริญญาในสาขาที่เกี่ยวข้องได้ หลังจากที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาจากวิทยาลัยโพลีเทคนิคแล้ว ดังนั้น วิทยาลัยหรือ Polytechnic นั้น ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ (Ministry of Education Singapore 2010) ในปัจจุบัน วิทยาลัยหรือ Polytechnic College ที่เปิดการเรียนการสอนในประเทศสิงคโปร์มีทั้งหมด 5 แห่ง คือ Nanyang Polytechnic Ngee Ann Polytechnic Republic Polytechnic Singapore Polytechnic และ Temasek Polytechnic

จากข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (<http://www.moe.gov.sg>) และมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ พบว่า มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งหมด จำนวน 45 แห่ง แบ่งเป็น 5 ประเภทสถาบัน ดังแสดงในตารางที่ 2-1 และพบว่ามหาวิทยาลัยแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก คือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของต่างประเทศที่มีความร่วมมือและ/หรือเปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ จัดเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษากลุ่มใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากนโยบาย World Class University ของภาครัฐ

ตารางที่ 2-1 จำนวนและประเภทของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ณ ประเทศสิงคโปร์

ประเภท	จำนวน
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	3
มหาวิทยาลัยของรัฐ	2
มหาวิทยาลัยเอกชน	9
วิทยาลัย	5
มหาวิทยาลัยของต่างประเทศที่เปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์	26
รวม	45

ที่มา: Ministry of Education Singapore (2010)

มหาวิทยาลัยของรัฐนั้นประกอบด้วย มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore หรือ NUS) มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (Nanyang Technological University หรือ NUS) มหาวิทยาลัยการจัดการแห่งสิงคโปร์ (Singapore Management University หรือ SMU) ซึ่งมหาวิทยาลัยทั้งสามแห่งนี้มีชื่อเสียงมากมายด้านวิชาการและได้ผลิตนักศึกษาปริญญาที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS) ก่อตั้งในปีค.ศ. 1905 เปิดสอนหลักสูตรต่างๆ ที่มีชื่อเสียงมานาน เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี กฎหมาย ศิลปศาสตร์ สังคมศาสตร์ และแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีหนานหยาง (NTU) ก่อตั้งขึ้นในปีค.ศ. 1981 เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการสอนและการวิจัยด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยี ต่อมาได้ร่วมกับวิทยาลัยครู หรือ สถาบันการศึกษาแห่งชาติ (National Institute Education - (NIE) เพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาการบัญชี บริหารธุรกิจและสื่อสารมวลชนและมหาวิทยาลัยการจัดการแห่งสิงคโปร์ (SMU) ก่อตั้งขึ้นในปี 2000 โดยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแต่บริหารจัดการแบบเอกชน เน้นการเรียนการสอนด้านธุรกิจ การจัดการ (Ministry of Education Singapore 2010)

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น มหาวิทยาลัยต่างประเทศจัดเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งรายชื่อมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ตั้งวิทยาเขต หรือมีความร่วมมือ/หลักสูตรร่วมกับ มหาวิทยาลัยของสิงคโปร์ แสดงในตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 สถาบันการศึกษานานาชาติชั้นนำที่มีวิทยาเขตอยู่ในสิงคโปร์และที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยของสิงคโปร์

ประเภทของความร่วมมือ	มหาวิทยาลัย
สถาบันการศึกษานานาชาติชั้นนำที่มีวิทยาเขตอยู่ในสิงคโปร์	<ul style="list-style-type: none"> ● INSEAD - www.insead.edu ● มหาวิทยาลัยชิคาโก Graduate School of Business - www.chicagogsb.edu/visit/singapore ● Duke - www.gms.edu.sg/themes/gms_home/theme. ● SP Jain Centre of Management - http://www.spjain.org/ ● ESSEC - www.essec.edu/essec-business-school/management-authorities/essec-asian-center ● สถาบันเทคโนโลยี Digipen - www.digipen.edu/main/Singapore ● มหาวิทยาลัยเนวาดา ลาสเวกัส (UNLV) - www.unlv.edu.sg/ ● New York University School of the Arts Asia
มหาวิทยาลัยนานาชาติชั้นนำที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยของสิงคโปร์	<ul style="list-style-type: none"> ● มหาวิทยาลัย Johns Hopkins - www.bms.jhmi.edu/sin/default.htm ● สถาบันเทคโนโลยี Georgia - www.tliap.nus.edu.sg/ ● สถาบันเทคโนโลยี Massachusetts (MIT) - web.mit.edu/SMA/ ● The Wharton School แห่งมหาวิทยาลัย Pennsylvania - www.research.smu.edu.sg/wsrc/ ● Design Technology Institute - www.dti.nus.edu.sg/home/index.htm ● สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเยอรมัน - www.gist.edu.sg ● มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงหวง - www.nbs.ntu.edu.sg/Programmes/Graduate/sjtu-mba.asp ● มหาวิทยาลัย Stanford - www.ntu.edu.sg/cee/ssp/ ● มหาวิทยาลัย Waseda - www.waseda.ntu.edu.sg/ ● สถาบันเทคโนโลยีแห่งอินเดีย บอมเบย์ - www.eng.nus.edu.sg/eir/news/index.php?id=109 ● School of Law แห่งมหาวิทยาลัย New York - www.nyulawglobal.org/students/NationalUniversityofSingapore.htm ● มหาวิทยาลัย Cornell - www.cni.ntu.edu.sg/

ที่มา: Ministry of Education Singapore 2010

5.2 หลักสูตรการบริการและการโรงแรมในมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์

นโยบาย World Class University สามารถดึงดูดมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีชื่อเสียงในส่วนของศาสตร์แขนงการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้เข้ามาเปิดหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในประเทศสิงคโปร์ด้วยเช่นกัน ปี ค.ศ. 2003 Cornell University เป็นมหาวิทยาลัยแรกที่เข้าสู่ประเทศสิงคโปร์ โดยเริ่มต้นด้วยการร่วมจัดทำหลักสูตรปริญญาโทกับ Nanyang Technological University ในปี 2005 University of Nevada Las Vegas เปิดวิทยาเขตย่อยในประเทศสิงคโปร์ ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ได้เข้าสู่ประเทศสิงคโปร์มากยิ่งขึ้น เช่น James Cook University, University of Adelaide-Singapore University of Wales Institute, Cardiff Asia Campus, Southern Cross University เป็นต้น (Olds 2007)

6. ประเทศบรูไน

6.1 ข้อมูลทั่วไปของประเทศบรูไน

บรูไน ดารุสซาลาม เป็นประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีขนาดเล็กที่สุดทั้งในด้านขอบเขตทางภูมิศาสตร์และจำนวนประชากร และมีความมั่งคั่งด้วยระบบเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ในปัจจุบัน ประเทศบรูไนเป็นประเทศเดียวในกลุ่มอาเซียนที่อยู่ภายใต้ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยระบบรัฐสวัสดิการ โดยรัฐจะเข้ามาดูแลและให้หลักประกันด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล และไม่มีการเก็บภาษีเงินได้จากประชาชน (พัชรกรวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549) ความมั่งคั่งของประเทศบรูไนนั้นเป็นผลจากความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติโดยเฉพาะทรัพยากรน้ำมัน ภาคอุตสาหกรรมน้ำมันมีความสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาประเทศและเป็นแหล่งสร้างงานที่สำคัญของประเทศ

ถึงแม้ว่าประเทศบรูไนมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ เช่นกัน เช่น เกษตรกรรม อุตสาหกรรมหนัก ภาคการท่องเที่ยวและการบริการ แต่ปัญหาที่อุตสาหกรรมอื่นๆ กำลังประสบคือความขาดแคลนแรงงาน เพราะคนท้องถิ่นไม่นิยมทำงานในภาคส่วนนั้นๆ (Minnis 2000) ตั้งแต่ปี 1984 ประเทศบรูไนประสบปัญหาในการพัฒนาอุตสาหกรรมอื่นๆ ดังนั้น บุคลากร

ที่ทำงานในภาคธุรกิจเอกชน ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ และเพียงร้อยละ 22 เป็นชาวบรูไน ตั้งแต่ปี 2000 ประเทศบรูไนจึงประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน เหตุผลชาวบรูไนไม่นิยมทำให้อุตสาหกรรม อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมน้ำมันและแก๊สธรรมชาติ

รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมในทุกด้าน ถึงแม้ว่าบรูไนไม่มีการจัดทำแผนการพัฒนาระบบการศึกษาแห่งชาติ หากแต่ให้เป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาประเทศระยะ 5 ปี ในแผนการพัฒนาระดับปีที่ 6 ช่วงปี 1991 – 1995 ภาครัฐได้เริ่มระดมทุนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในแผนฯ เพื่อเร่งพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (Minnis 2000) ด้านของกลไกระบบการกำกับดูแล การศึกษาในทุกระดับการศึกษาอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ รวมถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 83 อยู่ภายใต้หลักกฎเกณฑ์ของกระทรวงการศึกษา แต่การจัดการศึกษาในระดับนี้ยังคงมีอิสระและมีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการสูง (พัชรารัตน์ วงศ์บุญสินและคณะ 2549)

ผลสืบเนื่องจากภาครัฐให้ความสำคัญของการยกระดับคุณภาพของการศึกษา และจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนมากในการปรับปรุงระบบการศึกษาของประเทศนั้น เมื่อปี ค.ศ. 2005 ประเทศบรูไน ได้รับการยกย่องให้จัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอัตราการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระดับสูง เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ (<http://hdr.undp.org>) ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยของรัฐที่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีประกอบด้วย 3 มหาวิทยาลัยหลัก ดังต่อไปนี้

- Universiti Brunei Darussalam
- Universiti Islam Sultan Sharif Ali (UNISSA)
- Institut Teknologi Brunei

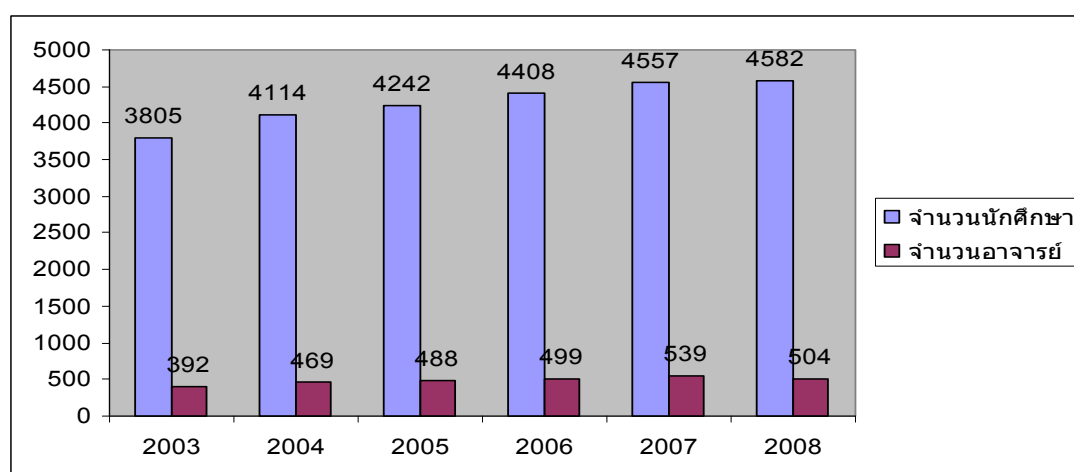
ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ ประเทศบรูไน (2010)

ในปัจจุบัน บรูไนอยู่ระหว่างการใช้แผนพัฒนาแห่งชาติฉบับที่ 9 (The Ninth National Development Plan in 2007 - 2012) และการพัฒนาระบบการศึกษาเป็นหัวใจหลักของแผนพัฒนาดังกล่าว เพราะรัฐต้องการพัฒนาประเทศบรูไนเป็นสังคมแห่งความรู้ ซึ่งกว่าร้อยละ 8.7 ของงบประมาณแผ่นดิน คือ งบประมาณการศึกษา นอกจากนี้ แผนพัฒนาดังกล่าวได้ระบุ

จุดประสงค์ทางการศึกษาไว้อย่างชัดเจน อาทิ “การจัดหารายวิชาการเรียนการสอนให้อยู่บนพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และความเป็นชาตินิยม เพื่อพัฒนาประชาชนชาวบรูไน และการจัดหารายวิชาที่เพิ่มพูนค่านิยมอันดีงาม และการฝึกหัดด้านอุตสาหกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพให้แก่ละคนทั้งชายและหญิงสามารถต่อสู้แข่งขันในระดับระหว่างประเทศได้” (พัชราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549 หน้า 45)

ในส่วนของระดับอุดมศึกษานั้น รัฐเน้นการสร้างโอกาสในการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้วยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมาะสม รวมถึงการจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ชาวบรูไน เพื่อศึกษาในสถาบันชั้นนำในต่างประเทศ เป็นนโยบายหลักของแผนพัฒนาฯ ดังแสดงให้เห็นในแผนภูมิที่ 2-2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการขยายตัวของภาคการศึกษาในประเทศอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิที่ 2-2 การขยายตัวของภาคการศึกษาในประเทศบรูไน



ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ ประเทศบรูไน (2010)

นอกจากนี้ ภาคการศึกษาได้มีความตื่นตัวและเร่งยกระดับคุณภาพของบัณฑิตเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีสากลเช่นกัน ตั้งแต่ปีค.ศ. 2009 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยแห่งบรูไนดารุสซาลาม (Universiti Brunei Darussalam หรือ UBD) ซึ่งเพิ่งเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2528 ริเริ่มหลักสูตรระดับอุดมศึกษาแนวใหม่หรือ Generation Next Degrees (Universiti Brunei Darussalam 2011) ที่กำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีดังกล่าวเข้าร่วมโครงการ Discovery Year เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเดินทางไปศึกษาในสถาบันต่างประเทศ โดยจุดประสงค์หลักของโครงการ เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักศึกษา เปลี่ยนมุมมองของนักศึกษาต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตระหนักถึงภาวะการเปลี่ยนแปลงของ

สภาพสังคมโลกปัจจุบัน และเสริมสร้างประสบการณ์และความรู้ทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งหลักสูตรได้กำหนดให้นักศึกษาเลือกเรียน Discovery Year ในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย

- ศึกษาต่อต่างประเทศ (Study Abroad Programme หรือ SAP) 1 ภาคการศึกษาและเรียนรายวิชา breadth courses จำนวน 4 รายวิชา ณ UBD
- ฝึกปฏิบัติงาน 1 ภาคการศึกษาและเรียนรายวิชา breadth courses จำนวน 4 รายวิชา ณ UBD
- กิจกรรมช่วยเหลือสังคม (Community Service) 1 ภาคการศึกษาและเรียนรายวิชา breadth courses จำนวน 4 รายวิชา ณ UBD
- ศึกษาต่อต่างประเทศ (Study Abroad Programme หรือ SAP) เป็นเวลา 1 ปี
- ศึกษาต่อต่างประเทศ (Study Abroad Programme หรือ SAP) 1 ภาคการศึกษาและฝึกปฏิบัติงาน 1 ภาคการศึกษา

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมอื่นๆ เริ่มได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้นจากทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งรวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

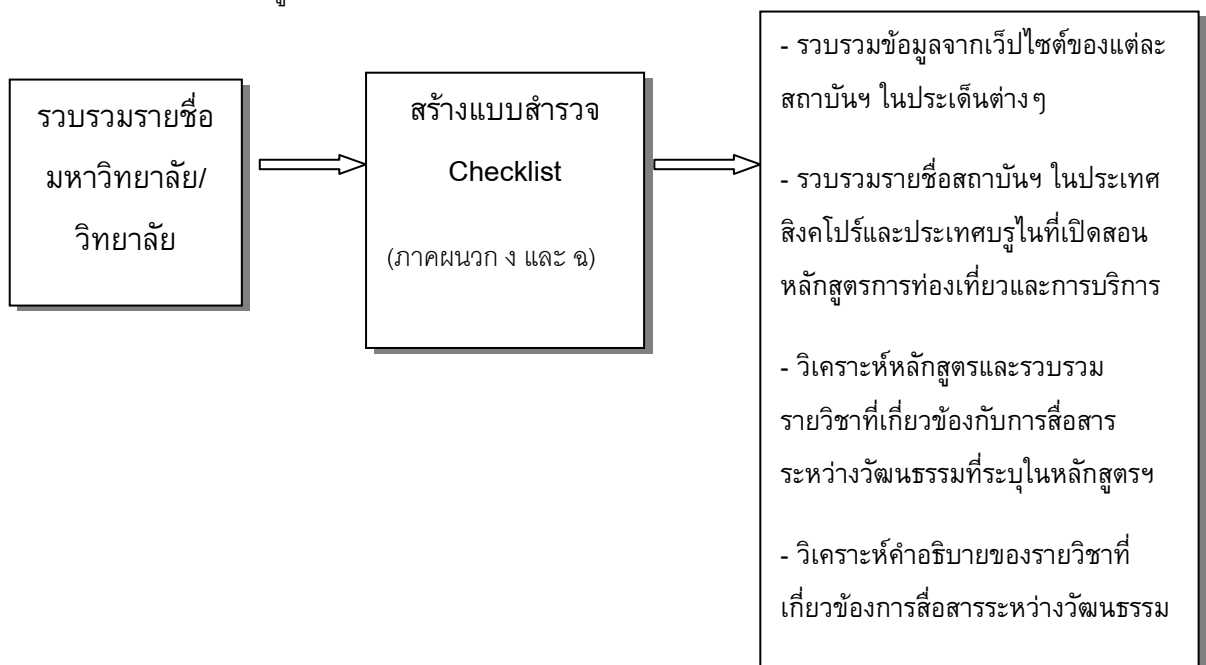
บทที่ 3 กล่าวถึงวิธีการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเก็บข้อมูลภาคสนาม

1. วิธีการศึกษา

กระบวนการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ

1.1 การวิจัยแบบทฤษฎี (Desk Research)

การวิจัยแบบทฤษฎี หมายถึง การศึกษาหาข้อมูลจากเอกสาร บทความที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์เกี่ยวกับหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการของสถาบันการศึกษาในประเทศ สิงคโปร์และประเทศบรูไน โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



1.2 การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยเครื่องมือในการศึกษาแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- ก. แนวคำถามสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group discussions)
- ข. แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก (In-depth interview)
- ค. แบบสอบถามทัศนคติของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

ก. การสนทนากลุ่มย่อย (Group Interview)

การจัดการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มละ 8 -10 คน โดยใช้ประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ อาจารย์และนักศึกษา โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมประชุม ดังต่อไปนี้

- อาจารย์/บุคลากรในสถาบันการศึกษาที่สอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ด้านการบริการและการท่องเที่ยว ในสถาบันการศึกษาของประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน
- ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ในสถาบันการศึกษาของประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน
- บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ณ ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

นอกจากนี้ การจัดการสนทนากลุ่มย่อยกับกลุ่มนักศึกษาและบัณฑิตที่จบการศึกษา และกำลังประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

แนวคำถามที่จัดเตรียมไว้ในการประชุมจะเน้นใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

- จำนวนและความเพียงพอของรายวิชาและกิจกรรมในสถาบันการศึกษา ที่เน้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

- ความสำคัญของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ระหว่างประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ ต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวดูโดยรวม และการทำงานของนักศึกษาในอนาคต
- ความพร้อมของสถาบันการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- อุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เกิดการบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- แนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ

ข. การสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก (In-depth interview)

แนวคำถามที่จัดเตรียมไว้ในการสัมภาษณ์เน้นใช้คำถามปลายเปิด โดยมีโครงสร้างคำถามทั้งหมด 3 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ฉ) คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการและการท่องเที่ยว จุดแข็งและจุดอ่อนในการจัดการหลักสูตร
- 2) การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในหลักสูตร
- 3) แนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- อาจารย์/บุคลากรในสถาบันการศึกษาที่สอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ด้านการบริการและการท่องเที่ยว ในสถาบันการศึกษาของประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน
- มีประสบการณ์ในการทำงาน ในสถาบันการศึกษาของประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

- บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ณ ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

ค. แบบสำรวจทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจจำนวน 300 ชุด/ประเทศ (ภาคผนวก ช และ ซ) ในมหาวิทยาลัยที่ตอบรับให้ความร่วมมือ โดยคำถามที่ใช้ในการสำรวจทัศนคติของนักศึกษานั้น ประกอบด้วย

- ความเพียงพอของรายวิชาและกิจกรรมในสถาบันการศึกษา ที่เน้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals)
- ความสำคัญของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว
- ความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างประเทศต่อการทำงานขององค์กรในอนาคต
- ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เกิดการบูรณาการเรียนรู้อบรมข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- เป้าหมายในการประกอบอาชีพ ในประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. การประมวลผล

การดำเนินการประมวลผลแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

- ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา NVivo
- ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นทัศนคติของนักศึกษาจะประมวลผลด้วยโปรแกรมการประมวลผลเชิงปริมาณ

3. การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การดำเนินการประมวลผลแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

- ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงเดียว ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยเน้นหาประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นทัศนคติของนักศึกษา ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Desk Research)

ข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาต่างๆ ในประเทศสิงคโปร์แสดงให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการการจัดการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรี รวมทั้งหมด 24 ดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 รายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประเทศสิงคโปร์

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ	สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของเอกชน
1. Management Development Institute of Singapore	1. Asia Pacific Centre for Management
2. Nanyang Technological University (NTU)	2. BMC International College
3. National University of Singapore	3. East Asia Institute of Management
4. Singapore Management University	4. ESSEC Business School
	5. Informatics Academy
	6. James Cook University Singapore
	7. Kaplan Singapore
	8. Nanyang Polytechnic
	9. Singapore Institute of Commerce
	10. Stansfield College
	11. Temasek Polytechnic
	12. TMC Academy

	13. University of Adelaide – Singapore 14. University of Nevada Las Vegas Singapore 15. University of Wales Institute, Cardiff: Asia Campus 16. ERC Institute 17. SHATEC Institute 18. School D' Hospitality 19. Hemsdale Management School 20. Coleman College
--	--

ที่มา: เว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา

การรวบรวมข้อมูลของประเทศบรูไนนั้น ได้ดำเนินการรวบรวมจากหลักสูตรบริหารธุรกิจเพราะเป็นหลักสูตรที่มีความใกล้เคียงที่สุดต่อหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการมากที่สุด ในมหาวิทยาลัยทั้งหมด 3 แห่ง คือ Universiti Islam Sultan Sharif Ali Universiti Brunei Darussalam (UBD) และ Institut Teknologi Brunei (ITB)

2. การสนทนากลุ่มย่อย (Group Interview)

การจัดการสนทนากลุ่มย่อย ณ ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 2 กลุ่ม คือ อาจารย์และนักศึกษา โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาทั้งหมด 14 คน กลุ่มละ 7 คน ได้มีการดำเนินการในวันที่ 8 ตุลาคม 2553 ณ University of Nevada Las Vegas Singapore Campus (ดังแสดงในภาคผนวก จ)

3. การสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก (In-depth interview)

การสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึกได้ดำเนินการในวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2553 ณ ประเทศบรูไน โดยมีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 5 คน ที่ประกอบด้วยอาจารย์/บุคลากรในสถาบันการศึกษาที่สอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ด้านการบริการ การท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน และผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน โดยการสัมภาษณ์มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 1 ชั่วโมง (ดังแสดงในภาคผนวก จ)

4. แบบสำรวจทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด/ประเทศ (ภาคผนวก ซ และ ฉ) ในมหาวิทยาลัยที่ตอบรับให้ความร่วมมือ โดยมีแบบสอบถามที่ส่งกลับจากประเทศสิงคโปร์ จำนวน 152 ชุด

5. ผลการศึกษา ณ ประเทศสิงคโปร์

5.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์

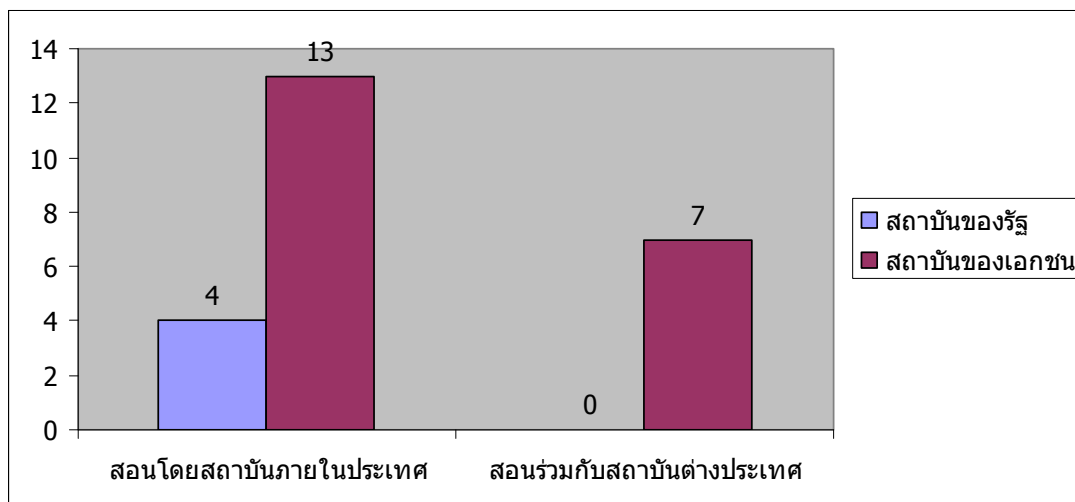
5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Desk Research)

จากการรวบรวมข้อมูลของเว็บไซต์แต่ละมหาวิทยาลัย แผนภูมิที่ 4-1 แสดงให้เห็นว่า หลักสูตรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์นั้น ส่วนใหญ่เน้น ด้านการจัดการการบริการ (80 หลักสูตร) และหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวมีเพียงทั้งหมด 25 หลักสูตร

แผนภูมิที่ 4-1 จำนวนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ

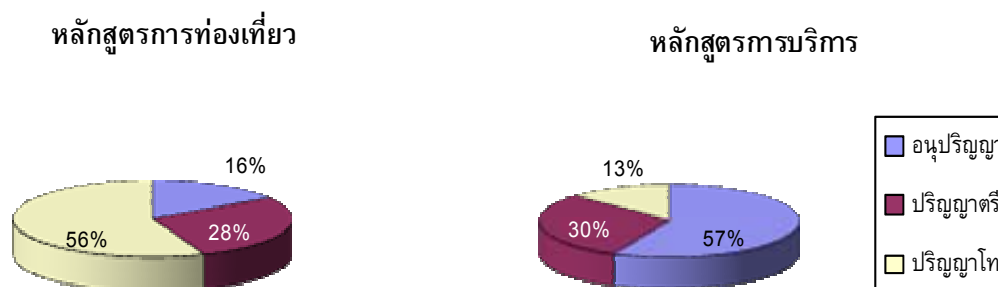


แผนภูมิที่ 4-2 การบริหารจัดการการเรียนการสอนของหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ



ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4- 2 เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการการเรียนการสอนของหลักสูตรพบว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่เปิดสอนหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการทั้งหมดจัดการเรียนการสอนทั้งหมดด้วยตนเองและมีได้สอนร่วมกับสถาบันต่างประเทศ ในขณะที่สถาบันเอกชนจำนวน 7 แห่งจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันต่างประเทศ อาทิ Coventry University Queen Margaret University, Edinburgh University of Wales Institute - Cardiff, University of Southern Queensland, Southern Cross University และ The University of Greenwich ในขณะที่สถาบันการศึกษาต่างประเทศหลายสถาบันได้จัดตั้งวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ เช่น Cornell-Nanyang University of Nevada Las Vegas, James Cook University, University of Adelaide-Singapore และ University of Wales Institute, Cardiff Asia Campus เป็นต้น

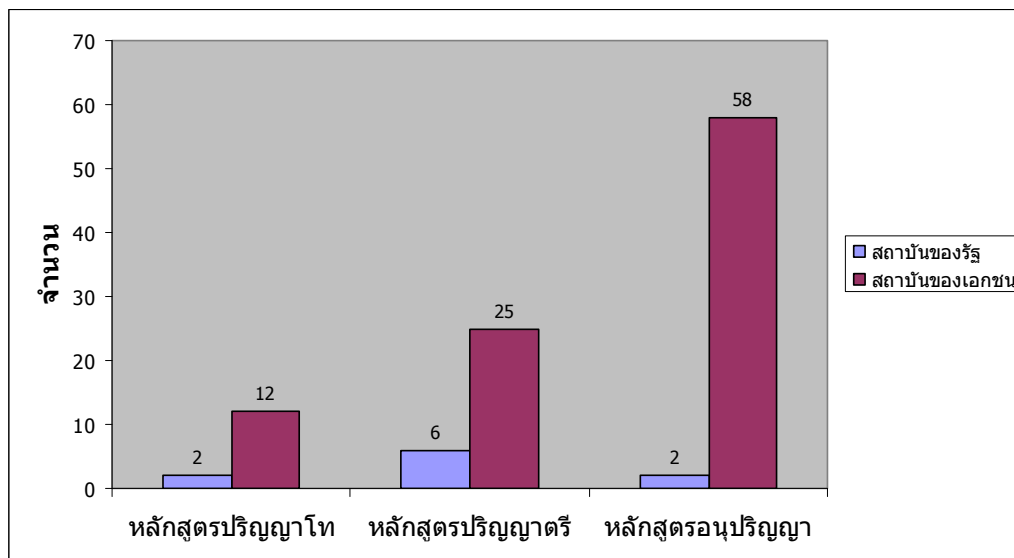
แผนภูมิที่ 4-3 ระดับของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ



ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4-3 เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองหลักสูตรพบว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท (คิดเป็นร้อยละ 56) ในขณะที่หลักสูตรการบริการส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรระดับอนุปริญญา (คิดเป็นร้อยละ 57) และในระดับปริญญาตรี พบว่าอัตราส่วนของหลักสูตรการท่องเที่ยว (ร้อยละ 28) และการบริการ (ร้อยละ 30) อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรการจัดการบริการนั้น ส่วนใหญ่เน้นหลักสูตรระดับอนุปริญญา (คิดเป็นร้อยละ 57 ของหลักสูตรการจัดการบริการทั้งหมด) ถึงแม้ว่าหลักสูตรระดับปริญญาตรีเป็นหัวใจหลักในการศึกษาคั้งนี้ แต่หลักสูตรของสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนในระดับอนุปริญญาได้ถูกรวมไว้ในการศึกษาด้วยเช่นกัน เพราะมหาวิทยาลัยในสิงคโปร์เปิดโอกาสให้ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาสามารถเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยและโอนหน่วยกิตได้ทั้งหมด

แผนภูมิที่ 4-4 จำนวนหลักสูตร (แยกตามประเภทของสถาบันและระดับการศึกษา)



แผนภูมิที่ 4-4 แสดงให้เห็นว่า หลักสูตรฯ ที่เปิดสอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดสอนในระดับปริญญาตรี (6 หลักสูตร) ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนเน้นเปิดหลักสูตรในระดับอนุปริญญา (58 หลักสูตร) ปริญญาตรี (25 หลักสูตร) และปริญญาโทและสูงกว่า (12 หลักสูตร)

- หลักสูตรอนุปริญญา (Diploma Level)

หลักสูตรในระดับอนุปริญญาสาขาการบริการและการท่องเที่ยวที่จัดการเรียนการสอนในวิทยาลัย Polytechnic เช่น Nanyang Polytechnic Ngee Ann Polytechnic TMC Academy และ Temasek Polytechnic ส่วนใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของภาควิชาการบริหารธุรกิจ วัตถุประสงค์หลักของหลักสูตรเน้นพัฒนานักเรียนสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยหรือสู่การประกอบอาชีพในหลากหลายด้านแขนงธุรกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยเน้นด้านการบริการและการท่องเที่ยวเป็นหลัก บางหลักสูตรเน้นการจัดการกีฬาและสุขภาพ (Sport and Wellness Management) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Business) การจัดการการท่องเที่ยวและแหล่งที่พักแบบรีสอร์ท (Tourism and Resort Management) การจัดงานประชุม งานประชุมเชิงรางวัล สัมมนา และงานนิทรรศการ (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition Management) เป็นต้น และหลักสูตรส่วนใหญ่เป็นหลักสูตร 3 ปี

