

การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย ที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วิชา ไทย-ออสเตรเลีย

สุรศักดิ์ บุญอาจ
เมตตา วิวัฒนานุกูล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรค การสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันทั่วไป รูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ อย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน หัวหน้างานชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน รวมจำนวนทั้งหมด 35 คน

Faculty of
Communication Arts
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุรศักดิ์ บุญอาจ (นศ.ม. วาทยุทธศาสตร์และการแสดง, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552) และเมตตา วิวัฒนานุกูล (M.A. University of Kansas, และ University of Arizona, USA.) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วิชา ไทย-ออสเตรเลีย” ของสุรศักดิ์ บุญอาจ โดยมีรองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้รับการประเมินผลการสอบวิทยานิพนธ์ในระดับดีมากของหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2552

ผลการวิจัยพบว่า **รูปแบบและลักษณะการสื่อสาร** คนไทยเป็นสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยด้วยกัน ทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวทั่วไป และเรื่องการใช้ชีวิต ในต่างประเทศมากที่สุด โดยมีการสื่อสารแบบพบหน้ากันมากที่สุด รองลงมา คือ กับคนท้องถิ่น คือ คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ ตามลำดับ ส่วนโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียมากน้อยตามลักษณะงาน ทั้งนี้มีการเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ส่วนการติดต่อสื่อสารและการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐทั้งของไทยและของออสเตรเลียมีน้อยมาก

ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จากการประเมินระดับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงดีซึ่งสอดคล้องกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ปัญหาในแต่ละมิติของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ระบุว่ามีการพบบ้าง ได้แก่ มิติด้านความรู้ ความเข้าใจ คือ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ มิติด้านทัศนคติ คือ การให้คุณค่าในสิ่งที่ต่างกันในเรื่องการประหยัดน้ำ การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย ปัญหาเรื่องอคติต่อคนเอเชียของคนออสเตรเลียบางกลุ่ม และการประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบ ส่วนมิติด้านพฤติกรรม คือ การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน และการหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ได้แก่ ก) แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม ข) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ค) ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนท้องถิ่น ง) ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน นอกจากนี้พบว่ากรณีเพื่อนสนิทเป็นคนท้องถิ่นกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน ส่วนรูปแบบการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่ใช้ ได้แก่ การปรับตัวด้วยการมีบุคลิกลักษณะนิสัยเชิงบวก การใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือในการให้ข้อมูล การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อม และการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายที่สำคัญในด้านการพัฒนาการศึกษาของชาติ โดยยกระดับคุณภาพการศึกษาของคนไทยอย่างมีบูรณาการและสอดคล้องกัน ตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษา และสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการสร้างโอกาสประสบการณ์ที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยให้นักศึกษานักศึกษาที่เป็นสมองของชาติ มีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ จากการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของรัฐบาล และการร่วมมือของภาครัฐระหว่างประเทศ เพื่อจัดสรรให้เกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมในต่างประเทศ จึงมีโครงการที่นำนิสิต นักศึกษา เยาวชนไทยที่สนใจในโครงการลักษณะดังกล่าวได้มีโอกาสฝึกงานหรือทำงานในต่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ, 2550)

สำหรับในประเทศไทย โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วิซ่า ไทย-ออสเตรเลีย (Work and Holiday Visas Thai-Australia) ได้เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2548 โดยทางรัฐบาลไทยและรัฐบาลออสเตรเลียได้ริเริ่มโครงการฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจในวัฒนธรรม ออสเตรเลีย ได้ฝึกการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในต่างประเทศ ได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ และได้ลองทำงานในต่างประเทศ โดยการให้วีซ่าประเภททำงานและท่องเที่ยว (Work and Holiday Visas) ซึ่งผู้ที่ได้รับวีซ่านี้จะสามารถเดินทางไปทำงานและท่องเที่ยวในออสเตรเลียได้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 12 เดือน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, 2552)

