

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ



นายวรากร เพ็ญศรีนุฎ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

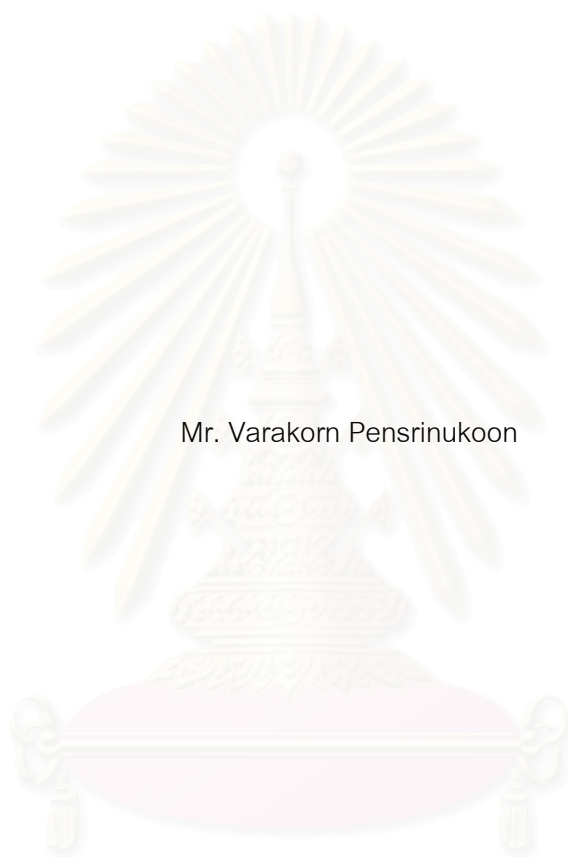
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2652-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INTERCULTURAL COMMUNICATION OF THAI STUDENTS IN USA “WORK AND
TRAVEL” PROGRAM



Mr. Varakorn Pensrinukoon

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Speech Communication
Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2652-6

Copyright of Chulalongkorn University

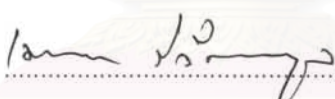
หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ
โดย	นายวรากร เพ็ญศรีนุกูร
สาขาวิชา	วาทวิทยาและสื่อสารการแสดง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุธา เบ็ญจวงศ์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ อวยพร ฟานิช)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดา บินแห่งเพชร)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรากร เพ็ญศรีนุจร : การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. (INTERCULTURAL COMMUNICATION OF THAI STUDENTS IN USA "WORK AND TRAVEL" PROGRAM) อ.ที่ปรึกษา : รศ. เมตตา วิวัฒนานุกูล, 110 หน้า. ISBN 974-14-2652-6.

งานวิจัยเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันและนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ ทั้งชาวอเมริกันและนักศึกษารชาติอื่นๆ ในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ศึกษาปัญหาของนักศึกษาไทย ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการฯ รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาไทยจำนวนรวม 30 คน ที่เดินทางไปเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่สวนสนุก บูส การ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงปีภาคเรียนฤดูร้อนปี พ.ศ. 2549

ผลการวิจัยพบว่า

1. การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเองในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน ในขณะที่บริบทการทำงานมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้นตามลักษณะงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสารของนักศึกษาไทยในวัฒนธรรมใหม่มีไม่มากนัก ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในบริบทการทำงาน ความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการสูงกว่าสภาพความเป็นจริง และทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานบางเชื้อชาติ ฯลฯ แต่ทั้งนี้พบว่า การนิยมเกาะกลุ่มกันระหว่างคนไทยด้วยกันและการไม่เปิดตัวเข้ากับเพื่อนต่างชาติใหม่ๆ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของโครงการ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษา คือ บุคลิกและลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ภูมิหลังทางครอบครัวและประสบการณ์ของนักศึกษา ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของสังคมอเมริกัน สภาพและลักษณะการทำงานของนักศึกษาที่แตกต่างกัน ลักษณะการรวมกลุ่มของนักศึกษา กฎระเบียบและนโยบายของโครงการ ลักษณะการจัดห้องพัก ฯลฯ

ภาควิชา วาทยุทธศาสตร์และการแสดง
สาขาวิชา วาทยุทธศาสตร์
ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนิสิต..... วรากร เพ็ญศรีนุจร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... เมตตา วิวัฒนานุกูล

4785114728 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD: WORK AND TRAVEL PROGRAM/ THAI STUDENTS/ COMMUNICATION/ WORKING/
INTERCULTURAL COMMUNICATION

VARAKORN PENSRINUKOON: INTERCULTURAL COMMUNICATION OF THAI STUDENT IN USA
WORK AND TRAVEL PROGRAM. THESIS ADVISOR: ASSOCIATE PROFESSOR METTA
VIVATANANUKUL, 110 pp. ISBN 974-14-2652-6.

The objectives of this research are to study the nature and aspects of daily and related communication among Thai students and between Thai students and foreign co-workers, the problems Thai students faced in their works and daily life in foreign culture, and factors effecting their intercultural communication. This research is qualitative, using in-depth interview and participant observations. The samples are 30 Thai students consist participating in 2006 Work and Travel USA Program at Busch Garden Theme Park in Williamsburg, Virginia, USA.

The results were as follows:

1. Thai students communicated at interpersonal level the most in the context of daily life while their communication with foreign fellows varied by kinds of work.
2. There were not so many problems and difficulties found in the communication of Thai students in foreign culture. Such problems were: work-related English communicating to their co-workers, different perspectives, their too high expectation prior to attending the program, and negative attitudes toward their colleagues of some nationalities. Nevertheless, it was found that Thai students tended to gather together among Thais and refused to get acquainted with new foreign friends, and this could be a hindrance to their new-culture learning process, which was the main objective of the program.
3. The factors affecting the students' intercultural communication included their personality and characteristics, family and experiential background, their understanding and knowledge about work-related culture in the American society, physical working conditions and environment, nature of group formation, regulations and policies of the program, the ways dormitories and roommates were arranged, etc.

Department ~~Speech Communication and Performing Arts~~

Field of study Speech Communication

Academic year 2006

Student's signature.....

Advisor's signature.....

V. Pankun
Metta Mil

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. เมตตา วิวัฒน์านุกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาทุ่มเท ให้ความรู้ ความเอาใจใส่ และคอยเคียงข้างอย่างเต็มที่ ขอกราบขอบพระคุณ รศ. อวยพร พานิช ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่คอยเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือสนับสนุนมาโดยตลอด และ รศ. ดร. ศักดา บัณฑิตเพ็ชร กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับความรู้ ข้อคิด และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์มากมาย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดงทุกท่าน รวมถึงคณาจารย์โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายประถมและฝ่ายมัธยม) และคณาจารย์ภาควิชาศิลปศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่คอยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อบรมสั่งสอนมาจนมีวันนี้

ขอขอบคุณพี่หญิง พี่ต๋อ และพี่ๆ เจ้าหน้าที่บริษัทอินเตอร์เน็ทติ้งทุกคน ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลที่สำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ และผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล 2006 ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆชาวบุชการ์เดน 2003 ที่ให้เรื่องราวในหลากหลายแง่คิดเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล และขอบคุณสำหรับกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จากเพื่อนๆชาววาทวิทยา เพื่อนๆสาธิตจุฬาฯ และเพื่อนๆชาวครุศิลป์ทุกท่าน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

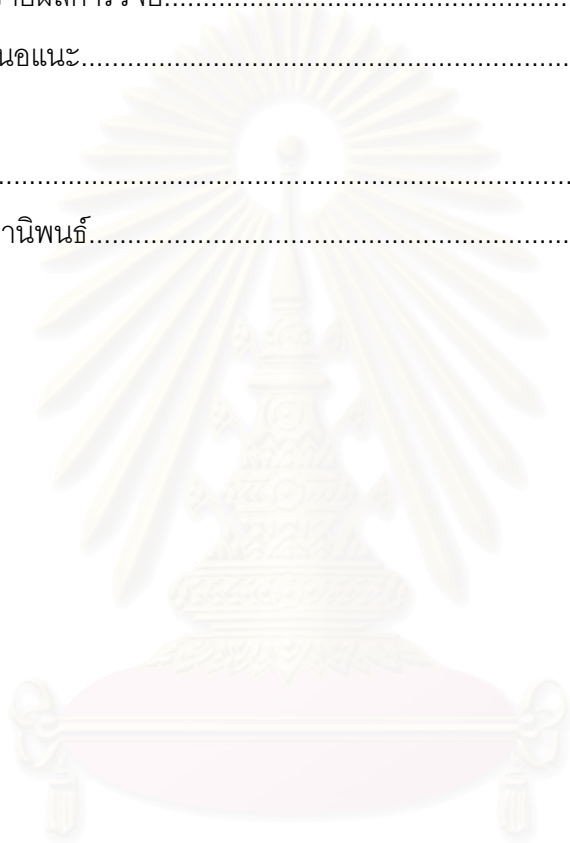
สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
1.3 ปัญหำนำวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	7
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรม.....	11
2.2 แนวคิดเรื่องการปรับตัวในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม.....	21
2.3 แนวคิดเรื่องมิติของปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม.....	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
3.1 ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	32
4 ผลการวิจัย.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.2 ผลการวิจัยตามปัญหาคำถามการวิจัย.....	41
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	90
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
รายการอ้างอิง.....	107
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	110



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่ม.....	37
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของงาน.....	38



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามเพศ.....	34
2	แสดงจำนวนของกลุ่มประชากรในแต่ละสถาบันการศึกษา.....	35
3	แสดงจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน.....	36
4	แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบันการศึกษา.....	38



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	แผนที่ของสวนสนุกบุชการ์เด้น เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย.....5
2	สภาพบรรยากาศบริเวณที่พักในวิลเลจ.....42
3	บรรยากาศงานปฐมนิเทศนักศึกษา จัดที่ตึก SCB Park กรุงเทพฯ.....44
4	บรรยากาศการเดินทางของกลุ่มนักศึกษาที่สนามบิน.....45
5	สภาพภายในห้องพักของนักศึกษาที่มีลักษณะเป็นเตียง 2 ชั้น.....46
6	บรรยากาศการจับจ่ายซื้อของบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต.....47
7	บรรยากาศการซื้อของในซูเปอร์มาร์เก็ตใกล้ๆที่พัก.....49
8	การทำงานบริการอาหารในร้านขายของทอด.....57
9	การฝึกงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในงานประเภททำความสะอาด.....60
11	เครื่องล้างจานขนาดใหญ่ที่ต้องใช้กำลังและความอดทนในการทำงานมาก.....69
12	บรรยากาศการจับจ่ายซื้อของบริเวณร้านสะดวกซื้อใกล้ๆที่พัก.....71



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการ "เวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ (Work and Travel USA)" เป็นหนึ่งในโครงการแลกเปลี่ยนระดับอุดมศึกษา ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมอเมริกันที่แตกต่างจากวัฒนธรรมไทย ผ่านการทำงานในช่วงปิดภาคเรียน ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา อนุญาตให้นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายในสาขาต่าง ๆ (ยกเว้นบางสาขา) ได้เป็นระยะเวลา 2 – 4 เดือน หลังสิ้นสุดการทำงานนักศึกษาสามารถเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกาได้อีก 25 วัน โดยในแต่ละปีมีจำนวนนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ประมาณ 3000 คนจากหลากหลายองค์กรและแนวทางการศึกษาต่อในประเทศไทย

ช่วงเวลาในการเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ได้แก่ ช่วงเดือนมีนาคม เป็นต้นไป สำหรับนักศึกษาที่ปิดภาคเรียนระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม (ภาคปกติ) และช่วงเดือนกรกฎาคม เป็นต้นไป สำหรับนักศึกษาที่ปิดภาคเรียนระหว่างเดือน กรกฎาคม – ตุลาคม (ภาคนานาชาติ) โดยจะมีองค์กรแลกเปลี่ยนคอยติดต่อประสานงานกันในการคัดสรรบริษัท / สถานที่ทำงานที่มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

โครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เกิดขึ้นด้วยความร่วมมือของรัฐบาลอเมริกันผ่านองค์กรแลกเปลี่ยนจีโอวิชั่นส์ (Geovisions) ที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างนายจ้างกับบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล เลิร์นนิ่ง แอนด์ คัลเจอร์ล เอ็กเชนจ์ จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรและแนวทางการศึกษาต่อของไทย โดยมีวัตถุประสงค์ทางการศึกษาที่เน้นการฝึกอบรม (Training) และ การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม (Cultural Exchange) เพื่อให้ศึกษามีโอกาสใช้ชีวิตในสังคมอเมริกัน และเข้าใจวัฒนธรรมในการทำงานกับชาวอเมริกันและนานาชาติ โครงการนี้ไม่ใช่การจัดหางานในตลาดแรงงาน ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการจะต้องมีสถานภาพเป็นนักศึกษาและต้องผ่านการคัดเลือกเมื่อผ่านการคัดเลือกแล้ว ทางโครงการจะดำเนินการขอวีซ่าประเภทนักเรียนแลกเปลี่ยน (J – 1)

เพื่อให้ผู้สมัครสามารถเข้าร่วมโครงการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาผู้ไม่มีสัญชาติอเมริกัน (Non - American Citizen) หรือนักศึกษาที่ไม่ได้พำนักอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีประสบการณ์เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกา และในขณะเดียวกันก็มีโอกาสหาประสบการณ์การทำงานพิเศษระยะสั้น (Seasonal Job) ในช่วงปิดภาคเรียนเหมือนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อมีรายได้พิเศษสนับสนุนค่าใช้จ่ายระหว่างที่พำนักและท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกา

- ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานในระบบอเมริกัน จากประสบการณ์ในช่วงเวลาทำงาน

- ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ประสบการณ์จริงในการดำเนินชีวิตนอกเหนือจากการเรียนในมหาวิทยาลัย ระหว่างที่พำนักและท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น เรียนรู้การปรับตัวในการอยู่ร่วมกันในสังคมกับผู้อื่น ทั้งที่มีสัญชาติเดียวกันและสัญชาติอื่น ๆ เรียนรู้ที่จะมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เรียนรู้การแก้ปัญหาต่าง ๆ และเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง ฯลฯ

- ส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในช่วงปิดภาคเรียน ให้นักศึกษามีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษที่เรียนมาในสภาพแวดล้อมจริง ทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางทัศนศึกษา ฯลฯ

การเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ นักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติคือ

1. โสัด สัญชาติไทย
2. อายุระหว่าง 18 - 25 ปี
3. มีสถานภาพเป็นนักศึกษาภาคปกติระดับปริญญาตรี หรือ ระดับปริญญาโท

(ยกเว้นนักศึกษาปีสุดท้าย)

4. มีคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.50
5. มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษดี
6. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและมีความพร้อมที่จะทำงานหนัก

8. สามารถเรียนรู้และปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้

นักศึกษาทุกคนจะต้องผ่านการสอบคัดเลือก ข้อสอบประกอบด้วยข้อสอบวัดพื้นฐานภาษาอังกฤษจำนวน 75 ข้อ และข้อสอบวัดความเข้าใจโครงการจำนวน 40 ข้อ โดยจะมีนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการในปีที่ผ่านมา มาบรรยายประสบการณ์ให้ฟังก่อนเริ่มสอบ นักศึกษาที่ผ่านการสอบข้อเขียนและผ่านการคัดเลือกเท่านั้น จึงจะมีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์กับนายจ้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่านักศึกษาจะเลือกไปทำงานที่สถานที่ใดก็จะเข้าสัมภาษณ์กับนายจ้างของสถานที่ทำงานนั้นๆ โดยนายจ้างจะมาสัมภาษณ์นักศึกษาที่ประเทศไทยด้วยตนเอง

ลักษณะของบริษัท / สถานที่ทำงานที่เปิดรับนักศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการให้เข้าทำงานในช่วงปิดภาคฤดูร้อน มักจะเป็นสถานที่ที่เปิดบริการเป็นฤดูกาล หรือเป็นสถานที่ที่ต้องการรับนักศึกษาทำงานเป็นการชั่วคราวจำนวนมากในบางช่วง งานโดยส่วนมากจะเป็นงานบริการ หรืองานที่มีลักษณะลำลอง (Casual job) ส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานในสวนสนุก อุทยาน หรือ สวน อุทยาน หรือ สวนสาธารณะ สถานที่พักผ่อน โรงแรม และร้านค้า โดยตำแหน่งงานในแต่ละสถานที่ทำงานจะมีความหลากหลายแตกต่างกันไป อาทิเช่น

- งานในสวนสนุก (Theme park) ได้แก่ Food Service / Game Operator / Ride Operator / Merchandise / Ground / Area Host & Hostess (พนักงานทำความสะอาด)

- งานในร้านอาหาร (Fast Food / Food Plaza / Restaurants)

- งานในอุทยาน หรือ สวนอุทยาน หรือ สวนสาธารณะ (National park) สถานที่พักผ่อนตากอากาศ (Resort) โรงแรม (Hotel) และร้านค้า (Merchandiser) เป็นงานในสายการโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว เช่น Front Desk / Food Service / Merchandise / House Keeping / Kitchen / Server ฯลฯ

บางสถานที่ทำงานอาจจะจัดตำแหน่งงานและแจ้งให้นักศึกษาทราบได้เลยเมื่อนักศึกษาผ่านการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ แต่บางสถานที่ทำงานจะแจ้งตำแหน่งงานให้นักศึกษาเมื่อเดินทางไปถึง และหลังจากที่เข้าสัมภาษณ์กับหัวหน้างาน (Supervisor) อีกครั้ง

รายชื่อสถานที่ทำงานที่รับนักศึกษาโครงการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน

สวนสนุก

- Busch Gardens, Virginia
- Cedar Point, Ohio
- Six Flags Great Adventure, New Jersey
- Six Flags Astroworld Houston, Texas
- Six Flags Over Texas Arlington, Texas
- Six Flags Kentucky Kingdom, Kentucky
- Morey's Piers, New Jersey

อุทยาน หรือ วนอุทยาน หรือ สวนสาธารณะ สถานที่พักผ่อน โรงแรม

- Yellowstone National Park, Wyoming
- Grand Canyon National Park, Nevada
- AMP National Park, Vermont
- Kingsmill Resort, Virginia
- Holiday Inn Hotel, Ohio
- Best Western Hotel, Virginia, Connecticut

ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด

- McDonald ใน Maine, Virginia, Connecticut, Pennsylvania
- Nathan Famous, NY

ร้านค้า

- HMS Host สาขาต่าง ๆ ใน Delaware, Georgia, Maine, Kentucky, Maryland, New Jersey, New York, Ohio, Nevada
- 7-11 ใน Virginia, North Carolina
- Dar-Pol Maintenance, Florida

สวนสนุกบุชการ์เดน (Busch Gardens) เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก (Williamsburg) รัฐเวอร์จิเนีย (Virginia) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นสถานที่ทำงานที่มีการจัดโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เป็นแห่งแรก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 มีลักษณะเป็นสวนสนุกขนาดใหญ่สำหรับครอบครัว ตั้งอยู่กลางหุบเขาอันรายล้อมไปด้วยธรรมชาติอันร่มรื่น เป็นสถานที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวของเมืองวิลเลียมส์เบิร์ก งานที่นักศึกษา มักจะได้รับมอบหมายได้แก่ งานบริการในร้านอาหาร (Food Service) งานควบคุมเครื่องเล่น (Ride Operation) งานดูแลความสะอาดทั่วไป (Area Host) เป็นต้น



ภาพที่ 1 แผนที่ของสวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย

งานแต่ละประเภทที่นักศึกษาได้รับจะมีจำนวนนักศึกษาไทยมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานในแต่ละหน้าที่ เช่น งานบริการอาหาร ก็จะแบ่งเป็นส่วนย่อยๆอีกหลายส่วน คือ ส่วนครัวหลักประจำในแต่ละเขตอาณาบริเวณ (Zone) ส่วนของร้านขายอาหารปลีกย่อย ประเภทของทอด ปอบคอร์น ขนมทานเล่นหรือขนมขบเคี้ยวต่างๆ ส่วนของซุ้มขายน้ำ ไอศกรีม และขนมหวาน เป็นต้น ในทุกๆส่วนงานก็จะมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวไทยอยู่ด้วย มากน้อยตามสัดส่วนของปริมาณของพนักงานที่ใช้ สวนสนุกบุชการ์เดน ถูกออกแบบให้แบ่งเป็นเขตอาณาบริเวณ 8 เขตอาณาบริเวณ ตามประเทศต่างๆในทวีปยุโรป 6 ประเทศ คือ อังกฤษ สกอตแลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมัน

ไอร์แลนด์ และอิตาลี โดยมีลักษณะของการตกแต่งบรรยากาศตามเอกลักษณ์ของประเทศนั้นๆ รวมถึงอาหารประจำชาติในร้านอาหารที่มีอยู่ในแต่ละเขตอาณานิคมด้วย

นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. จะต้องสมัครเข้าร่วมโครงการผ่านบริษัทตัวแทนในประเทศไทยเท่านั้น เพราะไม่สามารถดำเนินการขอวีซ่าประเภทนักเรียนแลกเปลี่ยน (J - 1) เป็นรายบุคคลได้ตามเงื่อนไขของโครงการ ในที่นี้ บริษัทอินเตอร์เลิร์นนิ่ง เป็นบริษัทตัวแทนในประเทศไทยที่ทำหน้าที่ประสานงานกับองค์กรต่างชาติ มีการจัดออกบูทประชาสัมพันธ์โครงการและรับสมัครนักศึกษาตามคณะในมหาวิทยาลัยต่างๆ โดย บริษัทพิจารณาสถานที่ที่จะออกบูทจากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการในมหาวิทยาลัยในปีก่อนๆ

ในปี พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. ที่สวนสนุกชุกการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งในขณะนั้นเป็นช่วงปิดภาคเรียน เดือนมีนาคม - พฤษภาคม ผู้วิจัยได้ประสบการณ์มากมายทำให้ได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับคนกลุ่มใหญ่ การดูแลตัวเองเมื่อไกลบ้าน การร่วมงาน และการทำงานกับชาวต่างชาติ การฝึกภาษาอังกฤษ และการใช้ชีวิตในสังคมอเมริกัน ต่อมาผู้วิจัยได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนของผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้สัมภาษณ์และแนะนำข้อมูลและประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่นักศึกษาที่จะเข้าร่วมโครงการในปีต่อๆมา และได้เป็นเจ้าหน้าที่นำนักศึกษาไปส่งและคอยดูแลในระหว่างการเดินทาง และการจัดการเรื่องต่างๆในช่วงแรกของการเข้าร่วมโครงการ (Chaperone) ทั้งในปี พ.ศ. 2547 และ พ.ศ. 2548 ที่สวนสนุกชุกการ์เดน ที่ผู้วิจัยเคยเข้าร่วมโครงการ ซึ่งก็ได้รับประสบการณ์และมุมมองเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่น่าสนใจในอีกแง่มุมหนึ่ง

จากประสบการณ์ที่ได้เข้าไปคลุกคลีกับโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. 4 ปีที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยสังเกตถึงความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนหลากหลายเชื้อชาติ ปัญหาในการสื่อสาร ความเหลื่อมล้ำทางวัฒนธรรม และการปรับตัวทางวัฒนธรรมของทั้งตนเองและคนอื่นๆ ในบริบทต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. ระหว่างคนไทยด้วยกัน และการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ว่ามีลักษณะ ความเหมือนและความแตกต่างกันอย่างไร มีลักษณะการเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม และปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มเป็นอย่างไร มีปัญหาในการสื่อสารรูปแบบใดบ้าง และเกิดจากอะไรบ้าง

ปัญหานำการวิจัย

1. ลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเอง และนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ อันเนื่องมาจากการสื่อสารในบริบทต่างวัฒนธรรม มีลักษณะเป็นอย่างไร
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีอะไรบ้าง และมีลักษณะเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาลักษณะการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 จำนวน 30 คน จากกลุ่มประชากรนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ที่สวนสนุก บุกการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เข้าร่วมโครงการตั้งแต่เดือน มีนาคม – เมษายน 2006 จำนวน 150 คน โดยคิดสัดส่วนเป็น 20% หรือ 1 ใน 5 ของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด

เนื่องด้วยการเดินทางเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาไม่ได้พร้อมกัน นักศึกษาในโครงการเดินทางเป็นกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 5-30 คน ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆของนักศึกษา เช่น การปิดภาคเรียน การดำเนินการเรื่องวีซ่า เป็นต้น ดังนั้นจึงไม่สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร

ทั้งหมดได้ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาเข้าร่วมโครงการเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลเท่านั้น ไม่ได้ทำการเก็บข้อมูลนักศึกษาที่เดินทางไปทำงานในทุกช่วงเวลา ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจึงเป็นนักศึกษาที่เดินทางไปเข้าร่วมโครงการตั้งแต่ต้นเดือนมีนาคม

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างคนสองกลุ่มที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน ทั้งในบริบทของวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมต่างชาติ ในที่นี้คือ การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งได้แก่ผู้ร่วมงานและผู้ที่มีโอกาสนักศึกษามีโอกาสพบปะ ติดต่อกับสื่อสารในชีวิตประจำวัน รวมถึงการสื่อสารในบริบทของวัฒนธรรมย่อยในกลุ่มของนักศึกษาไทยด้วยกันเอง ในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่สวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

รูปแบบและลักษณะการสื่อสาร

ระดับและช่องทางของการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างกลุ่ม และการสื่อสารภายในกลุ่ม อาทิ ลักษณะการเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและภายในกลุ่ม ซึ่งระดับของการสื่อสารนั้น มีตั้งแต่ ระดับวัฒนธรรมย่อย คือ มหาวิทยาลัย คณะ ความชั้นปี และระดับวัฒนธรรมหลัก คือ เชื้อชาติ

ปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งได้แก่

- ปัจจัยทางด้านบุคคล เช่น นิสัย เพศ อายุ ภูมิหลัง ฯลฯ
- ปัจจัยทางด้านกลุ่ม เช่น ขนาดของกลุ่ม ประเภทของกลุ่ม ฯลฯ
- ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการฝึกอบรม ฯลฯ

โครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ

โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่มีวัตถุประสงค์ทางการศึกษาที่เน้นการฝึกอบรม (Training) และ การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม (Cultural Exchange) เพื่อให้ นักศึกษามี

โอกาสใช้ชีวิตในสังคมอเมริกัน และเข้าใจวัฒนธรรมในการทำงานกับชาวอเมริกันและนานาชาติ โดยในการวิจัยชิ้นนี้จะมุ่งเน้นไปที่สถานที่ทำงานในสวนสนุก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา แลกเปลี่ยนโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่ทำงานในสวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

นักศึกษา

นิสิต นักศึกษาในภาคปกติระดับปริญญาตรี หรือ ระดับปริญญาโท ที่เข้าร่วมโครงการ เวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่ทำงานในสวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ปี 2006

ผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ

ชาวต่างชาติผู้ร่วมงานกับนักศึกษาในโครงการภายในสวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ชาวอเมริกัน ชาวฟิลิปปินส์ ชาวเกาหลี ชาวสิงคโปร์ ชาวพม่า และชาวโปแลนด์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ทางวิชาการ

ในทางวิชาการ งานวิจัยนี้จะสร้างประโยชน์เพื่อขยายฐานความรู้ด้านการสื่อสารต่าง วัฒนธรรม ในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกันกับชาวต่างชาติ ของนักศึกษาไทยใน สภาพแวดล้อมของสังคมอเมริกัน และเป็นพื้นฐานความรู้ทางด้านการสื่อสารของนักศึกษาไทยใน การพัฒนาและปรับตัวในการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคมและสภาพแวดล้อมอเมริกัน อันจะ นำไปสู่การการพัฒนาวิธีการ และกระบวนการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของ นักศึกษาไทยในบริบทวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และบริบทของการทำงาน

ประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

สำหรับองค์กร

เป็นพื้นฐานและข้อมูลอ้างอิงเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางช่วยในการเตรียมตัวและปรับตัวสำหรับนักศึกษาในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ และโครงการแลกเปลี่ยนอื่นๆ
สำหรับนักศึกษา

เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่จะยังมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตในโลกยุคปัจจุบัน ที่เทคโนโลยีการสื่อสารเชื่อมโลกให้เล็กลง อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับนักศึกษาไทยในการพัฒนาและปรับตัวในการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคมและสภาพแวดล้อมแตกต่างจากวัฒนธรรมของตน ซึ่งปัจจุบันลักษณะองค์กรดังกล่าวในรูปบริษัทข้ามชาติจะปรากฏมากขึ้น ทำให้นักศึกษาไทยได้มีโอกาสในการฝึกงานกับชาวต่างชาติมากขึ้นด้วย และยังเป็นประโยชน์กับนักศึกษาในการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมจากการท่องเที่ยวหาประสบการณ์ในการใช้ชีวิตในต่างประเทศอีกด้วย

งานวิจัยนี้จึงจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาไทยในการพัฒนาศักยภาพทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกับของตน เพื่อให้เกิดการยอมรับ การเผยแพร่วัฒนธรรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีงามให้แก่ประเทศไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. นี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษา ผู้เขียนสามารถแบ่งหมวดหมู่ได้ในประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรม
2. แนวคิดเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
3. แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

แนวคิดเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างวัฒนธรรม

เมื่อสังคมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงจากการติดต่อสื่อสารเฉพาะกลุ่มคนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกัน มาเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามกลุ่ม ข้ามพรมแดนกับบุคคลอื่นๆ ที่อาจมีทั้งวัฒนธรรมที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความเข้าใจเฉพาะการสื่อสารในวัฒนธรรมของตนเองหรือการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในสังคมยุคสมัยใหม่ที่มีความเจริญทางเทคโนโลยี รวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคม ที่ทำให้โอกาสในการเดินทางติดต่อและพบปะผู้คนในส่วนต่างๆ ของโลกเป็นไปได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว เรียกได้ว่าเป็นการเชื่อมโลกให้เล็กลง ความแตกต่างในด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรมนี้จึงต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารมาปรับใช้เพื่อให้การติดต่อสื่อสารดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ (Interracial communication) คำว่า “กลุ่มเชื้อชาติ” (racial group) หมายถึง กลุ่มที่มีลักษณะทางกายภาพคล้ายคลึงกัน เช่น สีผิว รูปร่าง หรือโครงสร้างทางร่างกาย อาทิ สีผม ตา จมูก รูปทรงศีรษะ เป็นต้น ลักษณะทางกายภาพและรูปลักษณ์ภายนอกของบุคคลมีส่วนทำให้คนรับรู้ความเป็นเชื้อชาติเดียวกันหรือต่างกัน และมีผลต่อการสื่อสารระหว่างกัน เช่น นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะมีความรู้สึกสบายใจที่มีเพื่อนร่วมชาติทำงานในแผนกของตน แม้ว่าจะไม่มีโอกาสได้พูดคุยกันในที่ทำงานก็ตาม หรือการที่ผู้ร่วมงาน

ชาวต่างชาติจะมีความสนใจกับการพูดคุยกับนักศึกษามากเป็นพิเศษเมื่อนักศึกษาไม่สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว เพราะคุ้นเคยกับการที่มีนักศึกษาแลกเปลี่ยนมาร่วมงานทุกปี ผิดกับการที่นักศึกษาสื่อสารกับบุคคลภายนอก ที่จะไม่มีความตั้งใจที่จะสื่อสารเหมือนกับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน

Jandt (1998) กล่าวว่า ในภาวะปัจจุบัน ซึ่งมนุษย์จำเป็นต้องติดต่อหรือพบปะกับคนจากหลากหลายวัฒนธรรม มนุษย์มี “หน้าที่” ที่จะต้องเข้าใจ ยอมรับ ความแตกต่างของวัฒนธรรมต่างๆ และพัฒนาตนให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม การที่คนเรารู้จักคนอื่นมากๆ จากหลากหลายวัฒนธรรมจะช่วยให้เรารู้จักและเข้าใจตนเองและยอมรับผู้อื่นมากขึ้น