หลังจบการศึกษา นักศึกษาสามารถโอนหน่วยกิตเพื่อเรียนในระดับมหาวิทยาลัยทั้งสถาบันภายในและต่างประเทศ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาเฉพาะทางต่างประเทศ (Foreign specialised institutes) ที่ได้ทำความร่วมมือกับวิทยาลัยโพลีเทคนิคของสิงคโปร์ ทำให้นักเรียนในวิทยาลัยโพลีเทคนิคสามารถได้รับปริญญาในสาขาที่เกี่ยวข้องได้ หลังจากสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาจากวิทยาลัยโพลีเทคนิคแล้ว

การจัดการเรียนการสอนในระดับวิทยาลัยใช้ระบบโมดูล ซึ่งเนื้อหาของโมดูลสามารถแบ่งได้เป็น 3 หมวดรายวิชา คือ กลุ่มวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาชีพในสาขาการบริการ/การท่องเที่ยว และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หลักสูตร Diploma in Tourism & Resort Management (Ngee Ann Polytechnic)

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
Business	Business Communication 2	Business Communication 3
Statistics	Principles of Marketing	Destination Management
IT in Business	Accounting & Finance	Industry Project in Tourism
Macroeconomics	Conventions & Events Management	Operations Management in Tourism
Introduction to	Hospitality Business Management	Strategic Travel Management
Tourism & Resort	Idea Blueprint [^]	World Issues: A Singapore Perspective
Management	Interdisciplinary Studies (IS)	Interdisciplinary Studies (IS) Module
Leisure &	Module	Six-month Internship
Lifestyle	Enterprise Creation & Development	
Management	Food & Beverage Management	
Service Quality	Tourism Law	
for Tourism &	Tourism Research	
Resorts	Idea Launchpad [^]	
Sports &	Interdisciplinary Studies (IS)	
Wellness	Module	
Idea Jumpstart [^]		
Business		

ที่มา: Ngee Ann Polytechnic (2010)

นอกจากนี้ทุกหลักสูตรได้รวมการฝึกปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร ซึ่งผู้เรียนสามารถเลือกฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือน

จุดเด่นอีกประการของหลักสูตรระดับอนุปริญญา การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านกระบวนการเรียนแบบ Project-based เป็นการเรียนรู้ด้านวิชาการควบคู่กับการทำโครงการที่เน้นการปฏิบัติจริง รวมถึงการเยี่ยมชมสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ และการเรียนแบบโมดูลที่มีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้มีความทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถานศึกษาและอุตสาหกรรมและภาคเอกชน เพื่อปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและการเปิดหลักสูตรใหม่เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม

- หลักสูตรปริญญาตรี

1. หลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ

มหาวิทยาลัย Nanyang Technological University เป็นมหาวิทยาลัยแห่งเดียวในประเทศสิงคโปร์ที่เปิดหลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวโดยตรง เพราะมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่นิยมเปิดหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจ หลักสูตรการจัดการจัดการท่องเที่ยวและการบริการนั้น เป็นหลักสูตรความร่วมมือระหว่างคณะการบริหารธุรกิจ (Nanyang Business School) ของ Nanyang Technological University และมหาวิทยาลัย Cornell-Nanyang Institute วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพพัฒนาเป็นผู้บริหารระดับกลาง

หลักสูตรให้ความสำคัญต่อเนื้อหาด้านบริหารธุรกิจเป็นหลัก และเสริมความรู้ด้านการท่องเที่ยวผ่านกลุ่มวิชาเฉพาะและการฝึกปฏิบัติงาน รวมถึงการให้นักศึกษามีความรู้รอบด้านเพื่อผ่านหมวดวิชา Broadening โครงสร้างของหลักสูตร ประกอบด้วย 2 หมวดวิชาหลัก ดังต่อไปนี้

1. หมวดวิชาแกน (Core Component)

1.1 กลุ่มวิชาบริหารธุรกิจ (Business Core Courses)

รายวิชา

AB101 Accounting I
 AB1102 Accounting II
 AB1201 Financial Management
 AB1202 Statistical & Quantitative Methods
 AB1601 Organisational Behaviour & Design
 AB1301 Business Law
 AB1501 Marketing
 AB1401 Information Technology
 AB3601 Strategic Management

และนักศึกษาต้องเลือกเรียน 3 รายวิชา ดังต่อไปนี้

2 วิชาบังคับ

BE1401 Business Operations & Processes
 BE2601 Principles of Management

เลือก 1 จากรายวิชาดังต่อไปนี้

BE3301 Commercial & Company Law
 BE3201 Entrepreneurial Finance
 BE2501 International Business Environment

1.2 กลุ่มวิชาเฉพาะ (Specialisation Courses) จำนวน 6 รายวิชา

BT2501 Introduction to Tourism & Hospitality Management
 BT3501 Economics of Tourism & Hospitality BT2502
 Tourism & Hospitality Facility Management & Design
 BT2401 Revenue Management for Tourism & Hospitality
 BT2402 Services Operations Management for Tourism & Hospitality
 BM3505 Services Marketing

1.3 วิชาพื้นฐานวิชาชีพและการฝึก ปฏิบัติงาน

2. หมวดวิชา Broadening

2.1 กลุ่มวิชาแกน (Core Courses) จำนวน 4 รายวิชา	AB0901 Principles of Economics AB0601 Communication Fundamentals AB0602 Communication Management Strategies และเลือก 1 รายวิชา จากหมวดวิชาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Environmental Sustainability) AB0603 Business Go Green AB0501 Green Marketing AB0001 Sustainability: Issues, Reporting & Finance AB0401 Sustainable Enterprises
2.2 กลุ่มวิชาเลือกบังคับ (Prescribed Electives) จำนวน 3 รายวิชา	
2.3 กลุ่มวิชาเลือกเสรี (Free Electives) จำนวน 2 รายวิชา	

นอกจากนี้ จุดเด่นอื่นๆ ของหลักสูตรข้างต้น ประกอบด้วย หลักสูตรให้ความสำคัญต่อรายวิชาด้านบริหารธุรกิจที่เน้นพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา ทักษะอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเป็นผู้บริหารในอนาคต เนื้อหาอื่นๆ ที่ระบุในหลักสูตร ประกอบด้วย การรักษาสีสิ่งแวดล้อม ทักษะการสื่อสาร และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว ทำให้บัณฑิตมีความรู้รอบด้าน นอกจากนี้ การฝึกปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญของหลักสูตรเช่นกัน เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หลักสูตรเน้นบูรณาการความต้องการของภาคธุรกิจ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของเอกชน

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของนักศึกษา และริเริ่มโครงการ Global Immersion Programme เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศจีนหรือสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา 6 เดือน โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่สนใจและฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้ในเวลาเดียวกัน

2. หลักสูตรปริญญาตรีที่จัดสอนโดยมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์หรือผ่านความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในประเทศ

ดังกล่าวไว้ข้างต้น มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีชื่อเสียงในส่วนของศาสตร์แขนงการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้เข้ามาเปิดหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในประเทศสิงคโปร์เป็นจำนวนมากซึ่งบางแห่งได้เลือกเปิดวิทยาเขตย่อยในประเทศสิงคโปร์ อาทิ University of Nevada Las Vegas หรือจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันการศึกษาภายในประเทศ เช่น คณะการจัดการการท่องเที่ยวและบริการของ Management Development of Institute of Singapore ซึ่งหลักสูตรที่เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี-ปริญญาเอก ด้านการจัดการบริการและการท่องเที่ยวเป็นหลัก

การจัดการเรียนการสอนและโครงสร้างหลักสูตรดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับวิทยาเขตหลักในประเทศนั้นๆ อาทิ ในหลักสูตรปริญญาตรีของ University of Nevada Las Vegas เน้นการสอนเป็นแบบ Credits และจำนวนรายวิชาและหน่วยกิตจะมีจำนวนสูง (128 หน่วยกิต) เช่นเดียวกับหลักสูตรปริญญาตรีที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา ในขณะที่หลักสูตรที่จัดสอนร่วมใน Management Development of Institute of Singapore และมหาวิทยาลัย Wales จัดการเรียนการสอนระบบโมดูล ดังนั้น ผู้เรียนมีความจำเป็นต้องเลือกระบบการศึกษาของประเทศที่ตนต้องการก่อนตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของต่างประเทศ

โครงสร้างหลักสูตร ประกอบด้วยหมวดวิชาบริหารธุรกิจ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมวดวิชาชีพซึ่งจะเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ รายวิชาเลือกเสรี และหลักสูตรระบุให้นักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติงานประมาณ 1000 ชั่วโมง (University of Nevada Las Vegas 2010)

หลักสูตรที่จัดสอนโดยมหาวิทยาลัยต่างประเทศมีจุดเด่นหลายประการ อาทิ คุณวุฒิได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ เพราะมหาวิทยาลัยดังกล่าวเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก นอกจากนี้ นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้จากอาจารย์ที่มีชื่อเสียง รวมทั้งได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ เข้าใจบริบทและศึกษาจากกรณีศึกษาจากหลากหลายวัฒนธรรม รูปแบบการสอนก็มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ซึ่งรวมถึงการสอนระบบปกติ ระบบทางไกล ระบบนอกเวลาเรียน (เสาร์-อาทิตย์) เรียนตอนเย็น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในรูปแบบที่เหมาะสมที่สุด (Management Development of Institute of Singapore 2010)

5.1.2 ผลการศึกษาจากการสนทนากลุ่มย่อย

เมื่อพิจารณาถึงผลจากการสนทนากลุ่มย่อย พบว่าลักษณะของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในแต่ละระดับชั้นการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ทั้งด้านปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และสามารถตอบสนองของผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์ทางการศึกษาที่ต่างกัน ดังผลจากการสนทนากลุ่มต่อไปนี้

“I'd say that diploma level and MT certificate level, there is small practical, hand-on based so, I'd say that there are a lot more people who go in to works in hospitality field but I see the undergraduate level or graduate level even tends to take more general disciplines for example marketing. They want expand horizon to the variety of other businesses. On that level will not be so hospitality driven”

นอกจากนี้ ผลจากการจัดการสนทนากลุ่มย่อย ณ ประเทศสิงคโปร์ สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์ได้รับความนิยมแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทำให้มีจำนวนหลักสูตรที่เพิ่มมากขึ้นทั้งที่จัดการเรียนการสอนโดยสถาบันการศึกษาของรัฐ เอกชนและสถาบันการศึกษาจากต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ ดังประเด็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มต่อไปนี้

“... is so convenient for students going to bachelor program when compared to the year before where in Singapore there was pretty much none.....and

we have other programs coming into Singapore. I think that mix of courses now make more attractive for students to finish the diploma or pursue the bachelor's degree program”.

ผลจากการจัดการสนทนากลุ่มย่อย แสดงให้เห็นว่าปัจจัยบวกหลายประการที่ส่งเสริมให้หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์ได้รับความนิยมแพร่หลายมากยิ่งขึ้น อาทิ การตอบรับที่ดีมากยิ่งขึ้นจากนักศึกษาและผู้ปกครอง ดังปรากฏจากผลการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“Tourism program in Singapore is very well received by our students, to attract the best students in Singapore to do the tourism courses”.

“In the last 4-5 years, we have family supporting the children going to the hospitality and tourism. Also, we have more schools offering the courses in compared to 2 schools in the past”.

สืบเนื่องจากความนิยมที่เพิ่มมากขึ้นและความต้องการของผู้ที่สนใจศึกษาต่อในสาขาวิชาการจัดการบริการและการท่องเที่ยวที่สูงขึ้น ทำให้สถาบันการศึกษาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ เพราะในแต่ละปีการศึกษา รัฐบาลได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่แต่ละสถาบันสามารถรับเข้าศึกษาได้ ซึ่งจำนวนดังกล่าวอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าความต้องการของผู้เรียนเป็นอย่างมาก ซึ่งสะท้อนจากผลการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“I will say that we have overwhelming demand, not enough supply. What we meant we have only specific number of frequency of placement we cannot fulfill everybody in the class”.

ดังนั้น ในปัจจุบัน พบว่าจำนวนแรงงานที่ภาคการศึกษาสามารถผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมได้เพียงปีละ 1,000-1,200 คน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมได้เพียง 10-20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น และภาคอุตสาหกรรมยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานต่างชาติเป็นจำนวนมาก ดังกล่าวไว้ในบทสนทนาดังนี้

“About 1000-1200 a year. 600 from X university, 140 from Y Polytechnic, 100 from Z, and a few hundred from private universities.”

ผลการสนทนามีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนข้อมูลทุติยภูมิที่ชี้ให้เห็นว่านโยบายของรัฐที่สนับสนุนการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นปัจจัยบวกที่สำคัญที่ส่งผลทำให้หลักสูตรฯ ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันรัฐได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดการอบรมหลักสูตรระยะสั้นแก่ผู้ที่มีความสนใจ โดยรัฐกำหนดหัวข้อของการอบรมและดำเนินการประสานงานกับสถาบันการศึกษาในการจัดอบรมดังกล่าว เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ที่มีความสนใจจะพัฒนาตนเอง แต่ไม่สามารถเข้าศึกษาในหลักสูตรระยะยาวได้ ดังแสดงจากบทสนทนาดังต่อไปนี้

“You are seeing a lot of government support for a lot of this program through some of the diploma program..... the course offers for 8-month period to really kind cover of the basis for everyone. It does not make sense for some people to take to the 4-year of their life and study in the Bachelor's degree when diploma is really sufficient for the individual in need”.

5.2 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตร

ผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและการสนทนากลุ่มย่อย ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์หลายประการ ซึ่งสามารถสรุปดังต่อไปนี้

5.2.1 จุดแข็ง

นโยบายการบริหารภาคศึกษาของรัฐ

- นโยบาย World Class University เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันพบว่ามหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับโลกได้เข้ามาเปิดหลักสูตรฯ ในประเทศสิงคโปร์ อาทิ James Cook University Singapore University of Nevada Las Vegas เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“We talk about the bachelors who graduate to travel to learn to France in order to get the education but right now you can come in and we have other programs coming into Singapore. I think that mix of courses now make more attractive for students to finish the diploma or pursue the bachelor's degree program.”

หลักสูตร

- สถาบันการศึกษาให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถานศึกษา ภาคอุตสาหกรรมและภาคเอกชน เพื่อปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและการเปิดหลักสูตรใหม่เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม ดังผลสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“We talk to the industry and we say what can we do to best prepare our students and consistently they come back give them a good balance of classroom and practical more than experience.”

ผลที่ได้จากการทำงานระหว่างสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amant (2003) ที่พบว่าการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้เรียน สถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมส่งผลดีหลายประการโดยเฉพาะคุณภาพการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา

- หลักสูตรได้ระบุนโยบายการฝึกปฏิบัติเป็นหัวใจหลักของหลักสูตร ซึ่งผู้เรียนสามารถเลือกฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือนทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริง นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่ต้องฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศอย่างน้อย 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด เพราะเชื่อมั่นว่าหากนักศึกษาได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติในต่างประเทศจะเพิ่มพูนประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการแข่งขันในเวทีนานาชาติได้ ดังปรากฏจากผลการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“It is compulsory that 10% of the students have to engage in overseas trip or internship”.

“It is what we doing both academic wise in term of theories, modules, and the same time, it is overseas internship..... we have key structure, variety of experiences, different dimensions, not just only good at studying but relating with people”.

- หลักสูตรมีความหลากหลายและครอบคลุมรายวิชาด้านบริหารธุรกิจ ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและรายวิชาอื่นๆ ที่เน้นพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และการพัฒนากระบวนการความคิด
- เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของนักศึกษา เช่น Nanyang Technological University ได้ริเริ่มโครงการ Global Immersion Programme เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศจีนหรือสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา 6 เดือน โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วนและสามารถโอนหน่วยกิตเพื่อเรียนในระดับมหาวิทยาลัยทั้งสถาบันภายในและต่างประเทศ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาเฉพาะทางต่างประเทศ ดังประเด็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มต่อไปนี้

“We offer the organized program. Need a community trip, educational trip. It's up to them, what they want to do it? What they are offered?as well do the same thing, now we have marketing and we have a targeting of at least 15% will go on at least one overseas trip. They go as a group, like an organized activity like community informal program. First come first serve, it could be study tour it could be internship program, any kind of program that allow them to go overseas or immersion program”.

“For our group that started in August, the trip to the US is actually compulsory, they all have to go. And what we do is we're going to prepare

that trip to the main campus of each the university class that you mentioned.

So, we take the university classes..... The best way to describe the Las Vegas trip, I took the students last year and it is a culture immersion”.

การประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนในห้องเรียนมาใช้ในการทำงานจริงสอดคล้องกับ

Dowell, Crampton และ Parkin (2001) ที่พบว่าการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง เช่น การฝึกปฏิบัติงานในสถานการณืจริงนั้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ซาบซึ้งกับความแตกต่างของวัฒนธรรม เข้าใจการทำงานมากยิ่งขึ้น และทำให้การเรียนรู้ให้หัวข้อที่เกี่ยวข้องน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

- คุณวุฒิจากหลักสูตรที่จัดสอนโดยมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากอาจารย์ที่มีชื่อเสียง รวมทั้งได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ เข้าใจบริบทและศึกษาจากกรณีศึกษาจากหลากหลายวัฒนธรรม
- รูปแบบการสอนมีความหลากหลายและยืดหยุ่นต่อความต้องการของผู้เรียน
- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอน ทำให้นักศึกษาสิงคโปร์มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี ทำให้มีความพร้อมในด้านการสื่อสารภาษาดีกว่าในนักศึกษาจากภูมิภาคอาเซียน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวดังต่อไปนี้

“Here in Singapore we have bilingual system, and I think there is one another country in ASEAN that has bilingual system, i.e. Philippines but a lot of ASEAN countries are not doing that.... So if they improve their English, that one definitely pushes a lot of people to move around.”

“One of the problems in ASEAN is that most of them are developing countries. They are very strong in their culture and their main problem is language”.

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอน เริ่มต้นตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1959 หลังจากเป็นเอกราชจากสหราชอาณาจักร ประเทศสิงคโปร์ได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการที่ใช้ในการสื่อสาร (Dixon 2005) รวมทั้งภาษาจีน ภาษามลายู ภาษาทามิล ซึ่งทำให้นักศึกษาชาวสิงคโปร์มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษดีกว่านักศึกษาจากประเทศอื่นๆ ในแถบภูมิภาคเอเชีย

5.2.2 จุดอ่อน

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทฤษฎีและการสนทนากลุ่มสะท้อนให้เห็นถึงจุดอ่อนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2 ประการคือ

- รายวิชาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะ ความรู้การบริหารจัดการภาคธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มิได้เน้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากเท่าที่ควร
- การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นบริบทภูมิภาคอาเซียนไม่ได้รับความสำคัญ

“And point of view, we don't only just talk about ASEAN, it's quite very broad-based.”

“Very global , not just ASEAN.”

5.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

5.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทฤษฎี (Desk Research)

นอกจากนี้ การศึกษาได้ให้ความสำคัญของแนวทางการบูรณาการรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาระดับความพร้อมและความเข้าใจของนักศึกษาสิงคโปร์ต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมในภูมิภาคอาเซียน

จากการศึกษารายวิชาที่ระบุในหลักสูตรฯ ที่ปรากฏในเว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่าสถาบันของรัฐและเอกชนทั้งหมด 11 แห่ง (สถาบันของรัฐ 4 แห่ง และสถาบันของเอกชน 7 แห่ง) ที่จัดให้มีการเรียนการสอนรายวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 การจัดการเรียนการสอนวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตรการ
การบริการและการท่องเที่ยว

ลำดับที่	หลักสูตร	สถาบันการศึกษา	รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรม
1	Bachelor of Science in Hotel Administration	UNLV, Singapore	Working with diversity
2	Diploma in Business	Tamasek Polytechnics	Communication skills 1
			Communication skills 2
			Cross-cultural psychology
3	Diploma in Hospitality and Tourism Management	Tamasek Polytechnics	Communication skills 1
			Communication skills 2
			Cross-cultural psychology
4	Diploma in Hospitality and Tourism Business	Tamasek Polytechnics	Cross-Cultural Psychology
5	Diploma in Culinary & Catering Management	Tamasek Polytechnics	Communication skills 1
			Communication skills 2
			Cross-cultural psychology
6	Diploma in Leisure and Resort Management	Tamasek Polytechnics	Communication skills 1
			Communication skills 2
			Cross-cultural psychology
7	Bachelor of Business Management	Singapore Management University	Intercultural Communication
			Creative Communication
			Communication in the organisation
8	Diploma in Business Studies	Singapore Institute of Commerce	Management across culture
9	Diploma in Hospitality	Singapore Institute of Commerce	Management across culture
10	Advanced Diploma in Business Studies	Singapore Institute of Commerce	Management across culture
11	Advanced Diploma in Hospitality	Singapore Institute of Commerce	Management across culture

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ลำดับที่	หลักสูตร	สถาบันการศึกษา	รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
12	Bachelor of Business	Singapore Institute of Commerce	Management across culture
13	Bachelor of Business Administration	Singapore Institute of Commerce	Management across culture
14	Bachelor of Business	James Cook University	Cross Culture Management
15	Bachelor of Business (Tourism and Hospitality Management)	NTU	Communication Fundamentals
			Communication Management strategies
16	Bachelor of Business (Management and Organisation)	NUS	Seminar in Management and Organisation: Culture Management in Asia
17	Bachelor of Business in Convention and Event Management	Management Development Institute of Singapore	Communications in organisations
			Communication skills
			Communication Management in Leisure and Tourism
18	Bachelor of Business in Hotel and Resort Management	Management Development Institute of Singapore	Communications in organisations
			Communication skills
			Communication Management in Leisure and Tourism
19	Bachelor of Science (Hons) International Tourism and Hospitality Management	Management Development Institute of Singapore	Communications in organisations
			Communication skills
			Communication Management in Leisure and Tourism
20	Diploma in Travel, Tourism, and Hospitality Management	Management Development Institute of Singapore	Communications in organisations

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ลำดับที่	หลักสูตร	สถาบันการศึกษา	รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
21	Diploma in Travel, Tourism, and Hospitality Management and Professional Certificate in Business Management	Management Development Institute of Singapore	Communications in organisations
22	Bachelor of Arts (Hons) in Business Management specialising in Tourism and Hospitality Management	ERC Institute	Business Communication
23	Diploma in Culinary skills	SHATEC	Communication skills
24	Diploma in Pastry and Baking	SHATEC	Communication skills
25	Diploma in Hotel Management	SHATEC	Communication skills
26	Diploma in Tourism Management	SHATEC	Communication skills
27	Diploma in Tourism Management	Hemdsdale	Personal Communication for the Tourism and Hospitality Industry

จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น พบว่ารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ระบุในหลักสูตรดังกล่าวรวมทั้งหมด 18 รายวิชา โดยแบ่งเป็น

- รายวิชาบังคับ 17 รายวิชา
- รายวิชาเป็นวิชาเลือก 1 รายวิชา

ผู้วิจัยรวบรวมคำอธิบายของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทั้งหมด 18 รายวิชา และใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ Nvivo ในการวิเคราะห์หัวข้อที่รับการระบุในคำอธิบายรายวิชา โดยที่ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของ Nelson (1998) ที่ระบุว่าการวิเคราะห์เนื้อหาของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นควรครอบคลุมใน

ประเด็นต่างๆ อาทิ Communicative competence, Intercultural Basics, Theory and model of culture, Intercultural effectiveness, Intercultural Communication with specific culture groups, Cultural Adjustments and Gender issues

ตารางที่ 4-3 ประเด็นและหัวข้อที่ระบุในคำอธิบายรายวิชา

หัวข้อ	จำนวนครั้งที่ระบุในคำอธิบายรายวิชา
Communicative competence	13
Intercultural basics	7
Theory and Model of Culture	4
Intercultural effectiveness	3
Intercultural communication with specific culture groups	2
Cultural adjustments	2
Gender issues	1

ดังแสดงในตารางที่ 4-3 จากการศึกษาเนื้อหาของรายวิชาดังกล่าว พบว่ารายวิชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่นความสามารถและทักษะในการสื่อสาร เช่น ทักษะการพูด เขียน ฟัง การเขียนจดหมายธุรกิจ เป็นต้น หัวข้อที่ได้รับการระบุในคำอธิบายรายวิชาเป็นอันดับสอง คือความรู้พื้นฐานของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

เป็นที่น่าสังเกต ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียได้รับการระบุในคำอธิบายรายวิชาเช่นกัน ซึ่งรายวิชาดังกล่าว มีจำนวน 1 รายวิชา (Seminar in Management and Organisation: Culture Management in Asia) ที่จัดสอนในหลักสูตรปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (Management and Organisation) ของ National University of Singapore แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าไม่มีรายวิชาใดที่เน้นบริบทวัฒนธรรมอาเซียน

ตัวอย่างคำอธิบายรายวิชา

ความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence)

- Competencies in both oral and written communication.
- Report writing, collaborative learning and oral presentation skills as well as basic writing skills.
- Techniques of corporate storytelling through textual and visual communication
- They will be able to apply these techniques in advertising, public relations, and corporate social responsibility. The opportunity to work on client-specific projects will be a distinctive feature of the learning process.
- What do the best organisations do in their practice of communication? How do leaders communicate in order to lead?
- How does understanding organisational structure account for why organisations communicate as they do? How can we manage workplace relationships more skillfully through communication? Can we acquire better tools for communicating our decision-making in the workplace? In short, the course focuses on applying practical tools and strategies to achieve better organisational communication.

ความรู้พื้นฐานของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Basics)

- Raise awareness and create sensitivity on how culture shapes and influences a variety of areas ranging from individual development to socialisation and work.
- Strategies on how to read a person's culture.
- international business management, cross-culture communication
- Impact of culture on management practices
- Cross-cultural communication
- Management education and culture

ทฤษฎีแนวคิดของวัฒนธรรม (Theory and model of culture)

- Different cultural settings influence the way people think, behave, value and perceive things.

- individualism/collectivism
- power distance,
- Culture: definition and cultural variables, culture and history, politics, society and economy

การเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural effectiveness)

- Mind-mapping
 - Intercultural competence, which will make business practices more meaningful and significant.
 - A sense of the diversity of cultures and business practices throughout the world.
- The course enables students to focus on dynamics management issues in both foreign and diverse domestic environments.

การปรับตัวของวัฒนธรรม (Cultural Adjustments)

- Dimensions of diversity presented and discussed from historical, psychological, and sociological perspectives to provide a depth of understanding and appreciation of difference and its impact on society and work
- Intercultural adaptation, ethnocentrism, prejudice, stereotyping

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเป็นชายและหญิง (Gender issues)

- Masculinity/femininity

5.3.2 ผลการศึกษาจากการสนทนากลุ่มย่อย

ผลการสนทนากลุ่มย่อย ณ ประเทศสิงคโปร์ (ภาคผนวก ก) บ่งบอกว่าในปัจจุบันการจัดทำหลักสูตรได้รับอิทธิพลจากนโยบายของรัฐที่ต้องการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalisation) และพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านแบบองค์รวม (Holistic) ดังสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

“I think we cannot avoid that right now the buzz right now in Singapore is holistic and globalization. These are 2 things that being informed to us and these influence what we teach. They're just telling us globalization, holistic. We must have the key structure to make our students be broad and must be wide”.

นอกจากนี้ ภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในการทำงานระดับนานาชาติ เพราะมุ่งเน้นให้บุคลากรของชาติสามารถแข่งขันได้ในเวทีระดับนานาชาติ ดังประเด็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มต่อไปนี้

“Our government also wants Singapore to be more international city rather than Asian city and to prepare us to be global citizen”.

มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของรายวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและได้เตรียมความพร้อมนักศึกษาต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษามีความเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการและความพร้อมในการทำงานในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าของกลุ่มประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งการให้ความรู้และเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเรียนและทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นเริ่มต้นตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการศึกษา เช่น ในสถาบันโปลีเทคนิคได้จัดการเรียนการสอนรายวิชา Translational international studies เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ดังบทสนทนาต่อไปนี้

“So, before you come in, you have a choice to take translational international studies, where students go through intercultural communication and students have to go overseas for 2 months. According to course, they get to stay in the campus without going home maybe for about 3 days with the lecturer in charge. So, we kind of exposed them to the intercultural communication before that”.

ในบางสถาบันได้เริ่มการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002

“Before the translational international study has started, it is a whole requirement for us to go to do common skill I, business communication I and business communication II. Business communication II that's one portion talk about the Intercultural communication and we're doing problem-based learning, so I think it was far back in 2002 we were really doing that. I mean we have this enough curriculum all along since 2002.”

“Here at my school, we have a module called understanding across culture diversity that has been running from more than 15 years. So, we bring our students for globalization because the globalization is something for last 20 years in fact.”

นอกจากนี้ ในมหาวิทยาลัย UNLV ได้เปิดการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาทิ รายวิชา Cuisine เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ความรู้เกี่ยวกับอาหาร วิธีการประกอบอาหารของแต่ละภูมิภาคและสาเหตุของการเลือกใช้วิธีการดังกล่าว นอกจากนี้ รายวิชา Working with diversity เน้นให้นักศึกษาเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อและความแตกต่างด้านกายภาพ รายวิชาอื่นๆ ที่สอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรในสถาบันการศึกษาอื่นๆ อาทิ Understanding across culture diversity, Tourism cultural society, Global citizenship และ Etiquette and service excellence เป็นต้น

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้ประยุกต์แนวทางการบูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์ (2546) ที่สนับสนุนให้ผู้สอนประยุกต์แนวทางการบูรณาการที่มีความหลากหลายประการ เช่น การบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ หรือแนวทางการบูรณาการเชิงวิธีการ ซึ่งจากข้อมูลการสนทนากับผู้ให้ข้อมูลพบว่าแนวทางหลักที่สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์เลือกใช้ในการบูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเน้นการบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ แนวทางการบูรณาการเชิงวิธีการ โดยการเลือกใช้วิธีการสอน ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การเลือกใช้เทคนิคการสอนในวิธีต่างๆ เช่น การสนทนา การอภิปราย การบรรยาย การทำงาน

กลุ่ม การทัศนศึกษา เป็นต้น ซึ่งผู้เรียนมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ได้มีการสอดแทรกตลอดหลักสูตร นอกจากนี้ ยังรวมถึง การเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนการฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศที่จะสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบรรยายจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ ต่างประเทศ และข้อควรปฏิบัติในการดำเนินชีวิต ดังปรากฏจากข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อย

“We're going to let seniors or the people who go before them and make a PowerPoint to share their experience to the prospective student who go to that country to tell them what they can expect to see. This is the culture. This is how the life is. They would share dos and don'ts.”

“Another thing that we have done is that before they go on overseas internship, they should attend 7-day orientation program to get them to understand culture. They need to show that they have to understand the culture before they go to Disney and work. They need to have basic ideas of what American culture is. That is something that we are working towards.”

เมื่อพิจารณาถึงการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตร ผล การศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบูรณาการการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงผ่าน กระบวนการการฝึกปฏิบัติงาน การทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ และโปรแกรมการแลกเปลี่ยน นักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนข้อมูลทฤษฎีที่ระบุให้การฝึกปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตร และแนวทางดังกล่าวเป็นการบูรณาที่เน้นผสมผสานความรู้กับการปฏิบัติ เข้าด้วยกัน โดยเน้นเชื่อมโยงการปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริง เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ที่เรียนในการคิดและใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้ด้วย เมื่อผู้เรียนเผชิญสถานการณ์จริง (สิริพัทธ์ เจษฎาวิโรจน์ 2546) ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้รับการ สนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดีและสถาบันการศึกษาได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่เดินทางไปฝึก ปฏิบัติงานหรือทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำระหว่าง 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวน นักศึกษาทั้งหมด/ปี

“The reason for doing that because in line with the government we also want the student to have comprehensive learning environment and for them to

achieve understand how to workforce in another country if you decide to leave Singapore and go to work in China, for example. 5 months of internship program will prepare them and get them to understand well of Chinese culture. Also, when they come back, they have to share that with everyone as well”

นอกจากรายวิชาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมแล้ว มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมหรือพหุวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ในหลักสูตร ดังผลสนทนากลุ่มต่อไปนี้

“You can't teach introduction to airline without incorporates some concepts of intercultural communication into it. intercultural concepts are broad into a lot of courses throughout the curriculum than just this.”