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าโครงการแลกเปลี่ยน หรือโครงการทำงานและเรียน หรือโครงการทำงานและท่องเที่ยวในลักษณะเช่นนี้มีเกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรม แต่เป้าหมายของโครงการต่างๆเหล่านั้นยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่คนไทยที่เข้าร่วมโครงการในลักษณะดังกล่าวมักจะมีวัตถุประสงค์หรือมุ่งหวังในเรื่องของ

รายได้มากกว่า ดังปรากฏในงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้ศึกษา มาก่อนหน้านี้ (วารสาร เพ็ญศรีนุกร, 2548) ซึ่งพบว่า ความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการฯ เป็นองค์ประกอบ หนึ่งในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ลักษณะงานและโอกาสในการสื่อสารกับคนต่างชาติมี ผลกับการปรับตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ รวมถึงบริบท สภาพแวดล้อมต่างๆ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าโครงการฯ มีรูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรค ต่างวัฒนธรรม และองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผู้ศึกษา มาแล้วเหมือนหรือแตกต่างกับโครงการแลกเปลี่ยนอื่นๆ รวมถึงมีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและการปรับตัว ทางวัฒนธรรมแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็น ข้อมูลให้แก่หน่วยงานรัฐและเอกชนที่มีโครงการ แลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมนำไปวางแผนและปรับปรุง โครงการฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการเรียนรู้และ การปรับตัวทางวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรม ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการ ปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการ ปรับตัวทางวัฒนธรรม
4. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลิเดย์ วิชา ไทย-ออสเตรเลีย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Research) โดยใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับ แบบสอบถาม (Survey Questionnaire) ทั้งวิธีการ สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face) การสัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ประชากรของกรวิจัย คือ คนไทยที่กำลังเข้าร่วม โครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลิเดย์ วิชา ไทย-ออสเตรเลีย และคนไทยที่เคยเข้าร่วมโครงการฯแล้วซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัติดังต่อไปนี้ บุคคลที่มีสัญชาติไทย อายุ 18-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 คุณสมบัติอื่นๆ ตามเงื่อนไขในการเข้าร่วม โครงการฯ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกคนไทยที่กำลังเข้าร่วม โครงการฯ ตั้งแต่ 6 เดือน - 1 ปี และคนไทยที่เคย เข้าร่วมโครงการฯแล้ว จำนวน 30 คน และกลุ่มหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน

สรุปผลการวิจัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วม โครงการฯ เป็นอย่างไร

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

บุคคลและความถี่ในการสื่อสาร

- สื่อสารกับคนไทยด้วยกันทั้งในบริบทของ การทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด
- สื่อสารกับหัวหน้างานคนไทย คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน
- สื่อสารกับคนไทยภายนอกโครงการฯ คน ออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วน ที่ใกล้เคียงกัน

หัวข้อและประเด็นในการสื่อสารระหว่างบุคคล

- สื่อสารกับคนไทยด้วยกันในทุกหัวข้อและทุกประเด็นทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวทั่วไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศในการสื่อสารระหว่างบุคคลมากที่สุด

สื่อและช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล

- การสื่อสารกับคนไทยมีการใช้สื่อและช่องทางทุกอย่างในการสื่อสาร แต่ใช้การพูดคุยแบบพบหน้ากัน (Face to face) มากที่สุดกับทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นคนไทยในหรือนอกโครงการฯ และคนต่างชาติ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจที่เปิดรับ

- คนไทยเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ต มากที่สุด
- คนไทยเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐมีน้อยมาก

นอกจากนี้พบว่าลักษณะงานทำให้มีโอกาสในการสื่อสารกับคนท้องถิ่นมากน้อยต่างกัน เช่น งานฟาร์ม และงานตัดกระดาษที่โรงงานมีโอกาสนำสื่อสื่อสารกับคนท้องถิ่นน้อยกว่างานขายอาหารหน้าร้าน เป็นต้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เป็นอย่างไร

โดยทั่วไปพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ไม่ค่อยมีปัญหาในการปรับตัว จากการประเมินระดับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในมิติต่างๆ พบว่าโดยเฉลี่ยมีระดับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมในแต่ละมิติคือ มิติด้านความรู้ความเข้าใจ มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก และ มิติด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน อุปสรรคที่พบได้มีดังนี้ ด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive) ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