ในปัจจุบันโอกาสและบริบทต่างๆ ที่เราจะมี การติดต่อสื่อสารกับคนที่มาจากวัฒนธรรมต่างจากเรามีมากมาย ที่มีโอกาสจะต้องติดต่อสื่อสารและร่วมงานกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรม จึงมีความจำเป็นที่ควรจะมีวิธีการที่ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ความรู้เรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จึงพบว่า มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ความเข้าใจและยอมรับในสังคมที่แตกต่างจากตน ความสามารถในการทำงานและอยู่ร่วมกับกลุ่มบุคคล หรือผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรม และเชื้อชาติ รวมไปถึงการทำ ความตกลงร่วมกัน ความร่วมมือและการประสานงานระหว่างชาติ

การเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ของนักศึกษานั้น จะมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมอื่น ไม่เฉพาะจากการร่วมงานในที่ทำงานเท่านั้น การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการถามทาง การติดต่อธุระเรื่องเอกสารการทำงาน การจับจ่ายซื้อของ การร่วมใช้พื้นที่ส่วนกลางในที่พัก เช่น ห้องครัว ห้องรับประทานอาหาร ห้องดูโทรทัศน์ หรือห้องซักผ้า เป็นต้น

ดรุณี ขวชาติ (2515) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสาร พบว่ามีหลายระดับ ทั้งนี้สามารถแยกออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับบุคคล (Individual Level)

การสื่อสารระดับบุคคลนี้ เป็นหน่วยแรกสุดหรือเบื้องต้นของการสื่อสารของคนเรา ส่วนประกอบที่สำคัญของการสื่อสารชนิดนี้ได้แก่

- (1) Information Acquisition ซึ่งหมายถึง การฟัง การอ่าน การเห็น การได้สัมผัส เป็นต้น
- (2) Information Processing ซึ่งหมายถึง การคิด การเรียนรู้ การจดจำ เป็นต้น
- (3) Information Transmission ซึ่งหมายถึง การพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง และการเคลื่อนไหว เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารระดับนี้ยังรวมถึงแนวความคิดเห็นอื่นๆอีก เช่น ความเข้าใจ การพัฒนาทางด้านภาษา บทบาทของตัวบุคคลในการสื่อสาร และการสื่อสารในตัวบุคคลเอง

2. ระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal Level)

การสื่อสารระดับนี้ คือ การสื่อสารระหว่างคน 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้ รวมถึงการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็กๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือ กลุ่มที่ถกเถียงถึงปัญหาต่างๆ เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวมาในระดับการสื่อสารขั้นนี้ เราจะต้องให้ความสำคัญทางด้านความดึงดูดใจ (Attraction) ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Source Credibility) การตอบสนองในทันที (Immediate Feedback) ความไวเนื้อเชื่อใจ (Interpersonal Trust) และความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทและสถานภาพ (Status Relationship) เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการสื่อสารระดับนี้มาก

3. ระดับองค์กร (Organizational Level)

ในระดับนี้ เป็นระดับของการสื่อสารที่ใหญ่และกว้างกว่าการสื่อสารระดับบุคคล แต่จะเป็นการสื่อสารระดับองค์กรต่างๆ ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น องค์กรสังคมและประชากร, องค์กรธุรกิจ ฯลฯ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเหล่านี้มีปัญหาเกิดขึ้นเสมอบ่อยครั้ง เช่น องค์กรธุรกิจระหว่างประเทศจำนวนมากของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีคนงานเป็นคนต่างชาติ คนอเมริกันที่ทำงานให้องค์กรนี้มักจะมีปัญหาและพบกับความยากลำบากในการที่จะติดต่อกับชาวต่างชาติ ซึ่งอยู่ทั้งในและนอกองค์กรเอง

4. ระดับมวลชน (Mass Level)

การสื่อสารระดับนี้ เป็นการสื่อสารหรือติดต่อไปยังกลุ่มคนใหญ่ๆ โดยผ่านสื่อมวลชน (Mass Communication) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร เป็นต้น ในปัจจุบันเราจะเห็นว่า ในแต่ละประเทศแต่ละวัฒนธรรม มีการใช้สื่อมวลชนเหล่านี้ในการถ่ายทอดเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ของคนจากวัฒนธรรมต่างๆ

นอกจากการแบ่งการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นระดับต่างๆแล้ว ยังสามารถจำแนกตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Taft (1977) (อ้างถึงในเมตตา วิวัฒนาบุญกุล, 2548: 15-17) เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่เดินทางออกนอกประเทศ/ดินแดน/หรือถิ่นที่อยู่เดิมไปสู่ประเทศ/ดินแดน/หรือถิ่นที่อยู่ใหม่ “เป็นการชั่วคราว” ซึ่งกลุ่มนี้ Taft เรียกว่าเป็นกลุ่มพักค้างแรม (Sojourning) เช่น การไปท่องเที่ยว ศึกษา ทำงาน ติดต่อธุรกิจ หรือปฏิบัติภารกิจต่างๆ ในต่างประเทศหรือต่างแดน ตัวอย่างของกลุ่มนี้ได้แก่ นักเรียนแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ นักธุรกิจ มิชชันนารี นักท่องเที่ยว ทูต เป็นต้น ในกลุ่มนี้มักเป็นการเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่อย่างมีเป้าหมาย ไม่ว่าจะตั้งใจมาเองหรือได้รับมอบหมายมาก็ตาม

2. กลุ่มที่ย้ายจากภูมิลำเนาเดิมมาตั้งรกรากใหม่ในต่างแดน หรือกลุ่มตั้งรกราก (Settling) ผู้อพยพข้ามแดน (Immigrants) และผู้ลี้ภัย (Refugees) ที่มีทั้งสมัครใจและไม่สมัครใจที่จะย้ายเข้ามาเพื่อต้องการเป็นสมาชิกของสังคมใหม่อย่างถาวร เช่นเดียวกับการอพยพของคนในชนบทเล็กๆ เข้าสู่ตัวเมือง รวมถึงผู้ที่ย้ายไปตั้งรกรากในต่างประเทศ ผู้ที่อพยพข้ามประเทศไม่ว่าจะระยะสั้นหรือระยะยาว เมื่อไปถึงประเทศนั้นใหม่ๆ ก็ย่อมต้องการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับการเปลี่ยนวัฒนธรรมใหม่กะทันหัน เนื่องจากการจากบ้านมาอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ลี้ภัยมีโอกาสน้อยที่จะปรับจิตใจเพื่อใช้ชีวิตในสังคมใหม่ อย่างน้อยที่สุดในช่วงแรกของการย้ายถิ่นฐานใหม่ ผู้ลี้ภัยจะรู้สึกทุกข์ทรมานจิตใจมาก เพราะไม่มีที่อยู่

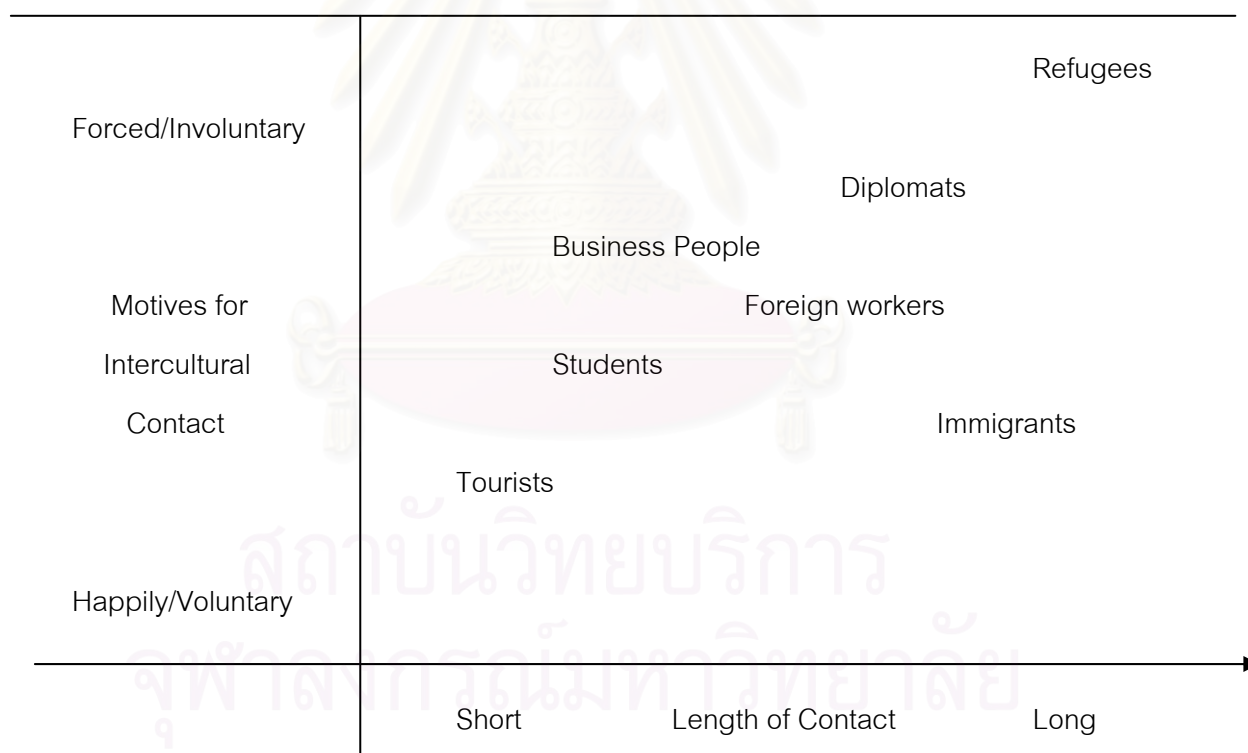
3. กลุ่มที่ต้องปรับตัวภายในดินแดนหรือประเทศเดิมของตนเอง เนื่องจากการเคลื่อนไหวทางวัฒนธรรม (Subculture mobility) เกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนบทบาทของสตรีในประเทศญี่ปุ่น การให้ยกเลิกประเพณีเผ่ากระดาดขาวในจีน เป็นต้น การสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มที่สามารถและไม่สามารถปรับเปลี่ยนรับวัฒนธรรมใหม่ได้ รวมทั้งช่องว่างระหว่างคนที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์เดิมไว้กับคนรุ่นใหม่ที่ได้รับเอาวัฒนธรรมกระแสหลักจนสูญเสียเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์เดิมของตนเอง

4. กลุ่มที่ต้องปรับตัวอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงภายในสังคม (Change in society) ในขณะที่กลุ่มที่ 3 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางค่านิยมภายในสังคมที่ตนอยู่ แต่การเปลี่ยนแปลงในกลุ่มนี้ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างสังคมดังนั้นกลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 จึงมีความสัมพันธ์

และมีลักษณะใกล้เคียงกันมากแต่ต่างกันที่จุดเน้นเท่านั้น เช่น การเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกันได้

5. กลุ่มที่แยกตัวออกจากกลุ่มเดิมหรือเปลี่ยนสถานะเดิมของตน (Segregation) เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เช่น คนที่ปลดเกษียณ การแต่งงาน ้วยเรียนก้าวสู่วัยทำงาน บุคคลจะต้องปรับตัวและทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมใหม่ที่ตนเคยเป็นอยู่

ทั้งนี้ Lustig และ Koester (1993) พบว่าระยะเวลาในการพำนักหรือระยะเวลาในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในบริบทใหม่ และแรงจูงใจในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีลักษณะดังนี้



แบบจำลองระยะเวลาในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในบริบทใหม่ และแรงจูงใจในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมแตกต่างกันของ Lustig และ Koester (1993)

ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจจะมาเที่ยวในประเทศหรือชุมชนนั้นๆ อยู่แล้ว จึงเป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการพบเห็นสิ่งแปลกใหม่ แต่ในขณะเดียวกัน อาจไม่มีแรงจูงใจในการปรับตัวให้เข้ากับคนต่างวัฒนธรรมนั้นๆ เนื่องจากมีเวลาพำนักอยู่สั้น ในขณะที่กลุ่มผู้อพยพ (Refugee) เป็นกลุ่มที่ถูกสถานการณ์บังคับให้ต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลเจ้าของวัฒนธรรม (Host) เพื่อความอยู่รอด เนื่องจากต้องพำนักอยู่ในเวลาที่นาน เป็นต้น

ทั้งนี้จะเห็นว่าในขณะที่กลุ่มที่ 1 และ 2 เป็นการเคลื่อนย้ายทางภูมิศาสตร์ แต่กลุ่มที่ 3, 4 และ 5 เน้นการเคลื่อนย้ายทางสังคมและวัฒนธรรมมากกว่า และกลุ่มต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นกลุ่มที่อยู่ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมทั้งสิ้น

กระบวนการเลือกรับรู้

การสื่อสารเกิดจากกระบวนการเลือกรับรู้ (Selective perception) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากวัฒนธรรม นอกเหนือจากประสาทสัมผัสทั้งห้า และภูมิหลังส่วนตัวของแต่ละคน โดยทั่วไปวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้และความเข้าใจของมนุษย์อย่างน้อยในขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การเลือกสนใจ

ภายใต้ขีดจำกัดของประสาทสัมผัสของมนุษย์ เราสามารถเปิดรับสิ่งเร้าได้มากกว่าที่เราคิด ตัวอย่างเช่น เมื่ออยู่ในท่าอากาศยานอันพลุกพล่าน ซึ่งมีสิ่งเร้ามากมาย ไม่สามารถรับรู้ทุกอย่างได้ แต่เมื่อเจ้าหน้าที่เรียกชื่อเรา เราก็ยังสามารถได้ยิน

2. การรวบรวม

เมื่อคัดเลือกรับรู้สิ่งเร้าออกจากสิ่งแวดล้อมแล้ว เราก็จะรวบรวมมันให้อยู่ในรูปแบบที่ก่อให้เกิดความหมาย ภาษาเป็นตัวกำหนดรูปแบบของความเข้าใจ ซึ่งส่งผลต่อลักษณะการส่งสารและการรับสารของผู้พูด โดยภาษาของเราเป็นตัวกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้รวบรวมความเข้าใจแต่ละอย่างของเราเข้าไว้ด้วยกัน

3. การตีความ

ขั้นตอนนี้คือ การผนวกความหมายเข้ากับความรู้สึก ในสถานการณ์เดียวกันของคนจากวัฒนธรรมต่างๆ สามารถตีความได้แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น สวมนอกมีลูกค้าเข้ามาเที่ยว

เป็นจำนวนมาก ถือเป็นเรื่องน่าดีใจสำหรับหัวหน้างาน หรือเจ้าของกิจการที่จะมีรายได้เพิ่มจาก ยอดของลูกค้า แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นเรื่องน่าเบื่อหน่ายของพนักงานที่ได้รับค่าจ้างเป็นราย ชั่วโมง ที่จะต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม

กระบวนการสร้างความสัมพันธ์

ความเข้าใจถึงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายกับคนต่างวัฒนธรรมจะ ช่วยให้เรามีความมั่นใจและสามารถติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็น ความสัมพันธ์กับคนในประเทศเดียวกันหรือกับคนต่างเชื้อชาติ เราอาจแบ่งความสัมพันธ์ได้ เป็น 2 ระดับใหญ่ๆคือ ระดับผิวเผิน และระดับสนิทสนม

Wright (1978) กล่าวว่า การพัฒนาความสัมพันธ์อันดี ขึ้นอยู่กับความพอใจส่วนบุคคล คนเราชอบกันเพราะความพอใจในคนคนนั้น ไม่มีคำว่าวัฒนธรรมมาเกี่ยวข้อง ดังนั้น ประสิทธิภาพและความสำเร็จของการสร้างความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม ก็คือ “ทำอย่างไรจึง จะทำให้ความสัมพันธ์แบบผิวเผินพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์แบบมิตรภาพ โดยเฉพาะเมื่อจะต้องมี การสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง”

อย่างไรก็ตาม ในการที่เราจะพัฒนาความสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับวัฒนธรรม กล่าวคือ วัฒนธรรมไม่เป็นอุปสรรคที่จะทำให้เกิดมิตรภาพ แต่เป็นเพียงจุดเริ่มต้นหรืออุปสรรคแรก ของการ สื่อสารกันในระยะต้นของบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม เมื่อบุคคลเข้าใจในความแตกต่างและ ปรับตัวเข้าหากันได้ อุปสรรคในจุดนี้ก็จะผ่านไป

การพัฒนาความสัมพันธ์กับคนต่างชาติหรือคนต่างวัฒนธรรมในระยะแรกหรือระดับผิว เผินจะต้องผ่านกระบวนการอย่างน้อย 2 กระบวนการคือ

1. การมองหาความคล้ายคลึงกัน

ความเหมือนจะเป็นสิ่งดึงดูดใจเบื้องต้นที่จะทำให้เราติดต่อสัมพันธ์กัน คนเรายิ่ง เหมือนกันมากเท่าไร ยิ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันมากขึ้น สำหรับความไม่เหมือนกันนั้น แม้อาจจะ สร้างความดึงดูดต่อกันได้เช่นกัน แต่มักเป็นการพบกันหรือติดต่อกันในช่วงเวลาสั้น จึงอาจไม่ใช่

อุปสรรคต่อความสัมพันธ์แรกเริ่ม แต่อาจเป็นอุปสรรคได้เมื่อความสัมพันธ์พัฒนาไปในระดับที่แน่นแฟ้นหรือลึกซึ้งขึ้น

Miller และคณะ (1975) กล่าวว่า เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะเริ่มแรกกับคนต่างชาติ จำเป็นต้องอาศัยพฤติกรรมการสื่อสารที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. การรับรู้และให้ความสนใจต่อกันและกัน
2. การที่ต่างฝ่ายต่างตอบสนองกันและกัน
3. การแสดงลักษณะที่ลงรอยกันหรือสอดคล้องกัน
4. การมีจุดสนใจหรือจุดเน้นร่วมกัน

2. การลดความไม่แน่ใจต่างๆ

ความไม่แน่ใจในที่นี้หมายถึงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตัวบุคคลที่ตนกำลังสื่อสารอยู่ด้วย เมื่อเรารู้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลหนึ่งมากเท่าใด เราย่อมมีความไม่แน่ใจในตัวคนนั้นน้อย Berger และ Calabrese (1975) ตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อคนแปลกหน้าสองคนมาพบกันจะเกิดแนวโน้มอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ คือ พยายามลดความไม่แน่ใจหรือสิ่งที่ยังไม่รู้เกี่ยวกับตัวบุคคลให้น้อยลงด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด หรือไม่ก็คาดคะเนหรือเดา เกี่ยวกับพฤติกรรมของตัวเองและผู้อื่นในระหว่างการติดต่อสัมพันธ์ หากแนวโน้มประการหลังมีมาก ประสิทธิภาพการสื่อสารอาจลดลงเนื่องจากการตีความผิดพลาดมีโอกาสเกิดขึ้นได้มาก

สิ่งที่มีผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์กับคนต่างชาติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการสามารถยกตัวอย่างปัจจัยที่สำคัญๆ ได้ดังนี้คือ

1. ความใกล้ชิดสนิทสนม
2. ทักษะคติ
3. การเปิดตัวเอง
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม
5. ความสนใจ/ความตั้งใจดูใจส่วนบุคคล

การปรับตัวในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

การสื่อสารของคนในแต่ละสังคมจะมีความแตกต่างกัน เพราะมีรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของตนต่างกัน โดยที่สภาพแวดล้อมดังกล่าวจะมีอิทธิพลมากในการสร้างวัฒนธรรม เพราะวัฒนธรรมเกิดจากการที่มนุษย์ปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ทำให้มนุษย์ในแต่ละสังคมมีความต้องการพื้นฐานแตกต่างกัน มีนิสัยแตกต่างกัน มีพฤติกรรมแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลไปถึงการสื่อสารคือ ทำให้มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละสังคม

การเข้าใจการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และไม่มองวัฒนธรรมแบบแข็ง (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 139) การปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยรวมนี้ ยังจะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตและการทำงาน ดำเนินไปอย่างกลมกลืนอีกด้วย

เมื่อคนคนหนึ่งซึ่งได้รับการขัดเกลาทางสังคมในวัฒนธรรมแบบหนึ่ง ต้องเข้าไปสู่วัฒนธรรมใหม่ที่ต่างไปจากเดิมและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่นั้น คนคนนั้นจะเริ่มค้นหาวิถีคิดและพฤติกรรมในรูปแบบใหม่ และจะสร้างการปรับตัวขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป การจัดการเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันนั้นจะต้องเสาะหาความเหมือนและความต่างในสิ่งแวดล้อมใหม่ ซึ่งจะทำให้รู้สึกคุ้นเคยและเกิดการยอมรับบรรทัดฐานและค่านิยมบางประการของสังคมเจ้าบ้านบ่อยครั้งที่วัฒนธรรมใหม่ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมทางสังคมและทางจิตใจของเขา พวกเขาอาจจะถูกขัดเกลาทางสังคมจากกลุ่มสถาบันในวัฒนธรรมใหม่ที่เขาเข้าไปอยู่ จนกลายเป็นเอกลักษณ์ใหม่ เป็นความเคยชินและเข้ามาแทนที่บุคลิกภาพในวัยเด็กของเขา แต่ คนคนหนึ่ง อาจจะถูกบังคับให้ทำตามบทบาทที่สังคมต้องการ แต่ไม่อาจบังคับให้เขายอมรับเป็นค่านิยมหลัก (ธานีษฐี กองแก้ว, 2544)

Berry และคณะ (1987) ได้สร้างแบบจำลองการแบ่งลักษณะการปรับตัวทางวัฒนธรรมตามทิศทางของอัตลักษณ์ (Identity) ที่เรียกว่า A Cultural-Ethnic Identity Typological Model ดังนี้

Cultural Identity

		Strong	Weak
<u>Ethnic Identity</u>	Weak	Assimilation Identity	Marginal Identity
	Strong	Bicultural Identity	Ethnic-Oriented Identity

แบบจำลอง A Cultural-Ethnic Identity Typological Model ของ Berry และคณะ (1987)

จากแบบจำลองจะเห็นว่า สามารถแบ่งลักษณะการปรับตัวสู่วัฒนธรรมใหม่เป็น 4 ลักษณะคือ

1. Ethnic-Oriented Identity เป็นการยึดติดอยู่กับอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองสูง และรับเอาวัฒนธรรมใหม่มาน้อย หรือถึงขั้นปฏิเสธวัฒนธรรมใหม่
2. Bicultural Identity เป็นการรักษาอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองไว้ และในขณะเดียวกันก็มีการปรับรับเอาวัฒนธรรมใหม่มาด้วย
3. Assimilation Identity เป็นการไม่ยึดติดกับอัตลักษณ์ชาติพันธุ์ตนเอง และมองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่มากกว่า ทำให้วัฒนธรรมตนเองถูกกลืนหายไป
4. Marginal Identity เป็นการไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองเป็นสมาชิกของทั้งกลุ่มชาติพันธุ์เดิมของตนเอง และในระบอบวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งเราเรียกลักษณะการปรับตัวแบบนี้ว่า คนชายขอบ

Gudykunst and Hammer (1996) มองว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมหนึ่ง เมื่อต้องทำการสื่อสารกับคนในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง จะต้องปรับตัวอย่างไร จึงจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นก็คือ จะทำอย่างไรจึงจะสื่อสารได้รู้เรื่องกับคนต่างวัฒนธรรม การนำเอาทฤษฎีเรื่องของการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้เป็นทางแก้ไขได้อีกทางหนึ่ง

หากเราสามารถบรรยายถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนที่จะตีความหรือทำการประเมินพฤติกรรมของคนต่างวัฒนธรรมที่เราเผชิญ ได้หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมของอีกชาติหนึ่ง ตั้งความหวังในทางบวกต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม รู้จักควบคุมอารมณ์ จัดการกับความไม่แน่ใจและความวิตกกังวลของตนเองได้ เหล่านี้ทั้งหมดจะช่วยให้เราปรับตัวและสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่เกิดจากคุณสมบัติของผู้สื่อสาร

Berlo (1960) อธิบายว่า การที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้สื่อสารต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ 5 ประการ ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)
2. ทักษะทัศนคติ (Attitudes)
3. ความรู้ (Knowledge)
4. กลไกทางสังคม (Social System)
5. วัฒนธรรม (Culture)

นักวิชาการอย่างเช่น Gudykunst (1981) Kelly (1979) และอื่นๆ เริ่มมองการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจากหลายมิติ และเห็นว่าอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ด้าน คือ

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

1.1 การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับการใช้ภาษาที่เหมาะสม โดยภาษาในที่นี้หมายถึงทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา นอกจากนี้ภาษายังแบ่งได้อีกหลายระดับเช่น

ภาษากลาง/มาตรฐาน	Vs.	ภาษาท้องถิ่น/ภาษาเฉพาะกลุ่ม
ภาษาทางการ	Vs.	ภาษาชาวบ้าน
ภาษาพูด	Vs.	ภาษาเขียน

ความยากลำบากอีกประการหนึ่งคือ การเรียนรู้ภาษาของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ปัญหาที่พบบ่อยคือ การไม่รู้ความหมายแฝง ของคำและสัญลักษณ์ต่างๆ และปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม

1.2 การขาดความรู้ในวัฒนธรรมนั้นๆ ปัญหานี้ยังสามารถแบ่งแยกได้เป็นหลายระดับ เช่น

- ไม่รู้ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงผิวเผิน

- รู้วัฒนธรรมนั้นแบบกว้างๆ (General culture) แต่รู้แบบครึ่งๆกลางๆ เช่น คนต่างชาติมักรู้แต่ว่า การไหว้ เป็นกิริยาแสดงการทักทายและเคารพ แต่ไม่รู้ถึงความซับซ้อนของการแสดงกิริยานี้

- รู้วัฒนธรรมหลัก (Culture basic) แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Socio-cultural basic) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและท้องถิ่น รวมถึงวัฒนธรรมย่อยภายในสังคม (Sub-culture)

- รู้ข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากหนังสือหรือคู่มือต่างๆ มักใช้ประสบการณ์เฉพาะของตนเองในการถ่ายทอดภาพของวัฒนธรรม และบุคคลในวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งมีลักษณะคลุมกว้างเกินไป หรือแคบจนเกินไป รวมถึงเป็นการใช้มุมมองจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่เจ้าของวัฒนธรรม

1.3 ความแตกต่างทางการรับรู้และวิธีคิด

แต่ละวัฒนธรรมมีวิธีคิดและรับรู้แตกต่างกัน โดยเฉพาะมีวิธีในการจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่างๆ (Category width) ที่เห็นแตกต่างกัน เช่น การมองแบบเป็นองค์รวม หรือมองแบบแยกส่วน

2. อุปสรรคด้านทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึก (Affective)

2.1 การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ อาทิ

- การรับรู้แบบยึดแนวความคิดเดิม (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิด หรือวิธีมองบุคคลหรือเหตุการณ์ แม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป

- การคิดหรือมองแบบรูปแบบเดียว (Stereotype)

- การรับรู้แบบขาวดำ (Black & white)

- การด่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่เริ่มแรกของการสื่อสาร

2.2 ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค ได้แก่

- อคติ หรือ ความโน้มเอียง (Bias/prejudice) ไม่ว่าจะแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะ เหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเรา และต่อต้านคนนอกกลุ่ม (Out group)

- การเอาวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

2.3 การขาดอารมณ์ / ความรู้สึกที่เกื้อหนุน

ในการยอมรับความแตกต่างของคนอื่น รวมทั้งการสนับสนุนให้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยความรู้สึกและการแสดงออกต่างๆ ในทางบวกจากเจ้าของวัฒนธรรม รวมทั้งการแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเป็นมิตรต่อกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น อาทิ การแสดงความรัก ความใส่ใจ (Mindfulness) ความไหวพริบ (Sensitivity) และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ฯลฯ

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavior/operational)

ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคร่วมกันต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล อาทิ

- การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆรอบตัว
- การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้า หรือคนที่มีความแตกต่างจากตนเอง
- การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่
- การยึดติดกับความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตนเองตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- การไม่เคารพในวัฒนธรรมอื่น หรือแม้แต่การละเมิดกฎทางวัฒนธรรมประเพณีอื่น
- การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในทางลบ
- การขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร ฯลฯ

อุปสรรคที่เกิดจากการใช้ภาษา

Berko และคณะ (1998) (อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) กล่าวว่า ภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการรับรู้ของมนุษย์

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) ได้กล่าวว่า ภาษาเป็นเพียงสัญลักษณ์ คำต่าง ๆ นั้นล้วนไม่มีความหมายโดยตัวของมันเอง แต่เป็นคำที่มนุษย์ผูกความหมายสิ่งต่างๆ เพื่อให้เรียกแทน ซึ่งคนในกลุ่มนั้นๆ จำเป็นจะต้องเห็นพ้องต้องกันจึงจะสามารถใช้ภาษาสื่อความหมายได้ โดยคำแต่ละคำก็จะมี ความหมายที่แบ่งได้เป็น ความหมายที่เป็นทางการ (The official meaning of words) ซึ่งเรียกว่า Denotative meaning และ ความหมายที่ไม่เป็นทางการ (Connotative meaning)

ปัญหาที่เกิดจากการใช้ภาษา หรือปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารต่างภาษา หมายความว่า ปัญหาของการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ความหมายและความเข้าใจของภาษาในแต่ละวัฒนธรรมมีระดับที่แตกต่างกัน รวมถึงมีความละเอียดซับซ้อนแตกต่างกันด้วย เห็นได้ชัดจากการที่เราต้องการจะสื่อสารกับชาวต่างชาติและมักจะเข้าใจผิดกับความหมายของคำบางคำเสมอๆ จึงเกิดการใช้ภาษามือหรือภาษาใบ้ ซึ่งนั่นก็คือการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมที่เป็นสากลมากขึ้นของแต่ละคน

บริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เป็นตัวแปรสำคัญของปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเพราะเวลา สถานที่ เหตุการณ์ และบรรยากาศที่ต่างกันส่งผลต่อการสื่อสารดังกล่าวไม่น้อย บริบทในที่นี้หากจะยกเปรียบเทียบกับสังคมวัฒนธรรมไทยก็สามารถเห็นได้ชัดจากสิ่งที่เรียกว่า กาลเทศะ ที่วัฒนธรรมเราให้ความสำคัญถึงความเหมาะสมของการสื่อสารในบริบทต่างๆ เช่นการแต่งกาย การแสดงท่าทาง กริยามารยาท รวมถึงคำพูดต่างๆ ล้วนแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากบริบทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ทัศนคติของบุคคลแต่ละบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม คือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือความเป็นปัจเจกบุคคลที่ส่งผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมากที่สุด เพราะทัศนคติของบุคคล กลุ่มคน หรือคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน เป็นสิ่งที่ยากจะอธิบายจากวัฒนธรรมอื่น

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

Kim (1994) เสนอว่า การเข้าสู่วัฒนธรรมและเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยนั้น จะก่อให้เกิดความเครียด ความเครียดนี้จะกระตุ้นให้เกิดการพยายามหาทางออก โดยการเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ๆ และนำไปสู่การปรับตัว ทั้งนี้การปรับตัวที่นำไปสู่ความก้าวหน้า จะเป็นการปรับทิศทาง การปฏิบัติของตนเองให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในวัฒนธรรมใหม่ โดยมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

ปัจจัยทั้งสามคือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และความก้าวหน้า (Growth) จะมีการพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นวงต่อเนื่องแบบถอยหลังและเดินหน้า กล่าวคือถอยออกมาจากการหลอหลอมชั่วคราวเพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง แล้วจึงเดินหน้าต่อเพื่อหลอหลอมเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรม

การที่บุคคลเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมต่างกันและสามารถปรับตัวได้มากหรือน้อย เกิดจากความแตกต่างๆดังต่อไปนี้ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548)

1. พื้นฐานลักษณะส่วนบุคคล

- บุคลิกนิสัย ถ้าบุคคลเป็นคนมองโลกในแง่ดี เข้ากับคนง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่น ก็จะประสบปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมน้อยลง ซึ่งในขณะที่บุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น อาจจะประสบกับปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมอย่างรุนแรงได้ เพราะเมื่อพบกับความต่างทางวัฒนธรรม คนที่มองโลกในแง่ร้าย จะรู้สึกแยะ ระวัง และวิตกกังวลมากกว่าคนมองโลกในแง่ดี

2. สภาพแวดล้อมภายนอก

- ลักษณะวัฒนธรรม วัฒนธรรมของเจ้าของบ้านมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการทำให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับตัว

- ความประทับใจแรกthatพบต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (First Impression) ถ้าเกิดขึ้นในแง่บวก ย่อมช่วยให้ผู้ที่เข้าไปในวัฒนธรรมนั้นมีความสบายใจที่จะอยู่ในวัฒนธรรมนั้น แต่ถ้าเป็นในแง่ลบ ก็จะทำให้ผู้ที่เข้าไปในวัฒนธรรมใหม่ไม่ต้องการอยู่ในวัฒนธรรมนั้นต่อไป รวมทั้งก่อให้เกิดอคติต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้

- การช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ถ้าคนในสังคมให้การช่วยเหลือ และยอมรับเราดี ปัญหาการสื่อสารจะน้อยลง แต่ถ้าคนในสังคมนั้นไม่ให้ความช่วยเหลือ กีดกัน รังเกียจ ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดี วิตกกังวล ทุกข์ร้อน และมีความรู้สึกแปลกแยกมากขึ้น นอกจากนี้ การมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (Network) ร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่มวัฒนธรรมนั้นก็ช่วยให้ปรับตัวได้เร็วขึ้น

- โอกาสและความถี่ในการสื่อสาร หากบุคคลที่เข้ามาในวัฒนธรรมใหม่ มีโอกาสพูดคุยและติดต่อสื่อสารกับเจ้าของวัฒนธรรมมาก ย่อมมีโอกาสช่วยลดการปิดกั้นตัวเองและลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้

3. บทบาทสื่อมวลชน

ผลการวิจัยของธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541) (อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล 2548) พบว่า สื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติโครงการ เอ เอฟ เอส โดย 1) เป็นแหล่งข้อมูลในระดับกว้างที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว 2) เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครอบครัวอุปถัมภ์ 3) ช่วยลดความกังวลใจ 4) เป็นที่ระบายอารมณ์ 5) ให้ความเพลิดเพลิน 6) เป็นที่ฆ่าเวลาเมื่อนักเรียนไม่มีอะไรทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส ซึ่งมีที่มาจากสภาพและปัญหาการปรับตัวของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติในประเทศไทย ทั้งในด้านภาษา วัฒนธรรม ความเข้าใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์กับครอบครัวอุปถัมภ์ โดยผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาตัวแปรที่เป็นบทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวของนักเรียนแลกเปลี่ยน

ผลการวิจัยพบว่า สื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียนโดยเป็นแหล่งข้อมูล เป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ ช่วยลดความกังวลใจ เป็นที่ระบายอารมณ์ ให้ความเพลิดเพลิน

ส่วนบทบาทของสื่อบุคคลต่อการปรับตัวนั้น จะมีบทบาทคือ เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปรับตัว เป็นผู้สอนภาษาไทย ให้คำปรึกษา เป็นผู้ปลอบประโลม

มิ่งขวัญ สินธุวงศ์ (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมวัฒนธรรมของบริษัทนานาชาติ ในประเทศไทย เกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานร่วมกันของคนต่างเชื้อชาติ ภาษา และ วัฒนธรรม เพราะสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทำงานใน ลักษณะนี้ เนื่องมาจากการแข่งขันและปรับตัวของเศรษฐกิจโลกสูง ทำให้เกิดการลงทุนการค้าข้าม ชาติมากขึ้น และการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ลงทุนและเจ้าของประเทศ โดยทั่วไปนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารบุคคลต่างวัฒนธรรมด้วย

ผลการวิจัยพบว่า การส่งบุคลากรมาทำงานในต่างประเทศนั้น จะต้องมีปัจจัยในหลายๆ ด้านที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ เช่น ค่าใช้จ่าย เสถียรภาพขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นแรงสำคัญที่จะนำความก้าวร้าวมาสู่องค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ การส่ง บุคลากรมาทำงานในต่างชาตินั้น ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการดำเนินธุรกิจในประเทศนั้นๆ เลยก็ว่าได้ และการขอลดประเทศก่อนหมดวาระ หรือการขอย้ายไปประเทศอื่น หรือกลับประเทศแม่ ซึ่งทำให้บรรษัทต่างๆ เหล่านี้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ของค่าใช้จ่ายที่มีทั้ง ทางตรงคือ ค่าจ้าง ค่าเดินทางที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง และทางอ้อมคือ ผลผลิตขององค์กร ลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรไม่ต่อเนื่อง ซ้ำเสียงและภาพพจน์ของบริษัท

ฉลองรัฐ ยิ่งไพบุลย์ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัว ของอาจารย์ชาวต่างชาติของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ โดยจะเน้นไปที่การแสวงหา ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่าแหล่งข่าวสารของ อาจารย์ชาวต่างชาติคือ สื่อบุคคล รองลงมาคือ สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ บางครั้งแม้ว่าแหล่งข่าวสารแรกจะเป็นอย่างอื่น อาจารย์ก็จะต้องมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือจาก สื่อบุคคลเสียก่อน ประเภทของสารที่ต้องการจะทราบคือ ปัจจัยสี่ การทำงาน ความบันเทิง และ ข้อมูลตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

ธานีษฐ์ กองแก้ว (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย โดยมุ่งเน้นไปถึงการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติที่เข้ามาสอนใน มหาวิทยาลัยในประเทศไทยเป็นเวลานาน เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการสื่อสาร ความสัมพันธ์

ระหว่างความสามารถทางการสื่อสารและระดับการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติ และปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ คือ ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย สัญชาติของอาจารย์ต่างชาติ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติ คือ สัญชาติของเพื่อนสนิท พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยชิ้นนี้คือ นักศึกษาชาวไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่สวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เข้าร่วมโครงการในช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2549

ผู้วิจัยเลือกที่จะวิจัยกลุ่มตัวอย่างจากสถานที่ที่มีจำนวนนักศึกษาชาวไทยเข้าร่วมโครงการมากที่สุดจากสถานที่ทำงานทั้งหมดในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ สวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย เพื่อความหลากหลายและความสะดวกต่อการเก็บข้อมูล โดยมีจำนวนนักเรียนเข้าร่วมโครงการประมาณ 150 คนต่อปี นอกจากนี้สวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ยังเป็นสถานที่ที่มีการจัดโครงการเป็นแห่งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2544 โดยผ่านองค์กรแลกเปลี่ยนไอวีสันส์ (Geovisions) ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างนายจ้างกับตัวแทนในประเทศไทยคือ บริษัท อินเตอร์เนชั่นเนล เดียร์นิง แอนด์ คัลเจอร์ล เอ็กเชนจ์ จำกัด ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างนักศึกษากับนายจ้าง และคอยจัดการ ดูแลความสะดวกในเรื่องต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาชาวไทยที่ทำงานในสวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทำงานในแผนกและหน้าที่แตกต่างกัน จำนวน 30 คน และผู้ร่วมงานชาวต่างชาติทั้งชาวอเมริกัน และนักศึกษาในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ชาตินอื่นๆ ได้แก่ ชาวฟิลิปปินส์ ชาวเกาหลี ชาวสิงคโปร์ ชาวพม่า และชาวโปแลนด์ ที่มีช่วงเวลาการทำงานตรงกับเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาไทย จำนวน 5 คน เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติม โดยในแต่ละปีจะมีสัดส่วนของนักศึกษาแต่ละชาติต่างกันไป ทั้งนี้นักศึกษาไทยเป็นชาติที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการที่สวนสนุกบุชการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็น

จำนวนมากที่สุดทุกปี เนื่องจากนักศึกษาไทยมีช่วงปิดภาคเรียนที่ตรงกับฤดูกาลที่สวนสนุก ต้องการพนักงานมาทำงาน จึงมีโอกาทำงานได้มากกว่าชาติอื่นๆ

ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Random Stratified Sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของลักษณะหน้าที่ของงานที่กลุ่มประชากรจะได้รับมอบหมาย เพื่อให้เห็นความชัดเจนของการสื่อสารกับชาวต่างชาติใน ที่ทำงาน และเป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะหน้าที่ของงานแต่ละประเภทได้แก่ งานบริการอาหาร (Food Service) 15 คน งานทำความสะอาด (Area Host) 7 คน งานควบคุมเครื่องเล่น (Ride Operator) 7 คน และงานดูแลเครื่องแบบพนักงาน (Costume) 1 คน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีรายละเอียดแบ่งตามประเภทของวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบ สัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คือใช้โครงคำถามร่วมกัน แต่รายละเอียดของแต่ละคำถามของแต่ละคนจะ แตกต่างกันไป ตามประเด็นความน่าสนใจของสถานการณ์ของแต่ละคน โดยมีทั้งวิธีการสัมภาษณ์ แบบตัวต่อตัว (Face to face) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์ผ่านจดหมาย อีเลคทรอนิกส์ (E-mail)

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับปัญหานำวิจัย โดยแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็นสองฉบับ ได้แก่ ฉบับภาษาไทยสำหรับนักศึกษาไทยในโครงการ และฉบับภาษาอังกฤษสำหรับผู้ร่วมงาน ชาวต่างชาติ โดยทั้งสองฉบับแบ่งออกเป็น 6 ส่วน และมีรายละเอียดสอดคล้องกันดังนี้

ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เข้าร่วมโครงการ และความคาดหวังก่อนเข้า ร่วมโครงการ

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับเพื่อนผู้เข้าร่วมโครงการชาวไทย

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 5 : คำถามเกี่ยวกับการทำงาน

ส่วนที่ 6 : คำถามเกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวัน

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยในแต่ละส่วน โดยสอบถามถึงทัศนคติ ปัญหา การแก้ปัญหา ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งการดำเนินการสัมภาษณ์ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ประเด็นคำถามหลักที่จะใช้ในการสัมภาษณ์คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของนักศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการ กับผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคคลทั่วไปที่นักศึกษาต้องติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน และการดำเนินชีวิตทั่วไปในบริบทของสังคมอเมริกัน เช่น

- การเตรียมตัวและการปรับตัว
- ลักษณะ หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของงาน
- ระยะเวลา/ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์
- การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม ระหว่างเพื่อนนักศึกษา
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสาร
- ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ฯลฯ

2. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยเดินทางไปยังสถานที่เข้าร่วมโครงการ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลนักศึกษา สังเกตการณ์ความเป็นอยู่ การใช้ชีวิต การท่องเที่ยว และการทำงาน ของนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการ เป็นเวลา 1 เดือน รวมถึงการร่วมกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักศึกษา และสังเกตการณ์การสื่อสารของนักศึกษาในการทำงานด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลเชิงบรรยายที่ได้จากการสัมภาษณ์ และแบบวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย โดยลักษณะการวิเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์ จะใช้วิธีการแยกประเด็นของข้อมูลที่ได้เป็นหมวดหมู่ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาช่วยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษา คือ ช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนมีนาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2549 ระยะเวลา 3 เดือน โดยผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน ในช่วงเดือนมีนาคม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร ระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันและนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ ปัญหาของนักศึกษาไทย ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม ตลอดจนตัวแปรและปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาในโครงการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งการสัมภาษณ์นักศึกษาไทยที่เข้าร่วมในโครงการจำนวน 30 คน และการสัมภาษณ์ผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติมจำนวน 5 คน และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ขณะที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเดินทางและดูแลนักศึกษาในช่วงแรกของการเข้าโครงการ ผู้วิจัยได้มีโอกาสสังเกตการณ์ความเป็นอยู่ การใช้ชีวิต การท่องเที่ยว และการทำงาน ของนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการ เป็นเวลา 1 เดือน จากข้อมูลดังกล่าวสามารถจะสรุปผลข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ แจกแจงตามประเด็นหัวข้อปัญหานำวิจัยดังนี้ คือ

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 ลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเอง และนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เป็นอย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษาไทยอันเนื่องมาจากการสื่อสารในบริบทต่างวัฒนธรรม มีลักษณะเป็นอย่างไร

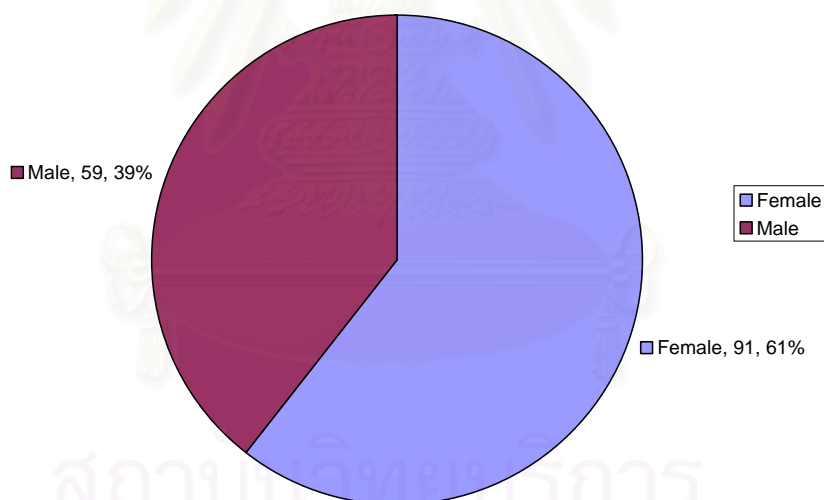
ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีอะไรบ้าง และมีลักษณะเป็นอย่างไร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

ประชากรของงานวิจัยเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอเป็นนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่สวน สุนัขบูชาร์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มีจำนวนประชากร ทั้งหมด 150 คน โดยมีอายุในอยู่ช่วงระหว่าง 19 - 22 ปี เพศชายจำนวน 59 คน เพศหญิงจำนวน 91 คน จากการแบ่งลักษณะจำนวนประชากรตามเพศนั้นพบว่า มีนักศึกษาเพศหญิงเข้าร่วม โครงการมากกว่าเพศชาย 22%

แผนภาพแสดงจำนวนประชากรจำแนกตามเพศ

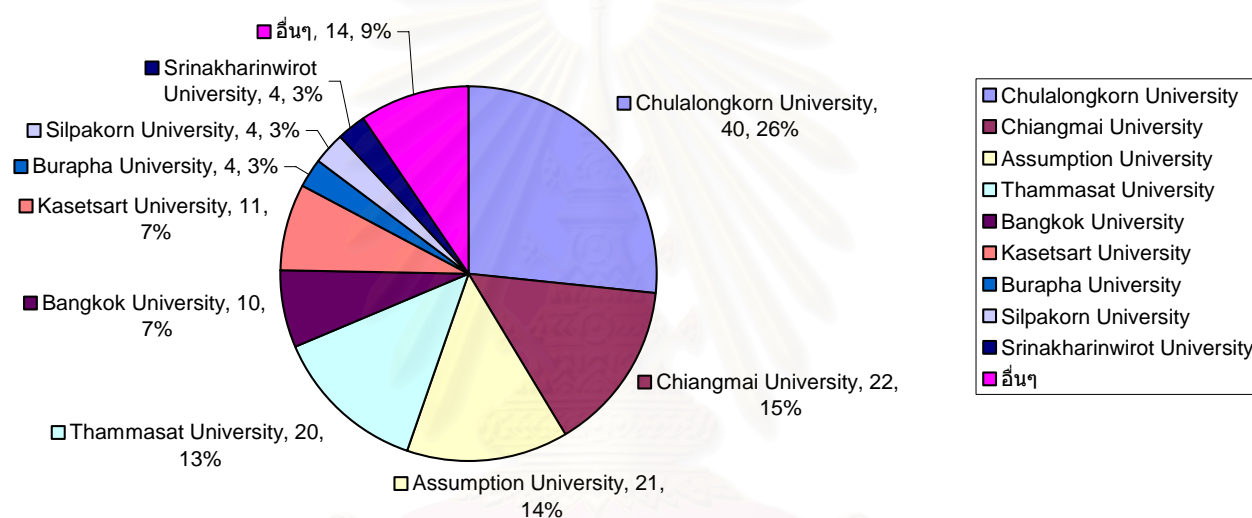


แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามเพศ

จากการสำรวจกลุ่มประชากรของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 จำนวน 150 คน พบว่า สถาบันการศึกษาที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการมากที่สุดคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

10 คน คิดเป็นร้อยละ 7 มหาวิทยาลัยศิลปากร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มหาวิทยาลัยบูรพา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และมหาวิทยาลัยอื่นๆ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9

แผนภาพแสดงจำนวนของกลุ่มประชากรในแต่ละสถาบัน



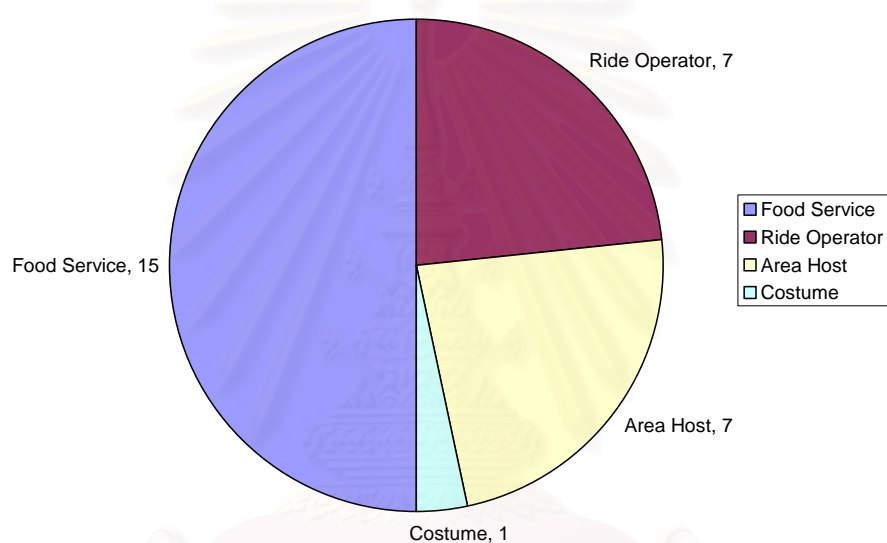
แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มประชากรในแต่ละสถาบันการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของนักศึกษาไทยทั้งหมดที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่ สวสนบุกบุงการ์เดน เมืองวิลเลียมส์เบิร์ก รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนทั้งหมด 150 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกนักศึกษานำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบมีเงื่อนไข โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของงานที่กลุ่มประชากรได้รับมอบหมายตามลักษณะหน้าที่ของงานได้ดังนี้

- งานบริการอาหาร (Food Service)	15 คน	คิดเป็นร้อยละ 50
- งานทำความสะอาด (Area Host)	7 คน	คิดเป็นร้อยละ 23
- งานควบคุมเครื่องเล่น (Ride Operator)	7 คน	คิดเป็นร้อยละ 23
- งานดูแลเครื่องแบบพนักงาน (Costume)	1 คน	คิดเป็นร้อยละ 4

แผนภาพแสดงจำนวนประชากรจำแนกตามลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน

นักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประเภทของงาน สามารถสรุปผลรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ดังนี้

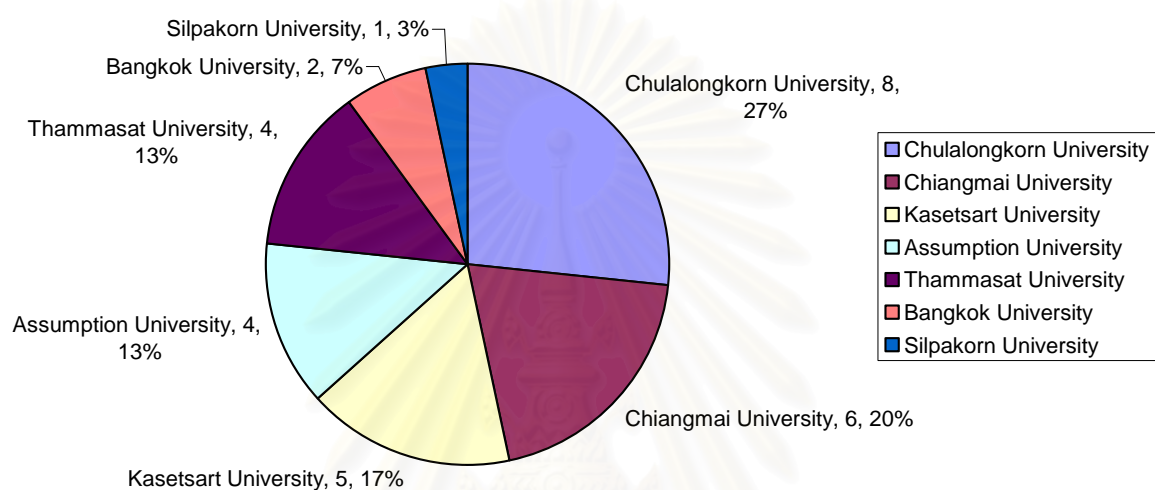
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน
เพศ	ชาย	7
	หญิง	13
อายุ	19	9
	20	12
	21	8
	22	3
ชั้นปี	1	3
	2	9
	3	14
	4	3
	5	1

จากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวสามารถกระจายตามสถาบันการศึกษาของนักศึกษาได้ดังนี้

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7
- มหาวิทยาลัยศิลปากร 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3

แผนภาพแสดงจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบัน



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบันการศึกษา

ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นนักศึกษาชาย 7 คน เป็นนักศึกษาหญิง 23 คน สามารถแจกแจงรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลตามประเภทของงานได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของงาน

ประเภทของงาน	ชื่อ	สถาบันการศึกษา	อายุ
Food Service	โมกซ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	20
	นึ่ง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
	ไหม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	20

Food Service (ต่อ)	ปู	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
	กวาง	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
	เอก	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
	ออย	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22
	แพร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
	กบ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	20
	เดียร์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	20
	จิบ	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	21
	ทราย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	19
	จอย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	19
	นัท	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	21
	ปี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	22
Area Host	พจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	20
	เม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
	นุ้ย	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
	เกด	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	21
	แจน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	21
	หญิง	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
Ride Operation	แอน	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	20
	กอล์ฟ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	21
	จอย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	20
	น้ำหวาน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
	หยก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	20
	แนน	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	21
	มวล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	20
แนน	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	22	
Costume	แก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	19

จากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของงานที่นักศึกษาได้คัดเลือกให้ทำมากที่สุด คืองานด้านบริการอาหาร (Food Service) เพราะเป็นงานที่ใช้จำนวนคนงานมากที่สุดในส่วนสนุก

งานแต่ละประเภทที่นักศึกษาได้รับจะมีจำนวนนักศึกษาไทยมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานในแต่ละหน้าที่ เช่น งานบริการอาหาร ก็จะแบ่งเป็นส่วนย่อยๆ อีกหลายส่วน คือ ส่วนครัวหลักประจำในแต่ละโซน ส่วนของร้านขายอาหารปลีกย่อย ประเภทของทอด ป๊อปคอร์น ขนมทานเล่นหรือขนมขบเคี้ยวต่างๆ ส่วนของซุ้มขายน้ำ ไอศกรีม และขนม ในทุกๆ ส่วนงานก็จะมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวไทยอยู่ด้วย มากน้อยตามสัดส่วนของปริมาณของพนักงานที่ใช้ และเนื่องด้วยการคัดเลือกงานในเบื้องต้นนั้น นักศึกษาไม่ได้เป็นผู้เลือกงานเอง ทำให้ในทุกๆ ส่วนงาน นักศึกษาจะได้ร่วมงานกับเพื่อนจากต่างคณะ ต่างสถาบัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ แจกแจงตามประเด็นหัวข้อปัญหานำวิจัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 ลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเอง และนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ เป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการและผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ รวมถึงการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยที่ผู้เขียนได้เดินทางไปพักและสำรวจสภาพการทำงานของนักศึกษาในโครงการ สามารถแบ่งลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ได้เป็น 2 บริบท ดังนี้

1. บริบทการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
2. บริบทการสื่อสารในที่ทำงาน

ลักษณะการสื่อสารในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

การใช้ชีวิตประจำวันของนักศึกษาชาวไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล จะมีลักษณะคล้ายกับการเข้าค่าย ชีวิตความเป็นอยู่โดยทั่วไปของนักศึกษามีความสะดวกสบาย มีสาธารณูปโภคที่จำเป็น นักศึกษาทุกคนต้องรู้จักดูแลตัวเองในเรื่องต่างๆ และต้องเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นชุมชน

ที่พักของนักศึกษาในโครงการมีชื่อว่า “อินเตอร์เนชันเนล เฮ้าส์ซิง วิลเลจ” (International Housing Village) หรือที่ส่วนใหญ่เรียกกันสั้นๆว่า “วิลเลจ” เป็นที่พักเฉพาะพนักงานของสวนสนุก บุษ การ์เดนเท่านั้น มีลักษณะและระบบการจัดการคล้ายหอพัก แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ อาคารหอพักผู้หญิง มีลักษณะเป็นอาคาร 3 ชั้น และหอพักผู้ชายซึ่งจะมีลักษณะคล้ายห้องพักของโรงแรมประเภทโมเตล (Motel) จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ ทราบว่าสถานที่แห่งนี้เคยเป็นโรงแรมมาก่อน ต่อมาทางสวนสนุกได้ซื้อมาดัดแปลงให้เป็นสถานที่พักสำหรับนักศึกษาในโครงการ เพราะมีทำเลใกล้กับสถานที่ทำงานคือสวนสนุกบุษการ์เดน (Busch Gardens, VA) และเป็นบริเวณที่มีโรงแรมอื่นตั้งอยู่รอบๆ นักศึกษาสามารถหางานอื่นๆได้ง่าย อีกทั้งยังใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวของเมืองคือ โคลเนียล วิลเลียมส์เบิร์ก (Colonial Williamsburg) อีกด้วย



ภาพที่ 2 สภาพบรรยากาศบริเวณที่พักในวิลเลจ

ลักษณะที่พักของนักศึกษาที่มีบริเวณส่วนกลางเป็นสนามหญ้า ที่มีตาข่ายสำหรับเล่นวอลเลย์บอล เป้นบาสเกตบอล สระว่ายน้ำ (เปิดเฉพาะฤดูร้อน ประมาณปลายเดือนมิถุนายน) ห้องซักรีด 4 ห้อง (อยู่ในอาคารพักของผู้หญิง 2 ห้อง) ประกอบไปด้วยเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าอย่างละ 1-2 เครื่องต่อห้อง และคลับเฮ้าส์ ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีสาธารณูปโภคส่วนกลาง

กิจกรรมส่วนใหญ่ที่นักศึกษาทำร่วมกันจะอยู่ภายใน “คลับเฮ้าส์” (Club House) ซึ่งเป็นสถานที่ส่วนกลางประกอบไปด้วยส่วนของเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลอำนวยความสะดวก (Front desk) ห้องครัว ห้องรับประทานอาหาร ห้องนั่งเล่นหรือห้องดูโทรทัศน์ ซึ่งสามารถดัดแปลงให้เป็นห้องประชุมได้ ห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด และมุมสนทนาการ ที่ประกอบไปด้วย โต๊ะสนุ๊กเกอร์ 1 ตัว โต๊ะปิงปอง 1 ตัว และเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ตจำนวน 10 เครื่อง เช่น การทำอาหาร การรับประทานอาหารร่วมกัน การชมโทรทัศน์ การเล่นเกม การเล่นปิงปอง

นอกจากนี้ในคลับเฮ้าส์ยังมีส่วนต้อนรับหรือธุรการ ที่จะคอยให้บริการและความช่วยเหลือกับนักศึกษาในการให้ข้อมูลในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องทั่วไป เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และในเรื่องการทำงาน เช่น ตารางการเดินรถบัสรับ-ส่งพนักงาน โปรแกรมพิเศษ เช่น งานเลี้ยงต้อนรับพนักงาน การหาอาสาสมัครทดลองเครื่องเล่น เป็นต้น ส่วนต้อนรับนี้จะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ทุกวันในเวลา 8.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา และมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 4-5 คน คอยผลัดเปลี่ยนในช่วงเวลาดังกล่าว (มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง)

ซึ่งนอกเหนือจากการให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษากับนักศึกษาแล้ว เจ้าหน้าที่เหล่านี้ยังมีหน้าที่คอยรับ-ส่งจดหมายของนักศึกษา การให้เยี่ยมญาติห้องสำรองเมื่อนักศึกษาลี้ม การให้เยี่ยมอุปกรณ์ทำความสะอาดห้อง และคอยให้เยี่ยมจักรยานซึ่งเป็นพาหนะอย่างหนึ่งของนักศึกษาที่นิยมใช้เดินทางไปยังสถานที่ใกล้ๆที่พัก เช่น การไปซื้อของ การไปรับประทานอาหารในร้านอาหาร เป็นต้น

การใช้จักรยานในการเดินทางของนักศึกษานั้นนักศึกษาสามารถขี่ได้คนละ 1 คันต่อครั้ง และจะต้องนำมาคืนทุกครั้งที่ใช้เสร็จ เพราะนักศึกษาจะต้องแลกบัตรประจำตัวพนักงานในการขี่จักรยาน นอกจากนี้นักศึกษาทุกคนต้องสวมหมวกกันน็อกเพื่อความปลอดภัยเพราะเป็นกฎหมายซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้หมวกกันน็อกมาพร้อมกันกุญแจล็อกจักรยานทุกครั้งที่นักศึกษาจะใช้งานจักรยาน

พร้อมกันนี้เจ้าหน้าที่จะพยายามให้นักศึกษามีเพื่อนที่จะเดินทางไปไหนมาไหนด้วยเพื่อเพิ่มความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะได้มีคนรับทราบและคอยช่วยเหลือ หรือมีการถามไถ่แบบเป็นกันเองว่าจะไปไหน เพื่อเป็นการรับทราบเบื้องต้น ทำให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งจะกล่าวในส่วนต่อไป

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน ออกเป็น 2 ส่วนย่อยด้วยกัน คือ

1. ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกันเอง
2. ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติ

ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกันในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน

จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์พบว่า ในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน รูปแบบและลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาไทยด้วยกันมีการสื่อสารระดับบุคคลมากที่สุด เพราะนักศึกษาจะต้องอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมห้อง อีก 1-3 คน ดังนั้นจึงเกิดการสื่อสารกันตลอดเวลาเมื่ออยู่ในที่พัก ในการสื่อสารระดับบุคคล นักศึกษามีการพบปะพูดคุย กับนักศึกษาไทยด้วยกันเสมอ เช่น การทักทายกัน การสอบถามเกี่ยวกับเรื่องงานทั่วไป เพราะมีคนไทยอยู่ในทุกที่ ทุกโอกาส

ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกัน ส่วนหนึ่งเกิดจากการจับกลุ่ม การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม และการสร้างกลุ่ม ซึ่งเป็นการสื่อสารของนักศึกษาที่เกิดจาก 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารในจากการจับกลุ่ม การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม และการสร้างกลุ่มที่เกิดจากสถานการณ์เป็นตัวกำหนด กับ การสื่อสารในจากการจับกลุ่ม การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม และการสร้างกลุ่มที่เกิดจากการสมัครใจ

กลุ่มที่เกิดจากสถานการณ์เป็นตัวกำหนด

นักศึกษาหลายคนได้มีโอกาสทำความรู้จักและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ตั้งแต่ที่เมืองไทย โดยที่สิ่งนี้ทั้งที่เกิดจากสถานการณ์เป็นตัวกำหนด และที่เกิดจากการสมัครใจ โดยเริ่มตั้งแต่การสมัคร การสัมภาษณ์ การสอบข้อเขียน การติดต่อดำเนินการเรื่องเอกสารที่จะต้องเดินทางไปยังสำนักงานของบริษัท ทำให้นักศึกษามีโอกาสเห็นหน้านักศึกษาคนอื่นๆบ้าง ในกรณีนี้หมายถึงนักศึกษาที่ไม่ได้มากับเพื่อน



ภาพที่ 3 บรรยายกาศงานปฐมนิเทศนักศึกษา จัดที่ตึก SCB Park กรุงเทพฯ

พจน์ นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 20 ปี เล่าว่าได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับเพื่อนใหม่ตั้งแต่ที่เมืองไทย “รู้จักเพื่อนกลุ่มแรกก็จากที่แอร์พอร์ทนี่แหละครับ พี่ๆที่คอยดูแลอยู่แนะนำให้รู้จัก ยังไงก็ต้องได้คุยกันอยู่แล้วเพราะเดินทางด้วยกัน ก็มีช่วงเวลาที่นั่งรถตอนเปลี่ยนเครื่องที่ได้ทำความรู้จักกันมากขึ้นเพราะรอเครื่องที่ญี่ปุ่นนาน ก็ชวนกันไปเดินดูของ จริงๆแล้วก็เห็นหน้ากันมาบ้าง เพราะทุกคนต้องไปงานปฐมนิเทศมาอยู่แล้ว และบางคนก็คุ้นหน้าตั้งแต่วันสอบสัมภาษณ์”