ผลการสนทนากลุ่มแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่างๆ เน้นเตรียมความพร้อมนักศึกษา เพื่อเพิ่มความคุ้นเคยในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรมด้วยกัน อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night เป็นต้น ดังปรากฏในบทสนทนาดังนี้

“They do organize the intercultural night, behavior society of organizing or get together. So, it's not only academic level but we run program but we allow them to take it and get together and get to know each other better.”

“A school is organizing a management student team who consist of students with different background to help run student lounge and other student activities such as a trip to Macau and there students are bound close to each other, they can get to learn different cultures and meet management team.”

นอกจากนี้ ประเทศสิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้ผู้คนมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

“If you look at the class as an example, you will see a class mixed with international students, Korean, Vietnamese, Korean, Indian, Singaporean, Malaysian, and Indonesian. The citizen in the class is already diverse and when they look around even though they look the same but their thinking is not the same as they come from different culture, the way they are taught when compared together.”

“There was a clear implication because we have influx of foreign coming in Singapore regardless hospitality and tourism. The moment you have influx of foreigners coming in from all around the world doing whatever they would act, I think they need to understand the intercultural communication.”

นอกเหนือจากนโยบายดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ภาครัฐได้สนับสนุนให้มีการบูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้หลากหลายรูปแบบ เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกัน โดยให้นักเรียนได้ใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมเป็นระยะเวลาสั้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดังกล่าวไว้ในบทสนทนาดังต่อไปนี้

“There is another module has been used by educational ministry in Singapore.....language per se. What they did, it's actually they have Chinese students learning Malay language and what he do is apart from just learning the language....they get a foster parent a Malay family to stay over period during the weekend. So, for students who don't understand the Malay culture, why they eat using hands, why they pray, they will explain to them. I think is very impactful for the Chinese students that they understand now instead of just reading but see it and apply on it.”

“Singapore government is much focused on making sure that the culture is interacted well. I have been invited a speech on International integrates community.... they are asking what are the school doing in order to bring the different culture together or what kind of activity, how they can support it.”

ถึงแม้ว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม แต่ยังคงให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของภาครัฐและภาคการศึกษาที่ต้องการเตรียมความพร้อมของชาวสิงคโปร์ในการแข่งขันในเวทีนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับ Briguglio (2006) ที่สนับสนุนให้มีการเรียนรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรม แม้ในสถาบันการศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพราะการใช้ชีวิตในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มิได้ทำให้ผู้เรียนพัฒนาเข้าใจด้านวัฒนธรรมข้ามชาติเสมอไป แต่ในทางตรงกันข้าม อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.3.2.1 อุปสรรคในการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ แต่ผลจากการสนทนากลุ่มสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันสถาบันการศึกษายังประสบอุปสรรคหลายประการในการดำเนินการสอนรายวิชาดังกล่าว ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญดังนี้

- กระบวนการจัดการเรียนการสอน

จากการสนทนากลุ่ม พบว่าปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อการเรียนรู้รายวิชา ขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการเรียนของอาจารย์ผู้สอนที่ต้องมีบทบาทมากกว่าผู้สอน แต่ต้องมีบทบาทประหนึ่ง facilitator และต้องเน้นการเรียนรู้แบบ problem-based learning รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในและนอกชั้นเรียน นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนควรมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้การถ่ายทอดความรู้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังกล่าวไว้ดังบทสนทนาดังต่อไปนี้

“It is up to a facilitator if he or she has some experience in many countries, that will be the advantages if he is able to bring it. He is able to be on the table.”

“So, it depends on person, who facilitates, I am not saying teaching. Because facilitate means you both have something to learn, not just give. Every class you have things to learn”.

- การละเลยและมองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน
ผลการสนทนากลุ่มพบว่าสถาบันการศึกษา รวมทั้งนักศึกษาชาวสิงคโปร์มองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน และไม่ให้ความสำคัญในการให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียน แต่กลับให้ความสำคัญกับภูมิภาคอื่นๆ เช่น ประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากคำตอบแทนที่ประเทศในแถบอาเซียนไม่น่าสนใจ คุณภาพของชีวิตที่ชาวสิงคโปร์เชื่อมั่นว่าสูงกว่าในประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมถึงโอกาสในการทำงานที่น่าสนใจมากกว่าในภูมิภาคอื่นๆ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ชาวสิงคโปร์แทบจะไม่ให้ความสนใจในการทำงานในภูมิภาคอาเซียนมากเท่าที่ควร ดังปรากฏในผลการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

“I think to limit it to just this region would be limiting potential opportunities for learning, the possible experience together in life. There are best practices to be found in Europe and best practices to be found in United States, North America, and South America”.

“We have wanted to put the students to Malaysia but because of pay factor we encourage the companies to pay them 400-500 dollars per month. But if you want Singapore students to go to Malaysia, you are paying more than what you pay your local staff. There is an issue when you are putting them in a country which is lower standard than you have”.

“You keep saying what we can do to ASEAN but here what we really care is what can give us a competitive advantage and right now we look at China and India because they are the big market. Singapore already set up companies in ASEAN, Malaysia, Myanmar, Singapore is the biggest investor in Myanmar and Vietnam as well”.

5.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

เมื่อพิจารณาประเด็นการสร้างกิจกรรมหรือความร่วมมือใดๆ ระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์นั้นยังไม่มีดำเนินการใดๆ ที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่ได้มีการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น ดังกล่าวไว้ในบทสนทนาดังนี้

“The problem is that there is no structure program that is endorsed by the government between ASEAN countries. There should be formalized building bridge. There may be problems of credit transfer. There should be subjects that are formalized.”

นอกจากนี้ ผลการสนทนาเสนอให้ทุกภาคีมีส่วนร่วมในการสร้างร่วมมือ เช่น ภาคเอกชนควรสนับสนุนให้มีฝึกปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเป็นธรรมและได้มาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐควรให้การสนับสนุนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น สมาคม Asia-Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (APac-CHRIE) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเพิ่มความเข้าใจผ่านหน่วยงานดังกล่าว ดังผลการสนทนาดังนี้

“The government should actively support the organization that has international members. When these organizations become strong, they can actively promote the industry, spread ideas around. APacCHIRE is still weak

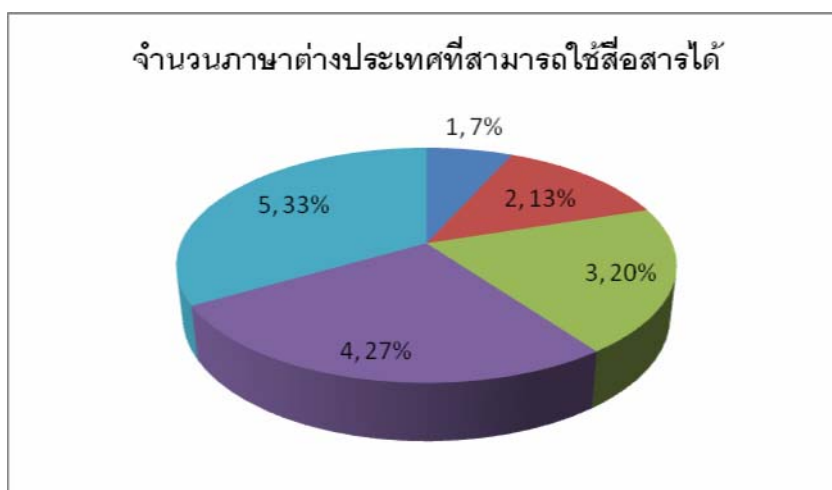
and not receive strong support, have no plan to help the industry. The government should try to support the existing industry associations to make impacts. The only vehicle that helps to spread the idea around is through the existing education association for taking the idea for implementation”.

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Wong, Mistilis และ Dwyer (2011) ที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในทุกภาคีและทุกระดับเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5.5 มุมมองและความพร้อมของนักศึกษาต่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มนักศึกษา ณ สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 152 คน เป็นเพศชาย 105 คน เพศหญิง 47 คน เป็นสัดส่วน 69:31 แบ่งออกเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 31 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 121 คน และนักศึกษาทั้งหมดกำลังศึกษาในหลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว

แผนภูมิที่ 4-5 จำนวนภาษาต่างประเทศที่สามารถใช้สื่อสารได้



ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4-5 พบว่าหากจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนภาษาต่างประเทศที่นักศึกษาสามารถใช้ในการสื่อสารได้นั้น นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารในภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา โดยกลุ่มใหญ่ที่สุด สามารถสื่อสารได้ใน 5 ภาษา คิดเป็นร้อยละ 33 และภาษาที่นักศึกษาสามารถใช้ในการสื่อสารได้ หมายรวมถึง ภาษาจีนกลาง ภาษาอังกฤษ ภาษามาลเลย์ ภาษาฮินดู เป็นต้น

ตารางที่ 4-4 ประเทศที่นักศึกษาสนใจทำงานในอนาคต

ประเทศ	ความถี่	ร้อยละ
สิงคโปร์	38	50.0
ไทย	9	11.8
อินโดนีเซีย	7.0	9.2
บรูไน	6.0	7.9
มาเลเซีย	5	6.6
เวียดนาม	5	6.6
ฟิลิปปินส์	3.0	3.9
พม่า	1	1.3
กัมพูชา	1	1.3
ลาว	1	1.3

ตารางที่ 4-4 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สนใจที่จะทำงานประเทศสิงคโปร์ คิดเป็นร้อยละ 50 และรองลงมา คือ ประเทศไทย (ร้อยละ 11.8) อินโดนีเซีย (ร้อยละ 9) และนักศึกษาไม่ค่อยสนใจที่จะทำงานในประเทศอื่นๆ ในแถบอาเซียน และประเทศอื่นๆ ที่นักศึกษาสนใจประกอบด้วย ประเทศเกาหลีใต้ ญี่ปุ่น และประเทศในแถบตะวันตก

ตารางที่ 4-5 การบูรณาการรายวิชาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตร

สถาบันการศึกษาได้บูรณาการรายวิชาการศึกษาสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม		
	ความถี่	ร้อยละ
มี	85	58
ไม่มี	62	42
ควรเพิ่มเติมกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ		
ควรเพิ่ม	78	56.0
ไม่ควรเพิ่ม	61	44.0

ดังแสดงในตารางที่ 4-5 แสดงประเด็นการบูรณาการรายวิชาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตร พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ได้ศึกษารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 58 อาทิ รายวิชาภาษาต่างประเทศ รายวิชา Global Citizenship เป็นต้น และนักศึกษาส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 56 มีความคิดเห็นว่าการเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตร

ตารางที่ 4-6 ทักษะคตินักศึกษาที่มีความสำคัญของการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ควรศึกษาวัฒนธรรมในกลุ่มอาเซียน	152	3.99	.79
การเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติมีความสำคัญต่อการทำงานในอนาคต	152	3.93	.85
การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมมีความสำคัญ	152	3.92	.82
ควรเข้าใจบุคคลที่ต่างวัฒนธรรม	152	3.89	.86
ควรเข้าใจเหตุผลที่ทำให้ผู้อื่นพูดและคิดแตกต่างกัน	152	3.87	.86
ประโยชน์ต่อการทำงานกับผู้อื่นในอนาคต	152	3.81	.86
ควรรู้กาลเทศะในการพูดในบริบทที่แตกต่างกัน	152	3.77	.85

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
นักศึกษาในสาขาการบริการและการท่องเที่ยวควร ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	152	3.73	.82
นักศึกษาในสาขาการบริการและการท่องเที่ยวใน กลุ่มประเทศอาเซียนควรสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ ใช้ในกลุ่มประเทศอาเซียน	152	3.42	.91
ความเพียงพอของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ข้ามชาติ	152	3.1	.93

ตารางที่ 4-6 แสดงถึงทัศนคติของนักศึกษาที่มีความสำคัญของการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ พบว่านักศึกษาเห็นด้วยที่นักศึกษาในประเทศสิงคโปร์ควรศึกษาวัฒนธรรมในกลุ่มอาเซียน (ค่าเฉลี่ย 3.99) การเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติมีความสำคัญต่อการทำงานในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.93) การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมมีความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และควรเข้าใจบุคคลที่ต่างวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.9) และนักศึกษาให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดต่อสองประเด็น คือ ความเพียงพอของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมข้ามชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.1)

ตารางที่ 4-7 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักศึกษา

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
สามารถสื่อสารกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรม	152	4.15	3.98
สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	151	3.93	.92
สามารถเข้าใจวัฒนธรรมผู้อื่นได้	152	3.87	.84
สะดวกที่จะติดต่อกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้	152	3.66	.69
สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	152	3.60	.77
มีมิตรจิตที่ดีต่อกันกับผู้มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	151	3.59	.71
เข้าใจผู้อื่นเป็นอย่างดีไม่มีอคติ	152	3.53	.87
เข้าใจคำนิยาม “วัฒนธรรม”	152	3.53	.74
สามารถใช้กริยา ทำทางได้เหมาะสมเมื่อติดต่อกับสื่อสารกับผู้มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	152	3.47	.81
เข้าใจคำนิยาม “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม”	152	3.38	.79
ความรู้ความเข้าใจต่อวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศแถบอาเซียน	152	3.22	.78
ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่ใช้ในกลุ่มประเทศอาเซียน	152	2.71	.94

ตารางที่ 4-7 แสดงทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักศึกษา พบว่านักศึกษาเห็นด้วยว่านักศึกษาสามารถสื่อสารกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) สามารถสื่อสารโดยภาษาอังกฤษได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) สามารถเข้าใจวัฒนธรรมผู้อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รู้สึกสะดวกที่จะติดต่อกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) แต่นักศึกษาให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในทักษะของตนเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่ใช้ในกลุ่มประเทศแถบ

อาเซียน (ค่าเฉลี่ย 2.71) และความรู้ความเข้าใจของตนต่อวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศแถบ
อาเซียน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

6. ผลการศึกษา ณ ประเทศบรูไน

6.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศบรูไน

ผลจากการทบทวนข้อมูลทุติยภูมิ แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยในประเทศ
บรูไนยังไม่มีจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวในระดับอุดมศึกษา เพราะภาครัฐให้
ความสำคัญต่อวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีและการบริหารธุรกิจทั่วไป แต่ยังไม่
รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนั้น หลักสูตรบริหารธุรกิจจึงเป็นหลักสูตรที่มีความใกล้เคียง
ที่สุดต่อหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการมากที่สุด ซึ่งปัจจุบันจัดสอนใน Universiti
Islam Sultan Sharif Ali Universiti Brunei Darussalam (UBD) และInstitut Teknologi Brunei
(ITB)

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (ภาคผนวก ก) พบว่าในปัจจุบัน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ
การท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือการบริการนั้น มีอยู่ค่อนข้างจำกัด มีเพียงวิทยาลัย Sultan Saiful
Rijal Technical College (MTSSR) ที่เปิดสอนหลักสูตร Diploma in hotel management และ
หลักสูตร Diploma in Hospitality and Tourism Management ในขณะที่ระดับมหาวิทยาลัยนั้น
มหาวิทยาลัย University Brunei Darussalam (UBD) ได้เริ่มเปิดรายวิชาการท่องเที่ยวเป็น
กลุ่มวิชาโท (Minor Package) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 ดังบทสนทนาดังนี้

“Sultan Saiful Rijal Technical College (MTSSR) - Diploma in hotel
management and Diploma in Hospitality and Tourism Management. It is the
only institution in Brunei that runs such program”.

“What we are offering at the moment is sort of Minor Package of tourism
modules and courses. But there have actually been tourism related courses

offered in Faculty of Arts and Social Sciences but that are more to geography, they look at more creation, heritage tourism”.

อย่างไรก็ตาม ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่าในปัจจุบันหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศบรูไน เริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นจากนักศึกษา ทำให้สถาบันการศึกษามีแนวโน้มที่จะเปิดหลักสูตรทางการท่องเที่ยวและบริการมากยิ่งขึ้น ดังผู้ให้ข้อมูลระบุว่า

“Now we start to see an awareness among the society that tourism has the potential to be developed in the country in terms of its contributor in economic and also we realize that at the vocational level they have been actually offering tourism and hospitality courses, but it is just that it stops there... Where are they proceeding to if there is no such program or courses in tourism? So, we feel that it is now important for us to start offering this to develop human resources in this industry”.

“It is not to say that the program is not popular among the students. When I started to offer tourism courses,even though I was offering it as optional courses, number of students could be substantial. Although not every student enrolled in that intake will take, quite a significant number is interested. So, I would say based on that it is quite popular. And now as we offer it as a Minor package in tourism, so it is getting more popular now”.

“They are now offering tourism courses in pre-university level. That is one of the positive development, not just at the vocational level but also at the pre-university level. Schools and high schools now are starting to offer these kinds of tourism related courses”.

จากบทสัมภาษณ์ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้หลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการไม่เป็นที่แพร่หลายมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีประเทศสิงคโปร์ สืบเนื่องจากทัศนคติ

ของชาวบรูไนที่มีความคุ้นเคยต่อการทำงานในภาคอุตสาหกรรมพลังงานมากกว่าภาคการบริการ รวมทั้งชาวบรูไนยังไม่ตระหนักถึงนโยบายของรัฐที่ต้องการสร้างรายได้แก่ประเทศจากภาคการบริการและการท่องเที่ยว นอกเหนือจากภาคอุตสาหกรรมน้ำมัน ดังผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า

“In the case of Brunei we do not see tourism as major economic contributor. That is why generally the society does not see the importance or significance of tourism in terms of its economic contribution”.

“It is about awareness. People are not aware that the economy is to be diversified into other industries, tourism industry. It is very much related to job security, benefits and the awareness that there are other industries, apart from Oil and Gas”.

“In public sector, it is 98 percent local. In private sector, fewer local. It is about job security. The benefits of working for public sector are free housing (only 100 brunei dollar per month), free education and medical”.

สืบเนื่องจากจำนวนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีค่อนข้างจำกัด ทำให้จำนวนบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมมีจำนวนน้อยมาก เพียงประมาณ 20-30 คน/ปี ผนวกกับทัศนคติของชาวบรูไนที่นิยมทำงานในภาคอุตสาหกรรมน้ำมันและภาครัฐ เพราะค่าตอบแทนที่ดีกว่าและสวัสดิการที่มั่นคง ทำให้ในปัจจุบัน ภาคการท่องเที่ยวและบริการในประเทศบรูไน จึงมีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานจากต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานจากประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศอินโดนีเซีย และประเทศไทย รวมทั้งจากกลุ่มประเทศในแถบตะวันตกที่มักจะดำรงตำแหน่งในระดับผู้จัดการระดับกลางและระดับสูง

“Brunei is still shortage in human resources, especially in supervisory level, for FB and also travel and tourism. Managers in big hotels are both local and international.”

“We are actually hiring a lot of foreigners, so I am not surprising to say that 100% of our graduates will be immediately employed by tourism industry”.

“It is about 80% foreigners and 20% local. Even you look at the hotel, do not be surprised that a lot of them actually are from outside”.

“They are mainly coming from Malaysia. They are also those from Philippines. They are Thai as well but a lot of them are from Indonesia, Philippines, a few from Thailand. A lot of them are at semi-skilled level..... So, the current workers we are employing in tourism and hospitality industry are from within ASEAN region”.

“Only one intake, 20 students per intake. That's why we still need foreigners for qualified staff”.

“A lot of them are foreigners. We depend on foreign workers, mostly from ASEAN countries like Philippines, Indonesia, Malaysia”.

สาเหตุสำคัญที่ทำให้แรงงานต่างชาตินิยมเดินทางมาทำงานในประเทศบรูไนนั้น เป็นผลสืบเนื่องจากโอกาสในการจ้างงานที่มีค่อนข้างสูง เพราะชาวบรูไนไม่นิยมทำงานในภาคส่วนนี้ นอกจากนี้ ยังเป็นผลจากค่าแรงสูง สภาพความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งประเทศบรูไนเป็นประเทศที่สงบ ด้งบทสนทนาดังต่อไปนี้

“Salary wise, the salary is very high and the currency for those from Philippines and Indonesia, the stability of the country, very peaceful, not stressful working condition, way of life. It is very healthy lifestyle”.

“Brunei pays them more than they would get in Malaysia, twice more”.

นอกจากนี้ จากมุมมองของผู้ประกอบการ แรงงานจากกลุ่มประเทศอาเซียนมีจุดเด่นหลายประการ เช่น ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ รวมทั้งความคล้อยคลึงกันของวัฒนธรรม ดังบทสนทนาต่อไปนี้

“We have still a lot from outsider especially from Philippines because their advantage is language as they have been using English as their second language. They are at advantage to get higher position. Malaysian is also advantage as we speak the same language, Malay”.

6.2 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตร

จากผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนหลายประการของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ

6.2.1 จุดแข็ง

นโยบายภาครัฐ

การศึกษาด้านการจัดการ การท่องเที่ยวและการบริการเริ่มได้รับการสนับสนุนมากขึ้นจากภาครัฐ เพราะรัฐได้ตระหนักถึงศักยภาพของภาคการท่องเที่ยวที่จะสร้างรายได้ให้แก่ประเทศจำนวนมาก นอกเหนือจากอุตสาหกรรมน้ำมัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“Tourism is also one of the industries, and another industry. Government starts to promote tourism, so we start to have more souvenirs”

“From economic perspective in Brunei, hospitality and tourism is one of the key areas for the industry employment sector in order for Brunei to diversify the economic from Oil and Gas. This is one of the areas that we need. Hospitality and Tourism is one of the programs to be introduced in higher education, in polytechnic. But it is the plan for now, it is up to Ministry of Education's policy. This is a plan. MTSSR will be centre of excellence in

hospitality and tourism in Brunei. They will get a new building that has been approved by the Ministry. The school will be expanding, the building is state of art as well. They have been given budget. This is why hospitality and tourism is one of the important areas”.

Generation Next Degrees

ภาคการศึกษากระตุ้นให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมเรียนและทำกิจกรรม เพื่อเปิดโลกทัศน์และเข้าใจสังคมที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรมและสังคมมากขึ้น โดยที่มหาวิทยาลัย UBD ได้ริเริ่มหลักสูตรดังกล่าว เพื่อเตรียมพร้อมบัณฑิตสู่การแข่งขันในตลาดสากลได้ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“Our degree is called GenNext Program. What interesting about our program is in their third year we ask them to go out the university.....This is what we call a Discovery Year. During that year we expect them to go outside the university, even outside Brunei where they will be doing community service, work attachment or internship, incubation or innovation project or even studying aboard, studying in Thailand, in another university in the region or outside. So this we see an opportunity for them to be able to interact with people outside the university. For us this is important, we feel that this will equip them with necessary skills, social skills after they graduate from the university. They will be able to adapt to the environment, not just the work environment but also the social environment. So, that is our program that we are very proud of. We are not only encouraging our students to be good academically but also socially being able to interact with other people outside the country”.

“The essence of the Discovery Year is to develop individuals who are inward looking who have been enriched academically. They have been taught by professors and all that. We want our students to be hand on, practical,

flexible, adaptable. These are the things you learn outside the classroom. Get to the real world, this is what the real world is about. We want to have experience”.

กิจกรรม Discovery Year ที่มหาวิทยาลัยUBD จะเริ่มดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 2011 โดยที่นักศึกษามากกว่า 300 คน จะต้องเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียน ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการลงบันทึกความเข้าใจกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งกิจกรรมที่นักศึกษาสามารถเลือกเข้าร่วมนั้น ประกอบด้วย โครงการแลกเปลี่ยน การฝึกปฏิบัติงาน การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม และการเข้าร่วมกิจกรรมประดิษฐ์นวัตกรรม โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ทุกคนต้องเลือกเข้ากิจกรรมดังกล่าว 1 อย่างเป็นเวลา 1 ปี ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของ Discovery Year นั้น เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้นักศึกษา พัฒนาทักษะสังคม สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง และเข้าใจสังคมอื่นๆ ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยที่มหาวิทยาลัยฯ จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่นักศึกษาที่ได้รับคัดเลือกในโครงการแลกเปลี่ยนเพื่อศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ และมหาวิทยาลัยฯ จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่นักศึกษาที่เลือกการฝึกปฏิบัติงาน การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม หรือ การเข้าร่วมกิจกรรมประดิษฐ์นวัตกรรม

กิจกรรมดังกล่าวได้ดำเนินการไปในบางส่วนในปี ค.ศ.2009 นักศึกษาจำนวนหนึ่งเดินทางมาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยเป็นเวลา 1 เดือน ด้วยความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย UBD และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม และผลประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากกิจกรรมดังกล่าวมีหลายประการ อาทิ กิจกรรมดังกล่าว ช่วยเปิดโลกทัศน์ และเข้าใจสังคมวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้น มหาวิทยาลัย UBD จึงมีความมั่นใจและมุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนโครงการดังกล่าว ดังผลการสนทนาต่อไปนี้

“The feedbacks from the students were really that it was like I opened up for them because they never experienced this. We have never gained so much benefits from the interaction and the work that they did, although they did not

get paid at all. It was enriching. One of the students who went on this community services wrote a series of articles on the local newspapers. I was able to read what benefits she obtained by staying only one month in Thailand. We only talk about one month, imagine what students would get if staying the whole year, there are a lot students can achieve in the discovery year”.

ความสำคัญของการเดินทางไปต่างประเทศต่อการเรียนรู้ที่ได้รับการยอมรับการอย่างแพร่หลายเป็นเวลานาน ดังที่ Freya Stark (1955 อ้างโดย Rigo 2005) ที่บรรยายไว้ใน Perseus in the Wind ไว้ว่า

Though it may be unessential to the imagination, travel is necessary to an understanding of men. Only with long experience and the opening of his wares on many a beach where his language is not spoken, will the merchant come to know the worth of what he carries, and what is parochial and what is universal in his choice. Such delicate goods as justice, love and honour, courtesy, and indeed all the things we care for, are valid everywhere; but they are variously moulded and often differently handled, and sometimes nearly unrecognisable if you meet them in a foreign land; and the art of learning fundamental common values is perhaps the greatest gain to those who wish to live at ease among their fellows.

ดังคำบรรยายข้างต้น การเดินทางทำให้ผู้ที่เดินทางเปลี่ยนแปลงแนวคิดของตนเกี่ยวกับโลกและสังคม ดังนั้น นโยบายที่สนับสนุนให้นักศึกษาทัศนศึกษา ฝึกงาน ณ ต่างประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของสถาบันการศึกษาในประเทศบรูไนที่เล็งเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง และความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านกระบวนการดังกล่าว และยังสะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนได้ตระหนักถึงข้อจำกัดของประเทศที่มีขนาดเล็กที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (วารสาร บวรศิริ 2542)

หลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

จุดแข็งอีกประการคือการออกแบบหลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นให้นักศึกษาเรียนรู้จากการโครงงาน ทำงานร่วมกับสังคม เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้นักศึกษา เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสถาบันการศึกษาและชุมชน ดังผลจากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“The curriculum is designed to be student-centered..... we require more studentcentric, we require more student projects to do hand-on practical works, do more engagement outside the university. I can give you one example of project we are doing here. In the course of economics, students are asked to come up with poverty project. They are asked to go to the community to find ways to help the poor. Based on the project, they received a lot of positive feedbacks from the professor, community as well as the government. They are really impressed with what we are doing, we are not just teaching them about academic but we also want them to be aware of the environment, what the societal needs are.They can also acknowledge what the society is really facing. So, that is what the activity we run in the university”.

5.2.2 จุดอ่อน

- ปัจจัยด้านลบที่ทำให้หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการยังไม่ได้รับความนิยมมากที่ควร อาจเป็นผลจากอิทธิพลของทัศนคติในการทำงานของชาวบรูไน
- ปัจจัยอีกประการที่ทำให้หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวไม่เป็นที่แพร่หลาย อาจเป็นผลจากค่านิยมของชาวบรูไนที่นิยมทำงานในภาครัฐ เพราะรูปแบบการทำงานชัดเจน และมีสวัสดิการที่ดีกว่า

6.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน

จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่าในหลักสูตรบริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ได้มีการบูรณาการรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ทั้งหมด 2 รายวิชา

- Corporate Communication (UBD)
- Communication in Organisations (ITB)

เมื่อศึกษาเนื้อหาของรายวิชาดังกล่าว พบว่ารายวิชาทั้งสองได้เน้นการพัฒนาทักษะและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่นความสามารถและทักษะในการสื่อสาร เช่น ทักษะการพูด เขียน ฟัง การเขียนจดหมายธุรกิจ เป็นต้น และมีได้ระบุเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียและวัฒนธรรมอาเซียน

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศบรูไนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบูรณาการความรู้ที่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพื่อเตรียมความพร้อมนักศึกษาต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษามีความเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการและความพร้อมในการทำงานในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าของกลุ่มประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับ Briguglio (2006) ที่สนับสนุนให้มีการเรียนรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรม แม้ในสถาบันการศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

นอกเหนือจากการกำหนดให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม Discovery Year ในชั้นปีที่ 3 แนวทางการบูรณาการฯ อื่นๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

6.3.1 กำหนดรายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร

ในหลักสูตร พบว่าได้มีการระบุรายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาตากาล็อก ภาษามาเลย์ ภาษาอาราบิก เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศในแก่นักศึกษา รวมทั้งสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ในรายวิชาด้วยเช่นกัน ดังบทสนทนาต่อไปนี้

“We do offer language courses, Korean, Chinese, Japanese, mostly Asia-Pacific region, German. They can take it three levels, beginner, intermediate and advanced. It is not compulsory, but they can take it. They are credited”.

“We have Takalog, Malay, Spanish, Arabic”.

6.3.2 กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night

มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ในหลักสูตรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night Youth Camp เป็นต้น

6.3.3 การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

นอกเหนือจาก Discovery year สถาบันการศึกษายังเชื่อมั่นว่านักศึกษาสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติผ่านประสบการณ์จริง เพราะประเทศบรูไนจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้ผู้คนมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังกล่าวไว้ในบทสนทนาต่อไปนี้

“Brunei is such adaptive to people from different background, from within region. They may be problems in communicating verbally with them but in terms of interacting with them I would anticipate that there is no major problem. Within Brunei we have foreign workforce not only tourism and hospitality....So, there is opportunity for them to interact with people outside the country, so it gives them an ability to adapt, to communicate very well with people with different cultures”.

6.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน

ในปัจจุบัน ประเทศบรูไนยังไม่มีหลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวในระดับอุดมศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในประเทศต่างๆ ทั้งในภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่นๆ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่นักศึกษาในการเรียนรู้ทั้งในภาควิชาการและสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยฯ ตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในหลายประเทศ อาทิ ประเทศออสเตรเลีย อเมริกา และประเทศไทยด้วยเช่นกัน ดังผลสนทนาต่อไปนี้

“We have already secured partnership with a number of organizations all over the world, in the US, UK, Far East Hong Kong, Europe, Japan. In Thailand, we have been sending students to Prince of Songkla University for community services. We have done the pilot project where we sent the students to PSU where they were attached to a member of Pattani where they spent a month doing community service helping the southern of Thailand especially the local people there teaching students English and all that”.