วัฒนธรรมและคนออสเตรเลียบางอย่าง อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective) ได้แก่ การให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกัน เช่น ในเรื่องการประหยัดน้ำ การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย ปัญหาเรื่องอคติต่อคนเอเชียของคนออสเตรเลียบางกลุ่ม ส่วนอุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral) ได้แก่ อุปสรรคด้านพฤติกรรมการสื่อสาร คือ พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เช่น การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของการทำงาน การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบ และการหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เป็นอย่างไร

การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

- คนไทยประเมินประสิทธิภาพการปรับตัวทางวัฒนธรรมของตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี
- หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอยู่ในระดับดีมาก

องค์ประกอบที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

- แรงจูงใจที่ช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

- ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

- ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

- ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

- ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

- คนไทยที่มีเพื่อนสนิทเป็นคนท้องถิ่น คือ มีสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน

การเปิดรับสื่อ

- สื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารแบบ face-to-face กับเพื่อนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

- สื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต

- สื่อบุคคลที่มีบทบาทในการช่วยหางานของคนไทยมากที่สุด คือ เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน พบว่าองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่ แรงจูงใจ (Motives) ของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีทั้งแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) เช่น ความต้องการในการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ความต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และต้องการหารายได้จากการทำงานประกอบอาชีพ และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เช่น การได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคม ความคาดหวัง (Expectancy) ของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีทั้งบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ค่านิยมของสังคมไทยคือ ค่านิยมในการนับถือบุคคลและยกย่องความเป็นเจ้านาย และค่านิยมรักความสนุกสนาน รื่นเริง และยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย คือ วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture) และสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายและเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) และรูปแบบการปรับตัวทาง

วัฒนธรรมของคนไทย ได้แก่ การปรับตัวด้วยการมีพื้นฐานจากบุคลิกลักษณะนิสัย เช่น การมองโลกในแง่ดี เข้ากับคนง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่น การปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูล (Informational Support) การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมออสเตรเลียซึ่งเป็นประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) และการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมของคนไทยจากพฤติกรรมการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายที่มีแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมชาติทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน รวมถึงลักษณะงานที่มีโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับน้อย และความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านในระดับน้อย จะพบปัญหาการหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย ซึ่งส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันเป็นส่วนใหญ่ รวมถึงเปิดรับสื่อแบบไทยและเพื่อนคนไทยมากกว่า อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยได้มีโอกาสเรียนรู้ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงโลกทัศน์ ซึ่งอาจจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ที่ต้องการส่งเสริมให้คนไทยได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วัฒนธรรม พัฒนาความรู้ และความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนออสเตรเลีย หรืออาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นมาออสเตรเลียเป็นครั้งแรก

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า บุคลิกลักษณะของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เกือบครึ่งหนึ่งนั้นเป็นคนมองโลกดี มีทักษะการใช้ภาษาที่ดี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนออสเตรเลียทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวก ทำให้สามารถปรับตัวได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างที่พบเพียง 1 คน นั้นมีทักษะการพูดต่ำสุด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาวัฒนธรรมและคนออสเตรเลียซึ่งอยู่ในระดับน้อยมาก รวมถึงทัศนคติเชิงลบกับคนออสเตรเลีย และพฤติกรรมในเชิงลบ ส่งผลให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation” โดย Kantima Kunjara (1982) ซึ่งพบว่าการปรับตัวในเชิงการสื่อสารนั้นมีปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความคล่องในการใช้ภาษาเข้าบ้าน (Language fluency) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) ปัจจัยด้านโอกาสในการแสดงปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน (Interaction potential) และปัจจัยด้านช่องทางในการเข้าถึงสื่อมวลชน (Media availability) ซึ่งปัจจัยทั้งหมดจะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในเชิงบวก

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและทำงานที่มีโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับสูง มีความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน ระดับสูง รวมถึงมีการเปิดรับสื่อออสเตรเลียและเพื่อนคนออสเตรเลียมากกว่า ย่อมส่งผลให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากกว่า

บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

จากผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคล และบุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน คือ คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด รองลงมา คือ คนไทยสื่อสารกับคนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน และนอกจากนั้นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ยังมีการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติไทยมากที่สุด และเพื่อนสนิทสัญชาติจีนใกล้เคียงกับการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย เพราะให้ความรู้สึกว่าการติดต่อสัมพันธ์กับคนชาติเดียวกันหรือวัฒนธรรมเดียวกัน

ย่อมเป็นการง่ายกว่าการติดต่อสัมพันธ์กับคนต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะในระยะเริ่มต้นของการรู้จัก เพราะอย่างน้อยก็มีความคล้ายคลึงกัน (Similarity) มากกว่า (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 231)

เมื่อวิเคราะห์ผลวิจัยทางด้านองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.0) ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนสนิทสัญชาติจีนกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจไม่มีความความสัมพันธ์กัน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.8) แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่าตัวเลขมีความใกล้เคียงกันมาก เพราะคนไทยที่เข้าโครงการฯ มุ่งองค์ประกอบทางกายภาพที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่เป็นพวกพ้องกับคนจีนมากกว่าคนออสเตรเลียที่เป็นเจ้าของประเทศ

การพยายามสร้างจุดร่วมหรือมองหากความคล้ายคลึงกัน (Perceived Similarity) ความเหมือนจะเป็นสิ่งดึงดูดใจเบื้องต้นที่จะทำให้เราติดต่อสัมพันธ์กัน คนส่วนใหญ่เชื่อว่าคนเรายังเหมือนกันมากเท่าไร ยิ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันมากขึ้น ความเหมือนอาจเป็นความเหมือนทางด้านประชากรศาสตร์หรือลักษณะบุคคลทั่วไป เช่น มาจากประเทศเดียวกัน อาชีพเดียวกัน หรือความเหมือนทางจิตวิทยา เช่น มีความสนใจเหมือนกัน มีทัศนคติเหมือนกัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อผ่านระยะแรกเริ่มของสัมพันธภาพวัฒนธรรมไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญที่จะกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น แต่ความพึงพอใจในตัวบุคคลจะเป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ

ดังนั้นบุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน จึงเป็นการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันและการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติไทยมากที่สุด เพราะความเหมือนทางด้านประชากรศาสตร์หรือลักษณะบุคคลทั่วไป รวมถึงการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติจีนที่ใกล้เคียงกับการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย เพราะคนไทย

มองเรื่องความคล้ายคลึงทางเชื้อชาติซึ่งสะท้อนทางลักษณะของกายภาพ เช่น สีผิว สีผม รูปร่าง หน้าตา ฯลฯ และความคล้ายคลึงทางฐานะเศรษฐกิจ (Economic Status) เป็นเพื่อนร่วมงานในลักษณะใกล้เคียงกัน

2. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารใน 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) จากการสำรวจค่าเฉลี่ยของคำตอบในแต่ละข้อสามารถพบข้อสังเกตว่า คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องความรู้และความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร รวมถึงสำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลียมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.9) ซึ่งอาจเนื่องมาจากเป็นประสบการณ์ตรงที่มีโอกาสพบเห็นเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน ในขณะที่มีความรู้ในเรื่องเงื่อนไขในการทำงานของโครงการฯ คือ อาชีพหรือหน้าที่ที่ไม่สามารถทำงานได้ (Restricted Occupations) จำนวนทั้งหมด 24 อาชีพ เช่น Making of Thai musical instruments, Making of Thai dolls, Type setting (Thai characters) รวมถึงมัคคุเทศก์ (Tourist guide) **น้อยที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 3.2) ซึ่งค่อนข้างน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากไม่ได้ศึกษาข้อมูลในเงื่อนไขของโครงการฯ ดังกล่าว หรืออาจจะทราบข้อมูลแต่จำไม่ได้ว่ามีอาชีพหรือหน้าที่ที่ไม่สามารถทำงานได้นั้นมีอาชีพอะไรบ้าง เป็นต้น

ค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกนั้นพบว่าส่วนใหญ่ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร อีกทั้งยังช่วยให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการมีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0) อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) ความ