ภาพที่ 4 บรรยากาศการเดินทางของกลุ่มนักศึกษาในบริเวณสนามบิน

นักศึกษาส่วนใหญ่มีการพูดคุยกับเพื่อนที่ร่วมเดินทางมาด้วยกันไม่มากนักน้อย ขึ้นอยู่กับระดับความมีมนุษยสัมพันธ์ของแต่ละคน แต่นักศึกษาทุกคนต้องมีการเลือกห้องพักรวมถึงการหาสมาชิกที่จะเข้าพักในห้องด้วย

หญิง นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อายุ 20 ปี อธิบายถึงการหาเพื่อนร่วมห้องเมื่อเดินทางไปพักที่พักรว่า “พอไปถึงอย่างแรกที่ต้องทำคือต้องหารูมเมท เดียวกันเลย เจอใครก็ตกลงกันเลย บังเอิญนั่งบนเครื่องมาด้วยกัน คุยๆกันมานิดหน่อยเลยอยู่ด้วยกัน แล้วก็ไปเพื่อนอีกสองคนมาอยู่ด้วย”

หญิง ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า “ตอนช่วงแรกคนที่มาเพื่อนที่รู้จักกันมาก่อนแล้วก็จะจับกลุ่มอยู่ด้วยกัน บางทีเพื่อนที่รู้จักของเพื่อน ก็จะได้ทำความรู้จักกันในช่วงแรกนี้แหละ จริงๆแล้ววันแรกที่เข้าที่พักเป็นวันที่สำคัญเหมือนกันนะพี่ เพราะไปถึงต้องจับกลุ่มเพื่อที่จะเข้าพักในห้อง เพราะห้องพักรมมีลักษณะเป็นแบบหอพัก ในหนึ่งห้องจะมีสี่เตียง ส่วนใหญ่เค้าจะพยายามให้มีคนอยู่ให้ครบสี่คนในทุกห้องเพราะช่วงหลังจะมีนักศึกษาจากชาติต่างๆมากขึ้น ถ้าห้องไหนมีเตียงว่างก็จะมีคนมาเพิ่ม ซึ่งอาจจะสร้างความอึดอัดให้กับผู้ที่มาใหม่ได้ ซึ่งถ้าหากการเปิดห้องใหม่และทุกคนที่เข้ามาพักพร้อมกันก็คงจะดีกว่า”

การจับกลุ่มเพื่อที่จะเข้าพักในห้องพักรนี้ เป็นการจับกลุ่มแบบที่ทุกคนไม่ได้รู้ตัวมาก่อนว่ามาถึงแล้วจะต้องมีการจับกลุ่มทันที เพราะทุกคนจะไม่ทันได้เตรียมตัวมาก่อนว่าจะต้องจับกลุ่มเพื่อเลือกรูมเมท ดังนั้นคนที่ไม่ได้มากับเพื่อนก็ต้องหาคนแถวๆนั้น โดยที่มีเวลาจำกัดอีกด้วย

เพราะต้องตัดสินใจตอนนั้นเลย อีกทั้งเป็นเพราะทุกคนเหน็ดเหนื่อยจากการเพิ่งเดินทางมาถึง ทำให้จึงต้องรีบหารูมเมทเพื่อที่จะได้เข้าห้องพักเก็บของ

ปัญหาอย่างหนึ่งที่พบในการจับกลุ่มเข้าห้องพักแบบไม่ได้มีการบอกล่วงหน้า คือการที่มีคนมาด้วยกันสองหรือสามคน คนที่จะต้องมาพักเพิ่มให้เต็มสี่ ก็จะมีปัญหาเล็กน้อยในเรื่องของความสนิทของคนที่อยู่ด้วยกันมาก่อนในช่วงแรก ทำให้เกิดความประหม่ากับคนที่มาคนเดียว แต่หลังจากทำความรู้จักกันสักระยะ ปัญหานี้ก็หมดไป



ภาพที่ 5 สภาพภายในห้องพักของนักศึกษาที่มีลักษณะเป็นเตียง 2 ชั้น

การใช้สาธารณูปโภคร่วมกันของนักศึกษาในโครงการเป็นการปรับตัวในระดับกลุ่ม มีการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรม เช่น การใช้ห้องครัว มีการทำอาหารร่วมกัน การใช้ห้องซักอบผ้า การพบปะกันในบริเวณส่วนกลาง (Club House) ซึ่งจะมีสันทนการให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ใช้พักผ่อนร่วมกัน คือ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี โต๊ะสนุ๊กเกอร์ โต๊ะปิงปอง รวมถึงการเล่นกีฬากลางแจ้ง คือ สนามวอลเลย์บอล บาสเกตบอล จักรยาน และสระว่ายน้ำ

กลุ่มที่เกิดจากการสมัครใจ

ทางด้านการสื่อสารของนักศึกษาในระดับกลุ่มที่เกิดจากการสมัครใจนั้น มีรูปแบบและลักษณะของการเข้ากลุ่ม รวมกลุ่มกันจากรูปแบบของการพักอาศัยในลักษณะหอพัก ที่ห้องหนึ่งจะมีสมาชิกประมาณ 2-4 คน และการรวมกลุ่มจากความสัมพันธ์ของเพื่อนที่รู้จักกันเป็นทอดๆ โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรวมกลุ่มกัน ดังนี้

ทราย นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อายุ 19 ปี ทำงานหน้าที่ Food Service เล่าว่า “เพื่อนส่วนใหญ่ที่รู้จักกันที่นี่จะมีสองกลุ่ม คือกลุ่มรูมเมท (Roommate) และเพื่อนที่รู้จักกันอยู่แล้ว เป็นเพื่อนของเพื่อน เพื่อนลักษณะนี้จะเป็นการแนะนำให้รู้จักต่อกันคะ เช่น เป็นเพื่อนที่เรียนที่เดียวกัน เป็นเพื่อนของเพื่อน หรือเพื่อนใหม่ที่รู้จักกันด้วยความบังเอิญเช่นไปเจอกันตามที่ต่างๆ บนรถเมட் พอเจอคนไทยก็จะคุยเลย หรือช่วยเหลือกัน ถ้ามทาง เพราะก็รู้ว่าเพื่อนคนไทยที่วิลเลจ ถึงแม้จะไม่รู้จักกันแต่ก็เห็นหน้ากัน หลังจากนั้นจะลิงค์กันหมดเป็นกลุ่มใหญ่คะ เพราะเพื่อนที่สนิทกันจริงๆ คงเป็นกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เพราะต้องทำงานด้วยกันทั้งวัน เจอกันทุกวันแล้วแต่ละคนก็จะมีเพื่อนกลุ่มที่วิลเลจ ก็จะมีโอกาสได้แนะนำรู้จักต่อกันเป็นทอดๆ”

“ต้องพึ่งพาอาศัยกันมาก เพราะไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรเลย อยู่เมืองไทยจะไปไหนขับรถตลอด อยู่ที่นี่ต้องมาวิ่งตามรถเมட் เดินไกลมากๆ ถ้าไม่มีเพื่อนจะลำบากกว่านี้มาก” แก้ว นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อายุ 19 ปี กล่าว



ภาพที่ 6 บรรยากาศการจับจ่ายซื้อของบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต

ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน

การสื่อสารของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันมีลักษณะของการสื่อสารระดับบุคคลมากที่สุด เนื่องจากสภาพที่พักมีลักษณะเหมือนหมู่บ้านที่นักศึกษาต้องใช้สาธารณูปโภคส่วนกลางร่วมกัน รองลงมาคือการสื่อสารระดับกลุ่ม เพราะนักศึกษาคนไทยจะอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม มีการทำกิจกรรมร่วมกัน และมีการสื่อสารระดับมวลชนในการรับชมโทรทัศน์ การใช้อินเทอร์เน็ต และบอร์ดประกาศข่าว มีการพบปะพูดคุยโดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่ฟรอนท์เดสค์ (Front desk) ที่คอยให้คำปรึกษาและดูแลให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในเรื่องต่างๆ

ในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน รูปแบบและลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติ นั้น มีลักษณะคล้ายกับรูปแบบและลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาไทยด้วยกัน เพราะมีรูปแบบและช่องทางการสื่อสารเหมือนกัน แต่จะมีความถี่ในการสื่อสารที่น้อยกว่า เนื่องจากโอกาสที่จะได้พบปะพูดคุยกับชาวต่างชาติมีน้อยกว่า

บี นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร อายุ 22 ปี ทำหน้าที่บริการอาหาร เล่าถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตประจำวันว่า “คนฟิลิปปินส์จะเจอบ้างน้อย แต่เค้าก็จะอยู่กันเองกับพวกเค้า ก็ไม่ได้คุยกันมาก แต่เจอกันก็ทักกัน มีถามเรื่องงานบ้าง เรื่องที่เราไม่รู้บ้าง เช่นนั่งรถเมย์ยังไง บางคนก็รู้จักกันเพราะทำงานที่เดียวกัน ก็จะมีชวนกินข้าวบ้าง”

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำกรสัมภาษณ์ ไม่มีใครที่มีชาวต่างชาติเป็นเพื่อนร่วมห้อง (Roommate) เลย จึงทำให้ความบ่อยครั้งในการสื่อสารน้อยกว่าเพื่อนร่วมห้องชาวไทย จะมีโอกาสพบปะพูดคุยกันบริเวณพื้นที่ส่วนกลางเท่านั้น และก็จะไม่ค่อยกล้าที่จะทักทาย นอกจากจะรู้จักกันมาจากที่ทำงาน

รูปแบบของการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคล และการสื่อสารมวลชน เช่น การชมโทรทัศน์ร่วมกัน (มีโทรทัศน์ขนาดใหญ่ ส่วนมากจะเป็นรายการกีฬาและรายการเพลง) การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

โอกาสในการสื่อสารการใช้สาธารณูปโภคส่วนกลางร่วมกัน เช่น การใช้ห้องครัว การใช้ห้องซักอบผ้า การพบปะกันในบริเวณส่วนกลาง (Club House) ซึ่งจะมีสันทนากการให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ใช้

พักผ่อนร่วมกัน คือ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี โต๊ะสนุกเกอร์ โต๊ะปิงปอง รวมถึงการเล่นกีฬากลางแจ้ง คือ สนามวอลเลย์บอล บาสเกตบอล จักรยาน และสระว่ายน้ำ

นัท นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ อายุ 21 ปี “ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของการใช้ครัวร่วมกันว่า ก็รู้จักกับเพื่อนชาวฟิลิปปินส์คนหนึ่งตอนทำอาหารด้วยกัน คือในครัวจะเป็นครัวกลาง ใช้ร่วมกัน บังเอิญหนูมัดข้าวมัดอยู่ข้างๆเตาเค้า เค้าทำนากินมากเลยคะพี่ เลยถามๆ คุยกัน เค้าบอกว่าเค้าเรื่องทำอาหารมา เป็นสาขาที่เค้าเรียนในมหาวิทยาลัยเลยพี่ หนูเลยได้ชิมบ่อยและก็ได้เคล็ดลับมานิดหน่อยคะ”

จากการสังเกตและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในช่วงแรกมีนักศึกษาบางส่วนมีทัศนคติในการสื่อสารต่อคนผิวดำ เรื่องที่ไม่กล้าจะสื่อสาร หรือพยายามหลีกเลี่ยงเพราะกลัวจากบุคลิกภายนอก และการที่มีนักศึกษาบางคนไม่ชอบชาวฟิลิปปินส์ เพราะเคยได้ยินเรื่องราวในแง่ลบเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ จึงทำให้เกิดอคติ แต่เป็นในกับกลุ่มตัวอย่างบางคนเท่านั้น และไม่มีผลต่อพฤติกรรม



ภาพที่ 7 บรรยากาศการซื้อของในซูเปอร์มาร์เกตใกล้ๆที่พัก

โอกาสการพบเจอกันตามสถานที่ต่างๆ ก็เป็นช่องทางของการสื่อสารในการปรับตัวเช่นกัน ได้แก่ การพบเจอกันโดยบังเอิญในร้านค้าซูเปอร์มาร์เกต สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่า ซึ่งอยู่บริเวณเดียวกับที่พัก ห้างสรรพสินค้า การไปติดต่อธุรกิจกับสถานที่ราชการ เช่น การไปทำบัตรประกันสังคม Social Security Card ซึ่งเป็นหน้าที่ของทางสวนสนุกที่จะต้องพานักศึกษาไปทำ โดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ ซึ่งการไปทำเอกสารต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการสื่อสารกันในกลุ่มตามสถานการณ์ ซึ่งจะมีการช่วยเหลือกัน สอบถามกันในเรื่องต่างๆ เพราะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก

นอกจากนี้ นักศึกษาจะต้องเรียนรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของการใช้ชีวิตในฐานะคนในสังคมนอเมริกัน เช่น ประโยชน์ทางด้านสาธารณสุข การประกันอุบัติเหตุ ซึ่งโอกาสที่นักศึกษาจะต้องพบกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นกับนักศึกษาทุกคน แต่เป็นสิ่งที่ทุกคนควรจะรู้และเตรียมพร้อมเมื่อถึงเวลาฉุกเฉิน

การสื่อสารกับคนอเมริกันในโอกาสทั่วไปจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการที่นักศึกษาได้มีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมอเมริกัน ส่วนในแง่ของความถี่ในการสื่อสารนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะนิสัยตัวบุคคลของนักศึกษา ว่านักศึกษาค้นใดมีบุคลิกที่เปิดรับวัฒนธรรมดังกล่าวได้มากหรือน้อยต่างกัน

นักศึกษาที่มีความใฝ่รู้ สนใจที่จะเรียนรู้ในเรื่องราวต่างๆ ก็จะเปิดโอกาสให้กับตัวเองในการที่จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมมากขึ้นด้วย เช่น การเปิดบัญชีธนาคาร เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่นักศึกษาสามารถเรียนรู้ระบบของธนาคารอเมริกันว่ามีลักษณะอย่างไร มีขั้นตอนและการเตรียมเอกสารอย่างไรบ้าง ซึ่งทั้งหมดนี้นักศึกษาต้องเป็นคนจัดการเอง โดยที่สามารถปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของสวนสนุกที่คอยดูแลได้ การเปิดบัญชีธนาคารนี้ นักศึกษาไม่จำเป็นที่จะต้องมียุติบัตรของธนาคารเพื่อที่จะนำเช็คมาขึ้นเงิน แต่คนที่คิดว่าไม่จำเป็นและเป็นการเสียเวลา ก็จะเสียโอกาสในการเรียนรู้เรื่องนี้ไป

ช่องทางที่จะได้มีการสื่อสารในการปรับตัวกับชาวต่างชาติในบริบทการใช้ชีวิตประจำวันอื่นๆ มีทั้งการร่วมงานรื่นเริงในโอกาสต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยเจ้าหน้าที่จากทางสวนสนุก เช่น งานเลี้ยงต้อนรับ งานเลี้ยงขอบคุณ เป็นต้น ก็จะเป็นโอกาสที่นักศึกษาจะได้พบปะพูดคุยกับคนที่ไม่มีโอกาสได้รู้จักจากที่ทำงาน

การเดินทาง ทั้งการเดินทางไปทำงานที่มีรถรับ-ส่ง จากที่พัก ไปยังบริเวณสวนสนุก ซึ่งมีรถออกชั่วโมงละ 1 คัน ทำให้ทุกคนต้องมารอก่อนเวลารถออก เพราะถ้าหากตกรถแล้วก็ต้องรอรถรอบต่อไปอีกหนึ่งชั่วโมง และการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวส่วนตัวบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวในเมือง หรือห้างสรรพสินค้า ก็จะต้องรอรถเมล์ตามตารางการเดินทางเช่นกัน ซึ่งโดยส่วนมากรถเมล์โดยสารสาธารณะก็จะมีวิ่งเพียง 1 คันต่อชั่วโมงเท่านั้น

การพบเจอกันตามสถานที่ต่างๆ เช่น การพบเจอกันโดยบังเอิญในร้านค้าซูเปอร์มาร์เก็ต สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่า ซึ่งอยู่บริเวณเดียวกับที่พัก ห้างสรรพสินค้า การไปติดต่อธุระกับสถานที่ราชการ เช่น การไปทำ Social Security Card ซึ่งเป็นหน้าที่ของทางสวนสนุกที่จะต้องพานักศึกษาไปทำ โดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ ซึ่งการไปทำเอกสารต่างๆเหล่านี้ทำให้เกิดการสื่อสารกันในกลุ่มใหม่ตามสถานการณ์ ซึ่งจะมีการช่วยเหลือกัน สอบถามกันในเรื่องต่างๆ เพราะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก

เช่นเดียวกับการไปติดต่องานเรื่องอื่นๆ เช่น การทำบัตรพนักงาน การขอเปลี่ยนงาน การตรวจร่างกายสำหรับบางตำแหน่งหน้าที่ ก็จะเป็นช่องทางที่จะมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งจะกล่าวต่อไปในส่วนของบริษัทการทำงาน

สรุปลักษณะการสื่อสารในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

นักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล มีการสื่อสารกันในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันภายในกลุ่มคนไทยด้วยกันมากกว่าการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เนื่องจากมีโอกาสในการพบเจอกันมากกว่า และนักศึกษาจับกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มคนไทยด้วยกันเป็นหลัก โดยมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นบางเวลา ในการติดต่อสอบถามข้อมูล การสังสรรค์ การช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

การใช้ชีวิตประจำวันของนักศึกษาไทย นั้น จะมีตั้งแต่การติดต่อธุระกรรมต่างๆในเรื่องของเอกสารที่ต้องใช้ เช่น การทำบัตร Social Security Card (บัตรประกันสังคม) การทำบัตรประจำตัว (ID State Card) บัตรพนักงาน การเตรียมเครื่องแบบพนักงาน หรือการเปิดบัญชีธนาคาร สิ่งต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดการสื่อสารในรูปแบบที่แตกต่างกับการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย

นอกจากนี้ นักศึกษายังจะต้องดูแลตัวเองในเรื่องการกินอยู่ เหมือนกับการที่นักศึกษาต้องใช้ชีวิตในหอพัก หรือ การออกค่ายต่างจังหวัดในประเทศไทย เช่น การจับจ่ายซื้อของ ดูแลเรื่องอาหารการกิน การซักผ้า การดูแลตัวเองเมื่อยามเจ็บไข้ เป็นต้น และอีกวัตถุประสงค์ของโครงการ คือการให้นักศึกษามีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวหาประสบการณ์อย่างอิสระ

สภาพแวดล้อมที่เป็นสังคมและวัฒนธรรมต่างชาติ ยังเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบและลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาไทยที่มีความหลากหลายและซับซ้อน ทั้งในเรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระดับบุคคล ที่นักศึกษาต้องใช้พูดคุยกับชาวอเมริกัน และชาวต่างชาติอื่นๆ เช่น ฟิลิปปินส์ เกาหลี สิงคโปร์ ไปแลนด์ เป็นต้น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระดับกลุ่ม วัฒนธรรมกลุ่ม วิถีชีวิตของคนในกลุ่ม เช่น การจับจ่ายซื้อของ กิจกรรมยามว่าง ภาษาที่พบเห็นในระดับมวลชน คือภาษาและวัฒนธรรมที่นักศึกษาต้องพบเจออยู่ทั่วไปเมื่อเข้าไปใช้ชีวิตในสังคมนั้นๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแม้แต่ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆที่นักศึกษาสามารถพบเห็นได้ทั่วไป และในเรื่องของทัศนคติ การทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ต่างกันของคนจากหลากหลายเชื้อชาติเมื่อมีการใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนเดียวกัน กฎระเบียบ มารยาททางสังคมหรือวิถีประชา และการเอาตัวรอด การแสดงจุดยืนหรือใช้สิทธิทางสังคมก็ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับตัวของนักศึกษาเช่นกัน รวมถึงวัฒนธรรมกลุ่มย่อย ความแตกต่างกันของคณะ/สาขาวิชาที่เรียน หรือแม้แต่สถาบันการศึกษาของนักศึกษา ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษามีการเรียนรู้ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปแบบและลักษณะการสื่อสารในบริบทของการทำงาน

นักศึกษาไทยในโครงการจะได้ทำงานที่แตกต่างกันในหลากหลายประเภทและกระจายกันไปตามโซนต่างๆในสวนสนุก สัดส่วนของงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมาย แบ่งเป็น งานบริการอาหาร (Food Service) 15 คน งานทำความสะอาด (Area Host) 7 คน งานควบคุมเครื่องเล่น (Ride Operation) 7 คน และงานอื่นๆ 1 คน ในที่นี้คืองานดูแลเครื่องแบบพนักงาน (Costume) จากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของงานที่นักศึกษาได้คัดเลือกให้ทำมากที่สุด คืองานด้านบริการอาหาร (Food Service) เพราะเป็นงานที่ใช้จำนวนคนงานมากที่สุดในสวนสนุก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นจากลักษณะการทำงาน ว่างานในประเภทการบริการอาหารนั้น นักศึกษามีโอกาสในการสื่อสารมากที่สุด ทั้งกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ หัวหน้างานชาวต่างชาติ หรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสวนสนุก เพราะลักษณะงานมีรายละเอียดเยอะ อีกทั้งยังเป็นงานที่ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะในการทำงานมากกว่างานประเภทอื่นๆ เช่น วิธีการเตรียมอาหาร การปรุงอาหารประเภทต่างๆ ซึ่งช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมอเมริกัน และยังเป็นช่องทางในการสื่อสารแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับเพื่อนร่วมงานชาวอเมริกันและชาวต่างชาติอื่นๆอีกด้วย

การทำงานในสวนสนุกจะแบ่งประเภทตามลักษณะของงานที่นักศึกษาไทยได้รับมอบหมายเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ งานบริการอาหาร (Food Service) งานทำความสะอาด (Area Host) งานควบคุมเครื่องเล่น (Ride Operation) และงานประเภทอื่นๆ เช่น งานดูแลเครื่องแบบพนักงาน (Costume) งานประจำตู้เกมส์ (Game Operation) งานขายสินค้าที่ระลึก (Merchandising) เป็นต้น โดยผู้วิจัยยกตัวอย่างคำอธิบายลักษณะของงานประเภทต่างๆจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เดียร์ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 20 ปี ทำหน้าที่ Food Service ในส่วนของ Bakery เล่าว่า “หนูทำส่วนของแผนกเบเกอรี่คะ ทำพวกเค้กส่งไปตามครัวของโซนต่างๆทั่วทั้งพาร์ค ก็ได้ความรู้ติดตัวกลับไปด้วย” นอกจากนี้ เดียร์ ยังเล่าว่าได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทำอาหารต่างๆเอามาฝากเพื่อนๆอีกด้วย เช่นการผสมวิปครีมซึ่งที่แผนกเบเกอรี่นี้ จะเป็นคนทำส่งไปยังครัวต่างๆทั่วสวนสนุก เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันของอาหารทั่วทั้งสวนสนุก

เกด นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 21 ปี ทำงานหน้าที่ Area Host บอกว่า “ทำ Area Host ค่ะ ก็คือทำความสะอาด ดูแลความเรียบร้อยรอบๆบริเวณโซนของเรา แค่ว่าวดเศษขยะ เศษใบไม้ ซึ่งก็แทบจะไม่มีอยู่แล้ว เพราะคนเค้าทิ้งถังขยะกัน ตอนแรกๆไม่ชอบนะพี่ มันน่าเบื่อ แต่หลังๆก็ดี คือมันอิสระ จะเดินไปไหนก็ได้ไม่มีใครมาคุม แต่หนูไม่ชอบล้างห้องน้ำนั่นแหละ แต่ก็โอเค พอทำไปแล้วมันก็คืองาน อย่างตอนแรกๆอยู่เบื่อกการทิ้งขยะมาก แต่พอทำไปสักพักเริ่มชิน ก็ไม่รู้รู้สึกอะไร”

แนน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ อายุ 22 ปี ทำหน้าที่ Ride Operator ได้บรรยายถึงความรู้สึกที่มีต่องานที่ได้รับว่า “งาน Ride Operator ที่ทำก็น่าเบื่อนะพี่ ตอนแรกฟังดูก็น่าสนุกดี เพราะได้คุมเครื่องเล่นเด็ก แต่พอทำจริงมันต้องดูแลรับผิดชอบทุกอย่าง ถ้าลูกเค้าเป็นอะไรเราก็ช่วย แล้วมันทำซ้ำๆอย่างนี้ทั้งวันอะพี่ เข้ามาก็เปิดเครื่อง เช็ทเครื่อง พอเด็กๆมาก็พานั่ง เด็กเล็กก็ต้องอุ้ม ต้องเดินถือกเข็มขัดรอบหนึ่ง แล้วเดินเช็คอีกรอบ คือมันต้องทำเพราะต้องเซฟด้วยและเป็นกฎ ไม่ทำไม่ได้ อีกอย่างคือทั้งเครื่องมีเราคนเดียวไม่ได้อยู่กับใคร น่าเบื่อนะพี่ วันวันไม่ได้พูดน้ำลายฟูมปาก บางทีเด็กงอแงเราก็ลำบาก แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมี เพราะจะมากับพ่อแม่ ปัญหาที่เจอคือถ้าเด็กร้องคนนึงก็ต้องปิดเครื่อง แล้วเอาลูกเค้าลง แต่ยังดีนะพี่ เครื่องหนูไม่ใหญ่มาก”

น้ำหวาน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อายุ 21 ปี เพิ่มเติมในส่วนของงาน Ride Operation ว่า “งาน Ride ของหนู คุมเครื่องเล่นใหญ่ๆ เป็นรถไฟเหาะ ในสเตชันจะทำงานกันหลายคนประมาณ 12 คนคะ เพราะที่นั่งเยอะ คนเล่นก็เยอะ ต้องช่วยกัน ก็มีเปลี่ยนกันประจำ ตำแหน่ง ยกเว้นคนประกาศจะมีของเค้า มันต้องเอนเตอร์เทนคนเป็น แต่ทุกคนจะเทรนเหมือนกัน เพราะกว่าจะปล่อยก็ต้องกดปุ่มปลดล็อกหลายที พลาดไปคนใดคนหนึ่งไม่ได้คะ”

จอย นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อายุ 22 ปี ทำหน้าที่ Food Service อธิบายถึงรายละเอียดของงานว่า “งานที่หนูทำเป็นร้านขายไก่ทอด เฟรนช์ฟราย และคอร์นด็อก (ไส้กรอกชุบแป้งทอด) ในร้านจะทำกัน 2-3 คนแล้วแต่ว่าวันไหนลูกค้าเยอะหรือน้อย ก็ทำทุกอย่างตั้งแต่เตรียมของ จัดหน้าร้าน ต้องมีคนนึงทำแคชเชียร์ ก็จะสลับๆกันทำคะ”

ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทการทำงาน

งานแต่ละประเภทในสวนสนุกที่หน่วยงานจัดสรรงาน (Human Resource) จัดให้กับนักศึกษานั้น เป็นการสุ่มเลือก (Random) ดังนั้นนักศึกษาจะไม่สามารถคาดเดาได้เลยว่า จะได้ทำงานกับใครจนกว่าจะถึงวันที่ทำงานจริง ซึ่งการจัดสรรงานแบบสุ่มนี้ ทำให้กลุ่มของนักศึกษาที่ที่พัก หรือกลุ่มที่รู้จักกันอยู่ก่อนแล้ว กระจายออกไปตามสถานที่ทำงานต่างๆ ทำให้นักศึกษาต้องมีการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ ทั้งเพื่อนชาวไทยและชาวต่างชาติ

Jessica หัวหน้างานฝ่ายฝึกอบรมพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับการทำงานของนักศึกษาไทยว่า นักศึกษาไทยในโครงการสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และเนื่องด้วยนักศึกษามีความอิสระในการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมอเมริกัน จึงทำให้สามารถทำงานในเวลาใดก็ได้ กล่าวคือ นักศึกษาไม่มีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการทำงาน เช่น เรื่องเรียน การดูแลครอบครัว เป็นต้น จึงทำให้นักศึกษามีการทำงานได้อย่างเต็มที่

จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์พบว่านักศึกษาไทยส่วนใหญ่มีการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวในระดับบุคคลคือ การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติและลูกค้า โดยการทำงานกับหัวหน้างานจะมีการสื่อสารมากเฉพาะในช่วงแรก เพราะเป็นช่วงการสอนงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับภาษาที่ใช้ หรือแม้แต่สาเหตุที่มาจากบริบทของการทำงาน เนื่องจากบางคนก็ไม่เคยทำงานมาก่อน

ส่วนเพื่อนร่วมงานก็จะมีโอกาสการพูดคุยกันบ้าง แต่น้อยกว่าคนไทย เพราะไม่รู้จะคุยเรื่องอะไร โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ที่หมู่บ้านพักที่เดียวกัน ส่วนใหญ่จะคุยกันเรื่องงานทั่วไป เพื่อนร่วมงานชาวอเมริกันจะมีการสื่อสารกับนักศึกษาไทยมากกว่า งานที่จะมีลักษณะของการสื่อสารในการปรับตัวกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติมากที่สุด คือ งานด้านบริการอาหาร

ลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวกับลูกค้า จะมีลักษณะสื่อสารกันตามหน้าที่เช่น สอบถามทาง สอบถามข้อมูลของสวนสนุก บอกราคาอาหาร การทอนเงิน ฯลฯ ในงานบางอย่างเช่น แคชเชียร์ นักศึกษาก็จะได้เรียนรู้คำแสดงจากลูกค้า หรือคำศัพท์เฉพาะต่างๆ เช่น ความแตกต่างระหว่าง Pop กับ Soda, Strap ของขวดน้ำ งานที่จะมีลักษณะของการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติมากที่สุด คือ งานประเภทควบคุมเครื่องเล่น

ระดับอื่นๆ นอกเหนือจากการสื่อสารระดับบุคคล ได้แก่ ระดับกลุ่มย่อย คือการพูดคุยปรึกษา ช่วยเหลือกันในการทำงาน สำหรับบางโอกาสที่จะต้องใช้ความร่วมมือ และระดับมวลชน คือ การสื่อสารผ่านหนังสือพิมพ์ในองค์กร ประเภทสารสัมพันธ์ ที่มีขึ้นโดยแจ้งข่าวสารสำหรับพนักงานในสวนสนุกโดยเฉพาะ

ปู อายุ 19 ปี ทำงานบริการอาหารโซนฝรั่งเศส บอกว่า “การทำงานเหรอพี ก็สนุกดีนะคะ งานมันไม่มีอะไร ง่ายๆ พอทำเป็นแล้วมันก็ทำไปได้ตลอด มันก็ไม่ได้พัฒนาอะไรมาก แต่มันได้พูดกับฝรั่งคะ หนูว่า พอมาอยู่สักพักภาษาเริ่มดีขึ้นนะพี่ พอมันฟังทุกวัน มันก็เริ่มชินสำเนียง แล้วก็จะ มีพวกคนดำ เค้าก็ชอบสอนแสดงแปลกๆ ซำดี”

การสื่อสารของนักศึกษาไทยในบริบทการทำงาน ส่วนใหญ่จะมีลักษณะของการทักทายพูดคุยเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับงาน เพราะในแต่ละประเภทของงาน จะมีความชัดเจนในหน้าที่และบทบาท ไม่จำเป็นต้องมีการปรึกษากันในระหว่างการทำงาน และเป็นงานในลักษณะที่ไม่ต้องช่วยกัน ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกันจะมีลักษณะพูดคุยกันมากกว่า

ความบ่อยครั้งของการสื่อสาร หรือความถี่ของการสื่อสารมีผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาไทยในช่วงแรกเท่านั้น เนื่องจากในช่วงแรกเป็นช่วงเริ่มต้นของการทำงาน นักศึกษาต้องคอยสอบถามเพื่อความแน่ใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง ก็จะไม่ค่อยมีการสื่อสาร เพราะรู้งานแล้ว ซึ่งมีข้อสังเกตที่ว่า เมื่อเวลาผ่านไป ในระยะหลัง ความถี่หรือความบ่อยครั้งของการสื่อสารลดน้อยลง เนื่องจากนักศึกษามีความชำนาญและเข้าใจในหน้าที่แล้ว ประกอบกับความคุ้นชินในสถานที่และสถานการณ์การทำงาน ว่าจะต้องประสบกับปัญหาอะไรบ้าง ทำให้มีการสอบถามกันน้อยลง