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยฯ มีความต้องการที่จะขยายการสร้างความร่วมมือไปในหลากหลายรูปแบบ เช่น การเปิดหลักสูตรร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท การทำวิจัยร่วมกัน การแลกเปลี่ยนอาจารย์ผู้สอน และการให้คำปรึกษานักศึกษาระดับปริญญาเอกร่วมกัน ดังข้อมูลจากบทสนทนาต่อไปนี้

“Other collaborations that would be beneficial is the partnership at the graduate level. We are not limiting ourselves to undergraduate level. There are opportunities for us to do joint research, joint supervision on PhD research. Joint research is something that we would like to work on.... joint research or even joint degree and courses that are the possibilities that we can consider.... we can do a joint degree with other universities in tourism

where they may be taking business components here and taking tourism modules in Thailand”.

ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนมีความสนใจที่จะสร้างร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจัดว่าได้รับการพัฒนารุดหน้ากว่าหลายๆ ประเทศในแถบอาเซียน ดังบทสนทนาต่อไปนี้

“To the fact that Brunei tourism is not well developed, we would like to learn from neighboring countries. Because in Thailand you have been there, you have gone through the problems and issues.....we can learn from you so we will be able to avoid problems, conflicts you encountered...”

บทที่ 5

บทสรุป

1. การจัดการหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ ประเทศสิงคโปร์

สิงคโปร์เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการศึกษาอย่างมากและได้ลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงวางนโยบายการบริหารจัดการเชิงและมีมีการกำกับดูแลการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งได้มีการกำหนดผลลัพธ์เชิงคุณภาพของการศึกษาในทุกๆระดับ ซึ่งหนึ่งในผลลัพธ์ที่สำคัญสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย *เชื่อในหลักการของประเทศด้านพหุวัฒนธรรมและระบบความก้าวหน้าตามขีดความสามารถพึงพอใจในข้อจำกัดต่างๆของประเทศโดยยังคงสามารถมองเห็นโอกาสต่างๆได้* (Ministry of Education 2004 กล่าวอ้างอิงโดยพัชราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549) ทั้งนี้ เพราะรัฐให้ความสำคัญต่อการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ และสร้างประเทศสิงคโปร์ให้เป็นสังคมแห่งความรู้ อีกทั้งประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมมาก และรัฐต้องการสร้างระบบการศึกษาที่มีความเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งเดียวกันของสังคม ดังนั้น ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์จึงได้รับการยอมรับจากทั้งในภูมิภาคและนานาชาติว่ามีการจัดระบบการศึกษาที่ดีเป็นเลิศแห่งหนึ่งของโลก

นอกจากนี้ การเปิดเสรีด้านการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำจากต่างประเทศสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศและมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์แขนงต่างๆ (Olds 2007) เช่น ในปี 1998 John Hopkins University เป็นมหาวิทยาลัยแรกที่เปิดสำนักงานในประเทศสิงคโปร์ และจัดทำวิจัยร่วมกับ National University of Singapore (Olds 2007) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประเทศสิงคโปร์พัฒนาสู่การเป็นสังคมแห่งฐานความรู้

สืบเนื่องจากเศรษฐกิจหลักของประเทศสิงคโปร์ที่ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ส่งผลให้หลักสูตรระดับอุดมศึกษาด้านการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการได้รับ

ความนิยมแพร่หลาย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสถิติภูมิและผลการสนทนากลุ่มที่สะท้อนให้เห็นความหลากหลายของหลักสูตรการท่งเที่ยวและการบริการในทุกระดับตั้งแต่ระดับอนุปริญญา-ปริญญาเอก นอกจากนี้ หลักสูตรในระดับต่างๆ ล้วนมีจุดเด่นแตกต่างกันออกไป เช่น หลักสูตรอนุปริญญาเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านกระบวนการเรียนแบบ Project-based และการฝึกปฏิบัติงาน หลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย Nanyang Technological University ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งเดียวในประเทศสิงคโปร์ที่เปิดหลักสูตรการบริการและการท่งเที่ยวโดยตรง หลักสูตรที่มุ่งเน้นผลิตแรงงานระดับกลางที่มีความรู้การบริหารธุรกิจเป็นหลัก และเสริมความรู้ด้านการท่งเที่ยวผ่านกลุ่มวิชาเฉพาะและการฝึกปฏิบัติงาน ในขณะที่คุณวุฒิจากหลักสูตรที่จัดสอนโดยมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ได้การยอมรับอย่างแพร่หลาย นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้จากอาจารย์ที่มีชื่อเสียง รวมทั้งได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ ใ้ใจบริบทและศึกษาจากกรณีศึกษาจากหลากหลายวัฒนธรรม นอกจากนี้ รูปแบบการสอนก็มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ซึ่งรวมถึงการสอนระบบปกติ ระบบทางไกล ระบบนอกเวลาเรียน (เสาร์-อาทิตย์) เรียนตอนเย็น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในรูปแบบที่เหมาะสมที่สุด (Management Development of Institute of Singapore 2010)

1.1 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่งเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

โดยสรุป จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่งเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย

1.1.1 จุดแข็ง

นโยบายการบริหารภาคศึกษาของรัฐ

- การพัฒนาหลักสูตรการจัดการบริการและการท่งเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้รับการยกย่องจากวงการวิชาการระดับนานาชาติให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก เช่น National University of Singapore และ Nanyang Technological University

- นโยบาย World Class University เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันพบว่ามหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับโลกได้เข้ามาเปิดหลักสูตรฯ ในประเทศสิงคโปร์ อาทิ James Cook University Singapore University of Nevada Las Vegas เป็นต้น เพราะการสร้างเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศนั้นสามารถกระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และส่งผลให้ประเทศมีความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ (Olds 2007)
- การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนใช้ระบบโมดูล ทำให้มีความยืดหยุ่นในการบริหารหลักสูตรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

หลักสูตร

นอกจากนี้ จุดแข็งที่สำคัญของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือน ซึ่งทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริง รวมทั้งภาคการศึกษาและภาครัฐยังให้ความสำคัญกับโครงการแลกเปลี่ยนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของนักศึกษา เช่น Nanyang Technological University ได้ริเริ่มโครงการ Global Immersion Programme เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศจีนหรือสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา 6 เดือน โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่ต้องฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศอย่างน้อย 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริงจากการทำงานนั้น พบว่ามีประโยชน์กับผู้เรียนในหลายประการ เช่น การเปิดโลกทัศน์ให้ผู้เรียน

นอกจากนี้ ปัจจัยบวกอีกประการที่ส่งเสริมให้หลักสูตรฯ มีความเข้มแข็งนั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันการศึกษา ภาคอุตสาหกรรมและภาคเอกชน เพื่อปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและการเปิดหลักสูตรใหม่เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม ซึ่งผลดีที่ได้จากการทำงานระหว่างสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยโดย Amant (2003) ที่พบว่า

ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้เรียน สถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมส่งผลดีหลายประการโดยเฉพาะคุณภาพการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา

1.1.2 จุดอ่อน

จุดอ่อนที่สำคัญของหลักสูตรฯ ที่พบจากงานวิจัย การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นบริบทภูมิภาคอาเซียนไม่ได้รับความสำคัญ อาจเป็นผลสืบเนื่องจากการจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ ซึ่งสถาบันการศึกษาดังกล่าว อาจให้ความสำคัญกับหัวข้อทั่วไปที่สามารถใช้ได้ สถานการณ์ทั่วไป หรืออาจเป็นเพราะสถาบันการศึกษาดังกล่าวไม่คุ้นเคย วัฒนธรรมของภูมิภาคอาเซียนเพียงพอที่จะสามารถถ่ายทอดในรายวิชาได้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเฉพาะกลุ่ม มิได้เน้นที่ภูมิภาคอาเซียน แต่ให้ความสำคัญกับภูมิภาคเอเชีย แสดงให้เห็นว่าสถาบันการศึกษายังไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริบทภูมิภาคอาเซียนและรายวิชาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะ ความรู้การบริหารจัดการภาคธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.2 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

จากผลการวิจัยและข้อมูลทุติยภูมิ พบว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ ของประเทศสิงคโปร์ ปรากฏใน 4 รูปแบบ ดังนี้

1.2.1 การบูรณาการรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ

จากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญในการเตรียมพร้อมนักศึกษาสู่การเป็นประชากรของโลก (Global Citizen) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ (Olds 2007) เป็นที่น่าสังเกตว่า ถึงแม้ว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม แต่ยังคงให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของภาครัฐและภาคการศึกษาที่ต้องการเตรียมความพร้อมของชาวสิงคโปร์ในการแข่งขันในเวทีนานาชาติ

อย่างไรก็ตาม การจัดการสอนรายวิชานั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยเฉพาะการจัดการกลุ่มนักศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งจากผลสนทนากลุ่ม สะท้อนว่านักศึกษามักเลือกเข้ากลุ่มกับนักศึกษาที่มีความคล้ายคลึงกับทาง

วัฒนธรรม เพราะรู้สึกสุขใจและสบายมากกว่าที่จะทำงานกลุ่มร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกัน ทางวัฒนธรรม ดังนั้น บทบาทของผู้สอนจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chang (2008) ที่ระบุถึงกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มที่มีความสำคัญต่อการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติที่ประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอน นักศึกษาในประเทศ และนักศึกษาต่างชาติ ดังนั้น ผู้สอนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติของผู้สอน ความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติ รวมทั้งกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ดังนั้น ผู้สอนควรมีบทบาทมากกว่าผู้สอน แต่ควรทำหน้าที่เช่นผู้ประสานงาน หรือ Facilitator ที่ช่วยเชื่อมโยงและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบสองทาง มากกว่าการบรรยายเนื้อหา แต่เพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมนักศึกษาต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษามีความเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการและความพร้อมในการทำงานในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าของกลุ่มประเทศในภูมิภาคอาเซียน ด้วยการให้ความรู้และเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเรียนและทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรมนั้น ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการศึกษา เช่น ในสถาบันโพลีเทคนิคได้จัดการเรียนการสอนรายวิชา Translational international studies และดำเนินการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนเข้าเรียนในหลักสูตร

1.2.2 กระตุ้นการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติผ่านประสบการณ์จริง เช่น ผ่าน

กระบวนการฝึกปฏิบัติงาน โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การทัศนศึกษาในต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เห็นถึงความสำคัญต่อการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ดังผลสนทนากลุ่มระบุไว้ว่าทุกสถาบันการศึกษาได้ระบุเป้าหมายจำนวนนักศึกษาที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศเพื่อทัศนศึกษา ฝึกปฏิบัติงาน หรือเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์จริง กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในภาคทฤษฎี และเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้นักศึกษา

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษายังให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนเดินทางไปต่างประเทศเพื่อทัศนศึกษาหรือฝึกปฏิบัติงาน เช่น การจัดปฐมนิเทศซึ่ง

ส่งผลดีต่อนักศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rigo (2005) ที่ระบุว่าหากนักศึกษาไม่ได้รับการเตรียมพร้อมก่อนเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนหรือฝึกงานในต่างประเทศ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในรูปแบบการลองผิดลองถูก ดังนั้น นักศึกษาควรได้รับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในประเทศนั้นก่อนการเดินทางเพื่อเตรียมพร้อมของนักศึกษา

1.2.3 กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night

นอกเหนือจากการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านกระบวนการการฝึกปฏิบัติงาน การทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ และโปรแกรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างยิงและสถาบันการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญและได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่เดินทางไปฝึกปฏิบัติงานหรือทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำระหว่าง 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด/ปี มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมหรือพหุวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ในหลักสูตร กิจกรรมต่างๆ ยังเน้นเตรียมความพร้อมนักศึกษาเพื่อเพิ่มความคุ้นเคยในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรมด้วยเช่นกัน อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night เป็นต้น รวมถึงโครงการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกัน โดยให้นักเรียนได้ใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมเป็นระยะเวลาสั้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

1.2.4 ภาษาต่างประเทศ

นอกจากนี้ การบรรจุรายวิชาภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ในหลักสูตรยังเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติแก่นักศึกษา ซึ่งผลดีของการให้นักศึกษาเรียนรู้รายวิชาดังกล่าวจะส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสื่อสารในภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ Spencer-Rodgers and McGovern (2002) ที่ระบุว่าบุคคลมักเผชิญกับอุปสรรคและความท้าทายหลายประการในการสื่อสาร หากมีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ บุคคลอาจรู้สึกอึดอัดเมื่อจำเป็นต้องสนทนากับบุคคลที่ภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน หรือการขาดความอดทน ความรำคาญอาจจะเกิดขึ้นได้ หากกำลังสนทนากับคู่สนทนาที่จำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่มีใช้ภาษาแม่ของตน และความไม่เข้าใจของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข้อความ และก่อให้เกิดความเครียด

และความไม่เข้าใจต่อกัน และพบว่าหากปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในด้านลบต่อกลุ่มคนที่มาจากวัฒนธรรมนั้นๆ ในระยะยาว (Spencer-Rodgers and McGovern 2002)

นอกจากนี้ การเรียนภาษาต่างประเทศยังมีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาประเทศสิงคโปร์ต่อทำงานในภาคการบริการและการท่องเที่ยว เพราะงานวิจัยได้พบว่าทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ที่ประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวในภาษาแม่ของนักท่องเที่ยวจะสร้างความประทับใจและความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ (Leslie และ Russell 2006)

ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ แต่ผลจากการสนทนากลุ่มและการสำรวจทัศนคติของนักศึกษา สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันสถาบันการศึกษายังประสบอุปสรรคหลายประการในการดำเนินการสอนรายวิชาดังกล่าว เช่น การละเลยและมองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน สถาบันการศึกษา รวมทั้งนักศึกษาชาวสิงคโปร์มองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน และไม่ให้ความสำคัญในการให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียน แต่กลับให้ความสำคัญกับภูมิภาคอื่นๆ เช่น ประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากค่าตอบแทนที่ประเทศในแถบอาเซียนไม่น่าสนใจ คุณภาพของชีวิตที่ชาวสิงคโปร์เชื่อมั่นว่าสูงกว่าในประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมถึงโอกาสในการทำงานที่น่าสนใจมากกว่าในภูมิภาคอื่นๆ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ชาวสิงคโปร์แทบจะไม่ให้ความสนใจในการทำงานในภูมิภาคอาเซียนมากเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ประเทศสิงคโปร์ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาวัฒนธรรมและภาษาที่ใช้ในอาเซียนมากขึ้น เพราะนักท่องเที่ยวจากแถบประเทศอาเซียนจัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่สุดของประเทศ คิดเป็น ร้อยละ 38 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางไปประเทศสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board 2010)

1.3 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

เมื่อพิจารณาประเด็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์และประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้น พบว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์นั้นยังไม่มี การดำเนินการใดๆ ที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่ได้มีการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง ASEAN Tourism Agreement ที่ตกลงกันในปี ค.ศ. 2002 ที่ระบุไว้ว่าต้องมีส่งเสริมการให้ความร่วมมือร่วมกันให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนา ยกระดับและขยายสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมอาเซียน (อ้างโดย Wong, Mistilis และ Dwyer 2011)

นอกจากนี้ ผลการสนทนาเสนอให้ทุกภาคีมีส่วนร่วมในการสร้างร่วมมือ เช่น ภาคเอกชนควรสนับสนุนให้มีฝึกปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเป็นธรรมและได้มาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐควรให้การสนับสนุนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น สมาคม Asia-Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (APac-CHRIE) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเพิ่มความ รู้ความเข้าใจผ่านหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่าการดำเนินการของหลักสูตรและสถาบันการศึกษาในการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตร รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการค่อนข้างดี แต่ควรมีการปรับปรุงในบางประการ ดังต่อไปนี้

- เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ
- กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ

- ใช้สื่อ Social network สนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ
- สนับสนุนการทัศนศึกษาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

2. การจัดการหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ ประเทศบรูไน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศบรูไนได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการยกระดับคุณภาพการศึกษา รวมถึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของชาวบรูไนในการแข่งขันในเวทีสากล ซึ่งส่งผลให้การศึกษาในประเทศบรูไนมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจ ในปี ค.ศ. 2005 ที่จัดให้ประเทศบรูไนอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอัตราการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระดับสูง เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ (<http://hdr.undp.org>) จากนโยบายการศึกษาที่ชัดเจน ทำให้ภาคการศึกษาก็มีการตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมบัณฑิตให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

ถึงแม้ว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวยังไม่ที่แพร่หลายมากในประเทศบรูไน แต่รัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นๆ เพื่อสร้างเศรษฐกิจทางเลือกให้แก่ประเทศ นอกเหนือจากอุตสาหกรรมน้ำมัน นอกจากนี้ ในปัจจุบัน พบว่าแรงงานที่ประกอบอาชีพในประเทศบรูไนจำนวนมากเป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวฟิลิปปินส์ มาเลเซีย รวมถึงคนไทย ดังนั้น ความรู้ด้านวัฒนธรรมอาเซียนและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรในอุตสาหกรรมทุกประเภท

2.1 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ประเทศบรูไน

ผลจากการวิจัยและข้อมูลทุติยภูมิพบว่า จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษาในประเทศบรูไน ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1.1 จุดแข็ง

นโยบายการศึกษาของภาครัฐ

- การพัฒนาด้านการศึกษาที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรัฐได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดกำลังในการแข่งขันของประเทศในอนาคต
- จุดประสงค์ทางการศึกษาของรัฐมีความชัดเจน เน้นให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความเข้าใจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดสากล เช่น จุดประสงค์ “การจัดหาสาขาวิชาที่เพิ่มพูนค่านิยมอันดีงาม และการฝึกหัดด้านอุตสาหกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพให้แก่คนทั้งชายและหญิงสามารถต่อสู้แข่งขันในระดับระหว่างประเทศได้”
- ภาครัฐกระตุ้นภาคการศึกษาให้มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้มีความทันสมัย เพื่อพัฒนาบัณฑิตที่มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับสากลในศตวรรษที่ 21 ที่แข่งขันบนด้วยสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้
- ภาคการศึกษามีอิสระในการบริหารงาน มีความยืดหยุ่นสูงและสามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องอยู่ในการควบคุมของกระทรวงการศึกษา

Generation Next Degrees

- ภาคการศึกษากระตุ้นให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมเรียนและทำกิจกรรม เพื่อเปิดโลกทัศน์และเข้าใจสังคมที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรมและสังคมมากขึ้น เพราะได้ตระหนักดีถึงผลจากการเป็นระบบรัฐสวัสดิการ อาจทำให้นักศึกษาชาวบรูไนมีทัศนคติที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (Minnis 2000) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการทำงานในยุคการเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นโครงการกิจกรรม Discovery Year ที่มหาวิทยาลัยUBD จะเริ่มดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ ในปี ค.ศ. 2011 โดยที่นักศึกษามากกว่า 300 คน จะต้องเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียน จะส่งผลอันดีให้แก่นักศึกษาและเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคการค้าเสรี

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

- จากผลวิจัย นักศึกษาชาวบรูไนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นผลดีต่อนักศึกษาในการประกอบอาชีพทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งนอกเหนือการสอนภาษามาเลย์ซึ่งเป็นภาษาทางการประจำชาติ ยังมีการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่นภาษาอังกฤษ ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่พบว่าประเทศบรูไนเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเรียนภาษาต่างประเทศได้ ตั้งแต่ระดับประถมและการศึกษาในระดับอุดมศึกษามักมีรูปแบบการสอนแบบสองภาษา (พัชราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549)

2.2.2 จุดอ่อน

- จุดอ่อนที่สำคัญในปัจจุบัน สืบเนื่องจากหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการยังไม่ได้รับความนิยมมากที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลจากอิทธิพลของทัศนคติในการทำงานของชาวบรูไน เช่น
 - ชอบรูปแบบ กฎเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน
 - ชอบการประนีประนอม เลี่ยงการเผชิญหน้า
 - ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
 - เลี่ยงการตัดสินใจที่มีความเสี่ยง
 - ไม่เชื่อใจผู้บังคับบัญชาที่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น (Minnis 2000)
- ปัจจัยด้านลบอีกประการที่ทำให้หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวไม่เป็นที่แพร่หลาย อาจเป็นผลจากค่านิยมของชาวบรูไนที่นิยมทำงานในภาครัฐ เพราะรูปแบบการทำงานชัดเจน และมีสวัสดิการที่ดีกว่า

2.2 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน

ข้อมูลทุติยภูมิและผลจากการสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นว่าภาคการศึกษาได้ให้ความสำคัญของการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

ของประเทศที่ต้องการสร้างความสามารถหลายด้านให้กับชาวบรูไนเชื้อชาติต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งความสมานฉันท์และความสงบสุขในการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกัน ตามหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นศาสนาประจำชาติของประเทศบรูไน (พัชราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549)

ถึงแม้ว่า ประเทศบรูไนจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีสังคมพหุวัฒนธรรม ที่อาจทำให้ผู้คนมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งภาครัฐและภาคการศึกษาได้มีแนวทางในการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลากหลายรูปแบบ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรนั้นสามารถแบ่งเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.2.1 กิจกรรม Discovery Year

การกระตุ้นและสนับสนุนให้นักศึกษาเดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เป็นเวลา 1 ปีนั้น สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐและภาคการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการสร้างโอกาสในการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้วยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมาะสม รวมถึงการจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ชาวบรูไน เพื่อศึกษาในสถาบันชั้นนำในต่างประเทศ (พัชราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549) และภาครัฐอาจตระหนักดีถึงผลจากการเป็นระบบรัฐสวัสดิการ ที่อาจส่งผลชาวบรูไนมีทัศนคติที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (Minnis 2000) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการทำงานในยุคการเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.2.2 การสอนรายวิชาภาษาต่างประเทศ

ในหลักสูตร พบว่าได้มีการบรรยายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาตากาล็อก ภาษามาลายู ภาษาอาราบิกในหลักสูตรนั้น จะส่งผลอันดีต่อความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติและทำให้นักศึกษามีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เพราะพบว่าหากปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้นได้ หากผู้สื่อสารมีปัญหาในการใช้ภาษาในการสื่อสาร (Spencer-Rodgers and McGovern 2002)

2.2.3 กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night

มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ในหลักสูตร จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night Youth Camp เป็นต้น

2.3 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศบรูไน

เมื่อพิจารณาประเด็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนและประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้น พบว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศบรูไนได้ดำเนินการในการสร้างความร่วมมือที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศบรูไนมีความตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงและสนองรับกับวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง ASEAN Tourism Agreement ที่ส่งเสริมการให้ความร่วมมือร่วมกันในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนา ยกระดับและขยายสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมอาเซียน (อ้างอิงโดย Wong, Mistilis และ Dwyer 2011)

ประเด็นรูปแบบความร่วมมือนั้น มหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนมีความประสงค์ที่จะสร้างความร่วมมือผ่านสถาบันการศึกษาในหลากหลายวิธี เช่น การร่วมมือจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เปิดโลกทัศน์และเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ

2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษา

จากข้อมูลทุติยภูมิและผลการสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับคุณภาพของบุคลากรทั้งในด้านวิชาการและทักษะที่สำคัญในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม เพราะถึงแม้ว่าชาวบรูไนไม่นิยมเดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำงาน แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าแรงในประเทศที่น่าดึงดูดใจและสภาพแวดล้อมที่ดี ดังนั้น เมื่อเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศบรูไนจะเป็นแหล่งทำงานที่น่าดึงดูดใจ และอาจส่งผลให้ชาวบรูไนต้องแข่งขันกับแรงงานต่างประเทศ ดังนั้น ชาวบรูไนจึงมีความจำเป็นต้องตื่นตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน และแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันศึกษาคควรมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วย

- บูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรและควรเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษา
- เร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน
- กระตุ้นนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Discovery Year เดินทางมาทำกิจกรรมดังกล่าวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษาบรูไนและนักศึกษาในแถบภูมิภาคอาเซียน

3. บทสรุปการศึกษาหลักสูตรประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไนมีลักษณะหลายประการที่คล้ายคลึง เช่น ลักษณะกายภาพที่เป็นประเทศขนาดเล็กที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภาครัฐและภาคการศึกษาของทั้งสองประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน มุ่งยกระดับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ด้าน รวมถึงทักษะการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาให้ประชาชนมีความพร้อมสู่การเป็น Global Citizen

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์สถานการณ์หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศ พบว่าหลักสูตรฯ ได้รับความนิยมน้อยกว่าแพร่หลายในประเทศสิงคโปร์ เพราะประเทศให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการในการสร้างรายได้แก่ประเทศ ในขณะที่ การพัฒนา

หลักสูตรฯ ในประเทศบรูไนกำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เพราะประชาชนชาวบรูไนยังให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมน้ำมัน เพราะเศรษฐกิจของประเทศขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมน้ำมันและพลังงานธรรมชาติมากกว่าภาคการบริการ แต่พบว่า ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการตอบรับมากยิ่งขึ้นทั้งจากภาครัฐและภาคการศึกษา

ในประเด็นการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ นั้น ทั้งสองประเทศต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม ส่งผลให้การบูรณาการความรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติเกิดขึ้นในรูปแบบ แต่หัวใจหลักของการบูรณาการฯ เน้นให้ความสำคัญกับการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง

เมื่อวิเคราะห์เป้าหมายในการทำงานของนักศึกษา พบว่านักศึกษาของทั้งสองประเทศเลือกที่จะทำงานในประเทศของตนมากกว่าเดินทางไปต่างประเทศเพื่อประกอบอาชีพ และจำนวนนักศึกษาที่ต้องการเดินทางไปทำงานในประเทศอื่นๆ เพื่อทำงานนั้นมีปริมาณค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจเป็นผลจาก สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและคุณภาพของชีวิตในประเทศอยู่ในระดับที่ดีกว่าประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น ในอนาคต ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน อาจต้องเผชิญการไหลเข้าของแรงงานต่างชาติ แต่เนื่องด้วยจำนวนตำแหน่งงานที่มีค่อนข้างสูง ทั้งสองประเทศอาจไม่ประสบปัญหาการแย่งงานระหว่างคนในท้องถิ่นและแรงงานต่างชาติมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งสองประเทศมีความจำเป็นต้องให้ความรู้ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องการใช้สิทธิเสรีภาพการทำงานที่เท่าเทียมกัน และให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อกันและความเข้าใจอันดีต่อกัน

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2553, มีนาคม). การประชุมเพื่อทบทวนการจัดทำหลักสูตรท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Tourism Curriculum)

<http://www.tourism.go.th/2010/th/highlight/view.php?ItemID=868>.

ชนาธิป พรกุล (2543). *CAFS : A student – Centered Instructional Model*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.

ประชาชาติธุรกิจ (2553, มีนาคม). ความเข้มข้นทางวัฒนธรรม จุดแข็งไทย รับมือ ...AEC,

http://www.prachachat.net/view_news.php?newsid=02biz04180253§ionid=0214&day=2010-02-18.

พัชรวาลัย วงศ์บุญสินและคณะ (2549). การวิจัยเปรียบเทียบการปฏิรูปการศึกษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน. <http://www.onec.go.th/publication/49015/full49015.pdf>

พิมพ์ภรณ์ สุวัตติกุล (2546). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว. สำนักงานกองทุนวิจัย: กรุงเทพฯ.

วรภรณ์ บวรศิริ (2542, สิงหาคม). การปฏิรูปอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย. การสัมมนาทางวิชาการสู่เส้นทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ครั้งที่ 4 เรื่อง ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย : บทเรียนจากการปฏิรูปอุดมศึกษานานาชาติ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2551). วิธีวิทยาการประเมินความสำเร็จของการศึกษาเพื่อเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้. <http://www.onec.go.th/publication/51019/full51019.pdf>

สิริพัทธ์ เฉษฐาวิโรจน์ (2546). การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ. บัณฑิต พอยท์: กรุงเทพฯ.

สุวิทย์ มูลคำและคณะ (2542). *Child center: Storyline method: การบูรณาการหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. ที.พี.พริน จำกัด: กรุงเทพฯ.

Amant, K. S. (2003). Expanding internships to enhance academic-industry relations: A perspective in stakeholder education. *Journal of Technical Writing and Communication*, 33, 231-241.

Arasaratnam, L.A. and Doerfel, M.L. (2005). Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives, *International Journal of Intercultural Relations*, 29, pp. 137–163.

ASEANNEWS (2010, November). *Economy of Singapore*. Retrieved from <http://www.aseannewsnetwork.com/singapore/>.

Auston Institute (2010, April). *About us*. Retrieved from <http://www.auston.edu.sg/academics.php>.

Baldwin, J. R., & Hunt, S. K. (2002). Information-seeking behavior in intercultural and intergroup communication. *Human Communication Research*, 28(2), 272—286.

BMC International College (2010, April). *About us*. Retrieved from <http://www.bmc.edu.sg/hospitality/>.

Briguglio, C. (2006). Empowering students by developing their intercultural communication competence: a two-way process." In *Educate, advocate, empower*, edited by ISANA, The Gap, Queensland: ISANA International Education Association Inc.

Chang, S. (2008). Facilitating local-international student interaction and integration through curriculum development in McGrath, T. (ed) 19th ISANA International Education Association Conference Proceedings. The Gap, QLD: ISANA International Education Association Inc.

Dixon, L.Q. (2005). The Bilingual Education Policy in Singapore: Implications for Second Language Acquisition. *Proceedings of the 4th International Symposium on Bilingual*, Cohen, J., Kara T., Rolstad, K. and MacSwan, J. (eds).

Dowell, A., Crampton, P. และ Parkin, C. (2002). The first sunrise: an experience of cultural immersion and community health needs assessment by undergraduate medical students in New Zealand. *Medical Education*, 35, 242-249.

East Asia Institute of Management (2010, April). *Courses*. Retrieved from <http://www.easb.edu.sg/en/academic-programmes/diploma/diploma-in-tourism-management.html>.

ESSEC Business School (2010, April). *Programmes*. Retrieved from <http://www.essec.edu/programs/bachelor-in-business-administration/international.html>.

Gibson, D. and Zhong, M. (2005) Intercultural communication competence in the healthcare context, *International Journal of Intercultural Relations*, 29 (5), pp. 621–634.

Human Development Report (2010, May). *Human Development Report 2010*. Retrieved from <http://hdr.undp.org>.

Informatics Academy (2010, April). *Study*. Retrieved from <http://www.namtech.net/our-alliances-abroad/singapore-study-abroad/informatics-institute-singapore.html>, accessed on 7 April 2010.

James Cook University Singapore (2010, April). *All Courses*. Retrieved from http://www.jcu.edu.sg/ForLearng_AllCourses.htm.

Kaplan Singapore (2010, April). *Courses*. Retrieved from <http://www.kaplan.com.sg/hecourses.aspx?d=2>.

Leslie, D. and Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management*, 6 (27), 1397-1407.

Lustig, M.W. & Koester, J. (1993). *Intercultural competence: Interpersonal Communication across cultures*. New York: HarperCollins

Management Development Institute of Singapore (2010, April). *School of Tourism*. Retrieved from <http://www.mdiss.edu.sg/schools/School-of-Tourism>.

Ministry of Education, Brunei Darussalam (2010, May). *Education systems*. Retrieved from <http://www.moe.edu.bn>.

Ministry of Education, Singapore (May, 2010) *Education Systems*. Retrieved from <http://www.moe.gov.sg>.

Minnis, J.R. (2000). Caught Between Tradition and Modernity: Technical and Vocational Education In Brunei Darussalam. *International Journal of Educational Development*, 20, 247–259.

Nanyang Polytechnic (April, 2010). *Course structure*. Retrieved from http://www.nyp.edu.sg/SBM/sbm_courses_hosrm_ca.html, accessed on 15 April 2010.

Nanyang Technological University (2010, April). *Undergraduate program*. Retrieved from
http://www.nbs.ntu.edu.sg/undergrad/BUS/Prog_Struct/Bus_Prog_Struct_THM.asp.

National University of Singapore (2010, April). *BBA Programmes*. Retrieved from
<http://bschool.nus.edu.sg/MO/Programmes/BBA/tabid/581/Default.aspx>.

Nelson, G. L. (1998). Intercultural Communication and related courses taught in TESOL Masters' degree program. *International Journal of Intercultural Relations*, 1, 17-33.