ประทับใจแรกพบต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (First Impression) และการช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ในขณะที่ทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย ซึ่งคนไทยมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้ **น้อยที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 3.2) ค่อนข้างน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากคนไทยมองเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกเป็นหลัก และมองเรื่องความสำเร็จในการทำงานเป็นรอง ซึ่งแตกต่างจากคนออสเตรเลียที่มองเรื่องความสำเร็จในการทำงานเป็นหลัก

ค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องพฤติกรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในประเด็นการปรับตัวพบว่าคนไทยที่ปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้มากที่สุด เท่ากับประเด็นเรื่องพฤติกรรมการสื่อสาร ซึ่งคนไทยมีความพยายามในการหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.9) อาจเนื่องมาจากคนไทยมองในด้านอารมณ์ ความรู้สึกและความสุข (Feeling of Contentment & Well-Being) การรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ และได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Gold Relations) จากการเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษาของเจ้าบ้าน ในขณะที่พฤติกรรมของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของออสเตรเลีย ไม่ว่าจะเป็น Anzac Day, Mardi Gras Festival, Music Festival ซึ่งคนไทยมีพฤติกรรมเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้ **น้อยที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 3.3) ค่อนข้างน้อยกว่าอาจเนื่องมาจากคนไทยมีการมองแบบพวกเขาพวกเรา (In-Group - Out-Group) คือ การมองว่าการเกาะกลุ่มระหว่างคนไทยหรือคนเอเชียด้วยกันเองนั้นให้ความรู้สึกสบายใจมากกว่าคนออสเตรเลีย เป็นต้น

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของไทยและออสเตรเลีย

ปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และยังคงส่ง

ผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานหลายอย่าง เนื่องจากสังคมไทยเป็นวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture) ส่งผลให้คนไทยไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าสื่อสารกับเจ้านายเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงค่านิยมเรื่องความเกรงใจและให้ความเคารพเจ้านายทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) คือ มีความอ่อนน้อมถ่อมตนและถ้อยทีถ้อยอาศัย ส่งผลให้การทำงานของกลุ่มตัวอย่างบางรายมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เวลาที่เพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือให้ช่วยทำงาน คนไทยมักจะตอบตกลงอยู่เสมอเนื่องจากไม่กล้าที่จะปฏิเสธ แต่ความประนีประนอมและมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างบางราย กลับส่งผลให้เจ้านายชาวต่างชาติชื่นชมวัฒนธรรมที่มีลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) ของคนไทย

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” ของ Wiwat Rojjanaprayon (1997) ซึ่งมีกรอบอ้างอิงในการศึกษาจากเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยใช้มิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Dimension of Cultural Variability) ของ Hofstede ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบอ้อมค้อม (Indirectness) คือ คนไทยไม่ยอมพูดความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมา วิธีการพูดของคนไทยนั้นมักใช้คำพูดเป็นนัยๆ มากกว่าจะพูดตรงๆ ทำให้ความสำคัญของอวัจนภาษาเข้ามามีบทบาทในการตีความหมายมากขึ้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจอวัจนภาษาจึงจะช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง เพราะบางครั้งในคำตอบว่า “ไม่” ของคนไทย กลับหมายถึง “ใช่” พูดอย่างหนึ่งแต่ความหมายอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ต้องอาศัยการตีความอวัจนภาษาเข้ามาช่วยตีความอีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท

(Contextuality) คือ วิธีการพูดจะขยับปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารมีลักษณะประนีประนอม (Femininity) คือ การสื่อสารแบบไม่หักหาญน้ำใจผู้ฟัง มีความประนีประนอม โดยรู้จักเอาตัวรอดในสถานการณ์เฉพาะหน้า และมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

ดังนั้นความแตกต่างทางวัฒนธรรมของไทยและออสเตรเลีย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture) หรือสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายและเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) ในบางสถานการณ์ใช้การสื่อสารแบบประนีประนอมอาจเป็นภาพบวก แต่บางสถานการณ์ใช้การสื่อสารแบบนั้นแล้วอาจจะเป็นภาพลบก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์อย่างไร