ใหม่ เพิ่มเติมรายละเอียดในส่วนของการทำงานว่า “งานหนักมากคะ กลับดึกทุกวันเลย แต่มันดีที่มีเพื่อน เพื่อนร่วมงานดี คนไทยด้วยกันคะ เพราะว่าต้องอยู่ด้วยกันทั้งวัน เก็บล้างด้วยกัน ตอนปิด คือตามหน้าที่มันต้องช่วยกันอยู่แล้วคะ ถ้าไม่ช่วยกันก็ไม่มีใครช่วยแล้ว เลยสนิทกันมาก แต่กับฝรั่งบางคนก็มีปัญหาคะ คือมันนิสัยไม่ดีอะ คือแบบชอบจับผิด แล้วก็หุ้มหม่อมอะพี่ เข้าห้องน้ำก็ต้องไปตอนพัก อะไรเงี้ย คือเรื่องเล็กๆน้อยๆแต่มันทำให้หงุดหงิดอะ ก็รู้ว่าทำตามหน้าที่ แต่เราไม่ชอบ แต่ก็ไม่ได้เป็นทุกคนนะคะ เป็นแค่คนเดียว”



ภาพที่ 8 การทำงานบริการอาหารในร้านขายของทอด

แนท นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อายุ 21 ปี ทำงานในส่วนของงานควบคุมเครื่องเล่น เล่าว่า “เพื่อนที่มาด้วยกันส่วนใหญ่จะถูกกระจายกันไปทำงานในสถานที่ทำงานที่ต่างกัน เพราะ HR (ฝ่ายบุคคล) ของสวนสนุกเป็นผู้จัดให้ หนูก็ไม่รู้ว่าเค้าคัดเลือกยังไงแต่พวกเราคิดว่าคง Random เพราะเค้าไม่ได้สัมภาษณ์หรือสอบถามข้อมูลส่วนตัวอะไรเลย มาถึงก็มีงานระบุให้อยู่แล้ว คิดว่าส่วนหนึ่งเค้าอาจจะไม่อยากจะให้คนที่มาด้วยกันทำงานด้วยกัน เพราะเดี๋ยวจะชวนกันอู้ แต่หนูว่าก็ดีนะพี่ คือ ทำงานกับคนที่ไม่รู้จัก เรายังจะมีความเกรงใจมากขึ้น แล้วยังได้เพื่อนใหม่อีกด้วย

แนท ยังเสริมอีกว่า “แต่ถ้าถ้าไม่อยากจะทำงานนั้นจริงๆ ไม่ว่าจะเพราะไม่ชอบงานหรือผู้ร่วมงาน ก็มีทั้งสองกรณี เช่น ทำงานในครัวไม่ไหวจริงๆ ขอออกมาทำงาน Ride Operator (คุมเครื่องเล่น) ก็ทำได้ แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมี เพราะได้เงินน้อยกว่า หรือกรณีที่ไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน คือ มีเพื่อนหนูบังเอิญได้งานที่เดียวกับคนที่ไม่ถูกกันอยู่ก่อนแล้ว ถ้าอยู่ที่เดียวกันมีปัญหากันแน่ๆ ก็ไปบอกซูบ (Supervisor) ก็เล่าให้ความจริงให้เค้าฟัง ว่ามีปัญหาส่วนตัวกับคนๆ นั้นๆ เค้าก็เปลี่ยนให้ เพราะเค้าคิดว่าถ้าขึ้นให้ทำด้วยกันก็จะมีผลเสียต่องานอยู่ดี”

นอกจากนี้นักศึกษายังมีโอกาสในการสื่อสารที่เกิดจากการไปหางานที่สอง (Second Job) เพราะนักศึกษาจะได้งานที่ได้จากสวนสนุกไม่เท่ากัน คนที่ได้งานน้อยส่วนใหญ่จะมีการออกไปหางานที่สอง หรืออาจจะม้งานที่สามในบางคน เพื่อให้มีรายได้มากขึ้น

รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ในบริบทของการทำงานมีรูปแบบที่แตกต่างกับการใช้ชีวิตประจำวันในเรื่องของบทบาทและสถานะในหน้าที่การงาน เนื่องจากในบริบทการทำงานนั้น จะมีหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในหน้าที่ที่ต่างกันมาเกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาในโครงการแตกต่างกัน

จากการสัมภาษณ์และสังเกต พบว่า ในบริบทการทำงานนั้นมีการสื่อสารในระดับบุคคลมากที่สุด โดยที่มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้เกิดการสื่อสาร ซึ่งเป็นผลมาจากความชอบ บุคลิก ลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่างๆในการทำงานของนักศึกษา ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

จอย ทำหน้าที่ Food Service บอกว่า “งานส่วนใหญ่ก็หนักเหมือนกันนะ เพราะว่าต้องยืนทั้งวัน แล้วหนูขายของทอดคะ ร้อนมาก แต่โอเคข้างมันเย็น แต่บางทีมันก็เบื่อบ้าง แต่ถ้าวันไหนเพื่อนเรามาทำด้วยก็ดี เมื่อก่อนทั้งวัน จนโดนชูปว่าเลยก็มี บอก ยูเลิกคุยกันได้แล้ว แต่ก็ไม่มีอะไรซ้ำๆ แต่ถ้าทำกับฝรั่ง หรือชาติอื่น ก็ไม่ค่อยได้คุยเท่าไหร่นะ เพราะไม่รู้จะคุยอะไรกัน”

“หนูทำ Area Host ค่ะ ก็ดีคะสนุกดี งานมันเรื่อยๆ เดินกวาดไปเรื่อยๆ ตอนแรกไม่ยอมทำอย่างแรง อยากทำฟู้ด ก็จะไปขอเปลี่ยน แต่หลังๆเพื่อนที่ทำฟู้ดก็ไม่ค่อยมีงาน โดนชูปได้กลับบ้านบ่อย ก็เลยทำอันนี้แหละ แล้วก็ไปหา Second Job เอา ตอนนี้อยู่ร้าน Mcdonald เป็น Second Job ค่ะ” เม นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 20 ปี กล่าว

Mark นักศึกษาชาวฟิลิปปินส์เล่าว่า “งานที่ทำเป็นงานทำความสะอาดทั่วไป เหนื่อย แต่ทำไปสักพักก็เริ่มชิน มีการพบปะกับคนไทยบ้าง คนไทยมีอัธยาศัยดี ตั้งใจทำงาน”

ตัวอย่างที่น่าสนใจอื่นๆของการทำงานมีดังนี้

แฉน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 21 ปี Area Host

“ก็เดินไปหาเพื่อนบาง ส่วนใหญ่จะเป็นพวกขายของในคาร์ท (Cart) ก็ไปขอน้ำดื่มบ้าง แอบเม้าท์บ้าง คือมันดีตรงที่มันจะเดินไปไหนก็ได้คะ เพราะพวกนี้ช่วงว่างๆ ไม่มีลูกค้า ก็ไม่มีอะไร

ทำเหมือนกัน ก็จะไปยื่นพักคุยกัน เฉพาะช่วงที่ไม่มีลูกค้านะคะ และต้องดูด้วยว่าคนอื่น (เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานชาวต่างชาติ) อยู่แถวนั้นด้วยมั๊ย ถ้าอยู่ก็ไม่ได้คะ เดียวโดนว่า”

มวล นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อายุ 20 ปี Ride Operator

“ผมทำ Ride ที่ลอคพุ่ม หนาวมากมาก เพราะน้ำมันกระเด็นตลอด อากาศมันหนาวมาก มากด้วย แต่ก็จะมีเปลี่ยนไปทำเครื่องอื่นบ้าง บางวันอากาศไม่ดี เครื่องเล่นปิด หัวหน้าก็จะพาไป ผากทำในส่วนอื่น ส่วนใหญ่จะให้ไปเป็น Host คือไปกวาดพื้น คือมันก็ดีกว่ากลับบ้าน”

ปู นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 19 ปี Food Service

“การทำงานเหวอพี ก็สนุกดีนะคะ งานมันไม่มีอะไร ง่ายๆ พอทำเป็นแล้วมันก็ทำไปได้ตลอด มันก็ไม่ได้พัฒนาอะไรมาก แต่มันได้พูดกับฝรั่งคะ หนูว่า พอมาอยู่สักพักภาษาเริ่มดีขึ้นนะพี พอมันฟังทุกวัน มันก็เริ่มชินสำเนียง แล้วก็จะมีพวกคนดำ เค้าก็ชอบสอนแสดงแปลกๆ ซ่าดี”

หยก นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 20 ปี Ride Operator

“งาน Ride Operator ที่ทำก็น่าเบื่อนะพี ตอนแรกฟังดูก็น่าสนุกดี เพราะได้คุมเครื่องเล่นเด็ก แต่พอทำจริงมันต้องดูแลรับผิดชอบทุกอย่าง ถ้าลูกค้าเป็นอะไรเราก็ช่วย แล้วมันทำซ้ำๆอย่างนี้ทั้งวันอะพี เข้ามาก็เปิดเครื่อง เช็ทเครื่อง พอเด็กๆมากก็พานั่ง เด็กเล็กก็ต้องอุ้ม ต้องเดินล็อกเข็มขัดรอบนั่ง แล้วเดินเช็ทอีกรอบ คือมันต้องทำเพราะต้องเซฟด้วยและเป็นกฎ ไม่ทำไม่ได้ อีกอย่างคือทั้งเครื่องมีเราคนเดียวไม่ได้อยู่กับใคร น่าเบื่อมาก วันวันไม่ได้พูดน้ำลาย बुด บางทีเด็กงอแงเราก็ลำบาก แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมี เพราะจะมากับพ่อแม่ ปัญหาที่เจอคือถ้าเด็กร้องคนนึงก็ต้องปิดเครื่อง แล้วเอาลูกเค้าลง แต่ยังดีนะพี เครื่องหนูไม่ใหญ่มาก”

แนน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ อายุ 22 ปี Ride Operator

“ทำเครื่องโรมันแรบพิทคะ คล้ายๆแกรนด์แคนยอนบ้านเรา เครื่องมันใหญ่มาก ใช้พื้นที่เยอะ ตอนเทรนต์ก็ต้องรู้ในทุกๆจุด ส่วนใหญ่เค้าจะให้ประจำจุดละสองคน เหนื่อยมากพี เพราะยืนทั้งวัน ถ้าบางวันหนาวๆคือตายเลยเพราะมันจะมีลมกับน้ำกระเด็นตลอด หนูไม่สบายไปหลายที

แล้วพี แต่ตีหน้อยคือมันไม่ได้เปิดบ่อยไง คือต้องอากาศตีหน้อยถึงจะเปิด แล้วคนเค้าเยอะ แต่ก็ดี เพราะหนุมี่ Second Job ก็จะได้เอาเวลาไปทำ”



ภาพที่ 9 การฝึกงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในงานประเภททำความสะอาด

ลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกันในบริบทการทำงาน

จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์พบว่า การศึกษารูปแบบและลักษณะการสื่อสารของนักศึกษาไทยด้วยกันในบริบทการทำงาน นักศึกษาไทยส่วนใหญ่มีการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวในระดับบุคคล คือ มีการพบปะพูดคุย ทักทาย การสอบถามเรื่องทั่วไป เช่น ตารางงาน การสอบถามสารทุกข์สุกดิบ การสอบถามเรื่องงานเมื่อไม่เข้าใจ เช่น

นัท ทำงานหน้าที่บริการอาหารในโซนเยอรมัน เล่าว่า “บางเวลาที่หัวหน้างานยุ่งๆ ก็ไม่ได้สนใจว่าเราจะฟังทันรีเปล่า จะพูดเร็วมาก แต่ก็ไม่มีใครกล้าถาม แต่ก็จะมาแอบถามเพื่อนที่หลังว่า เมื่อกี้เค้าพูดว่าอะไร ฟังทันมั้ย”

ในระดับกลุ่ม นักศึกษาจะมีการแจ้งข่าวที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป เช่น วันนี้มีอาหารไทยขายที่ร้านอาหารพนักงานในโซนอิตาลี ในสัปดาห์หน้าจะมีรถรับ-ส่งถึงเวลา 2.00 น. เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ในบริบทการทำงาน นักศึกษาไทยมีการรวมกลุ่ม การเข้ากลุ่ม ที่เกิดจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่เดียวกัน หรือปฏิบัติงานในพื้นที่เดียวกัน เช่น ในโซนอังกฤษจะมีการรวมกลุ่มกันไปพักรับประทานอาหารด้วยกัน รอเพื่อนกลับบ้านพร้อมกัน เป็นต้น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มจึงเกิดจากสถานการณ์การทำงานซึ่งเลือกไม่ได้

เอ๋ ทำงานหน้าที่ทำความสะอาดในโซนอิตาลี เล่าว่า “ส่วนใหญ่พวกคนไทยด้วยกันก็จะเจอกันตลอด อย่างเอ็กวาดพื้น ก็เดินไปเรื่อยๆ เจอเพื่อนที่ร้านน้ำ ก็ไปขอน้ำ แวะพักคุยไปด้วย”

เมื่อศึกษาถึงความบ่อยครั้งของการสื่อสารพบว่า กับคนไทยด้วยกัน นักศึกษาไม่ต้องปรับตัวกันมากนัก การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นการทักทาย และสอบถามเรื่องงาน ซึ่งมีข้อสังเกตที่ว่า เมื่อเวลาผ่านไป ในระยะหลัง ความถี่หรือความบ่อยครั้งของการสื่อสารลดน้อยลง เนื่องจากนักศึกษามีความชำนาญและเข้าใจในหน้าที่แล้ว ประกอบกับความคุ้นชินในสถานที่และสถานการณ์การทำงาน ว่าจะต้องประสบกับปัญหาอะไรบ้าง ทำให้มีการสอบถามกันน้อยลง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปลักษณะการสื่อสารในบริบทการทำงาน

จากผลการวิจัยจากปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 คือการศึกษารูปแบบและลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันและนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาตินั้น สามารถสรุปได้เป็น 2 บริบทคือ บริบทการใช้ชีวิตประจำวัน และบริบทการทำงาน มีความเหมือนและแตกต่างกันดังนี้

	การสื่อสารระหว่างคนไทย-คนไทย	การสื่อสารระหว่างคนไทย-ต่างชาติ
การใช้ชีวิตประจำวัน	<ul style="list-style-type: none"> -มีการสื่อสารในระดับบุคคลมากที่สุด -มีการสื่อสารในระดับกลุ่ม มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรม - มีโอกาสและช่องทางในการสื่อสารมาก 	<ul style="list-style-type: none"> -มีการสื่อสารในระดับบุคคลมาก - แต่มีโอกาสและช่องทางในการสื่อสารน้อยการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาไทย
การทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> -มีการสื่อสารในระดับบุคคล ในเรื่องของการทักทาย - มีโอกาสและช่องทางในการสื่อสารน้อย - ช่องทางในการสื่อสารขึ้นอยู่กับประเภทของงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -มีการสื่อสารในระดับบุคคลน้อย มีเฉพาะในเรื่องของการทำงาน - ช่องทางในการสื่อสารขึ้นอยู่กับประเภทของงาน - มีการสื่อสารระดับกลุ่มในช่วงแรกที่มีการอบรม

- การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวไทย

มีลักษณะเหมือนกับการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาไทยในบริบทการใช้ชีวิตประจำวันคือ มีการสื่อสารในระดับบุคคลมากที่สุด โดยมีลักษณะเป็นการทักทายพูดคุยกันในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องงาน มีการสื่อสารในระดับกลุ่มเฉพาะในการประชุมงานซึ่งเป็นส่วนน้อย ช่วงเวลาพักหรือเวลาเลิกงานของนักศึกษาไม่พร้อมกันเนื่องจากเวลาเข้า-ออกงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่ค่อยมีการสื่อสารในระดับกลุ่ม ส่วนความถี่และช่องทางการสื่อสาร

ในเรื่องงานจะมีน้อยกว่าการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ เพราะงานที่นักศึกษาได้รับส่วนใหญ่เป็นงานประเภททำคนเดียว

- การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ

มีการสื่อสารในระดับบุคคลมากที่สุด มีลักษณะเหมือนกับการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาไทยคือ มีการสื่อสารในระดับบุคคล โดยมีลักษณะเป็นการทักทายพูดคุยกันทั่วไป มีการสอบถามเรื่องงานและเรื่องที่นักศึกษาไม่มีความรู้กับเพื่อนร่วมงานชาวอเมริกัน เพราะเพื่อนร่วมงานชาวอเมริกันมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษาและวัฒนธรรมอเมริกัน ส่วนเพื่อนร่วมงานชาติอื่นๆจะมีการสื่อสารในลักษณะที่เหมือนกับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยแต่มีความถี่น้อยกว่า

- การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับหัวหน้างานชาวต่างชาติ

การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับหัวหน้างานชาวต่างชาติซึ่งเกือบทั้งหมดเป็นชาวอเมริกัน มีการสื่อสารในระดับบุคคล โดยมีลักษณะเป็นการพูดคุยกันเรื่องงาน มีการสั่งงานอธิบายงาน เพราะการทำงานในแต่ละวันนักศึกษาจะได้รับมอบหมายไม่เหมือนกัน นักศึกษาจะต้องทำงานให้ครอบคลุมขอบเขตงานในโซนนั้นๆ เช่นเปลี่ยนสถานที่ทำงานแต่เป็นหน้าที่เดิม รายละเอียดของงานจะแตกต่างจากงานเดิมเล็กน้อย มีความถี่และช่องทางการสื่อสารมากในเฉพาะช่วงแรกของการทำงาน เพราะหัวหน้างานมีหน้าที่ต้องคอยควบคุมดูแลงานในทุกๆส่วน แต่เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งที่นักศึกษาสามารถทำงานได้ในทุกๆส่วนงานแล้วนั้น การสื่อสารระหว่างนักศึกษากับหัวหน้างานชาวต่างชาติก็จะลดลง

- การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติที่ไม่ได้ทำงานด้วย

ในที่นี้หมายถึงการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ไม่ได้ทำงานกับนักศึกษา แต่อยู่ในสถานที่หรือบริบทของทำงาน เช่น ลูกค้า เจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น การสื่อสารในลักษณะนี้มีปัจจัยขึ้นอยู่กับประเภทของงานแต่ละประเภท งานประเภทที่ได้มีการสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุดคือ งานควบคุมเครื่องเล่น เพราะต้องมีการดูแลความปลอดภัยของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีงานประเภทบริการอาหาร ในส่วนที่ทำหน้าที่เป็นแคชเชียร์ เป็นต้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษาไทยอันเนื่องมาจากการสื่อสารในบริบทต่างวัฒนธรรม มีลักษณะเป็นอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. ในภาพรวม จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นในการสื่อสารระดับบุคคลต่างวัฒนธรรม ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในเรื่องของภาษา เพราะถึงแม้ว่านักศึกษาจะผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจากโครงการมาแล้ว แต่การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงโดยเฉพาะในบริบทการทำงานยังเป็นเรื่องใหม่ของนักศึกษาไทยในโครงการ นอกจากนี้มีปัญหาในเรื่องของอคติระหว่างชาติเกิดขึ้นเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารระหว่างกลุ่ม ทำให้มีการพูดคุยกันในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองมากขึ้น เกิดการถ่ายทอดข้อมูลภายในกลุ่ม ทำให้เกิดการมองภาพชาติอื่นๆแบบเหมารวม

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในบริบทต่างวัฒนธรรม จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์พบว่า มีปัญหาทั้งจาก ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า โดยที่ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา เป็นปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด รองลงมาคือ ความไม่เข้าใจกัน ที่เกิดจากทัศนคติการทำงานที่ไม่ตรงกันระหว่างบุคคล ความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ และปัญหาอื่นๆ เช่นปัญหาเรื่องการได้ชั่วโมงทำงานน้อย ที่ก่อให้เกิดปัญหาทางการเงิน ปัญหาเรื่องสุขภาพ เป็นส่วนประกอบเพิ่มเติมที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารในบริบทต่างวัฒนธรรม

ภาษาที่เป็นปัญหาของการสื่อสาร คือ ระดับความสามารถในการพูดและฟัง เพราะเนื่องจากภาษาอังกฤษสำเนียงอเมริกันเป็นสิ่งที่นักศึกษาไม่คุ้นเคย และไม่มีประสบการณ์ในการสื่อสารตอบโต้ในลักษณะนี้มาก่อน ซึ่งปัญหาในลักษณะนี้เป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบกันทุกคน ส่วนปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจกันเป็นสิ่งที่นักศึกษาต้องใช้เวลาปรับตัวเข้ามาแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร

ปัญหาในเรื่องของภาษาที่ใช้ในการทำงานจากการสัมภาษณ์พบว่า คำตอบที่เป็นความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ว่า มีปัญหาในเรื่องของการใช้ภาษามากที่สุดนั้น โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ประกอบขึ้นมาจากความกังวลขึ้นมาเองของนักศึกษา เพราะระดับพื้นฐาน

ภาษาอังกฤษโดยทั่วไปของนักศึกษามีมาตรฐานในระดับที่สื่อสารได้ ดังนั้นปัญหาในเรื่องของการใช้ภาษาจึงเป็นสิ่งที่นักศึกษากังวลเพิ่มมากขึ้นกว่าความเป็นจริง

ตั้งแต่เริ่มแรก ขั้นตอนก่อนที่นักศึกษาจะได้รับเลือกให้เข้าร่วมโครงการ นักศึกษาทุกคนจะต้องผ่านการคัดเลือกโดยขั้นตอนแรกนักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติคือต้องกำลังศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่ปีสุดท้าย และมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.5 หลังจากนั้นจะมีการสอบข้อเขียนเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีการสอบสัมภาษณ์จากนายจ้างชาวอเมริกันที่เดินทางมาคัดเลือกนักศึกษาจากเมืองไทยด้วยตนเองทุกปี นักศึกษาทุกคนจะต้องผ่านการสัมภาษณ์เบื้องต้นก่อนที่จะเข้ากระบวนการการสมัครต่อไป โดยจะเป็นการสัมภาษณ์ความรู้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น แต่มุ่งเน้นไปที่บุคลิกภาพและทัศนคติ

ผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยกับ Rick Roger ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหางานชั่วคราวโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ทำให้ทราบถึงเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษาที่จะให้มาเข้าร่วมโครงการว่า คุณสมบัติของนักศึกษาที่เหมาะสมที่จะมาเข้าร่วมโครงการ ต้องเป็นคนที่มีความคิดที่ดี ทัศนคติดี อดทน อดทน ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร ไม่จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษได้ดีมาก ขอเพียงสื่อสารได้ในระดับที่เข้าใจก็เพียงพอแล้ว

ในการเข้าร่วมโครงการ เมื่อนักศึกษาทราบถึงกำหนดการแล้ว นักศึกษาทุกคนต้องผ่านการปฐมนิเทศทั้งที่เมืองไทยซึ่งจัดขึ้นผ่านบริษัทตัวแทน ซึ่งทางบริษัทได้จัดให้นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการปีก่อนมาแล้วถึงประสบการณ์ โดยในการประชุมก็ให้ผู้ปกครองเข้าร่วมด้วยเพื่อช่วยกันเตรียมตัว และพอไปถึงที่สวนสนุกก็จะมีการอบรมต่อเนื่องเรื่อยไปจนกว่าจะถึงการทำงานจริง ขึ้นอยู่กับว่าได้งานชนิดไหน เช่น คนที่ได้งานบริการอาหาร ต้องไปฝึกงานเกี่ยวกับอาหาร อนามัย และโภชนาการอาหาร ประมาณ 2-3 ครั้ง หรือนักศึกษาที่ทำงานประเภทคุมเครื่องเล่นก็ต้องไปตรวจหาสารเสพติด (Drug Test) ฝึกการปฐมพยาบาล เป็นต้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาในขั้นตอนนี้คือ นักศึกษาไม่ได้ทำงานที่ตนเองต้องการตามที่หวังไว้ นักศึกษาส่วนใหญ่อยากทำงานบริการอาหาร เพราะได้เงินมากกว่า และมีแนวโน้มที่จะได้ชั่วโมงในการทำงานมากกว่าด้วย ปัญหาอีกเรื่องหนึ่งคือนักศึกษาไม่ได้ทำงานที่เดียวกันกับเพื่อน ปัญหานี้ทำให้นักศึกษาเกิดความไม่สบายใจขึ้น เพราะรู้ว่ากำลังจะต้องไปเจอสถานการณ์ที่ต้องทำความรู้จักเพื่อนใหม่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งเป็นความกดดันที่เพิ่มขึ้นมาเองของ

นักศึกษา แต่ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเฉพาะนักศึกษาหญิงและส่วนใหญ่เกิดขึ้นเฉพาะนักศึกษาที่มาเป็นกลุ่มเท่านั้น

ส่วนอื่นที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาจะเป็นในเรื่องของปัญหาส่วนตัวอื่นๆ เช่น การลี้มเอกสาร เอกสารมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ทั้งนี้อาจจะเกิดขึ้นจากตัวนักศึกษาเอง หรือเกิดจากสิ่งอื่น อย่างไรก็ตามในส่วนนี้ก็ไม่ได้เป็นปัญหามากพอที่จะมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและการทำงานมากนัก เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิภาวะมากพอที่จะแก้ไขปัญหเหล่านี้ได้ และยังมีเจ้าหน้าที่ขององค์กรแลกเปลี่ยนทั้งที่เมืองไทยและที่สวนสนุก ซึ่งจะช่วยเหลือปัญหาต่างๆเหล่านี้ด้วย

นุ้ย บอกว่า “ตั้งแต่ที่แอร์พอร์ตก็จะมีพี่จากบริษัทไปส่ง ก็จะเตรียมพวกเอกสาร ตรวจสอบความเรียบร้อยต่างๆ ใครมีปัญหาอะไรก็เตรียมการให้พร้อม และส่วนใหญ่ในทุกๆไฟล์จะมีพี่เลี้ยงไปส่งด้วย ซึ่งจะคอยช่วยเหลือในเรื่องเดินทาง เมื่อเหตุฉุกเฉินเช่น ทำพาสปอร์ตหาย ซึ่งก็มีทุกปีของหาย กระเป๋าตกหล่น หรือประเภทกระเป๋าเสียหาย ก็มีคนตกเครื่องด้วย ไม่มีปัญหาแต่จะลำบากกว่าคนอื่น”

แพรว นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อายุ 21 ปี ทำงานหน้าที่ Food Service เล่าถึงจุดมุ่งหมายของการเข้าร่วมโครงการ และเรื่องทั่วไปของการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นที่เห็นว่า “ตั้งใจจะมาเที่ยวคะ ก็หาประสบการณ์ด้วย หาเพื่อนใหม่ด้วย เรื่องทำงานเป็นเรื่องรอง แต่ถ้าเงินก็ดี จะได้เอาไปเที่ยวด้วย เพราะปีหน้าหนูต้องฝึกงานที่เมืองไทยคะ ปีนี้เลยขอคุณพ่อคุณแม่มาเที่ยวก่อน จริงๆถ้าจะไปเที่ยวเฉยๆก็ได้ แต่หนูรู้สึกว่ามันสนุกกว่าและน่าจะได้อะไรไปมากกว่า คือมันนานด้วยไงคะ มันมีเวลาให้ทำอะไรเยอะ มันได้ใช้ชีวิตจริงๆ เช่นไปซื้อของมาทำอาหาร ไปเปิดบัญชีธนาคาร ไปติดต่อ HR เรื่องงาน บัตรหายต้องไปทำใหม่ อะไรพวกนี้ ซึ่งมันทำให้เป็นผู้ใหญ่มากขึ้นนะคะ ต้องดูแลตัวเอง

“ส่วนเรื่องที่บ้านก็ไม่มีปัญหาอะไรคะ มีต้องปรับตัวกับรูมเมทนิดหน่อย เพราะไม่รู้จักกันมาก่อนแล้วต้องมาอยู่ด้วยกันมันก็ต้องปรับตัวเป็นธรรมดา ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องเล็กๆน้อยๆ ก็ต้องค่อยๆปรับกันไปคะ” แพรว กล่าวเสริม

ปัญหาในเรื่องของการทำงานที่พบส่วนมาก เป็นปัญหาในระดับบุคคล เป็นปัญหาของบุคลิกลักษณะนิสัยส่วนตัวของแต่ละคนที่ไม่ตรงกัน ประกอบกับความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในการทำงานบางเรื่อง ส่งผลให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาได้ เช่น ปัญหาการมองภาพเหมารวมทั้งในระดับบุคคล คือ คนนี้เพื่อนเป็นเพื่อนของคนที่เราไม่ชอบ ก็เหมารวมว่าจะมีนิสัยเหมือนกัน และในระดับเชื้อชาติ คือ เมื่อคนชาตินี้มีนิสัยอย่างนี้ คนอื่นที่เป็นชาตินี้ก็อาจจะมึนนิสัยเหมือนกันด้วย

แจน ทำงานหน้าที่บริการอาหารในโซนอังกฤษ เล่าว่า “เวลาเราเต็มทีกับงาน แล้วพอหันไปเห็นเขายืนเฉยๆ มันก็เครียด พอหลังๆมาทนไม่ไหว แจนก็ต้องบอกให้เขาไปทำนู่นไปทำนี่ แจนใช้เลย ทนไม่ได้มาเอาเปรียบ” นอกจากนี้ แจนยังเสริมอีกว่า ผู้ร่วมงานชาวต่างชาติจะไม่สนใจว่าผู้ร่วมงานคนอื่นจะเป็นเพศหญิงหรือชาย จะถือว่าทุกคนเท่าเทียมกัน และไม่มีความเป็นเพื่อนในที่ทำงาน เท่ากับคนไทยด้วยกัน

“บางทีเพื่อนคนไทยที่ไม่ได้สนิทกัน แต่ก็ยังมีความเห็นใจช่วยเหลือกันมากกว่าคนต่างชาติ (เกาหลี) ที่มีหน้าที่เดียวกันซะอีก” แจน กล่าวต่อ “เขาไม่เหมือนคนไทยที่คอยห่วงคนอื่น เหลียวแลคนอื่น คือ เขาไม่มีความเกรงใจเลย คิดยังไงทำอย่างนั้น”

นอกจากนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคในด้านอื่นๆ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนตัว ปัญหาที่มีความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานที่หนัก ไม่คุ้นเคยกับการทำงานที่ต้องมีความกดดันในบางโอกาส การเปรียบเทียบกันในที่ทำงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน โดนเอาเปรียบ โดนดูถูก การทะเลาะกันกับเพื่อนในปัญหาความไม่เข้าใจกัน ความเข้าใจผิด การแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือปัญหาส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกคิดถึงบ้าน คิดถึงคนรัก เป็นต้น

Jock หัวหน้างานแผนกอาหารโซนเยอรมัน เล่าว่า บางทีคนไทยก็สุขภาพเกินไป ทำให้เขาไม่กล้าที่จะต่อว่า แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพทั้งในแง่บวกและลบของนักศึกษาไทยก็เป็นปัญหาในการสื่อสารในการทำงานได้

จากการสอบถามชาวต่างชาติที่ร่วมงานกับนักศึกษาไทยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า นักศึกษาไทยมีความตั้งใจทำงานดี มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่มีบางครั้งที่ไม่เข้าใจในเรื่องของการต้องให้กลับบ้านเนื่องจากในบางกรณีที่งานมีน้อยกว่าพนักงาน ถ้าเป็น

ชาติอื่นก็จะไม่มีปัญหา แต่อีกมุมมองหนึ่งชาวต่างชาติมองว่า นักศึกษาไทยมีความตั้งใจที่จะหารายได้ เพื่อนำไปใช้จ่าย ท่องเที่ยว และนำไปคืนผู้ปกครอง