Ngee Ann Polytechnic (2010, April). *Courses*. Retrieved from
<http://www.np.edu.sg/ba/courses/bs/Pages/bs.aspx>, accessed on 10 April 2010.

Olds, K. (2007). Global Assemblage: Singapore, Foreign Universities, and the Construction of a 'Global Education Hub'. *World Development*, 35, 6, 959-975.

Peltokorpi, V. (2010). Intercultural communication in foreign subsidiaries: The influence of expatriates' language and cultural competencies. *Scandinavian Journal of Management*, 26, 176-188.

Rigo, E. (2005, April). *Intercultural Communication and Intercultural learning in connection with youth exchange*. Retrieved from <http://erigo.at/texts/icc.pdf>.

Singapore Institute of Commerce (2010, April). *Course details*. Retrieved from
http://www.sic.edu.sg/site/Temp/courses_dip_sic_biz.htm.

Singapore Management University (2010, April). *Courses*. Retrieved from
<http://www.business.smu.edu.sg/bbm/courses.asp#foundation>.

Singapore Overseas Education Services (2011, January). *Singapore Education System Chart*. Retrieved from <http://www.singapore-ed.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=404660&Ntype=8>.

Singapore Tourism Board (2010, April). *Tourism Statistics*. Retrieved from <http://www.singstat.gov.sg/pubn/reference/yos10/statsT-tourism.pdf>

Spencer-Rodgers, J. and McGovern, T. (2002) Attitudes toward the culturally different: The role of intercultural communication barriers, affective responses, consensual stereotypes, and perceived threat. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, pp. 609–631

Stansfield College (2010, April). *Programme*. Retrieved from http://www.stansfield.edu.sg/OSB_bm_bus.html.

TMC Academy (2010, April). *Courses*. Retrieved from <http://www.tmc.edu.sg/courses/course-search.html>.

Universiti Brunei Darussalam (2010, April). *Degrees*. Retrieved from <http://www.gennextdegrees.ubd.edu.bn/fbeps/index.html>.

Universiti Islam Sultan Sharif Ali (2010, April). *Courses*. Retrieved from http://www.unissa.edu.bn/index.php?option=com_content&task=view&id=131&Itemid=1

University of Adelaide – Singapore (2010, April). *Programme*. Retrieved from <http://www.adelaide.edu.au/sg/future/programs/mba.html>.

University of Nevada Las Vegas Singapore (2010, April). *Program details*. Retrieved from

http://www.unlv.edu.sg/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=63.

University of Wales Institute, Cardiff: Asia Campus (2010, April). *About program*.

Retrieved from <http://www.easb.edu.sg/#>.

Wong, E.P.Y., Mistilis, N. & Dwyer, L. (2011). A Model of ASEAN Collaboration in Tourism. *Annals of Tourism Research*, doi: 10.1016/j.annals.2010.12.008

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก บทความวิจัยสำหรับการเผยแพร่

ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจ (Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education) กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน

ตติยาพร จารุมณีรัตน์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Tatiyaporn Jarumaneerat

Prince of Songkla University

บทคัดย่อ

การวิจัย ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในทั้งสองประเทศ วิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัย เสนอแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของทั้งสองประเทศ และแนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยพบว่าภาครัฐและภาคการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งยกระดับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมของประชาชนมีความพร้อมสู่การเป็น Global Citizen นอกจากนี้หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว ได้รับความนิยมนำหลาย เพราะอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้แก่ประเทศ ในขณะที่ การพัฒนาหลักสูตรฯ ในประเทศบรูไน กำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เพราะประชาชนชาวบรูไนยังให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมน้ำมัน จากผลการศึกษาพบว่า สถาบันการศึกษาของทั้งสองประเทศต่างให้ความสำคัญต่อการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ โดยเน้นการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ในห้องเรียนกับประสบการณ์จริงผ่านการเดินทางไปต่างประเทศ

งานวิจัยพบว่า ในอนาคตประเทศสิงคโปร์และบรูไนอาจต้องเผชิญการไหลเข้าของแรงงานต่างชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องให้ความรู้ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องการให้สิทธิ

เสรีภาพการทำงานที่เท่าเทียมกัน และให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อกันและความเข้าใจอันดีต่อกัน และภาคศึกษาศวบรวมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรและควรเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษา กระตุ้นนักศึกษาที่เดินทางมาทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมในประเทศกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ เช่น ภาษาที่ใช้ในกลุ่มประเทศแถบอาเซียน นอกจากนี้ ควรมีการเร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ ใช้สื่อ Social network เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ เป็นต้น

Abstract

The research project titled “Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education: The Case of Singapore and Brunei” was conducted with four main objectives which are to study the current curriculum in tourism and/or hotel in Singapore, analyse the strengths and weaknesses of the curriculum offered in the country, offer guidelines in integrating knowledge in cross-cultural in the curriculums, and propose ways of fostering better collaborations between institutions. The research used a combination of desk research and qualitative research methods.

The research indicated that the government and educational institutions of these two countries are fully aware of the importance of developing their people to be qualified workforce and equipping them with necessary skills so as to prepare them to live in an even more multicultural society and become “global citizen”.

The research indicates that the tourism and hotel (hospitality) curriculums have received wider recognition and more acceptance in Singapore than in Brunei due to the fact that tourism industry forms a major economic sector in Singapore. Regarding the integration of cross-cultural aspects into the curriculum, there is a strong emphasis on the combining knowledge learned in formal classes with exposing students to the

real environment by encouraging students to travel to overseas on educational purposes such as overseas internship and study exchange.

Based on the results, it is likely that Singapore and Brunei could anticipate a large influx of foreign labours from ASEAN countries, thus this poses a greater need for integrating cross-cultural knowledge as to avoid potential conflicts and other cultural related problems, and give equal employment opportunity for all. Deriving from the study, the universities should attempt to include more cross-cultural activities and continue support students to gain overseas exposure, encourage more students trip to ASEAN countries, add more ASEAN culture into the curriculum such as common language used in ASEAN countries. In addition, there is a greater need for more concrete collaborations between institutions and other stakeholders, for example working towards an internship program that offers attractive compensation schemes, use of social media for learning cross-cultural studies and etc.

คำสำคัญ: กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การสื่อสารข้าม/ระหว่างวัฒนธรรม หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว

1. คำนำ

กลุ่มประเทศอาเซียนได้ก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีประเทศสมาชิกประกอบด้วยบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการค้าภายในภูมิภาค ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และเพิ่มอำนาจต่อรองในเวทีโลก ในปัจจุบันภายใต้กรอบตามพันธสัญญาความร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มุ่งเน้นให้กลุ่มประเทศในเขตอาเซียนมีความเป็นหนึ่งเดียวในการแข่งขัน กลุ่มประเทศสมาชิกจะต้องเปิดเสรีการค้าในด้านต่างๆ รวมการเปิดตลาดบริการและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก คาดว่าหลังจากการเปิดตลาดเสรีการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจทั้งจากมุมมองกลุ่มประเทศสมาชิกและประเทศอื่นๆ (ประชาชาติธุรกิจ 2553)

นอกจากนี้ อาเซียนได้ดำเนินการยกเลิกมาตรการและอุปสรรคกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภายในและได้เร่งปรับประสานมาตรฐานสินค้าและจัดทำความตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) รวมทั้ง ความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals) เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและพยายามพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2553)

ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำเป็นต้องเร่งทำความเข้าใจถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดจากการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนและการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของแรงงานที่มีฝีมือ และเตรียมความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะมีความหลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนาวัฒนธรรม และความสามารถและประสบการณ์การทำงาน เพราะการเปิดเสรีทางการค้าและการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีความสามารถอย่างเสรีนั้นย่อมส่งผลดีให้แก่องค์กรในการเลือกสรรบุคลากรที่มีความสามารถสูงสุด แต่ในขณะเดียวกัน ปัญหาการไหลเข้าของบุคลากรจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจสูงกว่า อาจส่งผลก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางเศรษฐกิจ รวมถึงปัญหาการแข่งขันระหว่างคนในท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าวที่มีความสามารถเทียบเท่าหรือสูงกว่า และมีผลต่อเนื่องให้เกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทเรียนของสหภาพยุโรป (EU) ที่ผ่านมาเมื่อเกิดความร่วมมือในลักษณะดังกล่าวก็เกิดการไหลของแรงงานจากประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าไปสู่ประเทศที่มีโอกาสทางเศรษฐกิจสูงกว่าก่อให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและความไม่เข้าใจกันในวัฒนธรรมข้ามชาติ

สำหรับประเทศสิงคโปร์ ได้รับการยกย่องเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการเงิน ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นศูนย์กลางการเงินเป็นอันดับสี่ของโลก เมื่อเปรียบเทียบกับ ลอนดอน โตเกียว และ นิวยอร์ก (Olds 2007; ASEANNEWS 2010) นอกจากนี้ ประเทศสิงคโปร์จัดเป็นประเทศผู้จ้างงานอันดับต้นของโลกด้วยเช่นกัน เนื่องด้วยในประเทศยังมีการจ้างงานลูกจ้างจากทั่วโลกเป็นพันๆ คน (ASEANNEWS 2010) เศรษฐกิจหลักของประเทศสิงคโปร์จึงขึ้นอยู่กับ 2 อุตสาหกรรมหลัก คืออุตสาหกรรมหนักและอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะ

อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้แก่ประเทศคิดเป็นร้อยละ 66.4 ของ
ผลผลิตมวลรวมของประเทศ (Olds 2007)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศบรูไนได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการ
ยกระดับคุณภาพการศึกษา รวมถึงเห็นความสำคัญของการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน
การแข่งขันของชาวบรูไนในการแข่งขันในเวทีสากล ซึ่งส่งผลให้การศึกษาในประเทศบรูไนมีความ
เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจ ในปี
ค.ศ. 2005 ที่จัดให้ประเทศบรูไนอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอัตราการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระดับสูง
เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ (<http://hdr.undp.org>) จากนโยบายการศึกษาที่ชัดเจน ทำให้ภาค
การศึกษาก็มีการตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมบัณฑิตให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

หลังจากเปิดเสรีทางการค้าในปี ค.ศ. 2015 ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน คาด
จะเป็นแหล่งงานที่น่าสนใจสำหรับแรงงานในประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพราะทั้งสอง
ประเทศจัดได้เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจที่มั่นคง รวมทั้งค่าแรงมีอัตราค่อนข้างสูง เมื่อ
เปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียน ในอนาคตประเทศสิงคโปร์และบรูไนอาจต้อง
เผชิญการไหลเข้าของแรงงานต่างชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน
ต่อการเปิดเสรีทางการค้าและการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในกลุ่มประเทศสมาชิก

2. วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาได้มีการดำเนินการแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง
คุณภาพจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ
การโรงแรม (การบริการ) ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน โดยรวบรวม
ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสถานศึกษาต่างๆ รายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และในช่วงที่ 2 ผู้วิจัยได้
จัดการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มละ 8 -10 คน จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์และนักศึกษา ณ
ประเทศสิงคโปร์ และสัมภาษณ์เชิงลึก ณ ประเทศบรูไน โดยแนวคำถามที่จัดเตรียมไว้ในการ
ประชุมจะเน้นใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้

- จำนวนและความเพียงพอของรายวิชาและกิจกรรมในสถาบันการศึกษา ที่เน้นให้
การเกิดการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

- ความสำคัญของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ระหว่างประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ ต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว โดยรวม และการทำงานของนักศึกษาในอนาคต
- ความพร้อมของสถาบันการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- อุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เกิดการบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ
- แนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจฯ

การวิเคราะห์ข้อมูลให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งเน้นความสอดคล้องและความเชื่อมโยงของข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

3. ผลการศึกษาประเทศสิงคโปร์

3.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรม

ตั้งแต่ปี 1998 ภาครัฐรัฐประเทศสิงคโปร์ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ถูกต้องและเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และมุ่งพัฒนาภาคธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนสูงและเป็นแรงขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและพัฒนาประเทศสู่การเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เพื่อใช้เป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาในระยะยาวและอย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ นอกจากนี้รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายการเปิดการค้าเสรีด้านการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำจากต่างประเทศเข้ามาเปิดหลักสูตรและจัดตั้งวิทยาเขตย่อยในประเทศ เพื่อพัฒนาประเทศสิงคโปร์เป็น Boston of the East (เมืองบอสตันแห่งภูมิภาคเอเชีย) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ และยกระดับคุณภาพทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จากข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (<http://www.moe.gov.sg>) และมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ พบว่า มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งหมด จำนวน 45 แห่ง แบ่งเป็น 5 ประเภทสถาบัน คือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของต่างประเทศที่มีความร่วมมือและ/หรือเปิดวิทยาเขตในประเทศสิงคโปร์ ซึ่ง

มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เปิดวิทยาเขตในประเทศไทยสิงคโปร์ จัดเป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษากลุ่มใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากนโยบาย World Class University ของภาครัฐ

จากการสนทนากลุ่มชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยสิงคโปร์ได้รับความนิยมแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทำให้มีจำนวนหลักสูตรที่เพิ่มมากขึ้นทั้งที่จัดการเรียนการสอนโดยสถาบันการศึกษาของรัฐ เอกชนและสถาบันการศึกษาจากต่างประเทศ ปัจจัยประการสำคัญที่ทำให้หลักสูตรได้รับความนิยมแพร่หลายมากยิ่งขึ้น นโยบายของรัฐที่สนับสนุนการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นปัจจัยบวกที่สำคัญที่ส่งผลทำให้หลักสูตรฯ ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันรัฐได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดการอบรมหลักสูตรระยะสั้นแก่ผู้ที่มีความสนใจ โดยรัฐกำหนดหัวข้อของการอบรมและดำเนินการประสานงานกับสถาบันการศึกษาในการจัดอบรมดังกล่าว เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจจะพัฒนาตนเอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ พบว่าในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีนั้น พบว่ามีทั้งหมด 24 สถาบันที่เปิดหลักสูตรดังกล่าว แบ่งเป็น 4 สถาบันของรัฐและ 20 สถาบันการศึกษาของเอกชน หลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการมีทั้งหมด 105 หลักสูตร และหลักสูตรส่วนใหญ่เน้นการจัดการบริการ อาทิ การโรงแรมจำนวน 80 หลักสูตร และหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวจำนวน 25 หลักสูตร เมื่อแยกตามระดับการศึกษา หลักสูตรฯ ที่เปิดสอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดสอนในระดับปริญญาตรี (6 หลักสูตร) ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนเน้นเปิดหลักสูตรในระดับอนุปริญญา (58 หลักสูตร) ปริญญาตรี (25 หลักสูตร) และปริญญาโทและสูงกว่า (12 หลักสูตร)

หลักสูตรดังกล่าวเน้นพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ในธุรกิจของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการ โดยเน้นด้านการบริการและการท่องเที่ยวเป็นหลัก บางหลักสูตรเน้นการจัดการกีฬาและสุขภาพ (Sport and Wellness Management) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Business) การจัดการการท่องเที่ยวและแหล่งที่พักแบบรีสอร์ต (Tourism and Resort Management) การจัดงานประชุม งานประชุมเชิงรางวัล สัมมนา และงานนิทรรศการ (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition Management) เป็นต้น

เนื้อหาที่สำคัญของหลักสูตรฯ เน้นรายวิชาด้านบริหารธุรกิจที่เน้นพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา ทักษะอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเป็นผู้บริหารในอนาคต รวมถึงเนื้อหาอื่นๆ อาทิ การรักษาสีสิ่งแวดล้อม ทักษะการสื่อสาร และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว ทำให้บัณฑิตมีความรู้รอบด้าน นอกจากนี้ การฝึกปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญของหลักสูตรเช่นกัน เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หลักสูตรเน้นบูรณาการความต้องการของภาคธุรกิจ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของเอกชน

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มได้ระบุว่าหลักสูตรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของนักศึกษา และมหาวิทยาลัยได้ริเริ่มโครงการ Global Immersion Programme เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศจีนหรือสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา 6 เดือน โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่สนใจและฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้ในช่วงเวลาเดียวกัน

3.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยว

ผลการวิจัย ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์หลายประการ ในประเด็นของจุดแข็งนั้น นโยบายการบริหารภาคศึกษาของรัฐ โดยเฉพาะนโยบาย World Class University เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันพบว่ามหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับโลกได้เข้ามาเปิดหลักสูตรฯ ในประเทศสิงคโปร์ อาทิ James Cook University Singapore University of Nevada Las Vegas เป็นต้น

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถานศึกษา ภาคอุตสาหกรรมและภาคเอกชน เพื่อปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและการเปิดหลักสูตรใหม่เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือนทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จาก

ประสบการณ์จริง นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาได้กำหนดจำนวนนักศึกษาที่ต้องฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศอย่างน้อย 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งผลที่ได้จากการทำงานระหว่างสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amant (2003) ที่พบว่าการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้เรียน สถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมส่งผลดีหลายประการโดยเฉพาะคุณภาพการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา

จุดแข็งอีกประการของหลักสูตรฯ นักศึกษาสามารถเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของนักศึกษา เช่น Nanyang Technological University ได้ริเริ่มโครงการ Global Immersion Programme เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศจีนหรือสหรัฐอเมริกาเป็นเวลา 6 เดือน โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วนและสามารถโอนหน่วยกิตเพื่อเรียนในระดับมหาวิทยาลัยทั้งสถาบันภายในและต่างประเทศ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาเฉพาะทางต่างประเทศ

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอน ทำให้นักศึกษาสิงคโปร์มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอนในประเทศสิงคโปร์นั้น เริ่มต้นตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1959 หลังจากเป็นเอกราชจากสหราชอาณาจักร ประเทศสิงคโปร์ได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการที่ใช้ในการสื่อสาร (Dixon 2005) รวมทั้งภาษาจีน ภาษามลายู ภาษาทามิล ซึ่งทำให้นักศึกษาชาวสิงคโปร์มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษดีกว่านักศึกษาจากประเทศอื่นๆ ในแถบภูมิภาคเอเชีย

ในทางตรงข้าม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทุติยภูมิและการสนทนากลุ่มสะท้อนให้เห็นถึงจุดอ่อนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2 ประการคือ รายวิชาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะความรู้การบริหารจัดการภาคธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มิได้เน้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากเท่าที่ควร และหัวข้อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นบริบทภูมิภาคอาเซียนไม่ได้รับความสำคัญเท่าที่ควร

3.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการ ท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

ผลการศึกษาบ่งบอกว่าในปัจจุบันการจัดทำหลักสูตรได้รับอิทธิพลจากนโยบายของ
รัฐที่ต้องการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์
(Globalisation) และพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านแบบองค์รวม (Holistic) นอกจากนี้ ภาครัฐ
ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในการทำงานระดับนานาชาติ
เพราะมุ่งเน้นให้บุคลากรของชาติสามารถแข่งขันได้ในเวทีระดับนานาชาติ

มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของ
รายวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและได้เตรียมความพร้อมนักศึกษาต่อการทำงานใน
สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษามีความ
เข้มแข็งทั้งด้านวิชาการและความพร้อมในการทำงานในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าของกลุ่ม
ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งการให้ความรู้และเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเรียนและ
ทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นเริ่มต้นตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการศึกษา เช่น ในสถาบันโพลีเทคนิค
ได้จัดการเรียนการสอนรายวิชา Translational international studies เพื่อเตรียมความพร้อมของ
นักศึกษา ในส่วนของหลักสูตรนั้น ในบางสถาบันได้เริ่มการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับ
การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002

นอกจากนี้ ในบางมหาวิทยาลัยได้เปิดการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการ
สื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาทิ รายวิชา Cuisine เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ความรู้เกี่ยวกับ
อาหาร วิธีการประกอบอาหารของแต่ละภูมิภาคและสาเหตุของการเลือกใช้วิธีการดังกล่าว
นอกจากนี้ รายวิชา Working with diversity เน้นให้นักศึกษาเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มี
ความหลากหลายด้านวัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อและความแตกต่างด้านกายภาพ รายวิชา
อื่นๆ ที่สอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เปิดการเรียนการสอนในหลักสูตร
ในสถาบันการศึกษาอื่นๆ อาทิ Understanding across culture diversity, Tourism cultural
society, Global citizenship และ Etiquette and service excellence เป็นต้น

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ได้ประยุกต์แนวทางการ
บูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของสิริพัทธ์ เจษฎาวิโรจน์ (2546) ที่สนับสนุนให้ผู้สอนประยุกต์แนวทางการบูรณาการที่มีความหลากหลายประการ เช่น การบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ หรือแนวทางการบูรณาการเชิงวิธีการ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าแนวทางหลักที่สถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เลือกใช้ในการบูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเน้นการบูรณาการเชิงเนื้อหา สาระ แนวทางการบูรณาการเชิงวิธีการ โดยการเลือกใช้วิธีการสอน ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การเลือกใช้เทคนิคการสอนในวิธีต่างๆ เช่น การสนทนา การอภิปราย การบรรยาย การทำงานกลุ่ม การทัศนศึกษา เป็นต้น ซึ่งผู้เรียนมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนความรู้ เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ได้มีการสอดแทรกตลอดหลักสูตร นอกจากนี้ ยังรวมถึง การเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนการฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศที่จะสอดแทรกความรู้ เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบรรยายจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ ต่างประเทศ และข้อควรปฏิบัติในการดำเนินชีวิต

เมื่อพิจารณาถึงการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลักสูตร ผลการ สนทนากลุ่มชี้ให้เห็นว่าหัวใจหลักของการบูรณาการฯ คือ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จาก ประสบการณ์จริงผ่านกระบวนการการฝึกปฏิบัติงาน การทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ และ โปรแกรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนข้อมูลทฤษฎีภูมิที่ระบุ ให้การฝึกปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตร และแนวทางดังกล่าวเป็นการบูรณาการที่เน้น ผสมผสานความรู้กับการปฏิบัติเข้าด้วยกัน โดยเน้นเชื่อมโยงการปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริง เพื่อ เสริมสร้างการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ที่เรียนในการคิดและใช้ ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้ด้วย เมื่อผู้เรียนเผชิญสถานการณ์จริง (สิริพัทธ์ เจษฎาวิโรจน์ 2546) ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดีและสถาบันการศึกษาได้ กำหนดจำนวนนักศึกษาที่เดินทางไปฝึกปฏิบัติงานหรือทัศนศึกษา ณ ต่างประเทศ เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ระหว่าง 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด/ปี

นอกจากรายวิชาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมแล้ว มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่าง วัฒนธรรมหรือพหุวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ใน หลักสูตร กิจกรรมต่างๆ เน้นเตรียมความพร้อมนักศึกษาเพื่อเพิ่มความคุ้นเคยในการใช้ชีวิตใน สังคมพหุวัฒนธรรมด้วยเช่นกัน อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night เป็นต้น

นอกจากนี้ ประเทศสิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้ผู้คนมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ภาครัฐได้สนับสนุนให้มีการบูรณาการความรู้ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้หลากหลายรูปแบบ เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกัน โดยให้นักเรียนได้ใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมเป็นระยะเวลาสั้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ แต่ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันสถาบันการศึกษายังประสบอุปสรรคหลายประการในการดำเนินการสอนรายวิชาดังกล่าว โดยเฉพาะการละเลยและไม่ให้ความสำคัญต่อการศึกษเกี่ยวกับภูมิภาคอาเซียน และไม่ให้ความสำคัญในการให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียน แต่กลับให้ความสำคัญกับภูมิภาคอื่นๆ เช่น ประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากค่าตอบแทนที่ประเทศในแถบอาเซียนไม่น่าสนใจ คุณภาพของชีวิตที่ชาวสิงคโปร์เชื่อมั่นว่าสูงกว่าในประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมถึงโอกาสในการทำงานที่น่าสนใจมากกว่าในภูมิภาคอื่นๆ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ชาวสิงคโปร์แทบจะไม่ให้ความสนใจในการทำงานในภูมิภาคอาเซียนมากเท่าที่ควร

3.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษา

เมื่อพิจารณาประเด็นการสร้างกิจกรรมหรือความร่วมมือใดๆ ระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์นั้นยังไม่มีดำเนินการใดๆ ที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่ได้มีการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น ดังกล่าวไว้ในบทสนทนาดังนี้

“The problem is that there is no structure program that is endorsed by the government between ASEAN countries. There should be formalized building bridge. There may be problems of credit transfer. There should be subjects that are formalized.”

นอกจากนี้ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกันของทุกภาคี เช่น ภาคเอกชนควรสนับสนุนให้มีฝึกปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเป็นธรรมและได้มาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐควรให้การสนับสนุนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เช่น สมาคม Asia-Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (APac-CHRIE) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเพิ่มความรู้ความเข้าใจผ่านหน่วยงาน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Wong, Mistilis และ Dwyer (2011) ที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในทุกภาคีและทุกระดับเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

4. ผลการศึกษาประเทศบรูไน

4.1 สถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรม

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศบรูไนได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการยกระดับคุณภาพการศึกษา รวมถึงเห็นความสำคัญของการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของชาวบรูไนในการแข่งขันในเวทีสากล ซึ่งส่งผลให้การศึกษาในประเทศบรูไนมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจ ในปี ค.ศ. 2005 ที่จัดให้ประเทศบรูไนอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอัตราการพัฒนาศักยภาพบุคคลในระดับสูง เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ (<http://hdr.undp.org>) จากนโยบายการศึกษาที่ชัดเจน ทำให้ภาคการศึกษาก็มีการตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมบัณฑิตให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

ถึงแม้ว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวยังไม่ที่แพร่หลายมากในประเทศบรูไน แต่รัฐได้เห็นความสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นๆ เพื่อสร้างเศรษฐกิจทางเลือกให้แก่ประเทศ นอกเหนือจากอุตสาหกรรมน้ำมัน นอกจากนี้ ในปัจจุบัน พบว่าแรงงานที่ประกอบอาชีพในประเทศบรูไนจำนวนมากเป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวฟิลิปปินส์ มาเลเซีย รวมถึงคนไทย ดังนั้น ความรู้ด้านวัฒนธรรมอาเซียนและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรในอุตสาหกรรมทุกประเภท

4.2 จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ประเทศบรูไน

ผลจากการวิจัยและข้อมูลทุติยภูมิพบว่า จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษาในประเทศบรูไน จุดแข็งประการสำคัญคือ นโยบายการศึกษาที่ดีของประเทศที่

ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรัฐได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดกำลังในการแข่งขันของประเทศในอนาคต จุดประสงค์ทางการศึกษาของรัฐมีความชัดเจน เน้นให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความเข้าใจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดสากล เช่น จุดประสงค์ “การจัดหารายวิชาที่เพิ่มพูนค่านิยมอันดีงาม และการฝึกหัดด้านอุตสาหกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพให้แต่ละคนทั้งชายและหญิงสามารถต่อสู้แข่งขันในระดับระหว่างประเทศได้” ภาครัฐกระตุ้นภาคการศึกษาให้มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้มีความทันสมัย เพื่อพัฒนาบัณฑิตที่มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับสากลในศตวรรษที่ 21 ที่แข่งขันบนด้วยสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ภาคการศึกษามีอิสระในการบริหารงาน มีความยืดหยุ่นสูงและสามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องอยู่ในการควบคุมของกระทรวงการศึกษา

นอกจากนี้ ภาคการศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยการริเริ่มหลักสูตรที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น เช่น หลักสูตร Generation Next Degrees ของ Universiti Brunei Darussalam (UBD) ที่กระตุ้นให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมเรียนและทำกิจกรรม เพื่อเปิดโลกทัศน์และเข้าใจสังคมที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรมและสังคมมากขึ้น เพราะได้ตระหนักดีถึงผลจากการเป็นระบบรัฐสวัสดิการ อาจทำให้นักศึกษาชาวบรูไนมีทัศนคติที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (Minnis 2000) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการทำงานในยุคการเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น โครงการกิจกรรม Discovery Year ที่มหาวิทยาลัยUBD จะเริ่มดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ ในปี ค.ศ. 2011 โดยที่นักศึกษามากกว่า 300 คน จะต้องเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียน จะส่งผลอันดีให้แก่นักศึกษาและเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคการค้าเสรี

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชาวบรูไนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นผลดีต่อนักศึกษาในการประกอบอาชีพทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งนอกเหนือการสอนภาษามาเลย์ซึ่งเป็นภาษาทางการประจำชาติ ยังมีการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่นภาษาอังกฤษ ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่พบว่าประเทศบรูไนเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเรียนภาษาต่างประเทศได้

ตั้งแต่ระดับประถม และการศึกษาในระดับอุดมศึกษาก็มีรูปแบบการสอนแบบสองภาษา (พัชรราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549)

จุดอ่อนที่สำคัญในปัจจุบัน สืบเนื่องจากหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการยังไม่ได้รับความนิยมมากที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลจากอิทธิพลของทัศนคติในการทำงานของชาวบรูไน เช่น

- ชอบรูปแบบ กฎเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน
- ชอบการประนีประนอม เลี่ยงการเผชิญหน้า
- ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
- เลี่ยงการตัดสินใจที่มีความเสี่ยง
- ไม่เชื่อใจผู้บังคับบัญชาที่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น (Minnis 2000)

4.3 แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน

ข้อมูลทุติยภูมิและผลจากการสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นว่าภาคการศึกษาได้ให้ความสำคัญของการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของประเทศที่ต้องการสร้างความสามารถหลายด้านให้กับชาวบรูไนเชื้อชาติต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งความสมานฉันท์และความสงบสุขในการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกัน ตามหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นศาสนาประจำชาติของประเทศบรูไน (พัชรราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549)

ถึงแม้ว่า ประเทศบรูไนจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีสังคมพหุวัฒนธรรม ที่อาจทำให้ผู้คนมีความคุ้นเคยกับการสื่อสารกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ซึ่งทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฝนการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งภาครัฐและภาคการศึกษาได้มีแนวทางในการบูรณาการวัฒนธรรมข้ามชาติในหลากหลายรูปแบบ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรนั้นในหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการสนับสนุนให้นักศึกษาเดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เป็นเวลา 1 ปีนั้น สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐและภาคการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการสร้างโอกาสในการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้วยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมาะสม รวมถึงการจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ชาวบรูไน เพื่อศึกษาในสถาบันชั้นนำในต่างประเทศ (พัชรราวลัย วงศ์บุญสินและคณะ 2549) และ

ภาครัฐอาจตระหนักดีถึงผลจากการเป็นระบบรัฐสวัสดิการ ที่อาจส่งผลชาวบรูไนมีทัศนคติที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (Minnis 2000) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการทำงานในยุคการเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในหลักสูตร พบว่าได้มีการบรรยายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาตากาล็อก ภาษามาลเลย์ ภาษาอาราบิกในหลักสูตรนั้น จะส่งผลอันดีต่อความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติและทำให้นักศึกษามีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เพราะพบว่าหากปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้นได้ หากผู้สื่อสารมีปัญหาในการใช้ภาษาในการสื่อสาร (Spencer-Rodgers and McGovern 2002)

มหาวิทยาลัยได้บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในรายวิชาอื่นๆ ในหลักสูตรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม อาทิ สโมสรด้านวัฒนธรรม Culture night Youth Camp เป็นต้น

4.4 แนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศบรูไน

เมื่อพิจารณาประเด็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนและประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้น พบว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในประเทศบรูไนได้ดำเนินการในการสร้างความร่วมมือที่เป็นรูปธรรมระหว่างสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และยุโรป เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศบรูไนมีความตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงและสนองรับกับวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง ASEAN Tourism Agreement ที่ส่งเสริมการให้ความร่วมมือร่วมกันให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนา ยกกระดับและขยายสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมอาเซียน (อ้างโดย Wong, Mistilis และ Dwyer 2011)

ประเด็นรูปแบบความร่วมมือนั้น มหาวิทยาลัยในประเทศบรูไนมีความประสงค์ที่จะสร้างความร่วมมือผ่านสถาบันการศึกษาในหลากหลายวิธี เช่น การร่วมมือจัดทำหลักสูตรการ

ท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เปิดโลกทัศน์และเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่นๆ

จากข้อมูลทุติยภูมิและผลการสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นว่าประเทศบรูไนมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับคุณภาพของบุคลากรทั้งในด้านวิชาการและทักษะที่สำคัญในการใช้ชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม เพราะถึงแม้ว่าชาวบรูไนไม่นิยมเดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำงาน แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าแรงในประเทศที่น่าดึงดูดใจและสภาพแวดล้อมที่ดี ดังนั้น เมื่อเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศบรูไนจะเป็นแหล่งทำงานที่น่าดึงดูดใจ และอาจส่งผลให้ชาวบรูไนต้องแข่งขันกับแรงงานต่างประเทศ ดังนั้น ชาวบรูไนจึงมีความจำเป็นต้องตื่นตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน และแนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาควรมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วย

- บูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรและควรเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษา
- เร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน
- กระตุ้นนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Discovery Year เดินทางมาทำกิจกรรมดังกล่าวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษาบรูไนและนักศึกษาในแถบภูมิภาคอาเซียน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไนได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการศึกษาอย่างมากและได้ลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงวางนโยบายการบริหารจัดการเชิงและมีมีการกำกับดูแลการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และรัฐได้เล็งเห็นความสำคัญต่อการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ และสร้างประเทศให้เป็นสังคมแห่งความรู้

อย่างไรก็ตาม เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต่อการเปิดเสรีทางการค้าและและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก ภาคการศึกษาควรมีให้สำคัญต่อการบูรณาการและสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ผ่านกระบวนการต่างๆ อาทิ

- เพื่อเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ
- กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ
- ใช้สื่อ Social network สนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ
- สนับสนุนการพัฒนาการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2553, มีนาคม). *การประชุมเพื่อทบทวนการจัดทำหลักสูตรท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Tourism Curriculum)*

<http://www.tourism.go.th/2010/th/highlight/view.php?ItemID=868>.