การนิยมนับกลุ่มคนไทยด้วยกัน

การนิยมนับกลุ่มคนไทยด้วยกันนั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าในบริบทของการทำงานคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมากที่สุด ส่วนบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันนั้นคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานกัน และคนไทยภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.8) รวมถึงสัญชาติเพื่อนสนิทซึ่งระบุว่ามีเพื่อนสนิทที่สุดเป็นคนไทย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 76.67) นอกจากนี้ผลการวิจัยซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิดของเจ้านายและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่าคนไทยควรพยายามฝึกฝนและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ควรรวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเจ้าของภาษา ควรพยายามยึดเอาวัฒนธรรมและวิธีการทำงานในแบบของคนออสเตรเลีย รวมถึงในบริบทของการทำงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานชาติอื่น ๆ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีเพื่อนร่วมงานคนไทยอยู่ด้วย แต่คนไทยควรสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนไทยด้วยกันมากกว่าจะสื่อสารกันด้วยภาษาไทย เพราะการได้ยินบทสนทนา

ระหว่างคนไทยกับคนไทยพูดคุยกัน แต่ก็ไม่ว่าคนไทยกำลังพูดเรื่องอะไรกัน ซึ่งในมุมมองของคนออสเตรเลียนั้นดูเหมือนจะเป็นการไม่สุภาพที่จะพูดภาษาที่ไม่มีใครเข้าใจเลย

จากการนิยามกับกลุ่มคนไทยด้วยกัน การดำเนินชีวิตในออสเตรเลียแบบไทย และไม่เรียนรู้วัฒนธรรมออสเตรเลียเท่าที่ควร อาจส่งผลทำให้มีแนวโน้มเข้าสู่ “ลักษณะการเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลางต่อการสื่อสาร” และอาจก่อให้เกิดระยะห่างทางการสื่อสาร (Communicative Distance) ซึ่งมีได้หมายถึงระยะทางที่วัดเป็นเมตรหรือกิโลเมตร หากแต่หมายถึงสิ่งที่ป็นนามธรรม อาจเป็นบรรยากาศ ความรู้สึกระหว่างการสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นจากผลรวมหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ทักษะของผู้พูด คำพูด หรือท่าทีที่คู่ปฏิสัมพันธ์ใช้โต้ตอบกันในขณะนั้น สำหรับกรณีของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ “ระยะห่างทางการสื่อสาร (Communicative Distance)” อยู่ในระดับระยะห่างที่เกิดจากการหลีกเลี่ยง (The Distance of Avoidance) คือ การสื่อสารด้วยภาษาไทยระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันในบริบทของการทำงาน ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งอาจส่งผลทำให้มีแนวโน้มเข้าสู่ลักษณะการเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลางต่อการสื่อสาร

3. องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัว

ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในส่วนของการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาตินั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี ซึ่งในประเด็นนี้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ แต่การประเมินตนเองในประเด็นนี้ของคนไทยกลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากมีมุมมองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนตะวันตกมักเน้น “ความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามที่

ต้องการ” ในขณะที่วัฒนธรรมของคนตะวันตกส่วนใหญ่ มักเน้น “ความถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล” (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 253)

เมื่อวิเคราะห์จากการผลการวิจัยซึ่งเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.7) ส่วนค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) แต่ที่น่าสังเกต คือ ประเด็นของการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาตินั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9 และ 4.0) ซึ่งนอกจากมุมมองที่แตกต่างกันของคนตะวันตกและคนตะวันออกแล้ว ยังสามารถนำเรื่องความแตกต่างของวัฒนธรรมมาวิเคราะห์เพิ่มเติมได้อีกด้วย

งานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” โดย Wiwat Rojjanaprapayon (1997) ได้ศึกษา ซึ่งจากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้นมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท (Contextuality) คือ วิธีการพูดจะขยับปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เปลี่ยนเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร มุมมองในเรื่องบริบทของคนไทยนั้นคนไทยจะลื่นไหลตลอดเวลา เพราะคนไทยมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) แต่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นชาวอเมริกันจะทำได้เนื่องจากมีความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Self Identity) สูง และมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจน้อยกว่าคนไทย ผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว คือ คนไทยประเมินตนเองสูงสุดในเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย เนื่องจากคนไทยมักมองเรื่องของการปรับตัวที่ทำให้ตนเองไม่รู้สึกละเลยกับการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันสูง ยึดติดพฤติกรรมกลุ่ม