ภาพที่ 10 สถานที่ทำงานในร้านอาหารโซนอังกฤษที่มีขนาดใหญ่และใช้คนจำนวนมาก

ความรับผิดชอบของนักศึกษาแต่ละคนก็เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเช่นกัน Diane หัวหน้างานที่มีหน้าที่เป็นผู้ดูแลนักศึกษาในวิลเลจ ได้มองถึงปัญหาที่เกิดจากความไม่รับผิดชอบของนักศึกษาบางคนในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการทำงานว่า นักศึกษามาเข้างานสาย มาทำงานไม่ตรงเวลา หรือลางานติดต่อกัน โดยที่ไม่บอกล่วงหน้า แต่เธอก็มีมุมมองอีกด้านหนึ่งว่า มีข้อจำกัดอื่นๆที่ทำให้นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบเรื่องตรงต่อเวลามากขึ้น เพราะนักศึกษาไม่มีรถยนต์ส่วนตัวเหมือนกับนักเรียนอเมริกันที่มาทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะขับรถมาทำงาน หากนักศึกษาตกรถ ก็จะต้องจอดรถเที่ยวต่อไปอีกหนึ่งชั่วโมง หรือต้องนั่งแท็กซี่ ซึ่งมีราคาแพง

จอย นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 20 ปีเล่าให้ฟังถึงการแก้ปัญหาที่เจอเบื้องต้นว่า “ตอนทำงานก็จะมีเพื่อนกันคอยช่วย ถ้ามีปัญหาอะไรก็ยังมีเพื่อนคนไทยคอยคุยด้วย เหมือนเวลาเราโดนว่ามา ยังไงก็ยังมีเพื่อนให้บ่น หรือเวลาที่เค้าให้ทำอะไรที่เราไม่เข้าใจ ทำไมต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ด้วย เราก็จะเอามาคุยกันว่า เฮ้ย ทำไมมันให้เราทำอย่างนั้นวะ พอหลายๆเข้าก็จะรวมกลุ่มกันไปบอกซุบบ้าง เช่นมีเพื่อนร่วมงานฝรั่งที่มันชอบบู้ ขอไปทำที่เดิมประจำ คือเรารู้สึกว่าหัวหน้าไม่ค่อยได้สนใจ แต่เราได้รู้สึกไงพี่ เราก็จะคุยกับเพื่อนได้ เอามาบอกเพื่อนได้ ว่าเฮ้ยมันเป็นอย่างนั้นอย่างนี้นะ แกว่ารีเปลา แต่แต่ละคนก็มีเหตุผลของมัน บางทีซุบก็ให้คนนี้ไปทำที่เดิมซ้ำๆ เพราะคิดว่าคนนี้ทำที่นี่ประจำอยู่แล้ว แต่เรารู้สึกว่ามันไม่แฟร์ไงพี่ งานมันสบายกว่า มันน่าจะสลับกันไป หรือบางทีให้ผู้หญิงไปยืนคูกกลางแดดอะไรเงี้ย แต่ก็ไม่ได้ว่านะพี่ ยืนได้ แต่ก็แหมชนิดหนึ่งอะ”



ภาพที่ 11 เครื่องล้างจานขนาดใหญ่ที่ต้องใช้กำลังและความอดทนในการทำงานมาก

จ๊ีบ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อายุ 21 ปี กล่าวเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานว่า “เรื่องงานนี้เหนื่อยมาก มาแรกๆร้องไห้ทุกวันเลยพี่ อยู่เมืองไทยเราไม่ต้องทำอะไรแบบนี้ ตอนนั้นคิดว่าทำไมต้องมาทำอะไรอย่างนี้ด้วย แต่พอทำๆไปก็เริ่มชิน ไม่ค่อยเหนื่อยเหมือนร่างกายมันค่อยๆปรับตัวด้วย”

จ๊ีบ บอกเพิ่มเติมอีกว่า “ปัญหาส่วนใหญ่ในการสื่อสาร พวกภาษาไม่เท่าไหร่นะพี่ คือถ้าไม่เข้าใจก็ถามให้เข้าใจ แต่จะมีประเภทที่ความเข้าใจไม่ตรงกัน เช่น ต้องทำตามขั้นตอนเป๊ะๆ แต่บางทีบางอย่างเราเคยทำแล้วเรารู้ มันก็จะแบบ ไม่ได้นะ ต้องทำอย่างนี้ อย่งไปหยิบของมาทำ อย่างนึงแทนที่จะเช็คให้หมดก่อนจะไปแต่บางที่มันให้เราทำที่ละอย่างให้เสร็จเป็นอย่างๆ หนูก็ไม่เข้าใจเหมือนกันนะพี่ เถียงกันทุกวัน เพราะอายุเท่ากัน แต่มันเป็นหัวหน้างานะ ส่วนใหญ่เด็กที่นี้เริ่มทำงานตั้งแต่ 15-16 คือทำงานตอนปิดเทอม จริงหนูก็ว่าดีนะคะ ได้หยุดทำงานตั้งแต่เด็กๆ”

นุ้ย นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อายุ 22 ปี บอกว่า ปัญหาที่พบบ่อยมากคือการถูกส่งตัวกลับบ้าน เมื่ออากาศไม่ดี หรือคนทำงานมีมากเกินไป การส่งตัวกลับไม่มีหลักการแน่นอนแล้วแต่ความพึงพอใจของหัวหน้างานแผนกนั้นๆ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน การผิดใจกันได้ เพราะมีอุปสรรคในเรื่องภาษา การสื่อสาร การอธิบายถึงเหตุผลเป็นไปด้วยความลำบาก

และอาจจะเป็นเพราะเห็นว่าการอธิบายเหตุผลเป็นการเสียเวลา แต่บางแผนกก็มีหลักการชัดเจน คือใครมาก่อนกลับก่อน แต่ก็ขึ้นอยู่กับโชค เพราะถ้าวันนั้นคนที่มาทำงานคนที่มาก่อนก็จะได้ทำงานนานมากกว่าวันอื่นๆ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ชีวิตประจำวัน

ในช่วงแรกที่นักศึกษาเดินทางไปถึงที่พัก นักศึกษาต้องมีการเตรียมตัวและปรับตัวให้เข้ากับการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในห้องและการใช้ชีวิตร่วมกับคนหมู่มาก ในการใช้สาธารณูปโภค ร่วมกัน การจับกลุ่มกันเพื่อช่วยกันทำอาหาร ต้องมีการไปจ่ายตลาดด้วยกัน เกิดเป็นกิจกรรมร่วมกัน ต้องเริ่มมีวินัยมากขึ้นเพราะการเดินทางไม่สะดวกสบายเหมือนอยู่ที่เมืองไทย

การคมนาคมของนักศึกษาไทยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทาง ไปซื้อของซูเปอร์มาร์เก็ต ใกล้เคียง และมีจักรยานให้ยืมโดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะปั่นไปซื้อของ ไปทำงานที่สอง ไปท่องเที่ยว บริเวณใกล้เคียง การโดยสารด้วยรถโดยสารสาธารณะเป็นไปด้วยความลำบาก เพราะมีปริมาณรถน้อย และมีช่วงเวลาจำกัด คือจะมีรถให้บริการถึงเวลาประมาณ 19.00 นาฬิกา และออกจากจุดต่างๆเป็นเวลา คือทุกหนึ่งชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงแล้วแต่ฤดูกาล (ช่วงหน้าร้อนจะมีรถวิ่งมากขึ้น)

กบ กล่าวถึงการใช้สาธารณูปโภค ร่วมกันกับชาวต่างชาติว่ามีปัญหา กันบ่อย เพราะนอกจากอุปกรณ์ต่างๆ จะไม่เพียงพอแล้ว การดูแลรักษาความสะอาดที่ไม่เพียงพอของแต่ละคนก็ทำให้เกิดปัญหาได้มาก

“ปัญหาที่เจอบ่อยมากเลยคือใช้ครัวแล้วไม่ล้าง แต่เราก็จับมือใครดมไม่ได้ เคยทำประกาศติดไว้ด้วย เขียนว่า ‘Clean as you go’ ก็ดีขึ้น มันก็ต้องเรียนรู้กันไป เพราะบางทีนิสัยของแต่ละคนไม่เหมือนกัน อย่างพวกเกาหลีบางคนก็จะว่าเราสกปรก ใช้แล้วไม่ยอมล้าง แต่สไตล์คนไทยคือ ทำเสร็จแล้วกินแล้วค่อยล้างทีเดียว แต่พออยู่กันหลายๆกลุ่มมันไม่ได้ไงที่ อุปกรณ์มันต้องใช้ร่วมกันหลายคน เราทำเสร็จแล้วก็มีคนจะใช้ต่อเราเลยทันที ก็ต้องล้าง จะมีปัญหานี้มาๆตอนช่วงเวลากินข้าว ช่วงทุ่มสองทุ่ม ตอนหลังกลุ่มผมเลยเลี่ยงปัญหาด้วยการทำกับข้าวช่วงเวลาที่ไม่ค่อยมีคนคือช่วงดึกหน่อย”



ภาพที่ 12 บรรยากาศการจับจ่ายซื้อของบริเวณร้านสะดวกซื้อใกล้ๆที่พัก

จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารของนักศึกษา ในโครงการทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างทุกคนคือ ภาษา แต่พบว่าปัญหาในด้านอื่นๆ ก็มีผลต่อการปรับตัวของผู้เข้าร่วมโครงการเช่นกัน เช่น ความไม่เข้าใจกัน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกรูปแบบและลักษณะของการสื่อสาร กล่าวคือสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งกับนักศึกษาไทยด้วยกันเอง และนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติ ทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน

ไมกซ์ ทำงานบริการอาหารชาวอิตาลี เล่าว่า “ครัวมีไม่พอใช้ ช่วงเวลาที่จะกินข้าวกัน คนจะเยอะมาก ทั้งคนไทย ฟิลิปปินส์ เกาหลี จะมารวมแย่งกันใช้เตา รอนานมาก เพราะกว่าจะใช้ กว่า จะล้าง บางคนไม่ยอมล้างกระทะ พอไปบอก เขาก็บอกว่าจะล้างที่เดียวตอนกินเสร็จ มันก็เป็นปัญหา แต่ของหายไม่ค่อยมีนะ”

กวาง นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อายุ 19 ปี ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับในการปรับตัวของนักศึกษา และระยะเวลาในการปรับตัวเร็วหรือช้าในแต่ละคน ก็เป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นกัน

“ปรับตัวหรือคะ ก็ไม่ได้ปรับตัวอะไรมาก ส่วนใหญ่เรื่องงานถ้ามีปัญหาาก็ขอเปลี่ยนงาน ไม่จั่งก็ทำใจ แต่คือปัญหาอย่างนี้มันหลีกเลี่ยงได้ไงพี่ ก็โอเค ไม่ได้เป็นปัญหาอะไรมากมาย ส่วนการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมก็ไม่ได้ปรับตัวอะไรมาก มันก็เหมือนในทุกๆที่ การอยู่ด้วยกันหลายๆคนมันต้องมีปัญหาอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้หญิงอยู่ด้วยกันมากๆ มันมีปัญหาอยู่แล้ว ถ้าไม่ได้สนิทกันมาก่อนนะพี่ แต่ก็เป็นเรื่องปกติ อยู่เมืองไทยหนูอยู่หอมันก็มีปัญหาเหมือนกันถ้าคนมันไม่เหมือนกัน”

นี่ นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 19 ปี เพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับตัวนี้ว่า “สิ่งที่ต้องปรับตัวมากที่สุดของหนูคือเรื่องภาษาคะพี่ เพราะที่นี่คือผิดไม่ได้ มันเป็นการทำงาน ถ้าไม่เข้าใจอะไรต้องถามให้เคลียร์ เพราะถ้างานมันผิดเพราะเราฟังมาผิด มันก็จะว่าเราได้ แต่จริงๆมันก็เป็นปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นได้ แต่หนูไม่อยากโดนด่า”

“ส่วนปัญหาของการจับกลุ่มกันไม่ค่อยมี อย่างที่บอกคือจะสนิทกับเพื่อนที่ทำงานมากกว่า เพราะเป็นกลุ่มใหญ่ และเป็นเพื่อนที่เราเลือกไม่ได้ ดังนั้นจะคละกัน หญิงชาย หลากหลาย สถาบันการศึกษา หลากหลายจังหวัด ต้องเผชิญอุปสรรคร่วมกัน ต้องช่วยกันต่อสู้กับปัญหามากมาย เช่น ปัญหากับผู้ร่วมงาน ปัญหากับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นธรรมชาติของการทำงานต้องมีความเข้าใจผิด ไม่เข้าใจกัน เอาเปรียบกัน การทำผิด เช่นการมาสาย เพราะเหตุสุดวิสัย อุบัติเหตุ”
นี่เสริม

ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารเกิดขึ้นในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด เพราะในที่ทำงานมีบทบาทและหน้าที่คอยตัดสินพฤติกรรม และกับคนไทยด้วยกันก็สามารถสื่อสารผ่านปัญหานั้นไปได้ง่ายเพราะเข้าใจภาษาเดียวกัน เช่น ถ้าหากไม่ชอบพฤติกรรมบางอย่างของคนไทยด้วยกัน อาจจะไม่พูดด้วย หรือหายหน้าไป อีกฝ่ายหนึ่งก็จะรับรู้และเข้าใจได้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่พอใจ

สรุปปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของนักศึกษาไทย

1. ด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

1.1 ปัญหาและอุปสรรคทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร นักศึกษาไม่รู้ภาษาถิ่น แสดง สำนวน หรือแม้แต่ภาษาพูดทั่วไป เพราะถึงแม้ว่านักศึกษาจะสอบผ่านเกณฑ์การคัดเลือกภาษาอังกฤษแล้วก็ตาม แต่การใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง โดยเฉพาะในบริบทของการทำงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีประสบการณ์ ทำให้ขาดทักษะภาษาอังกฤษทางด้านการฟัง-พูด

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมในสังคมอเมริกันที่นักศึกษาเข้าไปอยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น นักศึกษาขาดความรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ หรือการที่นักศึกษาไม่ค่อยเคยกับวัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมไทยในเรื่องของ เพศ อายุ ความมีน้ำใจ การลดหย่อนผ่อนปรน การยอมไม่ถือโทษกับเรื่องเล็กน้อยของคนไทย ที่พบได้น้อยในวัฒนธรรมของสังคมชาติอื่น เช่น การใช้เก้าอี้บอทด่าแหว่ง ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่จะรับไม่ได้

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของโครงการ / องค์กร รวมถึงระบบการทำงานของสังคมอเมริกัน นักศึกษาบางคนเคยผ่านการทำงานมาบ้าง แต่ นักศึกษายังไม่มีความรู้ความเข้าใจการทำงานในวัฒนธรรมองค์กรอเมริกันที่มีลักษณะบางส่วนแตกต่างกับวัฒนธรรมองค์กรไทย ที่วัฒนธรรมองค์กรอเมริกันจะวัดประสิทธิภาพการทำงานจากผลงานการทำงานที่ได้ โดยที่เพศ คุณวุฒิ วิทยวุฒิ และระบบอาวุโส ไม่มีผลกับการทำงานมากนัก

2. ด้านทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึก (Affective)

2.1 ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอคติที่มีต่อชาติพันธ์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีในการเปิดรับและสื่อสารกับชาวต่างชาติ แต่ก็มีบางส่วนที่มีระดับของอคติอยู่บ้าง เช่น แม้จะไม่ได้มีอคติในทางลบกับคนผิวดำ แต่ลักษณะรูปร่างของคนผิวดำบางคนก็ทำให้นักศึกษากลับและไม่กล้าที่จะพูดคุยด้วย แต่ก็พบเฉพาะในช่วงแรกที่มีการสื่อสารหรือในกรณีที่ยังไม่รู้จักกัน เพราะเมื่อได้พูดคุยทำความรู้จักกันแล้ว ทัศนคติดังกล่าวก็หมดไป

2.2 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับทัศนคติในทางลบของกลุ่ม นักศึกษาที่มีประสบการณ์การที่ไม่ดีกับคนคนหนึ่งที่เป็นสมาชิกในกลุ่มหนึ่ง ก็จะเหมารวมว่าคนกลุ่มนั้นมีลักษณะเหมือนกัน และจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของเพื่อนในกลุ่มของนักศึกษาด้วย เช่น นักศึกษาคนหนึ่งไม่ชอบพฤติกรรมของคนฟิลิปปินส์ ก็จะทำให้เกิดการมองว่าคนฟิลิปปินส์คนอื่น ๆ เป็นเหมือนกันหมด และการสื่อสารภายในกลุ่มของนักศึกษาไทยก็จะทำให้เรื่องนี้กระจายไปสู่ทัศนคติของสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มด้วย

2.3 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องความคาดหวังในเรื่องต่างๆ นักศึกษาที่มีความคาดหวังและผิดหวังมาก ก็จะไม่มีความสุขในการใช้ชีวิตและการทำงานไปด้วย ทำให้เกิดการเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน ไม่อยากจะมีปฏิสัมพันธ์ หรือทำกิจกรรมใดๆกับใคร ทั้งในเรื่องของการทำงานที่นักศึกษาคาดหวังว่าจะมีชั่วโมงการทำงานมาก เมื่อนักศึกษาไม่ได้ชั่วโมงการทำงานที่ต้องการ นักศึกษาก็จะผิดหวังและไม่อยากจะไปทำงานอื่นๆทำ เพราะมีความรู้สึกท้อถอย

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior/operational)

3.1 ปัญหาและอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมกลุ่มย่อย เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาไทยที่เดินทางมาเข้าร่วมโครงการกับกลุ่มเพื่อนที่โรงเรียน คณะหรือมหาวิทยาลัย ที่รู้จักหรือสนิทสนมกันมาอยู่ก่อนแล้ว ทำให้การเปิดตัวเข้ากับเพื่อนกลุ่มใหม่น้อยลง เป็นผลให้มีการสื่อสารกับกลุ่มอื่นน้อยลง

3.2 ปัญหาและอุปสรรคการหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนกลุ่มอื่น เกิดจากนักศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ก่อนที่จะเข้าร่วมโครงการ เพราะนักศึกษาต้องเตรียมตัวในการเดินทางของตัวเอง และเมื่อนักศึกษาเดินทางไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีคนไทยเป็นกลุ่มใหญ่ นักศึกษาเลือกที่จะอยู่แต่ในกลุ่มคนไทยด้วยกัน จึงทำให้ไม่ค่อยเปิดตัวเข้ากับเพื่อนต่างชาติกลุ่มใหม่ โดยเฉพาะเพื่อนนักศึกษาชาติอื่นๆ ที่พักอาศัยอยู่ในวิลเลจเดียวกัน แต่นักศึกษาก็จะทำกิจกรรมกับเพื่อนคนไทยเท่านั้น

3.3 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการที่นักศึกษาทำงานในหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกของนักศึกษา นักศึกษาบางคนมีบุคลิกที่ชอบพบปะผู้คน ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวที่จะเปิดรับเพื่อนใหม่ แต่ได้ทำงานที่ทำคนเดียว ไม่ค่อยได้พบปะผู้คน ก็จะทำให้นักศึกษาเสียโอกาสที่จะได้

เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ๆ หรือการที่การไม่ได้รับการยอมรับในการทำงานในบางหน้าที่ เช่น การเป็น
แคชเชียร์ในร้านขายของ ซึ่งเกิดจากทัศนคติของหัวหน้างานชาวอเมริกันบางคนที่ไม่ไว้ใจพนักงาน
ชาติอื่นๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีอะไรบ้าง และมีลักษณะเป็นอย่างไร

จากการสอบถามและสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า สามารถจำแนกปัจจัยที่มีต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ ได้เป็น 4 ด้าน ตามความหมายที่ให้คำจำกัดความไว้ในบทที่ 1 คือ

1. ปัจจัยทางด้านบุคคล
2. ปัจจัยทางด้านกลุ่ม
3. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม
4. ปัจจัยทางด้านอื่นๆ

ปัจจัยทางด้านบุคคล

ผู้ที่เดินทางเข้ามาจากต่างวัฒนธรรมนั้น เป็นบุคคลที่เกิดและเติบโตมาในวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งถูกสังคมหล่อหลอมเอาวัฒนธรรมต่างๆในสังคมนั้นซึมเข้าไปในตัวบุคคล ผ่านทางครอบครัว โรงเรียน เพื่อน หรือสื่อต่างๆที่บุคคลนั้นเปิดรับ สิ่งที่สังคมหล่อหลอมให้กับบุคคลนั้นได้แก่ แนวทางในการประพฤติ วิธีคิด และกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งบุคคลก็จะรับรู้และนำไปปฏิบัติ เพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับในสังคมนั้น ต่อมาเมื่อบุคคลนั้นเดินทางไปยังสถานที่อื่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างไป ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราวหรือถาวรก็ตาม บุคคลนั้นจะเกิดการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทัศนคติ และวิธีคิดแบบใหม่ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการสื่อสารในสังคมที่ตนได้ย้ายเข้าไปอยู่

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

เพศ เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม แต่ไม่มีผลมากนัก เนื่องจากในการทำงาน เพศไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการจัดงานของสวนสนุก งานทุกงานเป็นงานที่สามารถทำได้ทั้งชายและหญิง และในสภาพการทำงานจริงก็มีทั้งชายและหญิงทำงานอยู่ในทุกๆหน้าที่

อายุ

อายุของนักศึกษาทั้งหมดเป็นกลุ่มช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันจึงไม่พบความแตกต่างของอายุที่เป็นปัจจัยต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ นอกจากนี้นักศึกษาที่มีอายุมากกว่านักศึกษาคนอื่น ๆ มาก เช่น นักศึกษาปริญญาโท ที่นักศึกษารุ่นน้องจะให้ความเคารพและความเกรงใจมากกว่านักศึกษาที่อายุใกล้เคียงกัน แต่นักศึกษาก็จะมีการขอความช่วยเหลือในบางโอกาส เพราะนักศึกษาที่มีอายุมากกว่ามักเป็นที่พึ่งให้แก่นักศึกษาคนอื่น ๆ

สถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษาของนักศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำควมรู้จักของนักศึกษาง่ายขึ้น มีการจับกลุ่มกันในนักศึกษาที่มาจากชั้นปี คณะ และ/หรือมหาวิทยาลัยเดียวกัน ตามทฤษฎีการมองหาความคล้ายคลึงกัน ทำให้นักศึกษามีการสื่อสารกันมากขึ้นในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ไม่มีผลต่อการสื่อสารในบริบทการทำงาน เพราะนักศึกษาแต่ละคนถูกกำหนดมาให้ทำงานในแต่ละหน้าที่อยู่แล้ว

ปัจจัยด้านทัศนคติ

ทัศนคติของนักศึกษาก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพราะเป็นตัวแสดงให้เห็นพื้นเพความคิดของแต่ละบุคคล โดยมีปัจจัยในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ความสนใจร่วม

นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการทุกคน มีความตั้งใจที่จะมาเข้าร่วมโครงการ และมาด้วยความสมัครใจ ไม่ได้ถูกบังคับจากผู้ปกครอง แต่ยังคงต้องการสนับสนุนทางด้านค่าใช้จ่ายจากผู้ปกครองอีกด้วย ดังนั้นความต้องการที่จะมาจึงมีมาก นักศึกษาทุกคนจึงมีความสนใจร่วมกันในการที่มาร่วมโครงการ ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมโครงการของแต่ละคนมีระดับการให้ความสำคัญแตกต่างกันไปก็ตาม เช่นบางคนต้องการมาท่องเที่ยวเป็นจุดประสงค์หลัก บางคนต้องการมาหาประสบการณ์การทำงาน แต่ทุกคนมีความต้องการดังกล่าวเหมือนกัน

ทัศนคติในเรื่องเพศ

ปัจจัยทางด้านทัศนคติในเรื่องเพศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ของนักศึกษาในโครงการมีลักษณะเกี่ยวกับมารยาททางสังคมทั่วไป เช่น การให้เกียรติเพศหญิงในการขึ้นรถโดยสาร ในการต่อแถว เป็นต้น ส่วนในการทำงานจะมีเพียงผู้ร่วมงานนักศึกษาไทยด้วยกัน และชาวต่างชาติบางคนเท่านั้นที่คิดว่าผู้หญิงควรทำงานที่เบากว่าผู้ชาย

ทราย ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องของเพศที่มีผลต่อการสื่อสารว่า “เรื่องผู้หญิงผู้ชายที่นี้ก็ดีนะคะ ทุกคนสนิทกันดี เพื่อนผู้ชายก็ปกติไม่ได้แบ่งแยกอะไร เวลาไปไหนก็ไปด้วยกันเป็นกลุ่ม มีทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ส่วนการทำงานก็ทำเหมือนกัน คืองานมันทำได้ทั้งผู้ชายผู้หญิงไม่ได้ต่างกัน แต่เพื่อนผู้ชายก็มีน้ำใจคะ สมมติว่าต้องไปทิ้งขยะหรือยกของหนักๆ เราก็ไม่ได้แบ่งว่าเป็นงานใครแต่เค้าก็มาช่วย แต่จริงๆเราก็ทำได้นะคะ

กอล์ฟ นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 21 ปี เห็นว่า การรู้จักเพื่อนใหม่เป็นโอกาสที่ดี ที่เกิดจากการเข้าพบกับคนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน “รวมเมทเป็นเพื่อนกันอยู่แล้วครับ พอตอนให้เลือกอยู่ห้องก็มีเพื่อนอีกสองคนมาอยู่ด้วย มาจากเชียงใหม่ ไม่ได้รู้จักกันมาก่อน พอเรามีรวมเมทเป็นคนเชียงใหม่ก็เลยทำให้มีเพื่อนกลุ่มเชียงใหม่ไปด้วย เพราะเพื่อนผู้หญิงกลุ่มของเค้าทำอาหารกันก็จะชวนเรากินด้วย หลังๆก็เป็นขาประจำ ก็จะไปซื้อของมาทำอาหารด้วยกัน ช่วยกันทำ ช่วยกันล้าง แต่ส่วนใหญ่ผู้หญิงทำผู้ชายล้าง”

กอล์ฟ ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเรื่องเพศของนักศึกษาไทยในโครงการว่า “เพื่อนที่นี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มใหญ่ไม่แบ่งชายหรือหญิง เวลาจะไปเที่ยวด้วยกันก็ก็จะไปด้วยกันหมด ก็สนุกดี แต่คนที่เป็นพีที่รู้เรื่องหน่อย เค้าเคยมาปีที่แล้ว เค้าก็จะดูแลน้องๆ”

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเหตุจูงใจในการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาที่แตกต่างกันระหว่างหญิงกับชาย นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ชายเข้าร่วมโครงการน้อย อาจมีสาเหตุมาจากโดยปกตินักศึกษาชายจะให้ความสนใจในการทำกิจกรรมในช่วงปิดภาคเรียนน้อยกว่านักศึกษาหญิงอยู่แล้ว ไม่เฉพาะกับการเข้าร่วมโครงการนี้

จากการสอบถามประธานนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประธานค่ายพัฒนาชนบทมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับสาเหตุดังกล่าวข้างต้นว่าในการทำกิจกรรมพิเศษช่วงปิดภาคเรียนนั้น สัดส่วนของนักศึกษาหญิงที่เข้าร่วมกิจกรรมจะมีมากกว่านักศึกษาชายอยู่แล้ว

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ความเห็นว่า นักศึกษาหญิงให้ความสำคัญและมีความพยายามในการที่จะมาเข้าร่วมโครงการมากกว่านักศึกษาชาย เพราะก่อนที่มาเข้าร่วมโครงการได้นั้น ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน และมีการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเข้าร่วมโครงการเพราะมีเพื่อนนักศึกษาหญิงชวน หรือมีเพื่อนที่เคยไปมาแล้วแนะนำ หรือเป็นคนที่มีความตั้งใจอยากจะเดินทางมาต่างประเทศ รักการท่องเที่ยว โดยที่เหตุผลในการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาส่วนใหญ่คือ อยากได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง มีโอกาสได้เดินทางท่องเที่ยวในหลายๆที่ในประเทศสหรัฐอเมริกา หาประสบการณ์การทำงานและมีรายได้จากการทำงานในช่วงปิดภาคเรียน

ภูมิหลังและการเลี้ยงดูจากครอบครัว

พื้นฐานการเลี้ยงดูที่แตกต่างกันของแต่ละครอบครัว ทำให้นักศึกษาแต่ละคนมีบุคลิก ลักษณะนิสัย และระดับอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกัน บางคนมีทัศนคติที่ดีเรื่องหนึ่ง แต่กับอีกคนเป็นทัศนคติที่ไม่ดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในแง่ของความคิด พฤติกรรม และการแสดงออก ซึ่งทำให้มีความหลายหลายระหว่างสมาชิกในกลุ่มวัฒนธรรมย่อย

สาขาวิชาที่เรียน

สาขาวิชาที่เรียนของนักศึกษาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ทัศนคติของแต่ละบุคคลในการสื่อสารระดับบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อการสื่อสารในการปรับตัว ส่วนหนึ่งอาจมีการมองภาพแบบเหมารวมจากความคิดเดิม อคติ หรือจากพฤติกรรมของคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม

ไมกซ์ อธิบายว่า เรื่องปัญหาในการสื่อสารกันในกลุ่มคนไทยด้วยกัน ไม่น่าจะเกิดจากสถาบันการศึกษา แต่เกิดจากกลุ่มเพื่อนที่มาจากคนละสังคมมากกว่า เช่นมาจากคณะเดียวกันก็จะมีลักษณะคล้ายๆกันก็จะทำอะไรเหมือนกัน

สอดคล้องกับความเห็นของ เกด ที่ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องสถาบันการศึกษา การศึกษาในต่างจังหวัดว่า “ความแตกต่างระหว่างเด็กเชียงใหม่กับเด็กกรุงเทพฯ หนูว่าไม่ค่อยมีนะพี่ เพราะที่มหาลัยส่วนใหญ่ในทุกๆที่ก็มีอยู่แล้ว เด็กเชียงใหม่ที่มาเรียนกรุงเทพฯ เด็กกรุงเทพฯที่มาเรียนเชียงใหม่มันก็เยอะ ก็เลยเป็นเรื่องธรรมดา อยู่ที่นี่ไม่ค่อยมีใครสนใจเท่าไร”

ประสบการณ์

ประสบการณ์เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อบุคลิก แนวความคิด บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยได้ นักศึกษาบางคนเคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน หรือมีประสบการณ์การเดินทางไปต่างประเทศมาก่อน หรือแม้แต่ประสบการณ์ในการอยู่ไกลบ้านเป็นเวลานาน เช่นการอยู่หอพัก ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ในการดูแลตัวเอง มีผลทำให้พฤติกรรมโดยทั่วไปของนักศึกษาเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น และส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร

ความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาก่อนที่จะมีการสื่อสารในทุกๆด้าน จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเดินทาง จะพบว่าข้อแตกต่างทางทัศนคติของแต่ละคนที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังก่อนที่จะเดินทางมาเข้าร่วมโครงการ นักศึกษาที่มีความคาดหวังมากจะมีทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมอเมริกันแบบเมืองใหญ่ (Metropolis) คาดหวังว่าบรรยากาศของบ้านเมืองจะเจริญ มีการคมนาคมที่สะดวก ส่วนใหญ่จะเปรียบเทียบกับภาพในภาพยนตร์ที่เคยได้ดูมา ซึ่งจะแตกต่างกับสภาพบ้านเมืองของที่พักและที่ทำงานในเมืองวิลเลียมส์เบิร์กมาก เพราะเมืองที่นักศึกษาอาศัยอยู่นั้นเป็นเมืองชนบท มีบรรยากาศที่เงียบสงบ

ส่วนในด้านการทำงาน นักศึกษาที่มีความคาดหวังว่าจะได้ชั่วโมงการทำงานมาก ได้อัตราค่าจ้างสูง หรือคาดหวังว่าลักษณะงานจะเป็นไปตามที่วาดฝันไว้ ก็จะมีการผิดหวัง และพลอยทำให้เกิดการผิดหวังในด้านอื่นๆตามมาด้วย