Ministry of Education, Singapore (May, 2010) Education Systems. Retrieved from

<http://www.moe.gov.sg>.

ประชาชาติธุรกิจ (2553, มีนาคม). *ความเข้มข้นทางวัฒนธรรม จุดแข็งไทย รับมือ ...AEC,*

http://www.prachachat.net/view_news.php?newsid=02biz04180253§ionid=0214&day=2010-02-18.

พัชรวลัย วงศ์บุญสินและคณะ (2549). *การวิจัยเปรียบเทียบการปฏิรูปการศึกษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน*. <http://www.onec.go.th/publication/49015/full49015.pdf>

สิริพัทธ์ เจริญโรจน์ (2546). *การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ*. บัญชี พอยท์: กรุงเทพฯ ฯ.

ASEANNEWS (2010, November). *Economy of Singapore*. Retrieved from

<http://www.aseannewsnetwork.com/singapore/>.

- Amant, K. S. (2003). Expanding internships to enhance academic-industry relations: A perspective in stakeholder education. *Journal of Technical Writing and Communication*, 33, 231-241.
- Human Development Report (2010, May). *Human Development Report 2010*. Retrieved from <http://hdr.undp.org>.
- Minnis, J.R. (2000). Caught Between Tradition and Modernity: Technical and Vocational Education In Brunei Darussalam. *International Journal of Educational Development*, 20, 247–259.
- Olds, K. (2007). Global Assemblage: Singapore, Foreign Universities, and the Construction of a 'Global Education Hub'. *World Development*, 35, 6, 959-975.
- Spencer-Rodgers, J. and McGovern, T. (2002) Attitudes toward the culturally different: The role of intercultural communication barriers, affective responses, consensual stereotypes, and perceived threat. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, pp. 609–631
- Wong, E.P.Y., Mistilis, N. & Dwyer, L. (2011). A Model of ASEAN Collaboration in Tourism. *Annals of Tourism Research*, doi: 10.1016/j.annals.2010.12.008

ภาคผนวก ข แบบสรุปโครงการวิจัย

สัญญาเลขที่ TRI/ASEAN/0002	ชื่อโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ (Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education) กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน	
หัวหน้า ตติยาพร จารุมณี รัตน์	หน่วยงาน คณะกรบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
โทรศัพท์ 07-6276-200	โทรสาร 07-6276-203	อีเมล tatiyaporn.j@gmail.com

ความสำคัญของปัญหา/ความเป็นมา

กลุ่มประเทศอาเซียนได้ก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีประเทศสมาชิกประกอบด้วยบรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม ภายใต้กรอบตามพันธสัญญาร่วมมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มุ่งเน้นให้กลุ่มประเทศในเขตอาเซียนมีความเป็นหนึ่งเดียวในการแข่งขัน กลุ่มประเทศสมาชิกจะต้องเปิดเสรีการค้าในด้านต่างๆ รวมการเปิดตลาดบริการและการเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในกลุ่มประเทศสมาชิก คาดว่าหลังจากการเปิดตลาดเสรีการค้า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจทั้งจากมุมมองกลุ่มประเทศสมาชิกและประเทศอื่นๆ (ประชาชาติธุรกิจ 2553) นอกจากนี้ อาเซียนได้ดำเนินการยกเลิกมาตรการและอุปสรรคกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภายใต้ได้เร่งปรับประสานมาตรฐานสินค้าและจัดทำความตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) รวมทั้ง ความตกลงการยอมรับร่วมด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement for Tourism Professionals) เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและพยายามพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2553)

ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการทำความเข้าใจถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดจากการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนและการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของแรงงานที่มีฝีมือ และเตรียมความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะมีความหลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนาวัฒนธรรม และความสามารถและประสบการณ์การทำงาน การเปิดเสรีทางการค้าตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นโจทย์ที่ท้าทายต่อทุกประเทศใน AEC รวมถึงประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน สำหรับประเทศสิงคโปร์ที่เป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจมากที่สุดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจจะได้รับผลดีจากการเปิดเสรีทางการค้าในหลายด้าน แต่ในขณะเดียวกัน ประเทศสิงคโปร์อาจประสบปัญหาการไหลเข้าของแรงงานจากประเทศสมาชิกและการแย่งงานระหว่างคนท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าว แต่ในทางตรงกันข้าม อาจส่งผลดีแก่ประเทศบรูไนที่มีประชากรค่อนข้างน้อยเพราะมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก

การดำเนินการชุดโครงการ ASEAN: การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน จึงมีเป้าหมายเพื่อหาแนวทางในการสร้างความเท่าเทียมกันของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงให้ความสำคัญกับหลักสูตรการท่องเที่ยวในแต่ละประเทศของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อบูรณาการการศึกษาข้ามวัฒนธรรมอันนำไปสู่ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์หลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมในประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 2) เพื่อศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 3) เพื่อหาแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน
- 4) เพื่อหาแนวทางการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในประเทศสิงคโปร์และบรูไนในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวและ/หรือการโรงแรมของประเทศสิงคโปร์และบรูไน

ผลการวิจัย

ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ถูกต้องและเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนสูงและเป็นแรงขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและพัฒนาประเทศสู่การเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาในระยะยาวและอย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิพบว่า ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีนั้น รวมทั้งหมด 24 สถาบัน แบ่งเป็น 4 สถาบันของรัฐและ 20 สถาบันการศึกษาของเอกชน หลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการมีทั้งหมด 105 หลักสูตร และหลักสูตรส่วนใหญ่เน้นการจัดการการบริการ อาทิ การโรงแรมจำนวน 80 หลักสูตร และหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวจำนวน 25 หลักสูตร เมื่อแยกตามระดับการศึกษา หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดสอนในระดับปริญญาตรี (6 หลักสูตร) ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนเน้นเปิดหลักสูตรในระดับอนุปริญญา (58 หลักสูตร) ปริญญาตรี (25 หลักสูตร) และปริญญาโทและสูงกว่า (12 หลักสูตร)

จุดแข็งของหลักสูตรการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์ คือ การพัฒนาหลักสูตรการจัดการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก และการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน – 6 เดือน

ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นบริบทภูมิภาคอาเซียนไม่ได้รับความสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสถาบันการศึกษายังไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริบทภูมิภาคอาเซียนและรายวิชาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะ ความรู้การบริหารจัดการภาคธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ ของประเทศสิงคโปร์ ปรากฏใน 4 รูปแบบ ดังนี้ การบูรณารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรฯ กระตุ้นการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติผ่านประสบการณ์จริง เช่น ผ่านกระบวนการ

ฝึกปฏิบัติงาน โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การทัศนศึกษาในต่างประเทศ กิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night การเขียนรายวิชาภาษาต่างประเทศ ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินการบูรณาการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ แต่ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันสถาบันการศึกษายังประสบอุปสรรคหลายประการในการดำเนินการสอนรายวิชาดังกล่าว รวมทั้งการมองข้ามความสำคัญของภูมิภาคอาเซียน

เมื่อพิจารณาประเด็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์และประเทศในกลุ่มอาเซียน ทุกภาคีควรมีส่วนร่วมในการสร้างร่วมมือ เช่น ภาคเอกชนควรสนับสนุนให้มีฝึกปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน และปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเป็นธรรมและได้มาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐควรให้การสนับสนุนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น สมาคม Asia-Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (APac-CHRIE) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเพิ่มความรู้ความเข้าใจผ่านหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี จากกรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์ ควรประกอบด้วย

- เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาเซียนในหลักสูตรฯ
- กระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในทุกภาคี ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา เช่น โครงการฝึกปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ
- ใช้สื่อ Social network สนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เช่น การจัดทำ web blog เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นเวทีในการอภิปรายและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ
- สนับสนุนการทัศนศึกษาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

ประเทศบรูไน

บรูไน ดารุสซาลาม เป็นประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีขนาดเล็กที่สุดในด้านขอบเขตทางภูมิศาสตร์และจำนวนประชากร และมีความมั่งคั่งด้วยระบบเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีภายใต้การกำกับดูแลของปัญหาหลักที่ภาคอุตสาหกรรมในประเทศกำลังเผชิญ คือการขาดแคลนแรงงาน เพราะคนท้องถิ่นไม่นิยมทำงานในภาคส่วนนั้นๆ รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาการขาด

แคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น ภาครัฐจึงให้ความสำคัญของการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมในทุกด้าน

ในปัจจุบัน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือการบริการนั้น มีอยู่ค่อนข้างจำกัด มีเพียงวิทยาลัย Sultan Saiful Rijal Technical College (MTSSR) ที่เปิดสอนหลักสูตร Diploma in hotel management และ หลักสูตร Diploma in Hospitality and Tourism Management ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัย University Brunei Darussalam (UBD) ได้เริ่มเปิดรายวิชาด้านการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มวิชาโท (Minor Package) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008

ผลจากการวิจัยและข้อมูลทุติยภูมิพบว่า จุดแข็งและจุดอ่อนของหลักสูตรระดับอุดมศึกษาในประเทศบรูไน ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ จุดแข็งประการสำคัญ คือ นโยบายการศึกษาของภาครัฐ เพราะภาครัฐพัฒนาด้านการศึกษาที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจัดสรรงบประมาณจำนวนมากมหาศาลในการพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดกำลังในการแข่งขันของประเทศในอนาคต โดยมีจุดประสงค์ทางการศึกษาของรัฐบาลมีความชัดเจน เน้นให้นักเรียนนักศึกษา มีความเข้าใจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดสากล ภาคการศึกษากระตุ้นให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เดินทางไปต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมเรียนและทำกิจกรรม เพื่อเปิดโลกทัศน์และเข้าใจสังคมที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรมและสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษาชาวบรูไนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นผลดีต่อนักศึกษาในการประกอบอาชีพทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งนอกเหนือการสอนภาษา มาเลย์ซึ่งเป็นภาษาทางการประจำชาติ ยังมีการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศอื่นๆ

อย่างไรก็ตาม หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการยังไม่ได้รับความนิยมมากที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลจากอิทธิพลของทัศนคติในการทำงานของชาวบรูไน และค่านิยมของชาวบรูไนที่นิยมทำงานในภาครัฐ เพราะรูปแบบการทำงานชัดเจน และมีสวัสดิการที่ดีกว่า

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแนวทางการบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติในหลักสูตรนั้นสามารถแบ่งเป็น 3 ประการ กิจกรรม Discovery Year กำหนดรายวิชาภาษาต่างประเทศในหลักสูตร จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น Intercultural night Cultural night

แนวทางการบูรณาการและการสร้างความร่วมมือของสถาบันการศึกษามีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เช่น บูรณาการความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติมากขึ้นในหลักสูตรและควรเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านการทัศนศึกษา และควรเร่งสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน เป็นต้น

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี
- 2) เป็นแนวทางพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนร่วมกันซึ่งเป็นบูรณาการการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติ
- 3) เป็นแนวทางในการป้องกันการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่อาจส่งผลเสียต่อกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในระยะยาว

การประชาสัมพันธ์

- นำเสนอในงานประชุมวิชาการ
- ดำเนินการจัดส่งผลการวิจัยให้หน่วยงานด้านการศึกษา วัฒนธรรม แรงงานและการท่องเที่ยวของสิงคโปร์และบรูไนเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

Keyword: กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การสื่อสารข้าม/ระหว่างวัฒนธรรม หลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยว

ภาคผนวก ง แบบสำรวจเบื้องต้นประเทศสิงคโปร์

Checklist for the Integration of intercultural communication subjects in hospitality and tourism courses in Singapore universities

1. Name of university/college University of Wales Institute, Cardiff: Asia Campus
2. State university/college / Private university/college
3. Awards offered
/ Master degree and above / Bachelor / Diploma/Advanced diploma
4. Hospitality-related degree offered / Yes ___13___ courses No

Name of courses:

- Diploma in Hospitality and Tourism Management
- Diploma In International Hospitality Management
- Diploma In International Hospitality Management
(Events Management)
- Diploma In International Hospitality Management
(Casino Management)
- Advance Diploma in Hospitality and Tourism Management
- Advance Diploma In International Hospitality Management
- Advance Diploma In International Hospitality Management
(Events Management)
- h. Advance Diploma International Hospitality Management
(Casino Management)
- i. BA Hospitality and Tourism Management
- j. BA (Hons) International Hospitality Management
- k. BA (Hons) International Hospitality Management
(Events Management)
- l. BA (Hons) International Hospitality Management
(Casino Management)

m. MBA Hospitality Management

5. Tourism-related courses offered / Yes ___4___ courses No

Name of courses:

- Diploma in Tourism Management
- Advance Diploma in Tourism Management
- BA Tourism management
- MBA e-Tourism Management

6. The management of the courses:

/ Fully taught by the Singapore university

/ Partially taught by the Singapore university and partially by a partner university

(Name of the partner university Queen Margaret University, Edinburgh, University of Wales Institute, Cardiff, University of Southern Queensland)

7. Is there a subject with the name of "Intercultural", "culture", "cross cultural" or "communication" part of the above courses?

/ Yes No

Show only the programme outline

8. If yes, how many subjects? _____1_____

Name of subject 1 Human Resource and Cross-Cultural Management

Subject description _____

9. Are the subjects? / Core subject Elective subjects Others _____

10. Website <http://www.easb.edu.sg/#>

11. Course contact person and his/her contact details

enquiries@easb.edu.sg

collaboration@easb.edu.sg

**ภาคผนวก จ คำอธิบายรายวิชาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จัดสอนในมหาวิทยาลัย ณ
ประเทศสิงคโปร์**

รายวิชา Working with diversity

Offers improved understanding and ability to effectively manage a diverse hospitality/service industry workforce. Dimensions of diversity presented and discussed from historical, psychological, and sociological perspectives to provide a depth of understanding and appreciation of difference and its impact on society and work

รายวิชา BCS1001 Communication Skills 1

This subject provides you with competencies in both oral and written communication. You will be taught mind-mapping, report writing, collaborative learning and oral presentation skills as well as basic writing skills.

รายวิชา BCS1002 Communication Skills 2

This subject provides you with communication skills necessary for work. Topics covered will include application letters, resumes, interviews, meeting skills as well as interpersonal skills.

รายวิชา Cross-Cultural Psychology

This subject gives you a better understanding of how different cultural settings influence the way people think, behave, value and perceive things. It will raise awareness and create sensitivity on how culture shapes and influences a variety of areas ranging from individual development to socialisation and work.

รายวิชา Intercultural Communication

The course provides strategies on how to read a person's culture. Features of culture such as individualism/collectivism, power distance, masculinity/femininity, and issues

related to intercultural adaptation, ethnocentrism, prejudice, stereotyping will be discussed. The aim of this course is to develop intercultural competence, which will make business practices more meaningful and significant.

รายวิชา Creative Communication

This course will help students learn the techniques of corporate storytelling through textual and visual communication. By the end of the course, they will be able to apply these techniques in advertising, public relations, and corporate social responsibility. The opportunity to work on client-specific projects will be a distinctive feature of the learning process.

รายวิชา Communication in the Organization

Using the lenses of organisational communication practice and theory, this course examines organisations from the vantage point of the employee aspiring to leadership roles in organisational settings. What do the best organisations do in their practice of communication? How do leaders communicate in order to lead? How does understanding organisational structure account for why organisations communicate as they do? How can we manage workplace relationships more skillfully through communication? Can we acquire better tools for communicating our decision-making in the workplace? In short, the course focuses on applying practical tools and strategies to achieve better organisational communication.

รายวิชา Management Across Cultures

This subject provides students with a sense of the diversity of cultures and business practices throughout the world. The course enables students to focus on dynamics management issues in both foreign and diverse domestic environments. Major topic areas include international business management, cross-culture communication, negotiation and decision-making skills, ethics and social responsibility, strategy

formulation and implementation, global organizational skills, and staffing and training for global operations.

รายวิชา Cross-Culture Management

No details

รายวิชา Communication Fundamentals

Career success comes to people who are good at developing strong work relationships, working in teams, conveying ideas and listening. What is common denominator in all of these activities? They all involve the functions of communication management skills: writing, speaking, listening, and group interaction. More than ever before, the ability to communicate well determines an employee's capability to thrive in today's business world. People with well-developed communication skills are crucial to organisational success. Such people are always in demand. How do your skills measure up against the requirements of today's workplace? How confident are you in your ability to devise a communication strategy, write effectively, prepare and deliver a good oral presentation and gather feedback? Communication Management Fundamental will introduce you all these skills.

รายวิชา Communication Management Strategies

AB214 prepares students to master the communications challenges they are likely to meet in rapidly evolving business environments, so that they can become confident participants in their chosen fields of endeavour. Rather than giving a set of prescriptions for application to a familiar stock of business situations, AB214 emphasises the need for effective communicators to be able to interrogate critically any situation and demand they are likely to encounter, and to react with confidence and agility. Students will engage in a critical examination and discussion of some central business and management communication issues, which will help them to develop independent, analytical and creative thinking skills.

Therefore, this course features an increased emphasis on:

- speaking and presentation skills in a variety of business settings;
- thinking critically about communication contexts;
- developing communication strategies appropriate to these contexts;
- a more programmatic approach to the assessment of communications competencies, in which student participation plays a much greater role;
- a combination of team and individual work to reflect practices in professional contexts;
- the introduction of a significant case-study workshop component; and
- an Assessment Portfolio which enables easy monitoring of individual student progress.

At the end of this course, the students will be able to deal confidently with a range of different communicative situations, because they have acquired tools which allow them to present themselves and their ideas appropriately and convincingly.

ภาษาไทย Seminar in M&O: Culture and Management in Asia

1. Culture: definition and cultural variables
2. Culture and history, politics, society and economy
3. Culture and management practices in Asian countries
4. Impact of culture on management practices
5. Cross-cultural communication
6. Management education and culture
7. Asian management: convergence and divergence

ภาษาไทย Business Communication

This module focuses on the key business communication skills required for effective and efficient operations in today's complex business environment. Students will be introduced to basic communication concepts and principles, and will develop an

understanding of the importance of both verbal and nonverbal communication skills. Students will have opportunities to apply their acquired communication skills in small and larger group settings and in creating effective documents appropriate to different business contexts.

ภาษาไทย Personal Communication for the tourism and hospitality industry

No detail

ภาษาไทย Communications in Organisations

Provides an understanding of the role and importance of communication within the hospitality and tourism-related enterprises. Students are introduced to a range of communication theories and concepts applicable in the service-based industries. The dynamics of interpersonal, group, and organisational communication, as well as attitudinal and motivational factors effecting performance, are examined.

ภาษาไทย Communication Skills

To equip the student with knowledge and skills of good communication. To sharpen the writing and oral skills of students to increase their proficiency in articulation. The course content includes: Introduction to communications on business communication, human communication and mass communication in general; Various types of communications: verbal / non-verbal, written, interpretation, group and organisational, listening and questioning skills, verbal communication importance and effective speaking skills, written communication - importance and effective writing skills.

ภาษาไทย Communications Management in Leisure and Tourism

This module provides a study of the communication functions in organisations, including effective and efficient use of written, oral and electronic communications. In this module, students develop essential communication skills, including report writing, publicity

campaigns and advertising, sales letters, making presentations and other marketing communication methods that are related to leisure and tourism.

ภาคผนวก จ แบบสำรวจเบื้องต้นประเทศบรูไน

Checklist for the Integration of intercultural communication subjects in hospitality and tourism courses in Brunei universities

1. Name of university/college Universiti Islam Sultan Sharif Ali

Islamic university

2. / State university/college Private university/college

3. Awards offered

Master degree and above / Bachelor Diploma/Advanced diploma

4. Hospitality-related degree offered / Yes ___1___ courses No

Name of courses:

- Bachelor of Business Management Programme (BBM)

5. Tourism-related courses offered Yes _____ courses / No

6. The management of the courses:

/ Fully taught by the Brunei university

Partially taught by the Brunei university and partially by a partner university

(Name of the partner university_____)

7. Is there a subject with the name of "Intercultural", "culture", "cross cultural" or "communication" part of the above courses?

Yes / No

8. Are the subjects? Core subject Elective subjects Others _____

9. Website http://www.unissa.edu.bn/index.php?option=com_content&task=view&id=131&Itemid=1

10. Course contact person and his/her contact details

Universiti Islam Sultan Sharif Ali (UNISSA) Tel. +673-2462000 Fax. +673-2462233

Checklist for the Integration of intercultural communication subjects in hospitality and tourism courses in Brunei universities

1. Name of university/college Universiti Brunei Darussalam (UBD)
2. / State university/college Private university/college
3. Awards offered
/ Master degree and above Bachelor Diploma/Advanced diploma
4. Hospitality-related degree offered / Yes 2 courses No
Name of courses:
 - Master of Business Administration (MBA)
 - The Bachelor of Business (Hons)
5. Tourism-related courses offered Yes _____ courses /No
6. The management of the courses:
/ Fully taught by the Brunei university
 Partially taught by the Brunei university and partially by a partner university
7. Is there a subject with the name of "Intercultural", "culture", "cross cultural" or "communication" part of the above courses?
/ Yes No
8. If yes, how many subjects? 1
Name of subject 1: Corporate Communication
Subject description _____ See the course outline _____
9. Are the subjects? / Core subject Elective subjects Others _____
10. Website <http://www.gennextdegrees.ubd.edu.bn/fbeps/index.html>
11. Course contact person and his/her contact details
Dean, Faculty of Business, Economics & Policy Studies
Fax No.: 2461554 E-Mail: bursary.admin@ubd.edu.bn

Course outline

Universiti Brunei Darussalam (UBD)

Faculty of Business , Economics & Policy Studies

Module Code	BB-1403
Module Title	Corporate Communication
Type of Module	Faculty Compulsory Breadth
Modular Credits	2
Student Workload	4 hrs
Contact hours for timetabling	2 hours
Prerequisite	None
Anti-requisite	None

Aims/ Objectives/ Rationale:

This course aims to provide a learning environment for students to develop proficient corporate communication skills. Students will learn how to structure their thoughts so that their ideas can be expressed clearly and persuasively, and how to apply these skills to a wide range of corporate communication needs. This will be a highly practical module that gives students the opportunity to apply the techniques covered. It will help students with skills that will build confidence in professional presentations individually as well as in team presentations.

Module Content:

- Introduction to Communication (Verbal, non verbal communication, organizational communication, intellectual communication)
- Organization of impromptu speech
- Public Speaking Delivery (Voice, body language, eye contact, audience analysis, techniques for impromptu speech and reducing speakers anxiety)
- Business Presentation
- Social etiquettes in business
- Cross cultural communication
- Team Communication

- Social networking in Business/ Business networking
- Public relations
- Communication through technology
- Conflicts, how they occur and how they are resolved
- Personal image and building trust

Assessment

Examination: 40%

Coursework: 60%

Public speaking delivery 10%

Impromptu Speech 10%

Business presentation 15%

Electronic presentation 15%

Press Release 10%

ภาคผนวก ช แบบสอบถาม ประเทศบรูไน



Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education: Brunei Darussalam



Descriptions:

- This questionnaire is part of a research project titled *Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education* fully granted by Thailand Research Fund to seek better ways of integrating Intercultural Communication into hospitality, tourism, and business programs in ASEAN educational institutions. Your responses are important in enabling us to obtain fuller understanding of the topical issues.
- This questionnaire consists of 4 parts:
 - Part 1 General information
 - Part 2 Importance of Intercultural Communication (IC) subjects
 - Part 3 Skills and Competencies in Intercultural Communication
 - Part 4 Other suggestions
- Please indicate your opinions by circling an appropriate number or filling in the blanks for each question.
- Also, please be assured that the information collected will be treated confidential and used for academic purposes only.

PART 1: General information

- Are you currently studying in which year?
 - 1st
 - 2nd
 - 3rd
 - 4th
- What program are you studying?

- During your study, have you studied any intercultural communication-related subjects?
 - Yes (Please specify name of the subjects)

 - No
- Gender Female Male
- Your nationality _____
- How many languages can you communicate? _____ languages (please specify)
- 7.

Language	Level (Native speaker/Fluent/good/basic)			
	Spoken	Written	Reading	Listening

PART 2: Importance of Intercultural Communication (IC) subjects

8. Please rate your level of agreement or disagreement with the following statements.

	Strongly disagree				Strongly agree
There are enough Intercultural communication (IC) and other related subjects in the program I am studying	1	2	3	4	5
There are many activities in the program that help me to develop IC skills	1	2	3	4	5
It is important for my future career to have knowledge and skills in IC.	1	2	3	4	5
The IC subjects help me to understand other people from different cultures.	1	2	3	4	5
The IC subjects help me to know what should be said and also how it should be said.	1	2	3	4	5
The IC subjects enable me to understand why people from different cultures say, see and interpret things differently from me.	1	2	3	4	5
The IC subjects address the importance of being adaptable when communicating with people from other countries.	1	2	3	4	5
The IC subjects also help to prepare me to work with colleagues and superiors who are from other countries.	1	2	3	4	5
Students in Brunei educational institutions must be able to speak other ASEAN languages.	1	2	3	4	5
It is important for students in Brunei educational institutions to learn about other ASEAN cultures.	1	2	3	4	5
Students in Brunei educational institutions must study the Intercultural communication subjects.	1	2	3	4	5
Students in <u>other</u> ASEAN countries must study the Intercultural communication subjects.	1	2	3	4	5

PART 3: Skills and Competencies in Intercultural Communication

9. This part asks about your knowledge and skills in intercultural communication. Please rate your level of agreement or disagreement with the following statements.

	Strongly disagree				Strongly agree
I am familiar with the definitions of culture.	1	2	3	4	5
I am familiar with the definitions of intercultural communication.	1	2	3	4	5
I have good knowledge of values, beliefs and other cultures in ASEAN.	1	2	3	4	5
I understand that different cultures value different things.	1	2	3	4	5
Working with people from other cultures is challenging for me.	1	2	3	4	5
I can speak English very fluently.	1	2	3	4	5
I can speak other ASEAN languages very well.	1	2	3	4	5
I am comfortable to use appropriate gestures when communicating with people from other cultures.	1	2	3	4	5
It is easy for me to establish a relationship with friends or colleagues who have different culture backgrounds.	1	2	3	4	5
I can establish good rapport with people from other culture.	1	2	3	4	5
I am comfortable to deal with people from other cultural groups.	1	2	3	4	5
I am able to understand behaviour of people from other cultures without judging it	1	2	3	4	5
Overall, I am comfortable communicating with people from different cultures.	1	2	3	4	5

PART 4: Other suggestions

10. What do you intend to do after your graduation in your current program? (Choose only ONE answer)

Look for a job (Please go to Question 10) _____

Further study in higher level (Please go to Question 12)

11. What kind of job do you want to work after your graduation? (Please specify)

12. Do you plan to work in other ASEAN countries?

Yes (Please select a country or countries)

No

Singapore

Malaysia

Myanmar

Thailand

Vietnam

Cambodia

Laos

The Philippines

Indonesia

Why?/Why not?

Should there be more intercultural communication subjects and activities in your program?

Yes

No

If yes, what are other Intercultural communication subjects or activities that should be included?

*** END OF QUESTIONNAIRE***

I sincerely appreciate your time and cooperation. Thank you very much.



ภาคผนวก ช แบบสอบถาม ประเทศสิงคโปร์



Learning Each Other Through
ASEAN Tourism Education: The Case of Singapore

Descriptions:

- This questionnaire is part of a research project titled *Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education* fully granted by Thailand Research Fund to seek better ways of integrating Intercultural Communication into hospitality and tourism programs in ASEAN universities. Your responses are important in enabling us to obtain fuller understanding of the topical issues.
- This questionnaire consists of 4 parts:
 - Part 1 General information
 - Part 2 Importance of Intercultural Communication (IC) subjects
 - Part 3 Skills and Competencies in Intercultural Communication
 - Part 4 Other suggestions
- Please indicate your opinions by circling an appropriate number or filling in the blanks for each question.
- Also, please be assured that the information collected will be treated confidential and used for academic purposes only.

PART 1: General information

- Are you currently studying in which year?

1st 2nd 3rd 4th
- What program are you studying?

Hospitality Tourism Others (please specify) _____
- Please specify the full name of your program

- During your study, have you studied any intercultural communication-related subjects?

Yes (Please specify name of the subjects) _____ No
- Gender Female Male
- Your nationality _____
- How many languages can you communicate? _____ languages (please specify)

Language	Level (Native speaker/Fluent/good/basic)			
	Spoken	Written	Reading	Listening

PART 2: Importance of Intercultural Communication (IC) subjects

8. Please rate your level of agreement or disagreement with the following statements.

	Strongly disagree				Strongly agree
There are enough Intercultural communication (IC) and other related subjects in the program I am studying	1	2	3	4	5
There are many activities in the program that help me to develop IC skills	1	2	3	4	5
It is important for my future career to have knowledge and skills in IC.	1	2	3	4	5
The IC subjects help me to understand other people from different cultures.	1	2	3	4	5
The IC subjects help me to know what should be said and also how it should be said.	1	2	3	4	5
The IC subjects enable me to understand why people from different cultures say, see and interpret things differently from me.	1	2	3	4	5
The IC subjects address the importance of being adaptable when communicating with people from other countries.	1	2	3	4	5
The IC subjects also help to prepare me to work with colleagues and superiors who are from other countries.	1	2	3	4	5
The hospitality and tourism students in Singapore universities must be able to speak other ASEAN languages.	1	2	3	4	5
It is important for the hospitality and tourism students in Singapore universities to learn about other ASEAN cultures.	1	2	3	4	5
Students studying hospitality and tourism programs in <u>Singapore</u> must study the Intercultural communication subjects.	1	2	3	4	5
Students studying hospitality and tourism programs in <u>other</u> ASEAN countries must study the Intercultural communication subjects.	1	2	3	4	5

PART 3: Skills and Competencies in Intercultural Communication

9. This part asks about your knowledge and skills in intercultural communication. Please rate your level of agreement or disagreement with the following statements.