(Collectivism) เน้นเรื่องอารมณ์ ความรู้สึก ปรับตัวเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ไม่มีกินไม่เป็นไรแต่อย่าให้คนมาดูถูก ซึ่งแตกต่างจากคนออสเตรเลียที่ประเมินคนไทยในเรื่องนี้ต่ำสุด แต่กลับประเมินในเรื่องของภาพรวมความสำเร็จในการทำงานของคนไทยในระดับสูงซึ่งตรงข้ามกับคนไทยที่ประเมินเรื่องนี้ต่ำสุดเช่นกัน ซึ่งหมายความว่า คนออสเตรเลียมองเรื่องความสำเร็จในการทำงานและการบรรลุเป้าหมายตามที่ตนต้องการ ปรับตัวเพราะต้องทำมาหากินหรือเพื่อช่วยเหลือด้านการทำงาน (Instrumental Support)

ดังนั้นผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” โดย Wiwat Rojjanaprayon รวมถึงแนวคิดของ Geert Hofstede (1980) ในเรื่อง การเน้นความเป็นกลุ่ม การยึดติดพฤติกรรมกลุ่ม (Collectivism) ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่ง Hofstede ชี้ว่าประเทศไทย รวมถึงแถบเอเชีย โคโลัมเบีย อเมริกาใต้ เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบนี้สูงกว่าชาติอื่นๆ ที่พบในงานวิจัย

การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) พบว่าการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีระบุเพียง 2 คน เป็นอีกปัจจัยซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้ในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยจากการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาตินี้ ไม่ได้มีตัวเลือกในทุกๆ ส่วนของแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) แต่พบผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คน สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.1)

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) ของ Ting-Toomey (Ting-Toomey, 1999) ซึ่งกล่าวว่า การปรับตัวทางวัฒนธรรม นั้นสามารถพิจารณาได้ถึงเรื่องของปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของ

ผู้แปลกหน้า ซึ่งปัจจัยสาเหตุนั้นจะต้องพิจารณาปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-Level Factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณา คือ เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact Network) เป็นเครือข่ายทางสังคมที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วยและมีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ช่วยเหลือด้านการทำงาน (Instrumental Support) และช่วยเหลือทางการให้ข้อมูล (Informational Support)

การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) มากที่สุดและส่งผลให้เปิดรับ เรียนรู้สิ่งใหม่ เช่น กลุ่มตัวอย่างคนที่ 1 ในตอนแรกๆ นั้นไม่มีความเข้าใจวัฒนธรรมของคนรักซึ่งเป็นชาวเยอรมัน แต่เนื่องจากคนรักนั้นเป็นคนที่ดีบวกและเปิดรับสิ่งใหม่ๆ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ทัศนคติเชิงบวกดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการปรับตัวได้อย่างมีความสุขเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงคิดบวกกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน วัฒนธรรมใหม่ และการทำงานใหม่ๆ ได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง คนที่ 2 ซึ่งมีคนรักเป็นชาวออสเตรเลีย ทั้งคู่ได้ร่วมงานกันบริษัท Cheque-Mates และเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ โดยให้คำแนะนำกับกลุ่มตัวอย่างในการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือด้านการทำงาน (Instrumental Support) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น การรวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเจ้าของภาษา และการเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานในแบบของออสเตรเลีย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. **ขอบเขตในการศึกษา** เนื่องจากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วิชาไทย-ออสเตรเลีย” นั้นมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเฉพาะคือ คนไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ ออสเตรเลีย

เท่านั้น เพราะฉะนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะมีการขยายขอบเขตในการศึกษา เช่น ในบริบทขององค์กรข้ามชาติระหว่างไทย-ออสเตรเลีย เป็นต้น