แพรว นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล่าถึงจุดมุ่งหมายของการเข้าร่วมโครงการ และเรื่องทั่วไปของการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นที่เห็นว่า “ตั้งใจจะมาเที่ยวคะ ก็หาประสบการณ์ด้วย หาเพื่อนใหม่ด้วย เรื่องทำงานเป็นเรื่องรอง แต่ถ้าเงินก็ดี จะได้เอาไปเที่ยวด้วย เพราะปีหน้าหนูต้องฝึกงานที่เมืองไทยคะ ปีนี้เลยขอคุณพ่อคุณแม่มาเที่ยวก่อน จริงๆถ้าจะไปเที่ยวเฉยๆก็ได้ แต่หนูรู้สึกว่ามีอย่างนี้สนุกกว่าและน่าจะได้อะไรไปมากกว่า คือมันนานด้วยไงคะ มันมีเวลาให้อะไรเยอะ มันได้ใช้ชีวิตจริงๆ เช่นไปซื้อของมาทำอาหาร ไปเปิดบัญชีธนาคาร ไปติดต่อ HR เรื่องงาน บัตรหายต้องไปทำใหม่ อะไรพวกนี้ ซึ่งมันทำให้เป็นผู้ใหญ่มากขึ้นนะคะ ต้องดูแลตัวเอง

ส่วนนักศึกษาที่มีการแสดงออกว่ามีความคาดหวังน้อย ส่วนมากนักศึกษาได้รับข้อมูลที่เพื่อนบอกมาก่อน เป็นคนมองโลกในแง่ดี ทัศนคติดี ไม่ได้คาดหวังในเรื่องต่างๆของการเข้าร่วมโครงการ เพราะอย่างน้อยก็ได้ประสบการณ์

บี นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร อายุ 22 ปี บอกว่า “ก่อนจะมาไม่ได้คาดหวังอะไรมากคะ ตั้งใจจะมาหาเพื่อนใหม่ เพราะอยู่เมืองไทยหนูไม่ค่อยได้ไปไหน ได้มาเที่ยวด้วย ที่บ้านให้มาเพราะเห็นว่ามาทำงานด้วย คิดว่าน่าจะเป็นประสบการณ์ที่ดี แต่ไม่ได้หวังว่าจะได้เงินกลับไป เพราะคิดว่าได้มาเที่ยวก็คุ้มแล้ว”

ตัวแปรในเรื่องความคาดหวังดังกล่าว ส่งผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในเรื่องของการใช้ชีวิตและการทำงาน เพราะนักศึกษาที่มีความคาดหวังและผิดหวังมาก ก็จะไม่มีความสุขในการใช้ชีวิตและการทำงานไปด้วย ทำให้เกิดการเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน ไม่อยากจะมีปฏิสัมพันธ์ หรือทำกิจกรรมใดๆกับใคร

ปัจจัยในด้านอารมณ์ความรู้สึก

ความเหงา ความคิดถึงบ้าน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาได้มีการรวมตัวพูดคุย หากิจกรรมทำร่วมกันเพื่อนให้ลืมความเหงา นี้ ประกอบกับการโทรศัพท์กลับบ้านไม่ได้เป็นช่องทางที่สะดวกนัก เพราะตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ทั่วไปในวิลเลจนั้น ไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา และการโทรศัพท์แต่ละครั้ง ยังต้องใช้บัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศประกอบกันด้วย ถึงแม้ว่าจะมีโทรศัพท์ที่ใช้ภายในห้องพัก แต่ก็ต้องแบ่งกันใช้กับ

รวมเมทคนอื่นๆด้วย โดยส่วนใหญ่แล้วโทรศัพท์ภายในห้องนั้น นักศึกษาจะใช้ติดต่อดนัดหมายกับเพื่อนต่างห้องมากกว่า

ปัจจัยทางด้านกลุ่ม

ขนาดของกลุ่ม

ขนาดของกลุ่มมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารรองลงมาจากตัวแปรด้านประเภทของกลุ่ม โดยอธิบายได้ว่า ยิ่งขนาดของกลุ่มมีขนาดใหญ่มากเท่าใด การสื่อสารภายในกลุ่มก็จะมีผลตามขนาดของกลุ่มด้วยคือ กลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกในกลุ่มก็จะมีโอกาสการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มอื่นๆ มากกว่าสมาชิกในกลุ่มขนาดใหญ่ที่สมาชิกภายในกลุ่มจะมีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กันแต่ภายในกลุ่ม โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยเป็นกลุ่มที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด และมีสัดส่วนต่อนักศึกษาชาติอื่นๆต่างกันมาก กล่าวคือ นักศึกษาไทยเป็นกลุ่มที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด คือ 150 คน รองลงมาคือกลุ่มนักศึกษาชาวฟิลิปปินส์ มีจำนวนประมาณ 40 คน และนักศึกษาชาติอื่นๆ มีจำนวนประมาณ 10-20 คน

กลุ่มของสถาบันการศึกษา

ข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้จากการสัมภาษณ์นักศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า สถาบันการศึกษาไม่มีผลต่อการสื่อสาร การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม ของนักศึกษามากนัก เพราะสถาบันการศึกษาไม่ได้เป็นตัวแปรหรือมีบทบาทในการดำเนินชีวิตในต่างประเทศ อาจส่วนมีเพียงเล็กน้อยในการระบุตัวบุคคลให้ชัดเจนมากขึ้น เช่นคนที่มิชื้อซ้ำกัน อาจจะมีเรียกชื่อสถาบันการศึกษาต่อท้ายเพื่อเป็นการอธิบาย แต่ส่วนใหญ่จะเรียกสถานที่ทำงานในสวนสนุก หรือตำแหน่งงานเพื่อที่จะระบุตัวบุคคลมากกว่า

ไมกซ์ นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อายุ 20 ปี ให้ความเห็นเรื่องความแตกต่างของสถาบันการศึกษาของแต่ละคน ไม่มีผลเท่ากับบุคลิกของกลุ่มเพื่อนที่มาจากสังคมเดียวกัน

“กับเรื่องปัญหาในการสื่อสารกันในกลุ่มคนไทยด้วยกัน ไม่น่าจะเกิดจากสถาบันการศึกษา แต่เกิดจากกลุ่มเพื่อนที่มาจากคนละสังคมมากกว่า เช่นมาจากคณะเดียวกันก็จะมีลักษณะคล้ายๆกันก็จะทำอะไรเหมือนกัน”

เกด นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 21 ปี กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างเด็กต่างจังหวัดกับเด็กกรุงเทพฯ ว่าไม่มีผลกับการสื่อสารและการใช้ชีวิตร่วมกันมากนัก เพราะสังคมในมหาวิทยาลัยของเธอก็มีเด็กต่างจังหวัดมาเรียนด้วยอยู่แล้ว

“ความแตกต่างในเรื่องของการปรับตัวระหว่างเด็กเชียงใหม่กับเด็กกรุงเทพฯ เหนือกว่าไม่ค่อยมีนะพี่ เพราะที่มหาลัยส่วนใหญ่ในทุกๆ ที่ก็มีอยู่แล้ว เด็กเชียงใหม่ที่มาเรียนกรุงเทพฯ เด็กกรุงเทพฯ ที่มาเรียนเชียงใหม่มันก็เยอะ ก็เลยเป็นเรื่องธรรมดา”

นอกจากนี้จากการสอบถามไปยังบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เลิร์นนิ่ง แอนด์ คัลเจอร์อัล เอ็กเซนจ์ จำกัด องค์กรตัวแทนในประเทศไทยจัดโครงการนี้ ทำให้ได้ทราบว่า บริษัทได้มีการจัดออกบูทประชาสัมพันธ์โครงการและรับสมัครนักศึกษาตามคณะในมหาวิทยาลัยต่างๆ กระจายกันไป ส่วนจะเป็นที่ใดนั้น บริษัทพิจารณาจากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการในปีก่อนๆ บางมหาวิทยาลัยอาจจะไปบ่อยครั้งมากกว่าที่อื่น เช่นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นต้น ส่วนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการมาก เนื่องจากจากบริษัทมีสาขาเปิดบริการที่จังหวัดเชียงใหม่ทำให้สามารถรับสมัครนักศึกษาได้มากกว่าเมื่อเทียบกับสัดส่วนของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ

จากการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่จะมีเพื่อนที่รู้จักกันมาด้วย บางคนหรือบางกลุ่มเป็นเพื่อนสนิทกันอยู่แล้ว บางคนหรือบางกลุ่มเป็นเพียงเพื่อนที่รู้จักกันในคณะ หรือเพื่อนร่วมมหาวิทยาลัย บางคนมาสมัครเข้าร่วมโครงการพร้อมกับเพื่อนแต่เพื่อนไม่ได้มาด้วย ด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือสอบไม่ผ่านก็ตาม

ออย นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อายุ 22 ปี เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า เธอสมัครกับเพื่อนอีกสองคน แต่เพื่อนอีกสองคนไม่ได้มาด้วยเพราะเลือกที่จะฝึกงานอยู่ที่เมืองไทยในช่วงปิดภาคเรียน เธอจึงเดินทางมาคนเดียว แต่ก็มีเพื่อนที่รู้จักกันตั้งแต่สมัยอยู่โรงเรียนมัธยมที่มาเจอกันที่นี่ โดยที่ไม่รู้มาก่อน

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เปิดเผยมามีกลุ่มเพื่อนที่รู้จักบางคนพอไม่มีเพื่อนมาด้วย จึงไม่กล้ามาคนเดียวทั้งๆ ที่เพื่อนที่รู้จักกันในคณะคนอื่นก็มีแต่ไม่สนิทเลยไม่กล้ามา

ใหม่ นิสิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เล่าว่า “ก็มีเพื่อนบางคนที่ไม่กล้ามา กลัวเหงา ไม่มีเพื่อน แต่โชคดีของหนูมีคนในคณะมาหลายกลุ่ม ก็เพิ่งมาสนิทกันทีนี้แหละคะ”

สำหรับในส่วนของคณะที่กลุ่มตัวอย่างศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น พบว่า ความหลากหลายของคณะและมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการมีโอกาสพบปะ พูดคุย มีการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนความรู้ในสาขาวิชาที่ตนเรียนมา และยังทำให้เพิ่มโอกาสในการสื่อสารอีกด้วย เพราะนักศึกษามีหัวข้อเรื่องที่จะสนทนามากขึ้นจากการพูดคุยในเรื่องราวจากต่างสังคม

ในส่วนของชั้นปี พบว่า ชั้นปีมีผลกับการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษาอยู่บ้าง และมีในเฉพาะกลุ่มที่มาจากคณะหรือมหาวิทยาลัยเดียวกัน ที่รู้จักกันอยู่แล้ว เพราะที่มหาวิทยาลัยมีระบบอาวุโส ทำให้มีบทบาทของความเป็นพี่เป็นน้องในการสื่อสารด้วย

นอกจาก พจน์ แล้วก็ยังมี นิ่ง นักศึกษาจากคณะบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งทั้งสองเรียนอยู่คณะเดียวกันแต่คนละชั้นปี พอมาเข้าร่วมโครงการ พจน์ที่มีฐานะเป็นรุ่นพี่จึงมีบทบาทในการดูแลรุ่นน้อง รวมถึงรุ่นน้องคนอื่นๆ ที่มากจากคณะเดียวกันก็จะให้ความเคารพ แต่จะไม่มากเหมือนอยู่ที่เมืองไทย

แตกต่างกับ แจน และ เดียร์ นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ไม่ได้สนิทกันมาก่อน เรียนอยู่คณะมนุษยศาสตร์เหมือนกัน แต่ต่างชั้นปี เมื่อมาอยู่ที่นี้การรู้จักกันมาก่อนทำให้สนิทกันง่ายขึ้น แต่ไม่มีบทบาทของความเป็นรุ่นพี่รุ่นน้องมาเกี่ยวข้อง

“ก็รู้จักกันนะคะ แต่อยู่ที่เมืองไทยเพื่อนกลุ่มใครกลุ่มมัน เรียนคนละปีด้วย แต่รวมเมทหนูทำงานที่เดียวกับแจน แต่เป็นรุ่นพี่หนึ่งปี และก็ไม่ได้เรียกพี่มาตั้งแต่แรก พอคุยกันบ่อยๆ ไปไหนมาไหนด้วยกันบ่อยๆ คือชอบไปชอบปิ้งด้วยกัน ว่างตรงกัน หลังๆเลยไม่ได้เรียกพี่แจน เพราะสนิทกันมากคะ” เดียร์กล่าว

กอล์ฟ นักศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ความเห็นของการจับกลุ่มของเพื่อนต่างคณะ ต่างมหาวิทยาลัยว่า เป็นการที่ดีที่เปิดโอกาสให้พบกับเพื่อนต่างมหาลัย เพราะกิจกรรมส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีการรวมตัวกันแบบนี้ ถ้าเป็นการแข่งขันกีฬาส่วนมากก็จะไม่ได้มีกิจกรรมที่ทำร่วมกันจริงๆแบบนี้

ทางด้านความแตกต่างเรื่องสถาบันการศึกษาการศึกษาที่เมืองไทย จากการสอบถามและสังเกต ผู้วิจัยพบว่า สถาบันการศึกษาของนักศึกษาไม่มีผลต่อโอกาสในการสื่อสาร เพราะไม่ได้เป็นปัจจัยของการเข้ากลุ่มและการรวมกลุ่ม นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกที่จะเข้ากลุ่มหรือรวมกลุ่มจากเพื่อนที่มีลักษณะนิสัยของตัวบุคคลนั้นๆ

กบ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อายุ 20 ปี ทำงานหน้าที่ Food Service บอกว่า “ไปๆมาๆผมจะมีเพื่อนเป็นเด็กเชียงใหม่มากกว่าอีก เพราะที่ทำงานมีเพื่อนจากเชียงใหม่เยอะ ซึ่งก็ไม่มีปัญหา สนทนกัน ผมว่าเข้ากันได้ง่ายกว่าเด็กกรุงเทพฯบางคนอีก”

ช่องทางและโอกาสในการสื่อสารของนักศึกษาในบริบทการใช้ชีวิตประจำวันนั้นมีหลายช่องทาง นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องมีการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสถานการณ์ต่างๆ

แอน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อายุ 20 ปี เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า ส่วนใหญ่ที่เจอกันกับคนไทยนอกเวลางานก็จะทักทายทั่วไป เรื่องส่วนใหญ่ที่จะถามกันก็จะเป็นเรื่องงาน ว่าฟุ้งนี้ทำงานกี่โมง วันนี้ไปไหนมาบ้าง แต่ถ้าไม่รู้จักก็จะยิ้มให้เฉยๆ

แอน เพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่า เธอเคยได้เพื่อนใหม่จากการไปซักผ้า เพราะเธอสอบถามเกี่ยวกับการใช้เครื่องซักผ้าที่เธอใช้ไม่เป็น “ไปถึงแรกๆใช้เครื่องซักผ้าไม่เป็นคะ ตอนนั้นเจอเพื่อนอีกคนนึงซึ่งตอนนั้นยังไม่รู้จัก เคาก็ช่วยสอน ก็เลยได้คุยกัน รู้จักกัน หลังจากนั้นก็มีประมาทขอหยิบยืมของกันบ้าง ขอแลกเหรียญบ้าง เพราะซักผ้า อบผ้า ต้องใช้เหรียญ”

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ โดยภาพรวมจากที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปพักอาศัยกับกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร คือ สถานที่ที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการที่ไกลบ้าน รองลงมาคือ ลักษณะการทำงานตามแต่ละประเภทของงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ และปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ดังนี้

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม

แหล่งที่ตั้ง/สถานที่ร่วมโครงการ

สถานที่ที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการที่ไกลบ้าน คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่งผลให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเมืองไทยมีน้อยลง นักศึกษาต้องปรับตัวให้คุ้นเคยกับการอยู่กับคนในสังคมใหม่ในช่วงแรก และสภาพของสังคมที่ทุกอย่างแตกต่างจากสังคมเดิม เช่น สภาพบ้านที่มีลักษณะมิดชิดเพื่อป้องกันอากาศที่หนาวเย็น อาหารการกิน ป้ายสัญลักษณ์ตามถนนหนทางต่างๆ เป็นต้น ทุกอย่างเหล่านี้ทำให้นักศึกษามีทั้งความตื่นตาตื่นใจและความประหม่าเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

สภาพอากาศ

สภาพอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือความหนาวเย็นเป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษา อีกทั้งยังส่งผลให้การสวมใส่เสื้อผ้าของนักศึกษาเปลี่ยนไป นักศึกษายังจะต้องเฝ้าระวัง และดูแลสุขภาพสุขภาพมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้นักศึกษายังต้องปรับตัวรูปแบบของการใช้ชีวิตในเรื่องต่างๆ ให้เข้ากับสภาพวัฒนธรรมอเมริกัน ซึ่งมีผลมาจากสภาพอากาศ เช่น คนในพื้นที่ส่วนใหญ่อาบน้ำเพียงครั้งเดียว เพราะมีสภาพอากาศที่หนาวเย็น และการอาบน้ำจะทำให้ผิวแห้งมาก

ที่อยู่อาศัย

ลักษณะของที่อยู่อาศัยที่มีสาธารณูปโภคที่ต้องใช้ร่วมกัน ทำให้เกิดการทำกิจกรรมที่นักศึกษาจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและเกิดการสื่อสารกันมากขึ้น นอกจากนี้ความแตกต่างของลักษณะทางที่อยู่อาศัย ยังมีผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาอีกด้วย เช่น ระบบไฟฟ้าที่ไม่เหมือนกับที่เมืองไทย เมื่อนักศึกษาจะซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ก็จะต้องคำนึงถึงเรื่องนี้ด้วย หรือ เรื่องของน้ำร้อนที่เป็นน้ำประปาที่ไม่สามารถดื่มได้เพราะมีสารเคมีผสมอยู่ เป็นต้น

สภาพและลักษณะการทำงาน

ประเภทของงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดช่องทางในการสื่อสารในการปรับตัวต่างกัน นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะต่างๆในการทำงาน และนำมาเป็นบุคลิกส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลางาน เช่น การรักษาความสะอาดของอาหาร การเลือกซื้ออาหาร การให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยบนยานพาหนะ เป็นต้น บุคลิกที่เปลี่ยนไปตามลักษณะของการทำงานนี้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารเปลี่ยนไปด้วย

ระยะเวลา

ระยะเวลาที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการ 3 เดือน มีผลต่อการสื่อสารคือ นักศึกษามีการปรับตัวในระดับที่ไม่มากเกินไป เพราะรู้ถึงระยะเวลาว่าจะได้กลับบ้านเมื่อไหร่ หรือการซื้อของฝากต่างๆ ก็เป็นผลมาจากการที่ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการของนักศึกษานั้นไม่ได้ยาวนานเหมือนกับการมาศึกษาต่อต่างประเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องกลับมาเรียนต่อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้ชีวิตความเป็นอยู่จึงมีลักษณะคล้ายการเดินทางไปท่องเที่ยวในระยะสั้นๆ ผสมกับการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเป็นระยะเวลานาน

ปัจจัยทางด้านอื่นๆ

นโยบายในการจัดการห้องพัก

การจัดการห้องพักแบบที่ให้นักศึกษาจับกลุ่มกันเอง ส่งผลให้นักศึกษาไทยจับกลุ่มกันกับคนไทยด้วยกัน ทำให้โอกาสในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมีน้อยลงไปด้วย และการไม่ได้มีระเบียบแบบแผน หรือการจัดวางแผนผังล่วงหน้า ทำให้นักศึกษาไทย นิยมเกาะกลุ่มห้องพักในบริเวณใกล้ๆกัน และเนื่องจากนักศึกษาไทยเป็นชนกลุ่มใหญ่ (Majority) ทำให้นักศึกษาชาติอื่นไม่กล้าที่จะเข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วยมากนัก

ปัจจัยในการใช้อุปกรณ์สื่อสาร

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตประการหนึ่งเกี่ยวกับช่องทางในการสื่อสารของนักศึกษาในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู เอส เอ นี้ เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เมื่อเปรียบเทียบกับเมื่อตอนที่นักศึกษาอยู่ที่เมืองไทยว่า นักศึกษาไม่มีความต้องการที่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในชีวิตประจำวันเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้ชีวิตที่เมืองไทย ที่โทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนต้องมี

นักศึกษาเกือบทั้งหมดไม่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ขณะที่เดินทางไปเข้าร่วมโครงการในประเทศสหรัฐอเมริกา อันเนื่องมาจากการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องจดทะเบียนขั้นต่ำเป็นเวลา 1 ปี ส่วนโทรศัพท์แบบจ่ายค่าโทรล่วงหน้า (pre-paid) มีราคาแพงและไม่คุ้มค่าที่จะใช้ในระยะเวลา 3 เดือน นักศึกษาจึงไม่ค่อยมีใครซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

เนื่องด้วยการใช้ชีวิตที่นี้นักศึกษาไม่มีโอกาสใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดตามตัว การนัดหมายจึงเป็นเรื่องสำคัญที่นักศึกษาจะต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่นี้ นักศึกษาส่วนใหญ่จึงต้องเรียนรู้ในเรื่องการรักษาเวลา การตรงต่อเวลา มากขึ้นกว่าการใช้ชีวิตที่เมืองไทย เพราะจะมีผลกระทบโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการทำงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับการมีคู่รัก

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาอีกอย่างหนึ่งคือ การมีคู่รัก คนที่มีคู่รัก ทั้งคู่ที่เป็นคนไทยด้วยกันหรือคู่ที่เป็นชาวต่างชาติ มักจะมีการเปิดตัวน้อยกว่าคนที่ไม่คู่รัก เพราะจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กันเพียง 2 คน หรือทำกิจกรรมกันเพียง 2 คน จึงมีโอกาสและช่องทางในการสื่อสารน้อยกว่านักศึกษาคนอื่น ๆ

ในกรณีของนักศึกษาที่มีคู่รักเป็นชาวต่างชาติที่รู้จักกันในระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมดเป็นนักศึกษาหญิงที่มีคู่รักเป็นเพื่อนร่วมงานชาวอเมริกัน และไปแลนด์ ประมาณ 5 คน จะมีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าคนอื่น ๆ เพราะคู่รักของนักศึกษาจะพาไปเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งมีความสะดวกมากกว่า และนักศึกษาไม่ต้องเสียเวลาคอยรถบัสรับ-ส่งที่มีชั่วโมงละ 1 คัน แต่นักศึกษาเหล่านี้ก็จะมีกิจกรรมร่วมกันกับนักศึกษาคนอื่น ๆ น้อยกว่า จะมีเป็นบางโอกาสที่นักศึกษาชาวคูรักชาวต่างชาติมาทำกิจกรรมในคลับเฮ้าส์ เช่น การทำอาหาร การรับประทานอาหาร

อาหารร่วมกัน และมีบ้างเป็นบางโอกาสที่นักศึกษาที่มีคู่รักเป็นชาวต่างชาติจะชวนเพื่อนนักศึกษาคนอื่น ๆ ไปเที่ยวด้วย

ส่วนคู่รักที่เพิ่งมาเจอกันในโครงการ ก็จะมีสนิทสนมแน่นกันอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสภาพการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาไทยมีความเป็นอิสระ ความเป็นส่วนตัวสูง และห่างไกลสายตาของผู้ปกครอง นักศึกษาสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง โดยเฉพาะรูปแบบการใช้ชีวิต (Life Style) เช่น การตื่น การเข้านอน การรับประทานอาหาร การคบหาเพื่อน การมีคู่รัก เป็นต้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และ นักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาไทย ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันอันเนื่องมาจากในบริบทต่างวัฒนธรรม ตลอดจนปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาในโครงการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปสังเกตการณ์ความเป็นอยู่ การใช้ชีวิต การท่องเที่ยว และการทำงาน ของนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการ เป็นเวลา 1 เดือน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาหาความเหมือน และความแตกต่างในแต่ละคำถาม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาสภาพของการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาคำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรที่ใกล้เคียงกัน คือมีอายุที่ไล่เลี่ยกันระหว่าง 19 – 22 ปี เพราะโดยส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 5 ของมหาวิทยาลัยทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นมหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานครที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนลักษณะทางประชากรในด้านอื่นๆ เช่น คณะ สาขาวิชา ภูมิภาคต่างๆ ก็จะมี ความหลากหลายแตกต่างกันไปซึ่งเป็นปัจจัยในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษา

จากการศึกษาผลการวิจัยเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ สามารถสรุปผลการวิจัยในประเด็นต่างๆ ตามปัญหาคำวิจัยดังต่อไปนี้

- **ลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ**

จากการศึกษาผลการวิจัยในปัญหาคำวิจัยข้อที่ 1 นี้พบว่า ลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ มีลักษณะร่วมกันคือ รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยที่การสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติในบริบทการทำงาน นักศึกษามีการปรับตัวมากที่สุด

การสื่อสารในระดับระหว่างบุคคลนี้ คือ การสื่อสารระหว่างคน 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้ รวมถึงการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็กๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือกลุ่มที่ถกเถียงถึงปัญหาต่างๆ เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวมาในระดับการสื่อสารขั้นนี้ สามารถอธิบายถึงความสำคัญในด้านต่างๆ ที่นักศึกษาใช้ในการปรับตัว คือ ความดึงดูดใจ (Attraction) ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Source Credibility) การตอบสนองในทันที (Immediate Feedback) ความไวเนื้อเชื่อใจ (Interpersonal Trust) และความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทและสถานภาพ (Status Relationship) เป็นต้น

การสื่อสารในระดับองค์กร (Organizational Level) ที่พบในลักษณะการสื่อสารในการปรับตัวของนักศึกษานั้นพบบ้างในส่วนของการทำงาน การประชุมงาน การปฐมนิเทศ ซึ่งเป็นระดับของการสื่อสารที่ใหญ่และกว้างกว่าการสื่อสารระดับบุคคล เป็นการสื่อสารในระดับที่เกี่ยวข้องกับองค์กรซึ่งในที่นี้หมายถึงสวนสนุกบุชการ์เดน หรือหมายถึงกลุ่มของนักศึกษาไทยในบ้านพักก็ได้ ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดทิศทาง ทิศนคติ และแนวทางในการทำงานของกลุ่ม หรือการตัดสินใจ

นอกจากนี้ยังพบว่าการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเหล่านี้มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม เช่น เรื่องความสะอาด มารยาททางสังคม พื้นฐานทางความคิด แต่ในองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างได้เข้าไปมีการสื่อสารต่าง

วัฒนธรรมนั้นๆ มีการปรับตัวให้เข้ากับการมาร่วมงานของนักศึกษาไทยอยู่บ้าง เพราะมีความต่อเนื่องของโครงการในทุกๆปี จึงทำให้มีลักษณะการปรับตัวแบบค่อยเป็นค่อยไปของรูปแบบการสื่อสารในระดับองค์กร กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามระยะเวลาของการที่องค์กรเข้าร่วมโครงการ

- ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่าง วัฒนธรรมมีลักษณะเป็นอย่างไร

ส่วนปัญหาของการสื่อสารยังมีผลการสื่อสารในการปรับตัวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีการปรับตัวที่เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา หรือเป็นการลดช่องทางในการพบเจอสื่อสาร ทำให้ไม่ได้มีการปรับตัวในทิศทางที่ก้าวหน้า ส่วนหนึ่งมาจากบุคลิกลักษณะนิสัยของคนไทยที่รักสงบ ไม่ชอบเผชิญหน้ากับปัญหา พอมีความเครียดก็จะหาวิธีการอื่นในการจัดการ ซึ่งผลในการวิจัยในข้อนี้ไม่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kim (1994) ที่เสนอว่า การเข้าสู่วัฒนธรรมและเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยนั้นจะก่อให้เกิดความเครียด ความเครียดนี้จะกระตุ้นให้เกิดการพยายามหาทางออก โดยการเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ๆ และนำไปสู่การปรับตัว ทั้งนี้การปรับตัวที่นำไปสู่ความก้าวหน้า จะเป็นการปรับทิศทางการปฏิบัติของตนเองให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในวัฒนธรรมใหม่ โดยมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

ปัจจัยทั้งสามที่ว่าคือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และความก้าวหน้า (Growth) จะมีการพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นวงต่อเนื่องแบบถอยหลังและเดินหน้า กล่าวคือถอยออกมาจากการหล่อหลอมชั่วคราวเพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง แล้วจึงเดินหน้าต่อเพื่อหล่อหลอมเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ แต่ในรูปแบบของการแก้ปัญหาของนักศึกษาเป็นแบบที่ไม่มีความต่อเนื่อง คือถ้าไม่พัฒนาแบบเดินหน้า ก็จะหยุดความสัมพันธ์ไปเลย ด้วยเหตุผลของกลุ่มที่ทุกคนรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม เช่นกลุ่มคนไทยด้วยกันเองก็จะไม่ใส่ใจที่จะปรับตัวในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในที่พัก เป็นต้น

- ตัวแปรและปัจจัยที่มีต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการมีอะไรบ้าง และมีลักษณะเป็นอย่างไร

จากการสอบถามและสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า สามารถจำแนกปัจจัยที่มีต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ ได้เป็น 4 ด้าน ตามความหมายที่ให้คำจำกัดความไว้ในบทที่ 1 คือ

5. ปัจจัยทางด้านบุคคล
6. ปัจจัยทางด้านกลุ่ม
7. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม
8. ปัจจัยทางด้านอื่นๆ

เพศ เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม แต่ไม่มีผลมากนัก เนื่องจากในการทำงาน เพศไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการจัดงานของสวนสนุก งานทุกงานเป็นงานที่สามารถทำได้ทั้งชายและหญิง และในสภาพการทำงานจริงก็มีทั้งชายและหญิงทำงานอยู่ในทุกๆหน้าที่

ปัจจัยทางด้านทัศนคติในเรื่องเพศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการมีลักษณะเกี่ยวกับมารยาททางสังคมทั่วไป เช่น การให้เกียรติเพศหญิงในการขึ้นรถโดยสาร ในการต่อแถว เป็นต้น ส่วนในการทำงานจะมีเพียงผู้ร่วมงานนักศึกษาไทยด้วยกัน และชาวต่างชาติบางคนเท่านั้นที่คิดว่าผู้หญิงควรทำงานที่เบากว่าผู้ชาย

อายุ ของนักศึกษาทั้งหมดเป็นกลุ่มช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันจึงไม่พบความแตกต่างของอายุที่เป็นปัจจัยต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ นอกจากนักศึกษาที่มีอายุมากกว่านักศึกษาคนอื่นๆมาก เช่น นักศึกษาปริญญาโท ที่นักศึกษารุ่นน้องจะให้ความเคารพและความเกรงใจมากกว่านักศึกษาที่อายุใกล้เคียงกัน แต่นักศึกษาก็จะมีการขอความช่วยเหลือในบางโอกาส เพราะนักศึกษาที่มีอายุมากกว่ามักเป็นที่พึ่งให้แก่นักศึกษาคนอื่นๆ

สถาบันการศึกษา ของนักศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำความรู้จักของนักศึกษาง่ายขึ้น มีการจับกลุ่มกันในนักศึกษาที่มาจากชั้นปี คณะ และ/หรือมหาวิทยาลัยเดียวกัน ตาม

ทฤษฎีการมองหาความคล้ายคลึงกัน ทำให้นักศึกษามีการสื่อสารกันมากขึ้นในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ไม่มีผลต่อการสื่อสารในบริบทการทำงาน เพราะนักศึกษาแต่ละคนถูกกำหนดมาให้ทำงานในแต่ละหน้าที่อยู่แล้ว

นอกจากนี้ยังพบว่า สถาบันการศึกษาไม่มีผลต่อการสื่อสาร การเข้ากลุ่ม การรวมกลุ่ม ของนักศึกษามากนัก เพราะสถาบันการศึกษาไม่ได้เป็นตัวแปรหรือมีบทบาทในการดำเนินชีวิตในต่างประเทศ อาจส่วนมีเพียงเล็กน้อยในการระบุตัวบุคคลให้ชัดเจนมากขึ้น เช่นคนที่มีชื่อซ้ำกัน อาจจะมีเรียกชื่อสถาบันการศึกษาต่อท้ายเพื่อเป็นการอธิบาย แต่ส่วนใหญ่จะเรียกสถานที่ทำงานในสวนสนุก หรือตำแหน่งงานเพื่อที่จะระบุตัวบุคคลมากกว่า

ภูมิหลังของนักศึกษา ในเรื่องของพื้นฐานการเลี้ยงดูที่แตกต่างกันของแต่ละครอบครัว ทำให้นักศึกษาแต่ละคนมีบุคลิก ลักษณะนิสัย และระดับอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกัน บางคนมีทัศนคติที่ดีเรื่องหนึ่ง แต่กับอีกคนเป็นทัศนคติที่ไม่ดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในแง่ของความคิด พฤติกรรม และการแสดงออก ซึ่งทำให้มีความหลายหลายระหว่างสมาชิกในกลุ่มวัฒนธรรมย่อย