	Strongly disagree				Strongly agree
I am familiar with the definitions of culture.	1	2	3	4	5
I am familiar with the definitions of intercultural communication.	1	2	3	4	5
I have good knowledge of values, beliefs and other cultures in ASEAN.	1	2	3	4	5
I understand that different cultures value different things.	1	2	3	4	5
Working with people from other cultures is challenging for me.	1	2	3	4	5
I can speak English very fluently.	1	2	3	4	5
I can speak other ASEAN languages very well.	1	2	3	4	5
I am comfortable to use appropriate gestures when communicating with people from other cultures.	1	2	3	4	5
It is easy for me to establish a relationship with friends or colleagues who have different culture backgrounds.	1	2	3	4	5
I can establish good rapport with people from other culture.	1	2	3	4	5
I am comfortable to deal with people from other cultural groups.	1	2	3	4	5
I am able to understand behaviour of people from other cultures without judging it	1	2	3	4	5

Overall, I am comfortable communicating with people from different cultures.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

PART 4: Suggestions

10. What do you intend to do after your graduation in your current program? (Choose only ONE answer)

- Look for a job (Please go to [Question 11](#))
- Further study in higher level (Please go to [Question 13](#))

11. What kind of job do you want to work after your graduation? (You can choose more than one answer)

Hotel Service

- Front Office (Front office supervisor, receptionist, operator, etc.)
- Housekeeping (Laundry, floor supervisor, room attendant)
- Food Production (Chef)
- Food and beverage service staff

Travel Service

- Travel agencies (Travel consultants)
- Tour Operation (Sales, Ticketing, Tour Manager)
- Others (Please specify) _____

12. Do you plan to work in other ASEAN countries?

- Yes (Please select a country or countries) No
- Brunei Darussalam
- Malaysia
- Myanmar
- Thailand
- Vietnam
- Cambodia
- Laos
- The Philippines
- Indonesia

Why?/Why not?

13. Should there be more intercultural communication subjects and activities in your program?

Yes

No

If yes, what are other Intercultural communication subjects or activities that should be included?

*** END OF QUESTIONNAIRE***

I sincerely appreciate your time and cooperation. Thank you very much.

ภาคผนวก ฅ แนวคำถามสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเจาะลึก

Time_____

Location_____

Respondent details_____

Interview schedule

General information about the university

1. How many students in the university/the Faculty?
2. Where do they tend to work after graduation?
3. Are there many working in the hospitality and tourism?
4. Why there is no hospitality and tourism program? Will there be in the near future?

Integration of IC subjects

1. To what extent do bachelor programs in Hospitality and tourism-related in Brunei incorporates courses in or related to intercultural communication in their curricular?
2. If there are many courses offered, why?
 - 2.1 What are the objectives and the contents of the Intercultural communication courses in the curricular?
 - 2.2 Can you tell me the strengths of the contents and teaching (learning) methods you are currently implemented in the subjects?
 - 2.3 Any weaknesses/limitations?

Importance of the subject

1. How important is it for the students in hospitality and tourism programs to know about culture and intercultural communication?
2. What are the expected intercultural communication competencies of the hospitality and tourism graduates to prepare them to work in ASEAN?/What should hospitality and tourism graduates in Brunei should know about culture and intercultural communication?

Preparedness of the students

1. Generally, are the students prepared to work in the ASEAN community?
2. What have the universities in Brunei done to prepare the students?
3. What else should the universities be doing? What else should they be taught?/What topics should be included?

Future actions

1. Should there be standardized intercultural communication courses in the universities in the ASEAN countries?
2. Or would you rather prefer tailored made courses for each country? Why/Why not?
3. Do you think we need to establish collaborations between universities in ASEAN that offer hospitality and tourism programs in teaching the intercultural communication? Why/Why not? And how?

ภาคผนวก ๓ การเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ ประเทศสิงคโปร์และประเทศบรูไน





ภาคผนวก ก ตัวอย่างบทสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม ณ ประเทศสิงคโปร์

Singapore: Interview transcript 1

Interviewer: Good morning everyone. Thank you very much to come in. Thank you Dr. Nasirat for arranging this wonderful meeting for us. It's a rare occasion that you all have very tight schedule and thank you very much for spending your morning to share your views and opinions. Before I start, I'd like to spend about 5 mins to give you some introduction about the research itself and then we'll get right on the discussion. Next to me is Dr. Terdchai Chuaybumroong, he is a Director of Thailand Tourism Research Developing Institute, supported by Thailand Research Fund under the supervision of the office of Thai Prime Minister Royal Thai government. Over the year, he has millions millions of research funding distributed to researcher and one of the program that go into the tourism research is ASEAN Tourism. This is learning each other through ASEAN Tourism Education. Actually, the topic that I, in the 5 mins, I will be talking about just to give you a background of the study, the objectives of the study as well as some of the topic that will be talking about today in the discussion. So, this actually ASEAN Tourism, this is not the first project of research fund, it actually started a few years ago when 7 universities in ASEAN work together hand in hand to find out a better way of enforcing collaborative effort between ASEAN countries to make ASEAN one destination. A year later, the second phase of the study, now the collaboration effort is expanded beyond just tourism researcher. The second phase of the study involve the tourism operator in ASEAN countries plus those from China and Korea, they work together to find out image positioning for ASEAN to make again one destination but the first phase and second phase of the study mainly focus on marketing and the planning. Now, the first of phase is focused of some other perspectives in the light of ASEAN community under so many new agreements that we have. ASEAN community will soon become one destination and there will be a free flow of human resources between countries and even though it's

such great ideas of allowing human resources to flow freely and one of the professional that allow the free flow of human resources is tourism and hospitality. Even though it's a good idea but there are list of learn elsewhere as well such as an EU community when you allow a free flow of human resources, there will be culture crash, misunderstanding between worker staff. Even though it's seem minor problem if you let it continue it could at the end inhibit the growth of region so the aim of the study is to have fill in the gap, making some contributions to toward making ASEAN a better region socially by preparing our people to work in ASEAN. That the main thing this research is about actually in the part of big of project there are actually 9 studies 9 independent studies are being carry out to study the curriculum Hospitality and Tourism curriculums in all 10 ASEAN countries, Indonesia, Malaysia, Philippines, Vietnam, Laos, Cambodia, Myanmar, Thailand, Singapore ... And the objectives of this study to analyze the curriculum first, Tourism and Hospitality Curriculum and see how much integration of Intercultural Communication have been made into the curriculum, after we analyze the situation, we now have to seek way of suggestion how to integrate Intercultural Communication into the curriculum and provide suggestion in order to cooperate corroboration between universities in ASEAN. The reason why I'm here today is to find out those two objectives, to fulfill those 2 objectives and over the past few months, I've analyzed data, looked at in the Internet and gather information from various sources to see what are the tourism and hospitality curriculum are there in Singapore and other countries that I'm responsible for is Brunei. So, I look at 2 countries. And now, I'm here to collect data to talk to the expert in Tourism and Hospitality Education and have a chance to talk with the students and the graduates, see their views and opinions regarding to Intercultural communication and the curriculum in Singapore. And the questionnaires that I've already prepared the questionnaires perhaps I've souvenirs, I mean ask you to take some of them back. The topic, so gathering on, so I'm gonna start on discussion. So, what we're going to do today, we're going to some key issues and allow you to freely fill, come up of your ideas. For example, I'll start with general speaking how popular is the hospitality and tourism curriculum in Singapore?

Respondent: I think the Tourism program in Singapore is very well received by our students, to attract the best students in Singapore to do the tourism courses. I think even those students they are very good but we have different kind of education systems. The students may choose the work to work will go to junior college. In spite that a lot of students decided to polytechnic pursue very specific education in tourism or hospitality management. I will say that we have overwhelming demand, not enough supply. What we meant we have only specific number of frequency of placement we cannot fulfill everybody in the class.

Interviewer: There are greater demands for the course?

Respondent: Great demand, not enough supply

Respondent2: I think in addition you are seeing a lot of government support for a lot of this program through some of the diploma program. For example when you're dealing with those you have a set curriculum that you need to offer a lot of that are actually determined through discussion and I'm saying this of the course offer for 8-month period you see hospitality education a lot of different level always in graduate program on the way down to 8-month diploma of certificate to really kind cover of the basis for everyone it does not make sense for some people to take to the 4-year of their life and study in the Bachelor's degree when diploma is really sufficient for the individual in need.

Interviewer: Are students really interested in going to the Bachelor's Degree or they are more into Diploma level?

Respondent2: I think you cannot generalize to say but everyone is interesting in bachelor degree I think that the common thing is that hreat between working in the hospitality and tourism and what is going to be a core to help them to get in to the

industry and meet their individual objectives. Is that a Bachelor's Degree? Is that a diploma? Is it attending Poly in Singapore. Everybody is going to be totally different.

Respondent3 : Generally, I'd say that diploma level and MT certificate level, there is small practical, hand-on based so, I'd say that there are a lot more people who go in to works in hospitality field but I see the undergraduate level or graduate level even tend to take more general disciplines for example marketing. They want expand horizon to the variety of other businesses. On that level will not be so hospitality driven

Respondent4: I think on the discussion thatjust mentioned earlier. I think because of identity of the course right now that is so convenient for students go in to bachelor program when compared to the year before where in Singapore there was pretty much none. We talk about the bachelors who graduate to travel to learn to France in order to get the education but right now you can come in and we have other programs coming into Singapore. I think that mix of courses now make more attractive for students to finish the diploma or pursue the bachelor's degree program. The question you have, you just comment on that. In Singapore itself the intercultural communication to be subsided into course in the bachelor program is not much seen when you compare to you were studying in Australia perhaps some US where intercultural communication become part of the common deal that you have to understand because it is how you interact with the rest of people. Because in Singapore the perception is simple, we all Singaporeans understand all cultures, what's the need for us.....to understand our cultures as well as to understand of culture reach. But with the foreign universities coming in now bring in foreign students coming in. I think there will be more need for intercultural communication because that it is so simple to note to the students that we have foreigners on bus coming in to study with us. We also need to understand the differences in their beliefs.

Respondent: I suppose now, Singapore is being an education hub. We need to add more intercultural courses to integrate local with those coming in.

Respondent: I agree, Singapore government is very focused on making sure that the culture is interacted well. I have been invited a speech on International integrates community. Because they have goal is to get all the schools together and they are asking what are the school doing in order to bring the different culture together or what kind of activity, how they can support it. So, the government is very active in promoting the intercultural education among the different culture groups.

Respondent: Sorry just to add more on that, I mean the education here in Singapore is practically for diploma context, education is very highly regarded and most of students get fund spending from the university compared to other contexts in other Asian cities or countries. But based on statistics, I've done a survey on my students, like what percentage they are interested in doing higher education. I see a trend that most students are doing higher education because to them to be honest, the education is like a passport. So, a diploma should like a first on the passport, they need the degree in order to have management positions in Indonesia and resort or hospitality positions. And to add on what you mentioned about intercultural communication. I like to share with you that we are doing right now. I'm not sure whether you are familiar with Singapore education system but for the students who come in to Polytechnic they go to O-level like secondary school, I mean perhaps in Thailand. So, before you come in, you have a choice to take translational international studies, where students go through intercultural communication and students have to go overseas for 2 months. According to course, they get to stay in the campus without going home maybe for about 3 days with the lecturer in charge. So, we kind of exposed them to the intercultural communication before that. But of course it is a very challenge to really teach them at that level at that point of time. At the second or third year, we incorporate second element of intercultural communication, called etiquette and service excellence. By it is a only small portion, I think intercultural communication is very fast, I mean you need more exposure like

scholarly articles, more different areas. So, just to add more on that, our government also wants Singapore to be more international city rather than Asian city and to prepare us to be global citizen.

Interviewer : When I did this research, I also came across one of the policy of the government in Singapore, globalized nation of the world. I am very impressed with the vision that government has. So, how's that the vision of the government mission translate to any requirement that you have to put into intercultural communication into the subject or into the curriculum.

Respondent: Maybe, can I just comment? Actually, when before the translational international study has started, it is a whole requirement for us to go to do common skill I, business communication I and business communication II. Business communication II that's one portion talk about the Intercultural communication and we're doing problem-based learning, so I think it was far back in 2002 we were really doing that. We had scenario of people and having meetings and the country is changing every year because we have to learn about China, America, India and Dubai. I mean we have this enough curriculum all along since 2002.

Respondent: Here at my school, we have a module called understanding across culture diversity that has been running from more than 15 years. So, we bring our students for globalization because the globalization is something for last 20 years in fact.

Respondent: Is that the requirement class for all students?

Respondent: Yes, for all of business students.

Respondent: How about hospitality or tourism students?

Respondent: we did also part of the business so, we do go through. And I taught the subject back then when I first joined that was like 2002 but we had the module long before.

Interviewer: So, you have a course of cultural diversities have been integrated for a long time

Respondent: For tourism, there is a subject for the second level "Tourism cultural society". That is an elective for them to choose but it is not a must for them to choose it. It's about how tourism and culture are mixed together and how it impacts tourism but it's not teaching them technique on how to make it.

Respondent: It talks about higher level between countries. Also every student has to do overseas trip, so that adds on to intercultural and globalization understanding.

A respondent: What do they have to do on the overseas trip?

Respondent: Basically, they have a work sheet; every student has the opportunity to this.

A man : Do students pay for this or include in the program?

Respondent: It's part of the educational fund. Every student gets the opportunity to go this

A man: If I'm a student and I want to go to Australia for 6 weeks. Does the school pay for it?

Respondent: we offer the organized program. Need a community trip, educational trip. It's up to them, what they want to do it? What they are offered?as well do the same thing, now we have marketing and we have a targeting of at least 15% will go on

at least one overseas trip They go as a group, like an organized activity like community informal program. First come first serve, it could be study tour it could be internship program, any kind of program that allow them to go overseas or immersion program.

Respondent: This is another subjected offered by other school, it's called Global citizenship and students go oversea. It's an elective, they have to choose it. They will go oversea to learn about the rest culture or oversea internship, an internship program. There is also some trip that is paid by parents and some by the School.

Interviewer: Based on my research that I found out that there are some subjects that have talked about culture, intercultural communication. And UNLV is doing with diversity. Do you have anything else like the covering intercultural?

Respondent: I've talked working in the university has half a dozen time to lease 5 or 6 years. When you talk about a particular program every course has a course catalog description, usually 5-10 sentences of what the kind of fundamentals are, and it's very easily to go online through our website to see every course's description. Half of the description really needs to up to the instructor to incorporate and design the course, how they think it should be taught. So, when I teach working with the diversity that is very different in the way that another lecturer may teach in compared with my teaching of the subject but at the same time, for a human Resources I incorporate, it's diversity in intercultural communication and every course that I teach. You can't teach introduction to airline and then Introduction to Hotel Operation or Introduction to Tourism or Organization behavior class without incorporates some concepts of intercultural communication into it. So, yes we do have it working with diversity courses and yes we do have international tourism courses but I would probably submit to you that intercultural concepts are broad into a lot of courses thourhgout the curriculum than just this.

Interviewer: So, there are perhaps not the subjects but the topics are being integrated in very...

Respondent: I think, the challenge for the instructor, you know the faculty, we have a wonderful faculty that make an effort to teach the course based on what's going on in the industry currently and this idea of globalization and this idea working of different cultures, it is global issue for the industry right now. So, the faculty incorporates in a variety of ways into the course. We have a class, for example; culture and cuisine but that course is designed to go out and tried different cuisine and learn how to appreciate Thai Food and Indian Food and different Western food. So, there're variety of courses we have and incorporate that concept into it.

Respondent: It is so important to keep in mind; we use the word "culture". The hospitality Industry, actually the best because when we say cultures it shouldn't mean countries. Within the industry itself, there are so many different diverse forms of learning, communication doesn't matter where you are. So, if you take even the idea, education and then you add culture to it. One perception is very different, if you're in Europe and you take hospitality industry really to the profession, so you start maybe when you are 14, you get out there, and then you have to do within the industry. From then onwards, you probably are not enough structure courses at least you have a bachelor and then master and education Ph.D. You probably start off hands on and then from there you move on. Now what do I do? Get into the industry, do I want a bachelor's, do I not want a bachelor's? And diploma program in Europe probably is very different from one in Asia, one in America, one in Australia already because of the culture influences to work in the industry in the first place. So, it's very important when one goes into the industry with tourism and hospitality, you deal with different people. It is just what one has to do, and not take it an option. Let's get in to hospitality industry, let's choose to be an intercultural that in itself for some mistake the minute that you choose get in to hospitality industry, which includes tourism and anything else, so many different sources, you're already included in what you have to be intercultural switch on. So that, from then

onwards, everything you do like if you take a look at causes in UNLV, any hospitality course really if you take an alienated, it's born to be a problem. You take it as mentality. That, it is about involving so many different areas, if I'm gonna teach Food and Beverage, I can't take the accounting out of it, I can't take communication out of it, just because I'm talking about Food and Beverage and I'm might be dealing with food, doesn't mean that we don't communicate. The meaning you start to communicate, is it with different cultures?, is it different levels within the industry?. All of it, just need to be look as one rather than separate issues.

Interviewer: So, for hospitality and tourism because it's so multi-disciplinary. So, you said that intercultural communications are blended regardless whether it's stand out as one subject?

Respondent: So, I would say it's really yes.

Respondent: If you look at Singapore right now with the reason nationally really announcement of Prime Minister that nobody looks at the moment intercultural communication. There was a clear implication because we have influx of foreign coming in Singapore regardless hospitality and tourism. The moment you have influx of foreigners coming in from all around the world doing whatever do they would act. I think they need to understand the intercultural communication.

Interviewer: When you talk about multi-intercultural communication influx of people from so many nations. When you design the course or when you teach the course either intercultural communication or other hospitalities, do you focus on more international point of view or ASEAN point of view?

Respondent: International point of view (all respondents agree)

Interviewer: OK so, not really about other.....

Respondent: I think a lot of colleagues are coming from very international background. So, the course of teaching, very often we mention about how's it like you're working in Hong Kong, in American how's it like you're working in Thai, for example. So, I think all of these are being included in different process or different modules that we are teaching. These are very natural situation despite that we may not labor it in the module that we are teaching. And point of view, we don't only just talk about ASEAN, it's quite very broad-based.

Interviewer: Extend beyond the ASEAN level?

Respondent: I think to limit it to just this region would be limiting potential opportunities for learning, the possible experience together in life. There are best practices to be found in Europe and best practices to be found in United States, North America, and South America. And bring those practices into the classroom and be able to whether or not they want to leave Singapore leave the region, the neighbor than kind to see what resources are in toolboxes to use later on in life that by talking about with people doing around the world.

Respondent: Talking about intercultural communication as well, I mean a lot of polytechnic and schools that we have here, basically, just those confounded in the curriculum program as well. I mean they do organize the intercultural night, behavior society of organizing or get together. So, it's not only academic level but we run program but we allow them to take it and get together and get to know each other better.

Respondent: May be just to add on, we gonna get on usual view, that is bias because I think we got the multi-culture in hospitality and tourism. Obviously, it's up on the course syllabus. In general, we want to have best practices and of course in the end, I mean it

is up o a facilitator if he or she has some experience in many countries, that will be the advantages if he is able to bring it. He is able to be on the table. I think international is important belong to correspond that multi-culture workforce

Interviewer: there are best practices elsewhere not only just in ASEAN, Asia and EU even in America, North America, and South America.

Respondent: They only teach only according to the industry requirement for example they're travelling for 6 years there are outbound and inbound. So, for example inbound and outbound like Singapore travels to United States or Europe. So, we cannot reduce the strict, just only the ASEAN. So, it's really make sense because we need to translate those education to the foreign industry, our students are better know what's kind of people they are dealing with. So, inbound wise we have ASAEN travellers, European, and American want to come to Singapore itself.

Interviewer: So, you have more...

Respondent: Very global , not just ASEAN despite

A woman: To engaging the students.....to gain awareness because from the text book, yes we got the query.....very important to discuss.....to get tourism organization in Singapore or maybe other countries to get involve to have.....to encourage higher thinking.....intercultural communication.

Interviewer: It seems that you have quite very delivery methods to help students understand intercultural communication such as you've talked about case study, you've talked about workshop, you've talked about transection study, you've talked about oversea trips/ Exchange program. Do you encourage the student to do internship oversea compulsory? How do you prepare them to work in multi-culture.....

Respondent: It's optional. But it is compulsory that 10% of the students have to engage in overseas trip or internship.

Interviewer: It's in case that you reach every year?

Respondent: that's right.

Respondent: And the reason for doing that because in line with the government we also want the student to have comprehensive learning environment and for them to achieve understand how to workforce in another country if you decide to leave Singapore and go to work in China, for example. 5 months of internship program prepare them and get them to understand well of Chinese culture. Aslo, when they come back, they have to share that with everyone as well.

Interviewer: Before they go, how do you generally prepare them because they're gonna go out theirs and be very truly multi-culture.

Respondent: What we do, we're gonna let seniors or the people who go before them and make a PowerPoint to share their experience to the prospective student who go to that country to tell them what they can expect to see. This is the culture. This is how the life is. They would share dos and don'ts. For us as the university, we let them to go to the website to make them aware the culture.

Respondent: You get compulsory for 10 %. For out group that started in August, the to the US is actually compulsory, they all have to go. And what we do is we're gonna prepare that trip to the main campus of each the university class that you mentioned. So, we take the university class currently with the three..... so we back to the United States. The best way to describe the Las Vegas trip, I took the students last year and it is a culture immersion. I mean they lived in the UNLV in the main campus in dormitory, they go and do site inspection and they interact with the hospitality industry there. It's a wonderful opportunity to interact. By choice, the university class seems like

the logical choice to do. That's all compulsory. And the students eat American food for 3 weeks, and then you see how quickly before they try to find Thai restaurant or Vietnamese restaurant. The first day they tried American food, the second day they try another country's food, the third day they would try their own food.

Interviewer: So, it seems to be that your programs sit to encourage the students to be merged with the real environment rather than sitting in the class and listen to theories.

Respondent: Mix of those because intercultural communication, the course myself, we're gonna go to theories before practical. There will be both. Experience will make sense to them, what they hear and what they see that makes sense.

Respondent: I think that down is properly a product of the industry relations that we have and each of the respective universities. We talk to the industry and we say what can we do to best prepare our students and consistently they come back give them a good balance of classroom and practical more than experience. Take them out of classroom. Yes, you talk now society of needs but look at she goes to work in the environment and see how that hierarchy of need is applied. Yes, we talk about diversity in the classroom in..... Let's go out and see how diversity is worked for these and.....your customers to be diversity with the employees as well. Does that whole true when you go to the working environment? So, it's a balance and I be interesting to see because the question for the second half was discussed today is that have you talked to the industry and found what they expectation of intercultural communication. What do they looking for because the answer to that question to help us then develop the curriculums to meet their needs

Interviewer: That's will be the second half as well, when I ask about your general opinions of what should be the ideal graduates from the industry perspective

and for the educational perspective. At the moment we were sort out what you are doing at the moment. So, is that anything else what you are considering the strength of the program in term of focusing on cultural communication

Respondent: I think we cannot avoid that right now the buzz right now in Singapore is holistic and globalization. These are 2 things that being informed to us and these influence what we teach. They're just telling us globalization, holistic. We must have the key structure to make our students be broad and must be wide. I do now know how it is done.

Interviewer: Can you give me some example, because there are government policies and there are enforce us educational institution?

Respondent: I think for this concept, it's what we doing both academic wise in term of theories, modules, and the same time, it's oversea internship. All of them try to produce what we have key structure, variety of experiences, different dimensions, not just only good at studying but relating with people, getting involving co-curriculum activities like sports, activity clubs, all these talk about culture as well. So, we want people to relating culture relation

Interviewer: Any difficulties that you may face?

Respondent: I'm in a committee of the overseas student internship program. I was involved in the interview, selection of the students. one from China, what I found, it's just that there is committee and we have a mass briefing and the reason to hangover all of them. In the interview section, we look for some special, for example if they are going to China and speak Chinese, very good at Chinese, otherwise they can't go. So, there is some restrict. So, the thing is that to me it may be good or may be bad because those are verywould like

China so, he/her go to China and those who..... So, it doesn't to me really encourage culture or intercultural communication because they all are in the comfort zone going to the country they chose. So, they already have desire going toexpose my opinion..... to country they not properly familiar but ok taking to consideration language barrier, I am quite sure that they would not be, I would not say that I've been to China because. But then the language barrier, they can't, they need certain job require at the bank..... Have you say that, if there is may be good for another culture.....something very diverse, be totally experience but I think the way that we select them, I guess could be better. And the other thing is that it is the cost factor, so those who want that must love where they want to go, they can't go because of money because the subsidy is partial.

Interviewer: Where would they like to go?

Respondent: I mean everybody if you ask any student, most of them would like to go about 50 percent. Popular countries right now are China, Japan, Korea (Interviewer: is ASEAN one of that?), America right? They want to go to Ireland, Europe

Interviewer: Is ASEAN one of the choices?

Respondent: Yes, it's one of the choices but it leads to Japan.

Respondent: We have wanted to put the students to Malaysia but because of pay factor we encourage the companies to pay them 400-500 dollars per month. But if you want Singapore students to go to Malaysia, you are paying what you pay your local staff. There is an issue when you are putting them in a country which is lower standard than you have.

Respondent: One program that we start with, we work with schools in Japan, Korea and Taiwan. There is a visiting scholar program, so we say if you have your students who can speak some English, there are to be great to that's point is the best example that we have high school in Korea that is international high school in tourism and they have English track, Japanese track and Chinese track. So, they pick a couple of their senior high school students and then they send them here and take order some classes. Those students come here and they get in trouble because they're so worry that their English is not good enough. So, those students go back and they say "Oh, we're gonna work harder". That's a point that if you pick someone who speaks Chinese even we do the education components when we go to Korea, yes we want to bring one student taking in speak Korean but the other one is just speak Korean. And so, they go there, they expose to something that total outside their comfort zone and that is a good experience. So, I agree with the mix up.

Respondent: The school will look bad if the students underperform, they can't get along because they misunderstand anything. So, we have to pick the one that..... There is another module has been used by educational ministry in Singapore.....language per se. What they did, it's actually they have Chinese students learning Malay language,(Aj.Oa: that's what I'm going to ask for the next question) and what he do is apart from just learning the language. He actually has adoption skills whereby they get a foster parent a Malay family to stay over period during the week-end. So, for students who don't understand the Malay culture, why they eat using hands, why they pray, they will explain to them. I think is very impactful for the Chinese students that they understand now instead of just reading but see it and apply on it.

Respondent: I can't remember the full program, I can use the program. So, Singaporean below the age of 32 get to pay 500-600 dollars around there for 2 months.....in Japan. And they fly back to the country. How they achieve incorporate intercultural

communication, the Japanesealmost 19% of entire trip about 2 months. For the whole thing, I think creating incorporate intercultural communication and just to add on.....mentioned Tourism culture and society subject So, again I think to promote that in the Bachelor's program, creating activities that very important, what kind of platform that we can do like exhibition of different culture or any kinds. For example, I'm going to leave from Japan in 3 hours with 50 students. We know that in Japan, honestly, we have a fear factor which is the culture like in Japan, in the classroom or even to any attraction, they prefer listening, simple culture; students are up straight like. So, what we did was we even have a Japanese lesson. I think the key point that I'm trying to say, different platforms, different activities. How do we incorporate these.

Interviewer: The choices are at least it up to your creating activity. You've talked about Japan, China, Korea but what about ASEAN? How do you make students more better understanding about other ASEAN countries are?

Respondents: I think the choice is determined by the budget. So, a lot time, ASEAN countries are picked because relatively affordable. There also depending on the topic, for example community-based program that we use a lot of ASEAN for example, Cambodia, Vietnam, Thailand. I think it is because cost, convenience and nature of the topic. ASEAN countries are quite near, and parent can afford to visit them.

Interviewer: That's about the oversea trip or internship exchange but in the subjects, how do you introduce the idea of understanding your neighboring countries?

Respondent: I think it's..... I'm gonna talk it largely. Let say being in Singapore, talking about globalization, I'm not Singaporean but I think 8-year is enough to say I'm Singaporean. So, it's interesting because you come here with all of the different diversities and then you want to understand and start looking at ASEAN countries, for me Thailand being one of the closest if you look at it for very theoretical point of view,

you look at Thailand, it's tourism principle, the objectives the way that....Thai. Thailand is way ahead and has only been in term of hospitality and tourism. Years before, maybe even year before Singapore decided that tourism is really important, Thailand is always there. Important thing, however, is most of the time it is known outside the Asian region or ASEAN region as Thailand. Why? Because it's cheaper, the beaches, the hospitality as you wish the ease of providing service. Now you start coming back the ASEAN countries say being now in any ASEAN countries, you have to give some several factors in mind. Even in Singapore, I'm a student. I've an opportunity to travel oversea. And let suppose that I have not this opportunity readily, and I was given a choice of Thailand. We start bringing culture back because culture involve a lot in the decision. If I've given the choice to go to Thailand or let say to America. And I don't of this choice all the time. Chance is that I'm going to choose America. why? Because psychologically I think Thailand is here, if I get to go to United States, I might be able to go to Thailand any other time. I can take a train there, I can probably ride a motorbike there. But it's effective in term of making a decision from this point of view, likewise other countries even in ASEAN region. However, now you have to try to look at the factor. Why to remain ASEAN, I mean ASEAN takes some of countries have very powerful and be advance for advertisement tourism and hospitality but if it starts inclusive, it probably gonna be very big disadvantage compare to hey you already have this, how much broader can we get as the subject ASEAN industry. And especially, we talk about education, education equals to continuity. You have to start broadening in people's perception rather than narrowing them into hey look this is the world, this is ASEAN, what can we do for ASEAN, when we start it should be here, here we are in the ASEAN region, this is we have a strength in the industry already. I mean so even though young person who 17 doesn't to know what he wants to do in his life. Coming from Thailand, should understand what do I already have in my culture with hospitality what is my strength? What is my richness? And then, from there, now what can I learn more in term of this industry. What can I bring back to my existing country by learning that way and what can I take out from this somewhere else if necessary. That point seems to be very

forgotten. It generally tends to become very inclusive with, ok let stay here, if you are hotel industry with the tourism industry. If you were in Thailand, then you were in Singapore. Because even in the industry itself, it also issues so many issues to solve constantly all the time, then when you start to adding up the pieces to become a very large issue to deal with that one time.

Interviewer: How much do your students know about Thailand, Indonesia, Cambodia, Vietnam?

Respondent: I'm going to say not a lot. And I'm going to say that from my personal experience teaching in Singapore and students here. I think part of that might be the nature where they are in their life and they have not got an opportunity to travel, the nature of program is very compressed program as we talk about earlier learning school basically all around. So, their opportunity to travel is very limited, half of them travelled of course. But I think in term of culture that they really know Singapore. They know what it is to be Singapore.

Respondent: I think even when the students do travel they are going for a short period of time, and they usually guided by tour guide, still stuck with Singaporean. But the Singaporean always travelling together so, they do not really have a chance to really immerse cultures itself. So, there are unlikely internship program that spend extended multiple times in the country. I don't really think that they do not really get a chance to know those of people.

Respondent: Most of people don't realize, they don't understand another culture. They have to travel by themselves and do for a business or other purposes. You want your tourists; you're protecting the environment even you are going to the tourist resource. You are end up protected environment or when you travel for the first time by your own. And that does not happen to we get older in world. We have a Korean change and then you have to work with another culture then you realize that you don't know anything. For

example, we will be travelling back from Australia last summer and stopped in Tokyo. And I myself and 12 to students and there we had a little bit of lunch while waiting for the next plane going back to Singapore. It was great in Tokyo, the signs are in Japanese, and people speak Japanese. I've one of students in the class I'm teaching right now and we talk about places that we've been and the idea of Japan came up and I looked at her and ask her where were you live in Japan? And she said no, I haven't. I said yes you have but she said no I haven't. I said I was with you in Japan 3 months ago, and she said Oh that's right because they travelled in Singapore and they travel with a group and they didn't emerge themselves into the culture. When we were in APacCHRIE couple months ago we emerged ourselves into the landscape of Phuket, we learned about the culture, we tried the cuisine, we smelled the smell, we listen to the language to call a tuk-tuk, we did that. And we learned what it means to be Thai, The Thai hospitality. Just by the passing through the metropolitan area and staying in the major important area are not gonna give you that much.

Interviewer: Is it a problem that our students are not really aware of something within close proximity. I mean that we're very close but we don't understand each other that well. Is it a problem in your opinion?

Respondent: I think this is disadvantage. But I want to use the word problem because the problem implies that. I would say disadvantage, the more you as hospitality student can experience what the world has offered you have a better competitive advantage when you are in the workforce.

Interviewer: So, if you can add anything or doing anything now, what would you do to remove or lesson that disadvantage?

Respondent: If the young people don't know what they don't know. That's why some school has a requirement to take this class because once you take the class, you are forced to open your eyes. I think the key thing is everyone is endocentric at some point. We have our own culture or we not really concern with someone else's culture because

we have our own. I think it might be the cultural skills, just like you teach, you teach Accounting, and you teach marketing, and you teach cultural skills, how to be successful in order to marketing, in order to working out the culture and that changes the perception, why I've to learn culture to be successful in business career. That point forces people to understand, I'm put in my skills and my toolkit and one of my toolkits is cultural understanding work in cultural diverse workforce.

Interviewer: Should it be a requirement for students to learn about other culture?

Respondent: if you look at the class as an example, you will see a class mixed with international students, Korean, Vietnamese, Korean, Indian, Singaporean, Malaysian, Indonesian. The citizen in the class is already diverse and when they look around even though they look the same but their thinking is not the same as they come from different culture, the way they are taught when compared together. So, it depends on a person who facilitates, I am not saying teaching. Because facilitate means you both have something to learn, not just give. Every class you have things to learn. We talked about language which tends to automatically become a facility. How you manage the diverse class and come out with outcome. That is vital for everyone in the class. How do you conduct the class? Is it example based? Or let have discussion now. For people with not good English, will need a couple more minutes to think before talk but it does not mean that what they say is incompetent. They might have a lot to say. It is not just teach, listen to me as I am an expert and now do the exam.

Another respondent: Also, most of the time Chinese students will cling with Chinese students, Thai with Thai, Malaysian with Malaysian because they are more comfortable with my people. So this is when the role of teacher comes in, you must make sure that everyone in the group project is from different countries, one from Thailand, Malaysian, Singaporean, and so on. This way helps them to learn from interaction.

Respondent: It is a point that students tend to self-aggregate themselves with their own people. In classroom, you can force the interaction but outside the class it is back to the same things. That happens across countries and everyday.

Respondent: The key is to increase students' culture competency to make it a competitive advantage for them. It is important to make them aware of the issues.

Respondent: You keep saying what we can do to ASEAN but here what we really care is what can give us a competitive advantage and right now we look at China and India because they are the big market. These guys are going to be giant manufacturing countries. We are not really focusing on ASEAN as we want to go to China or India. Singapore already set up companies in ASEAN, Malaysia, Myanmar, Singapore is the biggest investor in Myanmar and Vietnam as well.

Respondent: Like to share what may be related to your study, we have our Canadian government grant, building bridge to understanding in hospitality and tourism in working curriculum for students and use Internet as a platform. We used that to develop courses and curriculum in hospitality and tourism. And then we had faculty exchanges, initially we had a couple of universities involved. We also did student exchange. They can only go to these universities, it was totally funded. They had to do independent course to get them prepared for the exchange and they needed to get passing score to go on the exchange. When you got there, you have to take language class and all paid for.

Respondent: Education wise, we can social media to promote these culture understanding. We could invite overseas lecturers and use social media. They not only learn about the content but also what other people in other parts think and do. You can use what is available to us, like Facebook, Skype and it is inexpensive.

Interviewer: What are the ideal competencies for future graduates?

Respondent: It is more about the equality; one culture is no more superior to other countries. Every country is the same and no perception about this job is preserved for people from these countries. There should be equality across. We need to embrace those differences across countries. I want to see the scenario that the X position is from X countries. A lot of time I heard in the class, I do not want to do this job because I am better than this. There should be no such thing in working in hospitality and tourism.

Respondent: It is going back to culture again. Here in ASEAN countries, we do not really do housework by ourselves, so it is difficult for them to not take that mindset with them. So, we need to make them aware that to get to Level 10 you need to do Level 1 first, no matter how good your qualification is.

Respondent: They have maids at home so it is hard to convince them to do so, so level of preparedness yes in terms of analytical thinking, academic but it is more to do with the attitude, how do we change the mindset? You need to bring yourself down.

Respondent: It should be country wide, the class is not enough. We can only tell them the reality and they remember what we have told them. It is tough.

Respondent: You need to understand the management, if you do not know how to clean the toilet and you want to manage, you can't. Your housekeeping is going to know more than you.

Respondent: In the last 4-5 years, we have family supporting the children going to the hospitality and tourism. Also, we have more schools offering the courses in compared to 2 schools in the past.

Respondent: You have to tell students what the reality is. You are not going to be general manager. You need to work in diverse workforce.

Respondent: There should be orientation program introducing the ideas of working in hospitality and tourism. They need to know what reality is. I think the survival skills are really important prior to their graduation. You have to manage to tell them, you need to subtly prepare them throughout the program. They need to know about language, some tertiary schools give their students chance to learn third language, Korean and Japanese are very hot right now. It is personal interest to know Korean.

Respondent: English is not the problem for Singaporean.

Respondent: I think we should a course called "Life as you should know it". Language is one thing but the attitude is very important, the mindset. Tell them this is who you are, where you are from but this is life in hospitality and tourism you should know. The industry is not in the box, every country has different issue. It is too big, too wide, tourism in each country is different. It is a lot more than 10 steps to know. It is like life long learning. If you are taught the skills to keep your eyes open, you are going to an exciting industry that you never go to sleep because you have to work all the time. You start to open your eyes. You need to be able to know how to work with other people who may be arrogant or a person who is all about me. You should tell them that you start putting food in front of people, how you do it and the connection, how you do it in 5 minutes and not 15 minutes, how you can become a lot more exciting and open. Life in hospitality cannot be predictable unlike other industries.

Respondent: It is the soft skills, etiquette. This is something that we can add more.

Interviewer: What is the next step for your students?

Respondent: Majority will stay in Singapore but we encourage them not only focusing on Singapore, think about the entire world.

Respondent: It is interesting question, I just spoke to one person who said that it is difficult to get a job in Singapore as there are so many people wanting to get the job. Singapore has to get out to get a job.

Respondent: It is about the cost of living and this makes other countries more appealing.

Interviewer: Where would they go?

Respondent: Australia

Respondent: In other countries, you are allowed to work in another institute and get your credit transferred and it is the free flow of human resources. It does not happen much here.

Respondent: It should be collaboration between institutes. A lot more time students like to go to Australia because they are allowed to work. It is a valuable part of learning, working during studying and get wages. They should be allowed to start at management trainee, it allows the exchanges of culture and ASEAN will get a big advantage. ASEAN is very strong in service, look at Vietnam, Cambodia, Laos, Thailand, Philippines, service oriented from young. It is not used in the right manner in terms of partnership in different modules.

Respondent: You need to get public and private to be involved. You are dealing with an industry that profit and loss is a very thin line and the idea is to get the cheap labor to just get the job done. You have to get them involved to do things like this.

Interviewer: Is there anything else that should be done?

Respondent: It is about the wages, when asked students where do you want to go work? ASEAN is never mentioned as the dollar is too strong. Should I work in a place that I got half of what I get here? The mindset is there. The countries that appear enticing are those that have stronger currencies than Singapore. This is why ASEAN is not preferred. Maybe if there is a common dollar, then there will be a better.

Respondent: Another thing is that although our students travel but they still do not know much about ASEAN. They should know more about ASEAN.

Respondent: We need to go back to the attractiveness of ASEAN. Do they need to know? How often do our students go to Myanmar or Cambodia? Yes, we go to Thailand more often because of beaches. Their skills to appreciate different culture, yes they do. We give them internship, exchange, courses. But they do not know much about ASEAN culture because the attractiveness is not there compared to other countries.

Respondent: Another thing that stops the growth of perception is that you still hire expat to be general managers. If you start to see local managers, then you will start to see more prestige. They also expats top dollar because they have more experience and better understanding of management concept.

Interviewer: Should there any standardized program?

Respondent: The problem is that there is no structure program that is endorsed by the government between ASEAN countries. There should be formalized building bridge. There may be problems of credit transfer. There should be subjects that are formalized.

Respondent: Another thing that we have done is that before they go on overseas internship, they should attend 7-day orientation program to get them to understand culture. They need to show that they have to understand the culture before they go to

Disney and work. They need to have basic ideas of what American culture is. That is something that we are working towards.

Interviewer: Should we have a single program about hospitality and tourism that ASEAN students should learn?

Respondent: Difficult, the entire curriculum..no maybe A familiarization course, a seminar about 10 countries, trends, attributes..

Respondent: the shared course or seminar is very good idea. What we learnt from American example, how they appreciate other culture is what we need to do. We should have a course or seminar course that teaches students basic knowledge about culture and how to compare is something that is an excellent idea. For example, for food and culture course, we put together criteria for students to compare so you can put many more, e.g. why they cooked in certain way, what is ideology behind that. It gives them areas to compare.

Interviewer: Why no standardized program?

Respondent: I think every country has different objectives to achieve, so if you want to drive all 10 countries it is very challenging. A single curriculum for all is not the way to go, maybe some core courses are just enough. It is up to individual to choose what best fits the country.

Respondent: Another problem is accreditation across the universities, the tasks are difficult. It is not practical. Maybe we can work together with an organization like APacCHRIE has to offer. See how they have done it and what the best practices are. They have found a common way to communicate and offer things to people. I-CHRIE

has some of the workshops they put on, they are people from all over the world that come to this workshop already found some similarity.

Respondent: Choose a common ten and study the common ones. The ten may be too different.

Respondent: I am not comfortable with the standardized. We should find the similarity.

Respondent: They should learn about the languages or foundation courses, how to treat your people, something universal. Do not lose your individuality of your country.

Respondent: There is need for leadership, communication, IT and other general courses.

Interviewer: Are there anything we should do collaboratively?

Respondent: Local business should be more involved, at least exchanging people. Local business should be willing to accept students from overseas to do internship. They should also provide uniformity of services in terms of compensation and benefits. It is also the government. The government should actively support the organization that has international members. When these organizations become strong, they can actively promote the industry, spread ideas around. APacCHIRE is still weak and not receive strong support, have no plan to help the industry. The government should try to support the existing industry associations to make impacts. The only vehicle that helps to spread the idea around is through the existing education association for taking the idea for implementation.

Interviewer: How many graduates do you produce each year?

Respondent: About 1000-1200 a year. 600 from X university, 140 from Y Polytechnic, 100 from Z, and a few hundred from private universities.

Interviewer: Does it meet the demand?

Respondent: Only 10-20% of our graduates end up in the tourism and hospitality industry, the rest (especially the boys) will go to national service, they need to spend 2 years in army and most of them will go on to higher education level. Another problem is that we have a few universities offered bachelor degree in hospitality and tourism. We still belong to business department.

Interviewer: Which job do you need more staff?

Respondent: Every job, housekeeping, food and beverage, MICE, Sales.

Respondent: Another problem is that we are limited by the government in terms of how many students we can take each year and the courses we can run. We need to follow MOE's approval and plan. We can increase intake.

Respondent: If we take more students, we are afraid that we may jeopardize the quality of teaching.

Respondent: We produce 1000 a year, we hope that 100 will stay in the industry for more than 2 years. It is related to pay, long hours. We want to change the number as we do not want to waste number of people we train. We want to encourage them to stay. We will have structured internship program to keep the students stay.

Interviewer: Thank you for your visitation.

ภาคผนวก ฎ ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะลึก ณ ประเทศบรูไน

Interviewer: How many students are there in your university?

Respondent: We have nearly 4000 students and 7 Schools, Faculty of Business and Economics, Faculty of Arts and Social Sciences, Language Centre, Economics of Brunei Studies, Institute of Health Medicine, Health Sciences, Institute of Education, and Sciences.

Interviewer: Is there any tourism and hospitality subjects being taught in any of these schools?

Respondent: At the moment, there are courses in tourism which actually started just a couple of years back. Like for instance, the one course that I actually taught which is called tourism and sustainable development. But now.. it was introduced in about 2 years back, but now there are more tourism related courses, just beginning this January there will be more tourism modules and courses. The one that I am offering at Faculty of Business and Economics Policy Studies, the new ones are now offering at Faculty of Arts and Social Sciences. What we are offering at the moment is sort of Minor Package of tourism modules and courses. But there have actually been tourism related courses offered in Faculty of Arts and Social Sciences but that are more to geography, they look at more creation, heritage tourism. They have introduced earlier but only now that we are offering tourism as a package and we hope that by August next year or the following year we will try to come out as a major in tourism under the Faculty of Arts and Social Science through the Bachelor of Arts Degree.

Interviewer: Why do you start to offer tourism courses?

Respondent: Mainly it is because the influence of tourism development in Brunei. As you may be aware, tourism in Brunei is not well developed compared to other countries in the region, possibly Brunei is the least developed of all in terms of economic contribution. Although there are other countries within ASEAN that are equally least developed, in the case of Brunei we do not see tourism as major economic contributor. That is why generally the society does not see the importance or significance of tourism in terms of its economic contribution. Why do I introduce tourism into the modules as well as my colleagues in the Faculty of Arts and Social Sciences introduced it like in the 2 years back because of our individual interest. I actually start off doing sort of environmental policy management but I got interest in studying ecotourism. After I finished my PhD where I basically looked at ecotourism in Brunei that is where I started developed my interest. Then after I completed my PhD, I developed a module on tourism. Similarly, my colleagues in geography have different background not having tourism education background but they do see the potential. That is why they together with me start to offer modules in tourism. But now we start to see an awareness among the society that tourism has the potential to be developed in the country in terms of its contributor in economic and also we realize that at the vocational level they have been actually offering tourism and hospitality courses, but it is just that it stops there. They cannot proceed to the higher level to do degree or diploma because there are no courses or program in that area. We now realize that where are all these graduates just proceeding after they have done their pre-national diploma programs at the vocational level. Where are they proceeding to if there is no such program or courses in tourism? So, we feel that it is now important for us to start offering this to develop human resources in this industry and country so that they will be able to work or widen their opportunity for them to venture to tourism not just at the technical or vocational level but also at the managerial level in tourism. Basically that's the background of tourism development in the university.

Interviewer: Are the tourism courses the requirement for the students?

Respondent: No, it is not the requirement. But that is not to say that it is not popular among the students. When I started to offer tourism courses, well the number of students enrolled in our Faculty, Faculty of Business is very small. We are talking about 20 or at the most 30 every intake, so even though I was offering it as optional courses, number of students could be substantial. Although not every student enrolled in that intake will take, quite a significant number is interested. So, I would say based on that it is quite popular. And now as we offer it as a Minor package in tourism, so it is getting more popular now. I forgot to mention that even at the lower level at high school those students at pre-university level. I met some principals who attend courses here, they are now offering tourism courses. They are excited that we told them we are now offering courses in the University. They are now offering tourism courses in pre-university level. That is one of the positive development, not just at the vocational level but also at the pre-university level. Schools and high schools now are starting to offer these kinds of tourism related courses.

Interviewer: After their graduation, how many of them are working in hospitality and tourism sector? Or in percentage?

Respondent: I am not able to give the exact figure, as I said the courses started 3 years back and the minor only starts this year or coming January. So, we are not able to see our products yet, but looking at those students who have been at vocational school. I would say that the figure could be quite high, somewhere would be 80-90%. This is just on top of my head. With my interaction with those people are working in hotels, restaurants, I would ask them where they are from and they told me that they would take courses in vocational schools and they have great opportunity for them to get job immediately. The restaurants, hotels are very keen to take up students from vocational schools but I cannot say.

Interviewer: How many vocational schools offer the courses?

Respondent: if I am not mistaken, there is only one at the moment, Thetechnical college.

Interviewer: How many students?

Respondent: I have no idea.

Interviewer: How much, perhaps in percentage can university and colleges serve the needs of tourism and hospitality industry in terms of providing human resources?

Respondent: The thing is if you look at our hospitality and tourism at the moment, we are actually hiring a lot of foreigners, so I am not surprising to say that 100% of our graduates will be immediately employed by tourism industry. So, that is the state that I anticipate even for the next 5 years because there is a hole in the tourism industry, local people filling in that hole to be hired in the industry.

Interviewer: What is the proportion between local and international workers?

Respondent: I am not sure again, I do not have the figure. I guess, just observing it is about 80% foreigners and 20% local. Even you look at the hotel, do not be surprised that a lot of them actually are from outside. So we are talking about a very small number, about 20%. I feel that it about that proportion.

Interviewer: Where are those international workers from?

Respondent: They are mainly coming from Malaysia. They are also those from Philippines. They are Thai as well but a lot of them are from Indonesia, Philippines, a few from Thailand. A lot of them are at semi-skilled level. I am not surprised that some are at the top level. They are from outside the country, within the region. So, the current

workers we are employing in tourism and hospitality industry are from within ASEAN region.

Interviewer: Let me ask you a little bit specifically about the curriculum. To what extent does your curriculum include the intercultural communication related subjects?

Respondent: There is no such courses established, we do teach our students communication per se, not sort of intercultural communication. But not to say that our students will not be able to interact with those people with different background, considering that Brunei is such adaptive to people from different background, from within region. They may be problems in communicating verbally with them but in terms of interacting with them I would anticipate that there is no major problem. Within Brunei we have foreign workforce not only tourism and hospitality but also in government sector and private sector there are a lot of foreign workers working in Brunei, Indonesian, Malaysian, Thai, Philippines. So, there is opportunity for them to interact with people outside the country, so it gives them an ability to adapt, to communicate very well with people with different cultures.

Interviewer: Do you have many international students here?

Respondent: In 4000 students, we have about 5% international students.

Interviewer: Outside the class, does the University have any student activity to encourage students to learn from each other even though they are from different culture background?

Respondent: Yes, I am pleased to share with you. Our degree is called GenNext Program. What interesting about our program is in their third year we ask them to go out the university. This is a way for us to make them to be able to adapt to the real world.

This is what we call a Discovery Year. During that year we expect them to go outside the university, even outside Brunei where they will be doing community service, work attachment or internship, incubation or innovation project or even studying abroad, studying in Thailand, in another university in the region or outside. So this we see an opportunity for them to be able to interact with people outside the university. For us this is important, we feel that this will equip them with necessary skills, social skills after they graduate from the university. They will be able to adapt to the environment, not just the work environment but also the social environment. So, that is our program that we are very proud of. We are not only encouraging our students to be good academically but also socially being able to interact with other people outside the country. We only start this program in 2009, so we expect our student to start discovery year in 2011, so that is when we see all our students going out the University.

Interviewer: Do you ask them to go to any specific country?

Respondent: Not really, what we tell them is that we give them a choice, 4 choices either to do community service, studying abroad, internship or work attachment, and incubation. These are the options they have but we also tell them criteria if they want to study abroad, they have to achieve certain grade because we will provide scholarship for them to study abroad. If they do not meet the requirement, they have to consider other projects. Realistically, students have to choose the option that they are qualified and choose which option to take on their Discovery Year. We do not specify the country and we have already secured partnership with a number of organizations all over the world, in the US, UK, Far East Hong Kong, Europe, Japan. In Thailand, we have been sending students to Prince of Songkla University for community services. We have done the pilot project where we sent the students to PSU where they were attached to a member of Pattani where they spent a month doing community service helping the southern of Thailand especially the local people there teaching students English and all that. The feedbacks from the students were really that it was like I opened up for them

because they never experienced this. We have never gained so much benefits from the interaction and the work that they did, although they did not get pay at all. It was enriching. One of the students who went on this community services wrote a series of articles on the local newspapers. I was able to read what benefits she obtained by staying only one month in Thailand. We only talk about one month, imagine what students would get if staying the whole year, there are a lot students can achieve in the discovery year. There are a lot more that students can gain. We are actually extending more than just ASEAN.

Interviewer: Are all students going to be provided scholarship?

Respondent: Not all, just those studying abroad will be provided scholarship, obviously if they are going to study outside, their tuition fee needs to be paid and students going on studying aboard are the good ones because they have to achieve certain criteria in order to be accepted to our partner universities. Other students will have to pay, we may be able to subsidy, minimum support but we also expect students to pay too.

Interviewer: How about credit students are getting?

Respondent: We are still working on that one how students are going to get credit. For those doing studying abroad it is easy to get, we just transfer the credit. But for those doing incubation, internship and community service we are still working. We also discuss doing is possibly to give credit based on the report given by the host organization in terms of what they achieve after going community service, or based on the report what they have achieved during the discovery year. It is something that we are still discussing but definitely they are going to get credit.

Interviewer: So, who is responsible for the program?

Respondent: Name of the person, she is in charge of Education and Internalisation.

Interviewer: may I ask again about what is ultimate goal of this discovery year?

Respondent: The essence of the Discovery Year is to develop individuals who are inward looking who have been enriched academically. They have been taught by professors and all that. We want our students to be hand on, practical, flexible, adaptable. These are the things you learn outside the classroom. Get to the real world, this is what the real world is about. We want to have experience. Even before they graduate from UBD, they are already prepared. That is basically what we want them to have. We want them to equip with knowledge, experience. By the time they graduate here, they know what to expect. Because nowadays it is difficult to get job, we are hoping that with the experience they get from the Discovery year they know the expectation and they can improve themselves in the one year before they graduate from the university. So, this is what I gain and this is what I need to acquire from that remaining one year, so this is what I need to prepare. This is what the world out there want, these are the modules, courses that I need to take so I will be more prepared before graduation. So, that is the essence of the Discovery Year.

Interviewer: In addition to the Discovery Year, are there other activities that students can learn about other cultures?

Respondent: Yes, indeed. Talking about GenNext Program, it is more than just Discovery Year, but the curriculum is designed to be student-centered. Traditionally it is more like professor-centered where students just absorb what the professor teach. But for GenNext Program, we want both to learn from each other. In fact, what pedagogy we require more studentcentric, we require more student projects to do hand-on practical works, do more engagement outside the university. I can give you one example of project we are doing here. In the course of economics, students are asked to come up with poverty project. They are asked to go to the community to find ways to help the

poor. Based on the project, they received a lot of positive feedbacks from the professor, community as well as the government. They are really impressed with what we are doing, we are not just teaching them about academic but we also want them to be aware of the environment, what the societal needs are. So, on the poverty project, students were able to see what the real world is about. They brought the results to the class and they were able to discuss among themselves how they would address this problem. We also have Student Body Organisation, student volunteer organization, just to give examples. We want them to not only interact among themselves but also the society. We want them to bring in society to the class and the society see these are our students and they would appreciate what our students are doing. They can also acknowledge what the society is really facing. So, that is what the activity we run in the university.

Interviewer: What are tourism students' expected competencies before they graduate from the university?

Respondent: I suppose that our students will go into the managerial and professional level because I do not think university students are expected to go into the occupational or operational level at lower or semi-skilled level. I would anticipate them to be involved more in the policy level as well. We are only producing students for tourism private sector but also public sector, policy-maker. To us it is very important that we provide our students with policy skills. So, those are what we expect our students to be.

Interviewer: In the light of MRA Agreement and freeflow of human resources in ASEAN, do you think Brunei students want to work outside the country?

Respondent: That's a good question. I do not know whether it has something to do with our culture. We rarely see Brunei people work outside the country. We want to change our mindset, for one thing we are very closeness community, it is sometimes very

difficult for us to leave the country. Of course we travel for leisure, business or work, but to leave them to work outside the country for a long time is very rare. There are Brunei working outside the country but the number is very small. We want to change that mindset because we know earlier on that we have a lot of foreigners working in Brunei. We know that we have to develop a global citizen that they can not only work, enquire knowledge within the country, we want to seek opportunity outside Brunei or even outside the region. But there are already professions working outside Brunei. In the past people were quite close-minded, but now I do see the young that realize the limit they see in Brunei and seek out opportunity. So, they are now more open. This is why we have this discovery year that we encourage them to go outside Brunei to open their eyes to see opportunity outside. But it is really about the culture, closeness society, very close to the family. But we really want to change.

Interviewer: How much do students know about ASEAN? Are they afraid of their job being taken away?

Respondent: They are fully aware of that and do see the opportunity. We do see the invitation from outside the country for our students to apply in a position in public sector. About being afraid, they may get used to it but they do complain that they cannot get the job because of the foreigners. But it is really up to them whether they would be employed for the job. Also, a lot of the jobs being employed by the foreigners are low-paid, manual. I am not saying that they are pampered but they expect an office job, so to see them starting from the bottom, for some of them it is very difficult to accept. They do not want to begin at the bottom level so a lot of Brunei are hoping to land a job with government sector. If looking at statistics, a number of Brunei working in private sector is very small. And tourism is a private sector, so it is difficult to get Brunei to be involved in tourism sector.

Interviewer: So, it is related to what they perceive, believe?

Respondent: Yes

Interviewer: What about collaboration between universities with ASEAN community, what are appropriate?

Respondent: It is interesting, I was talking with Professor (name) while she was here about the possibility of collaboration. We are keen to collaborate not just within the region but also outside the region especially in tourism sector. Because of our discovery year, we would like to collaborate with other fine universities to host our students for discovery year. I was talking to your colleague about the possibility of taking our students on studying abroad or community services because we know that Thailand in terms of tourism is very well ahead up there in compared with Brunei. So, it will be good for our students to work one year in tourism industry in Thailand or doing community service project related to tourism. So, that is actually what we are actually looking forward to, not just Thailand, but also other ASEAN countries and outside the region. To the Discovery year, the collaboration is very important. As I said expanding and extending our partnership, other collaborations that would be beneficial is the partnership at the graduate level. We are not limiting ourselves to undergraduate level. There are opportunities for us to do joint research, joint supervision on PhD research. Joint research is something that we would like to work on. Again, back to the fact that Brunei tourism is not well developed, we would like to learn from neighboring countries. Because in Thailand you have been there, you have gone through the problems and issues. I suppose we are lucky that our tourism is not well developed, we can learn from you so we will be able to avoid problems, conflicts you encountered, even Malaysia as well. There are plenty of room for us on joint research or even joint degree and courses that are the possibilities that we can consider. Talking about GenNext Program, we have joint degree with two universities in the US and Australia. So, at the moment we may not have the major in tourism, but there are students interested in major in tourism. So, we can do a joint degree with other universities in tourism where they may be taking business components here and taking tourism modules in Thailand. At the end of the day, both universities can award the degree. So, that is a possibility.

Interviewer: Back to the number again, each year how many students are taking tourism?

Respondent: Only one intake, 20 students per intake. That's why we still need foreigners for qualified staff. What they actually offer at the vocational level is pre-diploma level that is not even the higher diploma level. That is quite low qualification. Before they actually go to the university, they have to do many courses, higher diploma before they go to university.

Interviewer: Thank you very much for your time.

ภาคผนวก ฐ ผู้ร่วมประชุมและผู้ให้สัมภาษณ์

ประเทศสิงคโปร์

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. Dr. Andy Nazarechuk	Dean, UNLV Singapore
2. Dr. Nick Thomas	Lecturer, UNLV Singapore
3. Dr. Tanya MacLaruin	Lecturer, University of Guelph, Canada
4. Ms. Rosanna Fung	Business owner
5. Ms. Lara Jay Hequet	Multinational business owner and educator
6. Mr. Justin Pang	Instructor, Temasek Polytechnic
7. Ms. Joan Ho	Instructor, Temasek Polytechnic
8. Mr. Weng He Ho	Economic instructor

- | | |
|------------------------|--|
| 9. Gerry Koh | Director WSQ Center for Education and Training |
| 10. Ms. Zainal Abiddin | Instructor, Tamasek Polytechnic |
| 11. Ms. Lily Lim | Instructor, Tamasek Polytechnic |
| 12. Mr. Adam Hudzaifah | Assistant Credit Manager, Swissotel The Stamford
Hotel, Singapore |
| 13. Mr. Matthew Lim | Assistant Front Office Manager, Intercontinental
Singapore |
| 14. Ms. Ng Xin Wei | Guest Relations Executive, Mandarin Oriental Singapore |

ประเทศบรูไน

- | ชื่อ | ตำแหน่ง |
|---------------------------------------|--|
| 1. Associate Professor Dr Azman Ahmad | Assistant Vice Chancellor - New Initiatives
and Innovation, Universiti Brunei
Darussalam |
| 2. Mrs. Ai Lee TAN | ผู้อำนวยการ บริษัท MegaBorneo Tour
Planner |
| 3. Mr. S Sivarajah | Chief Operating Officer, Laksamana
College of Business |
| 4. Prof. Mohamed Sharis | Lecturer, Universiti Islam Sultan Sharif Ali |
| 5. Assoc.Professor Dr.Roger Lawrey | Universiti Brunei Darussalam |

ภาคผนวก ท ประวัติคณะผู้วิจัย

ชื่อ นางสาว ตติยาพร สกุล จารุมณีรัตน์

เกิดวันที่ 10 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2519

ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัย (อาจารย์)

ประวัติการศึกษา (จากชั้นสูงไปหาต่ำ)

พ.ศ.	วุฒิปริญญา	สาขาวิชา	สถาบัน
2552	Ph.D.	Hospitality Management	University of Surrey ประเทศสหราชอาณาจักร
2545	Master	Convention and Event Management	Southern Cross University ประเทศออสเตรเลีย
2542	Bachelor	Tourism	Monash University ประเทศออสเตรเลีย

ประวัติราชการ

วัน/เดือน/ ปี	ตำแหน่ง	ระดับ	สังกัด
2542	พนักงานมหาวิทยาลัย (อาจารย์)	-	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ผลงานวิชาการ

บทความวิชาการ	Jarumaneerat, T., Al-Sabbahy, H. and Jones, P. (2007), Blackpool or Las Vegas? Which conference shall I go to this year?, <i>The Hospitality Review</i> , January Issue.
บทความที่ นำเสนอในงาน	Jarumaneerat, T., Chaisawat, C., Weerakit, N. and Promsivapallop, P. (2010) "Examination of Determinants of Airport Passenger

ประชุมระดับ
นานาชาติ Satisfaction”, Paper presented at APacCHRIE Conference, 12th – 14th August 2010, Phuket, Thailand.

Jarumaneerat, T., Jones, P. and Al-Sabbahy, H. (2009) “Factors Influencing Conference Decision-Making”, Paper presented at CHME Conference, 13th – 15th May 2009, Eastbourne, UK.

Jarumaneerat, T., Jones, P. and Al-Sabbahy, H. (2009) “Examination of Conference Decision Participation”, Paper presented at CAUTHE Conference, 10th – 13th February 2009, Perth, Australia.

Jarumaneerat, T., Jones, P. and Al-Sabbahy, H. (2007) “Factors Influencing Conference Participation”, Paper presented at CAUTHE Conference, CHME Conference, 13th – 15th May 2007, Oxford, UK.

บทความที่
นำเสนอในงาน
ประชุมระดับชาติ Jarumaneerat, T. and Promsivapallop, P. (2010) “Destination Image of Thailand as a MICE destination: Post Crisis”, Poster presented at PSU Conference 2010, 17th – 19th November 2010, Phuket.

โครงการงานวิจัย

เสด็จสมบูรณ Jarumaneerat, T., and Silapa-Acha, S. (2005) “Image of Tourism Products in Phuket, Phang Nga and Krabi, Unpublished research, Thailand. *Funded by Thailand Research Fund*

Development Potential of Ko Tanan as a Tourism Destination. Research Funded by Vichit Municipality, Phuket. (Project Leader)

Airport Passenger Satisfaction. Research Funded by Airport Authority of Thailand. (Co-Researcher)

ระหว่างดำเนินการ Learning Each Other Through ASEAN Tourism Education: The Case of Singapore and Brunei, *Research Funded by Thailand Research Fund*
Measuring Post-Crisis Destination Image of Thailand as a MICE Destination (Project Leader)
Crisis Management in the Hotel Industry (Co-Researcher)

การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

วัน/เดือน/ปี	ตำแหน่ง
ธันวาคม 2553- ปัจจุบัน	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
ตุลาคม 2552 – 31 ตุลาคม 2553	ประธานสาขา (สาขาการบริการ)

หน้าที่พิเศษอื่น

กรรมการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ เจ้าของประวัติ

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554