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เนื่องจากในงานวิจัยนี้ไม่ได้นำภาพหรือทัศนคติในใจ (Predisposition) เกี่ยวกับประเทศและคนออสเตรเลีย ซึ่งคนไทยอาจได้รับจากการบอกเล่าเรื่องราว (Myth) ผ่านคนรอบข้างหรือสิ่งต่างๆ ที่เปิดรับ จึงอาจศึกษาอิทธิพลของสิ่งเหล่านี้ต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรม รวมทั้งอาจศึกษาประสิทธิภาพการปรับตัวในด้านอารมณ์ ความรู้สึกและความสุข (Feeling of Contentment & Well-Being) เนื่องจากงานวิจัยนี้เน้น “ประสิทธิภาพในการปรับตัว” จาก “ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Effectiveness)” เท่านั้น

3. ระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ ของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้คือ คนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯ และคนไทยที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ แล้ว รวม 30 คน โดยแบ่งออกเป็นคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯ อย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 10 คน และคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ภายในระยะเวลา 1 ปีแล้ว จำนวน 20 คน ดังนั้นในการศึกษาในอนาคตอาจจะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างการปรับตัวทางวัฒนธรรมในระยะเวลาต่างๆ คือ กลุ่มตัวอย่างระหว่างคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯ น้อยกว่า 6 เดือนกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ภายในระยะเวลา 1 ปีแล้ว เพื่อจะให้เห็นว่าการปรับตัวทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ หรือไม่

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ธัญญกรณ์ จันทรวุฒ. (2549). **ชีวิตข้ามแดนกับโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม: โลกภิวัตน์ในประสบการณ์ของเยาวชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒน์านุกุล. (2548). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรกร เพ็ญศรีนุกุล. (2548). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการ เวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

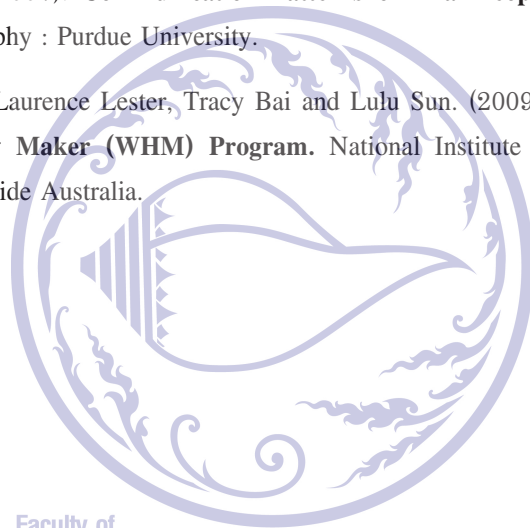
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). **นโยบายของรัฐบาลด้านการศึกษา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://mua.go.th> [12 มีนาคม 2552]

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ. (2552). **โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ ออสเตรเลีย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://opp.go.th> [10 กรกฎาคม 2552]

ภาษาอังกฤษ

Andrew S. Rancer, Deanna F. Womack, Dominic A. Infante, (2003). **Building Communication Theory**. 4th ed., Waveland Press, Inc.

- Cushner, K. & Brislin, R.W. (1996). "Cross-cultural research and methodology." **Intercultural Interaction**. 2nd ed., Vol. 9, CA: Sage Publications.
- Hofstede, Geert. (1997). **Cultures and Organizations: Software of the Mind**. New York : McGraw-Hill.
- Kantima Kunjara. (1982). **Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation**. Doctor of Philosophy : The University of Oklahoma.
- Kim, Y.Y. (1994). Adapting to new culture. In Samovar, L.A. & Porter, R.E.(ed), **Intercultural Communication: A Reader**. California : Wadsworth.
- Ting-Toomey, S. (1999). **Communication across Cultures**. New York: The Guildford Press.
- Wiwat Rojjanaprapayon. (1997). **Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context**. Doctor of Philosophy : Purdue University.
- YanTan, Sue Richardson, Laurence Lester, Tracy Bai and Lulu Sun. (2009). **Evaluation of Australia's Working Holiday Maker (WHM) Program**. National Institute of Labour Studies Flinders University : Adelaide Australia.



Faculty of
Co mmunication Arts
CHULALONGKORN UNIVERSITY