สาขาวิชาที่เรียนของนักศึกษาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ทัศนคติของแต่ละบุคคลในการสื่อสารระดับบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อการสื่อสารในการปรับตัว ส่วนหนึ่งอาจมีการมองภาพแบบเหมารวมจากความคิดเดิม อคติ หรือจากพฤติกรรมของคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม

ประสบการณ์ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อบุคลิก แนวความคิด บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยได้ นักศึกษาบางคนเคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน หรือมีประสบการณ์การเดินทางไปต่างประเทศมาก่อน หรือแม้แต่ประสบการณ์ในการอยู่ไกลบ้านเป็นเวลานาน เช่นการอยู่หอพัก ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ในการดูแลตัวเอง มีผลทำให้พฤติกรรมโดยทั่วไปของนักศึกษาเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น และส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร

ความคาดหวัง เป็นสิ่งแรกที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาก่อนที่จะมีการสื่อสารในทุกๆด้าน จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเดินทาง จะพบว่าข้อแตกต่างทางทัศนคติของแต่ละคนที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังก่อนที่จะเดินทางมาเข้าร่วมโครงการ นักศึกษาที่มีความคาดหวังมากจะมีทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ในสังคม

อเมริกันแบบเมืองใหญ่ (Metropolis) คาดหวังว่าบรรยากาศของบ้านเมืองจะเจริญ มีการคมนาคมที่สะดวก ส่วนใหญ่จะเปรียบเทียบกับภาพในภาพยนตร์ที่เคยได้ดูมา ซึ่งจะแตกต่างกับสภาพบ้านเมืองของที่พักและที่ทำงานในเมืองวิลเลียมส์เบิร์กมาก เพราะเมืองที่นักศึกษาอาศัยอยู่นั้นเป็นเมืองชนบท มีบรรยากาศที่เงียบสงบ

ปัจจัยในด้านอารมณ์ความรู้สึก ความเหงา ความคิดถึงบ้าน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาได้มีการรวมตัว พูดคุย หากิจกรรมทำร่วมกันเพื่อนให้ลืมความเหงานี้ ประกอบกับการโทรศัพท์กลับบ้านไม่ได้เป็นช่องทางที่สะดวกนัก เพราะตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ทั่วไปในวิลเลจนั้น ไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา และการโทรศัพท์แต่ละครั้ง ยังต้องใช้บัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศประกอบกันด้วย ถึงแม้ว่าจะมีโทรศัพท์ที่ใช้ภายในห้องพัก แต่ก็ต้องแบ่งกันใช้กับรูมเมทคนอื่น ๆ ด้วย โดยส่วนใหญ่แล้วโทรศัพท์ภายในห้องนั้น นักศึกษาจะใช้ติดต่อกับเพื่อนต่างห้องมากกว่า

ขนาดของกลุ่ม มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารรองลงมาจากตัวแปรด้านประเภทของกลุ่ม โดยอธิบายได้ว่า ยิ่งขนาดของกลุ่มมีขนาดใหญ่เท่าใด การสื่อสารภายในกลุ่มก็จะมีผลตามขนาดของกลุ่มด้วยคือ กลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกในกลุ่มก็จะมีโอกาสการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มอื่นๆ มากกว่าสมาชิกในกลุ่มขนาดใหญ่ที่สมาชิกภายในกลุ่มจะมีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กันแต่ภายในกลุ่ม โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยเป็นกลุ่มที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด และมีสัดส่วนต่อนักศึกษาชาติอื่นๆ ต่างกันมาก กล่าวคือ นักศึกษาไทยเป็นกลุ่มที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด คือ 150 คน รองลงมาคือกลุ่มนักศึกษาชาวฟิลิปปินส์ มีจำนวนประมาณ 40 คน และนักศึกษาชาติอื่นๆ มีจำนวนประมาณ 10-20 คน

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการ โดยภาพรวมจากที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปพักอาศัยกับกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร คือ สถานที่ที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการที่ไกลบ้าน รองลงมาคือ ลักษณะการทำงานตามแต่ละประเภทของงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ และปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ดังนี้

สถานที่ที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการที่ไกลบ้าน คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่งผลให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเมืองไทยมีน้อยลง นักศึกษาต้องปรับตัวให้คุ้นเคยกับการอยู่กับคนในสังคมใหม่ในช่วงแรก และสภาพของสังคมที่ทุกอย่างแตกต่างจากสังคมเดิม เช่น สภาพบ้านที่มีลักษณะมิดชิดเพื่อป้องกันอากาศที่หนาวเย็น อาหารการกิน ป้ายสัญลักษณ์ตามถนนหนทางต่างๆ เป็นต้น ทุกอย่างเหล่านี้ทำให้นักศึกษามีทั้งความตื่นตาตื่นใจและความประหม่าเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

ลักษณะของที่อยู่อาศัยที่มีสาธารณูปโภคที่ต้องใช้ร่วมกัน ทำให้เกิดการทำกิจกรรมที่นักศึกษาจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและเกิดการสื่อสารกันมากขึ้น นอกจากนี้ความแตกต่างของลักษณะทางที่อยู่อาศัย ยังมีผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาอีกด้วย เช่น ระบบไฟฟ้าที่ไม่เหมือนกับที่เมืองไทย เมื่อนักศึกษาจะซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ก็จะต้องคำนึงถึงเรื่องนี้ด้วย หรือ เรื่องของน้ำร้อนที่เป็นน้ำประปาที่ไม่สามารถดื่มได้เพราะมีสารเคมีผสมอยู่ เป็นต้น

สภาพและลักษณะการทำงาน ประเภทของงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารในการปรับตัวต่างกัน นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะต่างๆในการทำงาน และนำมาเป็นบุคลิกส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลางาน เช่น การรักษาความสะอาดของอาหาร การเลือกซื้ออาหาร การให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยบนยานพาหนะ เป็นต้น บุคลิกที่เปลี่ยนไปตามลักษณะของการทำงานนี้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารเปลี่ยนไปด้วย

ระยะเวลา ที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการ 3 เดือน มีผลต่อการสื่อสารคือ นักศึกษามีการปรับตัวในระดับที่ไม่มากเกินไป เพราะรู้ถึงระยะเวลาว่าจะได้กลับบ้านเมื่อไหร่ หรือการซื้อของฝากต่างๆ ก็เป็นผลมาจากการที่ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการของนักศึกษานั้นไม่ได้ยาวนาน เหมือนกับการมาศึกษาต่อต่างประเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องกลับมาเรียนต่อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้ชีวิตความเป็นอยู่จึงมีลักษณะคล้ายการเดินทางไปท่องเที่ยวในระยะสั้นๆ ผสมกับการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเป็นระยะเวลานาน

การจัดการห้องพัก แบบที่ให้นักศึกษาจับกลุ่มกันเอง ส่งผลให้นักศึกษาไทยจับกลุ่มกันกับคนไทยด้วยกัน ทำให้โอกาสในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมีน้อยลงไปด้วย และการไม่ได้มีระเบียบแบบแผน หรือการจัดวางแผนผังล่วงหน้า ทำให้นักศึกษาไทย นิยมเกาะกลุ่ม

ห้องพักในบริเวณใกล้เคียงกัน และเนื่องจากนักศึกษาไทยเป็นชนกลุ่มใหญ่ (Majority) ทำให้นักศึกษาต่างชาติอื่นไม่กล้าที่จะเข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วยมากนัก

ปัจจัยเกี่ยวกับการมีคู่รัก ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาอีกอย่างหนึ่งคือ การมีคู่รัก คนที่มีคู่รัก ทั้งคู่ที่เป็นคนไทยด้วยกันหรือคู่ที่เป็นชาวต่างชาติ มักจะมีการเปิดตัวน้อยกว่าคนที่ไม่คู่รัก เพราะจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กันเพียง 2 คน หรือทำกิจกรรมกันเพียง 2 คน จึงมีโอกาสและช่องทางในการสื่อสารน้อยกว่านักศึกษาคนอื่นๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู.เอส.เอ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยในบริบทต่างวัฒนธรรม ที่มีลักษณะของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่คนไทยกลุ่มใหญ่จะได้ไปใช้ชีวิตร่วมกันในบริบทสภาพแวดล้อมต่างชาติน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของการเข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมจากโอกาสอื่นๆ เช่น การเข้าไปศึกษาต่อต่างประเทศ การทำงาน หรือแม้แต่การท่องเที่ยว

ปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นจากเอกลักษณ์ของโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู.เอส.เอ คือความแตกต่างของกิจกรรมที่นักศึกษาเข้าร่วมในช่วงเวลาปิดภาคเรียน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการออกค่ายต่างจังหวัด ซึ่งจะเป็นการรวมกลุ่มของชมรมหรือกลุ่มของนักศึกษาในคณะเดียวกันที่มีความสนใจ หรือการฝึกงานตามบริษัท

การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว นักศึกษาทราบมาก่อนว่าตนเองกำลังจะไปทำกิจกรรมกับใคร แต่นักศึกษาโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู.เอส.เอ ต้องทำกิจกรรมกับคนที่ไม่สามารถเลือกได้ และในสถานการณ์การทำงานที่ไม่สามารถจะเลือกรูปแบบได้ นอกจากนี้ในบริบทของการทำงานจะมีความจริงจังมากกว่าการทำกิจกรรมอื่นๆที่มีอยู่ทั่วไป เพราะเป็นการทำงานที่ได้ค่าตอบแทน ไม่ได้เป็นแค่การฝึกงาน

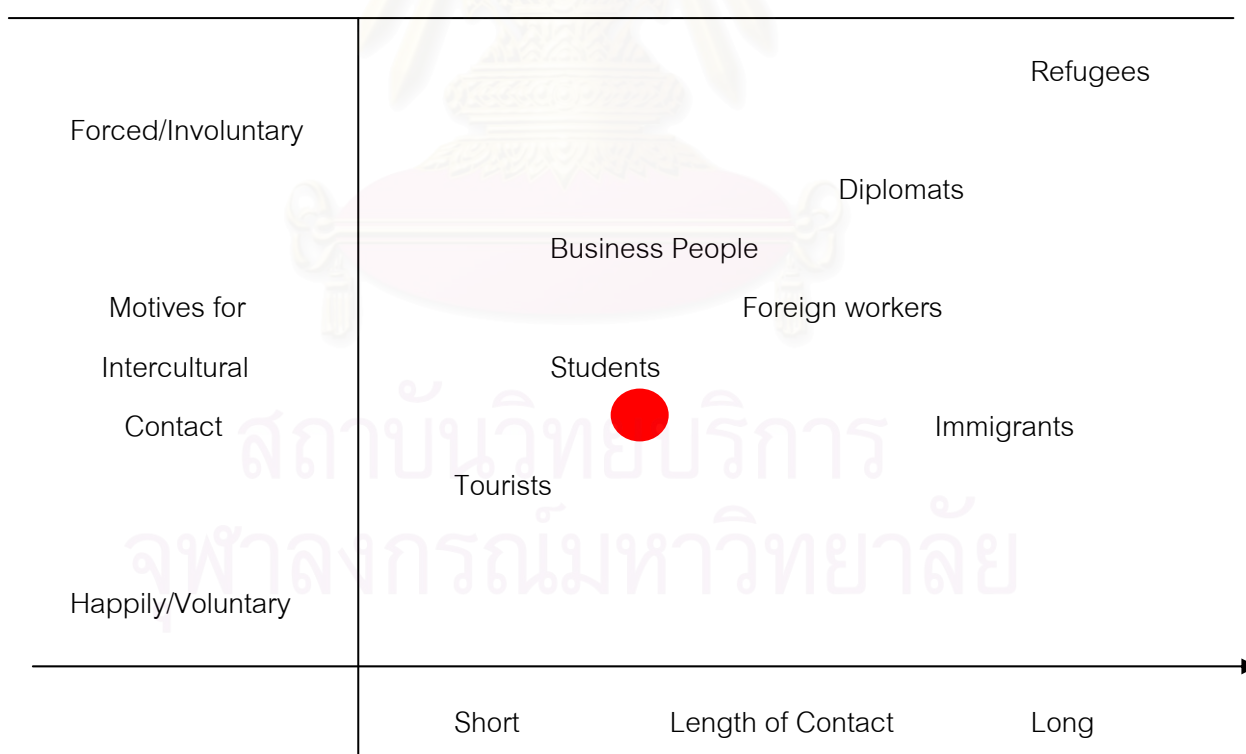
ปัจจัยที่เป็นเอกลักษณ์ของการสื่อสารในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู.เอส.เอ อื่นๆได้แก่

- การใช้ชีวิตที่ไกลบ้านเป็นระยะเวลาานาน
 - การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ในสังคมและภาษาที่แตกต่าง
 - การใช้ชีวิตร่วมกับคนหมู่มากในต่างประเทศ ที่มาจากต่างสถาบันการศึกษา
- ต่างคณะ ต่างชั้นปี
- การทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ
 - มีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การท่องเที่ยว การทำงาน
 - การทำงานที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านเพศ อายุ คุณวุฒิ และเชื้อชาติ
 - ความรับผิดชอบในการดูแลตัวเอง ในการดำเนินการด้านเอกสารการทำงาน

การดูแลตัวเองเมื่อเจ็บป่วย ฯลฯ

จากข้อสรุปข้างต้นพบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Taft (1977) ที่จำแนกสถานการณ์ของระยะเวลาที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมไปอยู่ใน 1 ใน 5 กลุ่มของ คือ กลุ่มที่เดินทางออกนอกประเทศ/ดินแดน/หรือถิ่นที่อยู่เดิมไปสู่ประเทศ/ดินแดน/หรือถิ่นที่อยู่ใหม่ “เป็นการชั่วคราว” ซึ่งกลุ่มนี้ Taft เรียกว่าเป็นกลุ่มพักค้างแรม (Sojourning) เช่น การไปท่องเที่ยว ศึกษา ทำงาน ติดต่อธุรกิจ หรือปฏิบัติการกิจต่างๆ ในต่างประเทศหรือต่างแดน ตัวอย่างของกลุ่มนี้ได้แก่ นักเรียนแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ นักธุรกิจ มิชชันนารี นักท่องเที่ยว ทูต เป็นต้น ในกลุ่มนี้มักเป็นการเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่อย่างมีเป้าหมาย ไม่ว่าจะตั้งใจมาเองหรือได้รับมอบหมายมาก็ตาม ซึ่งการเข้าร่วมโครงการของนักศึกษาทุกคนมีความสมัครใจที่จะมา ถึงแม้ว่าจะมีเป้าหมายต่างกันก็ตาม

ระยะเวลาในการพำนักหรือระยะเวลาในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในบริบทใหม่ และแรงจูงใจในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมแตกต่างกัน Lustig และ Koester (1993) ได้สรุปความแตกต่างดังกล่าวของบางกลุ่มไว้ในดังนี้



แบบจำลองระยะเวลาในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมของ Lustig และ Koester (1993)

รูปแบบของการสื่อสารของนักศึกษาไทยในโครงการ เวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู เอส เอ มีลักษณะกึ่งท่องเที่ยวและกึ่งทำงาน ทำให้นักศึกษาไม่จำเป็นที่จะต้องปรับตัวมากเหมือนกับการมาทำงานหรือมาศึกษาต่อต่างประเทศในระยะยาว แต่นักศึกษาก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การทำงาน เพราะถือว่าเป็นหน้าที่และกิจกรรมหลักของการเข้าร่วมโครงการ โดยที่แสดงเป็นจุดสีแดงในแบบจำลองของ Lustig และ Koester (1993) ข้างต้น

ลักษณะของการสื่อสาร

ปัจจัยทางด้านลักษณะของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยด้วยกันเอง และลักษณะของการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยกับชาวต่างชาติ สามารถจำแนกได้ 3 มิติ คือ

1. บุคลิก ลักษณะนิสัย (Personality and characteristic)
2. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ (Friendliness)
3. การรวมกลุ่ม/ การจับกลุ่ม/ การเข้ากลุ่ม (Grouping)

บุคลิก ลักษณะนิสัย

บุคลิก ลักษณะนิสัยเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดลักษณะของการสื่อสารของการปรับตัวมากที่สุด เพราะแต่ละคนมีบุคลิก ลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีบุคลิก ลักษณะนิสัยเจียมขี้นเรียบร้อย ก็จะมีลักษณะของการสื่อสารในการปรับตัวที่สอดคล้องกับบุคลิก ลักษณะนิสัย คือ เก็บตัว ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือเลือกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบางคนเท่านั้น ส่วนผู้ที่มีบุคลิก ลักษณะนิสัยร่าเริง ก็พร้อมที่จะเปิดโอกาสให้ตัวเองมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าคนอื่น ๆ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

นักศึกษาที่มีรูปแบบและลักษณะการสื่อสารในการปรับตัว โดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์นี้ ส่วนใหญ่จะพบในนักศึกษาที่เดินทางมาคนเดียว ไม่ได้มากับกลุ่มเพื่อน หรือเดินทางมาไม่พร้อม กับเพื่อน นักศึกษาในกลุ่มนี้จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี และมีความพร้อมที่จะเปิดกว้างในการสื่อสาร

การรวมกลุ่ม/ การจับกลุ่ม/ การเข้ากลุ่ม

จากการเก็บข้อมูลพบว่า นักศึกษาไทยมักอาศัยพฤติกรรมการมองหาความคล้ายคลึงกัน คือการมีจุดสนใจและมีจุดเน้นร่วมกันในการรวมกลุ่ม/ การจับกลุ่ม/ การเข้ากลุ่ม ได้แก่

- มีหน้าที่รับผิดชอบเดียวกัน
- ทำงานที่เดียวกัน
- มาจากสถาบันการศึกษาเดียวกัน
- มาจากจังหวัดเดียวกัน
- ความสนใจทั่วไปเรื่องเดียวกัน

ช่องทางในการสื่อสาร

ช่องทางในการสื่อสารในการปรับตัวระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเองมีมุมมองที่แตกต่างจากโอกาสในการสื่อสาร คือ ช่องทางในการสื่อสาร หมายถึงลักษณะของการสื่อสารในแต่ละโอกาสเป็นแบบใด สามารถแบ่งได้ 4 ลักษณะดังนี้

การแนะนำตัว

การแนะนำตัวเป็นช่องทางแรกของนักศึกษาที่สามารถที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ แต่ความถี่ในการแนะนำตัวได้มากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคน และต้องอาศัยความกล้าและความมั่นใจในตัวเองด้วย

การได้รับการแนะนำจากเพื่อน

เนื่องจากในสังคมของนักศึกษาสามารถที่จะได้พบเจอเพื่อนใหม่ได้จากหลายโอกาสเช่น เดินทางมาด้วยกัน พักห้องเดียวกัน ทำงานที่เดียวกัน เป็นต้น เพื่อนจากแต่ละที่ก็จะมีโอกาสได้รับการแนะนำจากเพื่อนไปสู่เพื่อนกลุ่มใหม่ ทำให้มีการรู้จักกันแบบขยายกว้าง ซึ่งผลจากการสังเกตจะพบว่า เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะเวลาหนึ่ง นักศึกษาก็จะรู้จักกันโดยทั่วถึง แต่มีระดับความสัมพันธ์สนทนมนแตกต่างกัน

สถานการณ์จำเป็น

สถานการณ์จำเป็นในที่นี้หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้เกิดช่องทางการสร้างปฏิสัมพันธ์ขึ้นมาระหว่างนักศึกษา โดยที่นักศึกษาไม่รู้จักรักคนๆนั้นมาก่อน หรือเป็นความบังเอิญจากสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเลือกห้องพัก ห้องพักที่นักศึกษาอาศัยอยู่นั้น จะมีลักษณะเป็นเตียงสองชั้น จำนวน 2 ตัว คือสามารถอยู่ได้ 4 คนต่อ 1 ห้อง สำหรับผู้ที่เดินทางมากับเพื่อนอยู่แล้วก็จะจับกลุ่มกันเองได้ ส่วนคนที่มาคนเดียว หรือมากับเพื่อนที่ไม่พอดีจำนวนคนในห้อง ก็จะต้องไปอยู่ร่วมกับคนอื่นโดยมีเจ้าหน้าที่เป็นคนจัดสรรให้

ความบังเอิญ

ในชีวิตประจำวันของนักศึกษาอาจจะต้องมีความบังเอิญที่จะได้ทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ ในกรณีนี้ส่วนมากมักจะเกิดจากสถานการณ์ที่นักศึกษาไปท่องเที่ยว หรือประสบปัญหาเดียวกัน เช่น รอรถเมล์ด้วยกัน หรือ พบเจอกันในร้านค้าต่างๆ เป็นต้น

ความถี่ในการสื่อสาร

ระดับของความถี่ หรือความบ่อยครั้ง ในการสื่อสารขึ้นอยู่กับรูปแบบของกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนี้

ความถี่มาก ได้แก่ การใช้ห้องครัว การโดยสารรถรับ-ส่ง การรับประทานอาหาร การใช้อินเทอร์เน็ต

ความถี่ปานกลาง ได้แก่ การใช้ห้องซักอบผ้า การใช้อุปกรณ์หรือสถานที่สนทนา การส่วนกลาง การใช้สถานที่ส่วนกลางกลางแจ้ง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแล

ความถี่น้อย ได้แก่ การท่องเที่ยว การติดต่อรูกระกับสถานที่ราชการ หรือบริษัท การร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์

ส่วนความถี่ในการสื่อสารในที่ทำงาน ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ และระยะเวลาของการทำงาน หมายถึง ยิ่งทำงานมานานมากเท่าไร ก็จะมีความถี่ในการสื่อสารน้อยลง เพราะรู้หน้าที่แล้วว่าจะต้องทำอะไร มีความชำนาญแล้ว ก็ไม่ต้องมีการสื่อสารมากดังเช่นในช่วงแรก แต่ยังมีความบ่อยครั้งในการปรับตัวมาก ก็จะช่วยส่งผลให้มีการปรับตัวได้มากขึ้นตามไปด้วย

ปัญหาในการสื่อสารของนักศึกษา

ด้วยพื้นฐานของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการนี้มีเหมือนกันคือ ความต้องการหาประสบการณ์ในการทำงานและการท่องเที่ยวในต่างประเทศ ความคล้ายคลึงกันของนักศึกษาในภาพรวมจึงมีจุดร่วมเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว การมองหาความคล้ายคลึงกันจึงเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ของกลุ่มนักศึกษาไทยในเรื่องของการสร้างปฏิสัมพันธ์

คนที่ปรับตัวง่ายมีบุคลิกที่พร้อมที่จะรับวัฒนธรรมใหม่ๆ มองโลกในแง่ดี มีความคาดหวังต่ำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะมีลักษณะในการปรับตัวเข้ากับคนอื่น และสถานการณ์การทำงานได้ดี

คนที่ปรับตัวยาก คือคนที่มากับเพื่อนอยู่แล้ว มีบุคลิกเก็บตัว เป็นผู้ตาม มาตามเพื่อน มีปัญหาในการทำงาน มีความคาดหวังสูง วางานจะสบายกว่านี้ ได้เงินเยอะกว่านี้ มีความสนุกกว่านี้ ไม่ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆ เคยเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศมาก่อนหน้านี้ ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความต้องการในการหาเพื่อนใหม่ ต้องการมาตั้งใจทำงานเก็บตั้งเท่านั้น จริงจังกับการใช้ชีวิต

ปัญหาอคติระหว่างชาติ สังคมอเมริกันในปัจจุบันถูกเผยแพร่ออกมาผ่านสื่อต่างๆ มากมาย ทั้งภาพยนตร์ เพลง นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัฒนธรรมของชนชาติ ประกอบกับการรับสมัครนักศึกษาซึ่งนักศึกษาต้องมีความสนใจเป็นทุนเดิมในการที่จะเข้าร่วมโครงการอยู่แล้ว นักศึกษาทุกคนได้รับการอบรมเบื้องต้นในการปรับตัวให้เข้ากับสังคม ในการเรียนรู้ที่จะเปิดรับ การเตรียมตัวให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาอคติระหว่างชาติที่เกิดจากสื่อมวลชน นอกจากอคติที่เกิดจากการมองภาพเหมารวม (Stereo Type) ของกลุ่มชนชาตินั้นๆ

ปัญหาในการสื่อสาร ความไม่เข้าใจ นำไปสู่การเหมารวมดังกล่าว ว่าคนชาตินี้ต้องมีนิสัยเหมือนๆกันหมด แต่ไม่เกิดปัญหาในพฤติกรรมการสื่อสารระดับบุคคล เพราะทัศนคติและวุฒิภาวะของนักศึกษามีมากพอที่จะแยกแยะระหว่างปัญหาที่เกิดจากบุคคลกับชาติพันธุ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับโครงการ เวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการ เวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากการทำกิจกรรมปิดภาคเรียนโดยทั่วไป นักศึกษาควรที่จะใช้โอกาสที่แตกต่างจากการร่วมกิจกรรมในโครงการนี้อย่างเต็มที่ เช่นการพักอาศัยที่อยู่ด้วยกันกับคนไทย เป็นการลดช่องว่างและโอกาสในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ และโอกาสที่จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาตินั้นๆด้วย ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ได้จากพักอาศัยร่วมกับชาวต่างชาติ สามารถนำไปประยุกต์ปรับใช้กับสถานการณ์ในบริบทของการทำงานได้อีกด้วย

และจากการที่ผู้เข้าร่วมโครงการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นภูมิหลังที่มีพื้นฐานความรู้ในระดับที่สามารถจะนำไปใช้ในบริบทการทำงานระดับสูง ถ้าหากสามารถดึงจุดเด่นจากการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ตนเองได้พบเจอมา นั่น ก็จะทำให้ศักยภาพของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น และเป็นแนวโน้มที่จะพัฒนาศักยภาพของเยาวชนไทยให้มีระดับความสามารถในการสื่อสารในระดับสากลต่อไป เพราะโครงการในลักษณะนี้กำลังได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครองในวงกว้าง ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างแดน

ผู้จัดโครงการควรคำนึงถึงลักษณะการทำงานในแต่ละหน้าที่ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการส่งเสริม พัฒนาทักษะและศักยภาพในด้านต่างๆของนักศึกษา และเพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอย่างเต็มที่ ทางผู้จัดโครงการควรมีการจัดกิจกรรมแนะนำนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการให้รู้จักกันก่อนอย่างเป็นทางการ เช่น การจัดกิจกรรมในวันปฐมนิเทศที่เมืองไทยให้มีการแนะนำตัว หรือเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รู้จักเพื่อนใหม่ หรือการจับกลุ่มเล่นเกมส์ เพื่อสร้างความคุ้นเคย นอกจากนี้ยังสามารถเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำความรู้จักกับคนชาติอื่นๆ เพื่อเป็นการสลายกลุ่ม ในตอนปฐมนิเทศ เช่น จัดกิจกรรมแข่งขันกีฬา แข่งขันทำอาหาร โดยเป็นกิจกรรมที่แบ่งเป็นกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีสมาชิกจากหลายๆชาติ หรือการจัดห้องพักให้นักศึกษาแต่ละชาติคละกันในแต่ละห้อง เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมให้กับนักศึกษา ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการ

มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างนำมาเป็นประโยชน์ โดยการจัดสัมมนา เกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้ปกครองและนักศึกษาในปีต่อไปได้เตรียมตัวที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมใหม่ จากประสบการณ์ตรงของนักศึกษาผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยมีนักวิชาการคอยชี้ให้เห็นถึงแนวทางในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยในบริบทต่างวัฒนธรรม ที่มีลักษณะของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่คนไทยกลุ่มใหญ่จะได้ไปใช้ชีวิตร่วมกันในบริบทสภาพแวดล้อมต่างชาติน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของการเข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมจากโอกาสอื่นๆ เช่น การเข้าไปศึกษาต่อต่างประเทศ การทำงาน หรือแม้แต่การท่องเที่ยว โดยที่งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อศึกษารูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร ในการปรับตัวระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ ปัญหาของนักศึกษาไทย ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม ตลอดจนตัวแปรและปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาในโครงการ ยังมีแนวคิดอีกมากมายที่สามารถจะนำมาศึกษาได้ในอนาคต

แนวคิดเรื่องการปรับตัวของนักศึกษาไทยที่ยังไม่ได้ศึกษาเรื่องของระดับชั้นในการปรับตัว เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลา กับระดับชั้นของการปรับตัว ว่ามีผลสอดคล้องกันอย่างไร ก็สามารถจะพิจารณาในประเด็นนี้ได้

แนวคิดอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อุปสรรคด้านความรู้และความคิด อุปสรรคด้านทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึก และอุปสรรคด้านพฤติกรรม ด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งเน้นการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบในมุมมองกว้าง ผู้วิจัยจึงไม่ได้เจาะลึกไปในรายละเอียดขององค์ประกอบย่อยของทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา การวิจัยในอนาคตสามารถทำการศึกษาตามแนวคิดต่อไปนี้ เช่น

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด ที่เกิดจากการไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับการใช้ภาษาที่เหมาะสม โดยภาษาในที่นี้หมายถึงทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา ภาษาท้องถิ่น แสลงต่างๆ

2. อุปสรรคด้านทัศนคติ ที่เกี่ยวกับอคติ หรือ ความโน้มเอียง (Bias/prejudice) ไม่ว่าจะแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะ เหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิก สังคมเดียวกับเรา และต่อต้านคนนอกกลุ่ม

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม ในมุมมองของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อเข้าสู่ วัฒนธรรมใหม่มีอุปสรรคด้านใดบ้าง การเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆรอบตัวส่งผลอย่างไรกับ พฤติกรรมการสื่อสาร เช่น การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนที่ตนมีปัญหาด้วย หรือพฤติกรรมการ เจยเมยต่อปัญหา



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จันทร์จิรา อภาภเขต. ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ
อเมริกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาวาทยุติญาและสื่อสารการแสดง
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ฉลองรัฐ ยิงไพบูลย์. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของ
สถาบันการศึกษาบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ดรฤณี ชวชาติ, Intercultural Communication. นิตยสาร 1 (ธันวาคม 2515): 19-26.

ธานีษฎ์ กองแก้ว. การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาวาทยุติญาและสื่อสารการแสดง. บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ
นักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

นิลอุบล บัวงาม. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมและทัศนคติของคู่สมรสไทย-อเมริกันเกี่ยวกับบท
บาทของครอบครัวและเครือญาติในชีวิตสมรส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
ภาควิชาวาทยุติญาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2545.

ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2526

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2547.

ภัทรานุจ แสงจันทร์. สถานภาพการศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ภาษาอังกฤษ

Asante, M.K., and Gudykunst, W.B. Handbook of international and intercultural communication, Newbury Park, CA: Sage Publications, 1989.

Berry, J.W., Kim, U., Minde, T., and Mok, D. Comparative studies of acculturative stress. International Migration Review 21 (1987): 491-511.

Gudykunst, W.B., Guzley, R.M., and Hammer, M.R. Designing Intercultural Training. In D. Landis and R.S. Bhagat (eds.), Handbook of Intercultural Training, pp.35-60. Thousand Oaks: Sage Publications, 1996.

Gudykunst, W.B., and Kim, Y.Y. Communicating with strangers. Reading, MA: Addison Wesley, 1984.

Infante, D.A., Rancer, A.S., and Womack, D.F. Building communication theory. 4th ed. Illinois: Waveland Press, 2003.

Jandt, F.E. Intercultural Communication: An Introduction. 2th ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

Lustig, M.W., and Koester, J. Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures. 2nd ed. New York: HarperCollins College Publishers, 1996.

Samovar, L.A., and Porter, R.E. Intercultural communication: A reader. 9th ed. Belmont, CA: Wadsworth publishing, 2000.

Samovar, L.A., and Porter, R.E. Communication between cultures. 5th ed. Australia: Thomson wadsworth, 2004.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายวรากร เพ็ญศรีนุญร เกิดวันที่ 20 พฤศจิกายน 2525 ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กรุงเทพมหานคร จบ
การศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายมัธยม)
ระดับปริญญาตรีจากภาควิชาศิลปศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เข้าศึกษาต่อในหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา ในปีการศึกษา 2547



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย