

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง บทบาทของสื่อมวลชน และสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยน โครงการ เอฟเอส ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคล
3. แนวคิดเรื่องการแสวงหาข่าวสาร

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)

1.1 ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Definition)

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมคือ "กระบวนการถ่ายทอดและตีความหมายปฏิสัมพันธ์และสัญลักษณ์ ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันภายใต้บริบททางการสื่อสารหนึ่ง ๆ"

การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จึงสนใจในด้านการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม สาเหตุและองค์ประกอบที่มีผลต่อความต่างต่างนั้น ๆ ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536)

1.2 อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

Jandt (1998) กล่าวว่า เมื่อมีการสื่อสารกับผู้คนจากต่างวัฒนธรรม มีข้อสำคัญที่ควรจำไว้ว่า วัฒนธรรมและการสื่อสารมีความเกี่ยวข้องกันอยู่อย่างมาก วิธีการที่คนมองการสื่อสารว่าคืออะไร ต้องทำอย่างไร และทำไมต้องทำอย่างนั้น เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม โอกาสของความเข้าใจผิดระหว่างสมาชิกจากต่างวัฒนธรรมจะมีมาก เมื่อความเกี่ยวข้องกันระหว่าง 2 สิ่งนี้ถูกลืมไป

อุปสรรคในการสื่อสาร ที่อาจจะพบได้ สามารถแบ่งได้เป็น

1. **ความกังวลใจ (Anxiety)** เป็นความรู้สึกประหม่า ซึ่งจะสามารถส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารเมื่อเราจดจ่อความรู้สึกของเราในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป เช่น ถ้าเราพูดกับคนอื่นในภาษาประจำชาติที่เราไปอยู่ เราก็อาจจะกังวลว่า คนที่เราพูดด้วยอยู่จะพูดเร็วเกินไป หรือใช้คำที่เราไม่เข้าใจ เป็นต้น ความกังวลยังอาจจะส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารความคิดของเราไปยังผู้อื่นด้วย เช่น อาจจะทำให้พูดเรียงรูปแบบประโยคผิด ๆ ออกไปได้

2. **การคิดว่ามีความคล้ายคลึงกัน (Assuming similarity instead of differences)** สิ่งนี้มักจะเกิดขึ้นเสมอถ้าบุคคลนั้นไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง การคิดเอาเองว่าวัฒนธรรมนั้นคงคล้ายกับวัฒนธรรมของตน อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นละเลยต่อความแตกต่างที่สำคัญ ในทำนองเดียวกัน ถ้าคิดว่าทุกอย่างต้องแตกต่างกัน ก็ยังไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องนัก สิ่งที่ดีควรทำที่สุดเมื่อต้องเผชิญหน้ากับวัฒนธรรมใหม่คือ ไม่ต้องคิดเอาเองว่าจะเป็นอย่างไร และให้ถามกับคนในวัฒนธรรมนั้นเลย ว่าสิ่งไหนควรทำอย่างไร

3. **การยึดเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism)** เป็นการตัดสินวัฒนธรรมอื่นในแง่ไม่ดีโดยใช้มาตรฐานในวัฒนธรรมของตนเองเป็นเครื่องตัดสิน และมักจะเชื่อว่า การกระทำในแบบวัฒนธรรมของตนดีกว่าของผู้อื่น แต่ถึงแม้ว่าการกระทำเช่นนี้จะถือว่าเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร แต่ก็ดูจะเป็นปกติธรรมดาสำหรับคนที่ประสบกับสถานการณ์ที่เรียกว่า "culture shock" ที่จะใช้การตัดสินด้วยวิธีนี้ เพราะเมื่อมีการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ แต่ละคนก็อาจจะผ่านช่วงหนึ่งของความคิดที่ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างในวัฒนธรรมใหม่สู้วัฒนธรรมเดิมของตนไม่ได้ แต่หลังจากผ่านช่วงนี้ไปได้แล้ว ก็มักจะเห็นว่าไม่มีวัฒนธรรมใดดีกว่าวัฒนธรรมใด แต่ว่าจะเป็นความแตกต่างกันมากกว่า

4. **การมีภาพกำหนดตายตัว (Stereotypes)** มีความหมายได้ทั้งการตัดสินในแง่ลบและแง่บวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสิ่งที่สังเกตเห็นได้ บางคนก็จะมีภาพตายตัวที่เป็นในแง่บวกโดยอาศัยดูจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เช่น บางคนจะถือว่า หมอทุกคนจะต้องฉลาด และมีความรอบรู้ เป็นต้น

5. **การมีอคติ (Prejudice)** คือ ความไม่ชอบ ความสงสัย หรือความเกลียดโดยไม่มีเหตุผลต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ต่อเชื้อชาติ ศาสนา หรือเพศ คนที่มีอคติมักจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยาก ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลใหม่ที่แตกต่างจากความคิดเดิมแล้วก็ตาม

6. Racism คือ นโยบาย การปฏิบัติ ความเชื่อ หรือทัศนคติที่เป็นองค์ประกอบของ คุณลักษณะ หรือสถานภาพของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละเชื้อชาติ Racism เป็นอคติที่มีต่อบุคคลในเชื้อ ชาติใดเชื้อชาติหนึ่ง

7. ภาษา ภาษาอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้เมื่อมีการแปลความหมายของคำหรือ ประโยคในภาษานั้นอย่างไม่ถูกต้อง ปัญหาที่เกิดในการแปล คือ การมีคำศัพท์ สำนวน หรือหลัก ไวยากรณ์ที่ในอีกภาษาหนึ่งไม่มี , ประสบการณ์ และ concepts ที่มีอยู่ในแต่ละวัฒนธรรม ในบางครั้ง การแปลไม่สามารถทำได้โดยการแปลคำต่อคำ เพราะคำที่มีอยู่ในภาษาหนึ่งอาจไม่มีในอีกภาษาหนึ่ง เช่นเดียวกับสำนวนที่ไม่สามารถทำได้เช่นกัน และในภาษาแต่ละภาษาก็มีโครงสร้างรูปประโยคที่ไม่ เหมือนกัน การแปลที่ไม่ถูกหลักไวยากรณ์ก็จะทำให้เกิดการสับสน หรืออาจจะทำให้ความหมาย เปลี่ยนไปเลยก็ได้ นอกจากนี้ ในแต่ละวัฒนธรรมก็จะให้ประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะทำให้เกิด ปัญหาในการแปล เมื่อคนจากวัฒนธรรมหนึ่งต้องไปอยู่ในวัฒนธรรมที่มีประสบการณ์อีกแบบหนึ่งซึ่งใน วัฒนธรรมเดิมของตนไม่มี และความเข้าใจใน concept ของคนแต่ละวัฒนธรรมอาจไม่เหมือนกัน เช่น concept ของ "ความเสมอภาค" หรือ "เสรีภาพ" อาจไม่เหมือนกันในแต่ละวัฒนธรรม เป็นต้น

8. การตีความอวัจนภาษาอย่างผิดๆ เมื่อการสื่อสารไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกัน การใช้ ภาษามือจึงอาจเกิดขึ้น ในสถานการณ์เช่นนี้ จึงจำเป็นที่ต้องรู้ว่า ภาษามือและการแสดงท่าทาง ประกอบการสื่อสาร ไม่ใช่จะใช้ได้โดยมีความหมายเดียวกันในทุกวัฒนธรรม ภาษามือหรือท่าทางที่ใช้ สื่อความหมายในวัฒนธรรมหนึ่ง อาจใช้ไม่ได้ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งเพราะอาจมีความหมายกันคนละ อย่าง หรือไม่มีมีความหมายเลยก็ได้

อุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่กล่าวมานี้ สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาศึกษา เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการสื่อสารของนักเรียนเอเอฟเอสกับคนไทย ว่ามีสาเหตุมาจากสาเหตุเหล่านี้ บ้างหรือไม่ และส่งผลอย่างไรต่อการสื่อสาร

1.3 การปรับตัว

เมื่อมีการอยู่ร่วมกันระหว่างคนที่มาจากต่างวัฒนธรรม การปรับตัวในวัฒนธรรมข้ามชาติเป็น สิ่งจำเป็น และในกระบวนการของการปรับตัวนี้จะพบว่า ส่วนใหญ่แล้วจะต้องใช้การสื่อสารเข้ามา ช่วย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคลเอง หรือ การสื่อสารกับสังคมภายนอก

ผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ จะมีการตอบสนองสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมใหม่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนมีมาก่อน และการยอมรับในสิ่งที่เล็งเห็นว่าจะให้ผลตอบแทน และการปฏิเสธสิ่งที่เล็งเห็นว่าจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ และในขณะเดียวกัน ประสบการณ์ของผู้มาใหม่ จะถูกตั้งเป็นเงื่อนไขโดยสภาพแวดล้อมใหม่ที่ตนเข้าไปอยู่ โดยธรรมชาติของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางบุคคลกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อม จะทำให้เกิดรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงทางการปรับตัวได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเพื่อการปรับตัว

1. การเตรียมการปรับตัวล่วงหน้ามาก่อน

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เข้าใจถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรม คือ ระดับของความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างกันระหว่างวัฒนธรรมเดิม กับวัฒนธรรมของประเทศที่เข้าไปอยู่ของผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มาจากสหรัฐอเมริกาจะมีศักยภาพในการปรับตัวได้ดีกว่าเมื่อย้ายไปอยู่ที่ประเทศแคนาดา เมื่อเปรียบเทียบกับที่ย้ายมาประเทศไทย การปรับตัวเพียงเล็กน้อยจึงเกิดขึ้น เมื่อรูปแบบวัฒนธรรมเดิม กับรูปแบบวัฒนธรรมใหม่สามารถเข้ากันได้ดี และในทำนองเดียวกันเมื่อวัฒนธรรมทั้งสองมีความแตกต่างกันมาก ความยากลำบากในการปรับตัวก็จะมีมากขึ้น พร้อมกับช่องว่างทางวัฒนธรรมก็จะมากขึ้นด้วย

ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวคือ การเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะเข้าไปยังสภาพแวดล้อมใหม่ การมีความรู้เกี่ยวกับภาษา บรรทัดฐาน ประเพณี ประวัติศาสตร์ ศิลปะ และระบบสังคม เศรษฐกิจ และการปกครองของประเทศที่จะไป จะเป็นส่วนช่วยเสริมความสามารถในการปรับตัวได้

นอกจากนี้ ลักษณะทางประชากรก็มีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพในการปรับตัวเพิ่มขึ้น เช่น ระดับการศึกษา การศึกษาจะช่วยขยายความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และการใช้ชีวิตโดยทั่วไป ให้กับผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้

2. สภาพแวดล้อมของประเทศที่เข้าไปอยู่

กระบวนการในการปรับตัว นอกจากจะได้อิทธิพลจากการเตรียมการปรับตัวล่วงหน้าแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ หรือที่กำลังดำเนินอยู่ในสังคมใหม่นั้นด้วย ประสบการณ์ในการปรับตัวของบุคคล 2 คนที่มีความคล้ายคลึงกันมาก อาจจะแตกต่างกันได้ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เงื่อนไขทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญอย่างหนึ่งเรียกว่า ศักยภาพในการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งก็คือ ระดับของโอกาสที่จะทำให้ผู้ที่มาจากอีควัฒนธรรมหนึ่งได้ใช้เพื่อสื่อสารกับบุคคลที่เป็นเจ้าบ้าน เช่น นักเรียนต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ต่างถิ่นโดยไม่มี roommate ที่เป็นคนชาตินั้นๆ อยู่ในตึกที่อยู่อาศัยนั้นเลย มักจะมีปฏิสัมพันธ์กับคนชนชาตินั้นเพียงเล็กน้อยเมื่อเจอกันนอกห้องเรียน เป็นต้น

การที่ผู้เข้าไปอยู่ในอีควัฒนธรรมหนึ่งมีความแตกต่างกันในการปรับตัว เช่น บางคนปรับตัวได้เร็วกว่า หรือดีกว่าอีกคนหนึ่ง สามารถอธิบายได้จากการสื่อสารที่เกิดขึ้น ซึ่งการสื่อสารนี้ถือได้ว่าเป็นหัวใจของการปรับตัวต่างวัฒนธรรม เพราะการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ด้วยการสื่อสารระหว่างผู้มาใหม่กับสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปอยู่ การสื่อสารเป็นเพียงหนทางเดียวเท่านั้น ที่จะทำให้ผู้มาใหม่เรียนรู้สัญลักษณ์ต่างๆ และสามารถทำกิจกรรมของตนเอง และร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

1.4 การสื่อสารส่วนบุคคล (Personal / intrapersonal Communication)

เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ ที่เราใช้จัดการกับตัวเราเองในสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม สังคม ด้วยการได้เห็น ได้ยิน ได้ทำความเข้าใจ และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในบริบทของการปรับตัวต่างวัฒนธรรมนั้น การสื่อสารส่วนบุคคลอาจดูได้ในแง่ของ ความสามารถในการสื่อสารกับเจ้าบ้าน นั่นคือ ความสามารถของผู้ที่เข้าไปอยู่ใหม่ในการถอดรหัส และใส่รหัสข้อมูลในการสื่อสารในแบบของวัฒนธรรมเจ้าบ้านที่ปฏิบัติกันอยู่

การสื่อสารระดับตัวบุคคล มีส่วนประกอบที่สำคัญได้แก่

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

องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารกับเจ้าบ้าน ประกอบด้วย การมีความรู้เกี่ยวกับภาษาของเจ้าบ้าน , แบบแผนปฏิบัติของสังคม และความสามารถในการจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็คือองค์ประกอบที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. Cognitive Competence

ความสามารถในกลุ่มนี้ได้แก่ ความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น การมีความรู้ในภาษาและวัฒนธรรม ของเจ้าบ้าน รวมทั้งประวัติศาสตร์ สถาบันทางสังคม การมองโลก ความเชื่อ กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ บรรทัดฐานของสังคม และข้อปฏิบัติในการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในวัฒนธรรมนั้น เมื่อเราสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของสังคมที่เราเข้าไปอยู่ได้มากขึ้น มุมมองที่เกิดขึ้นก็จะมีผลดีต่อตนเอง และซับซ้อนมากขึ้นด้วย ส่งผลให้เรามีส่วนร่วมในกระบวนการทางสังคมของเจ้าบ้านอย่างมีความหมายมากขึ้น

2. Affective Competence

เป็นความสามารถทางด้านอารมณ์ และแรงจูงใจในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ ซึ่งรวมถึงความเต็มใจ และการตัดสินใจที่จะเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ความสามารถที่จะเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ความสุนทรีย์ของชนชาตินั้น และความสามารถในการมีประสบการณ์ร่วมกับคนในวัฒนธรรมนั้น ไม่ว่าจะประสบการณ์ที่ให้ความสนุกสนาน ความตื่นเต้น หรือ ความเศร้าโศกเสียใจ ความโกรธเคือง และความผิดหวัง นอกจากนี้ทัศนคติที่มีต่อตนเอง และต่อเจ้าบ้านก็มีความเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน ถ้าผู้เข้าไปอยู่ในใหม่มีความรู้สึกในทางบวก และให้ความเคารพต่อสังคมเจ้าบ้าน ก็จะพบว่าความมีอคติต่อเจ้าบ้านจะมีน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ถูกชนชาติเจ้าบ้าน หรือผู้ที่มีความสนใจดั้งเดิมเพียงเล็กน้อยที่จะทำความเข้าใจกับเจ้าบ้าน

3. Operational Competence

เป็นความสามารถในการประพฤติปฏิบัติ หรือการแสดงความสามารถทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวไว้ข้างต้นออกมาเมื่อทำการสื่อสารกับผู้อื่น นั่นคือ เมื่อมีแผนการที่จะทำสิ่งใดอยู่ในหัวแล้ว การตัดสินใจกระทำการใด ๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้น ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และภาษาของสังคมเจ้าบ้าน, ความสามารถและแรงจูงใจที่จะชื่นชม และมีส่วนร่วมในประสบการณ์แบบต่างๆ ของเจ้าบ้าน เมื่อทำได้เช่นนี้แล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้าไปอยู่ในใหม่สามารถเลือกใช้คำพูด และท่าทางที่ "ถูกต้อง" ในการประกอบกิจกรรมประจำวันได้ ไม่ว่าจะเป็น การพบปะกัน การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ

การแสวงหาแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเผชิญหน้ากันของคนทีมาจากต่างวัฒนธรรม และ การหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

1.5 การสื่อสารทางสังคม (Social Communication)

ความสามารถในการสื่อสารกับเจ้าบ้านของผู้มาใหม่ มีความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสื่อสารทางสังคมในสังคมเจ้าบ้าน ซึ่งก็หมายถึงความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ในบริบทของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ การมีปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้ากัน ถือเป็น การสื่อสารทางสังคมอย่างหนึ่ง เนื่องจากเป็นการสื่อสารระหว่าง 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป รวมทั้งการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็กๆ น้อยๆ เช่น เมื่อมีการสัมภาษณ์ การสนทนา หรือกลุ่มที่ถกเถียงถึงปัญหาต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาใหม่ได้เห็นถึงการประพฤติปฏิบัติของคนในท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น และได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองว่า มีความคิด มีการแสดงออก และตอบสนองต่อผู้อื่นอย่างไร

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักเรียนเอเอฟเอส จะเป็นทั้งการสื่อสารส่วนบุคคล และการสื่อสารทางสังคม นั่นคือ จะรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจการพัฒนาทางด้านภาษา และบทบาทของตัวบุคคลในด้านการสื่อสารในตัวบุคคล เช่น กรณีที่นักเรียนเอเอฟเอส ได้เผชิญหรืออยู่ท่ามกลางวัฒนธรรมไทยซึ่งมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมของตนเอง แล้วจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือวัฒนธรรมนั้นอย่างไรบ้าง โดยอาศัยการสังเกตดู หรือการอ่านจากหนังสือที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย แล้วจึงเกิดการเรียนรู้ จดจำ และนำข้อมูลที่ได้เรียนรู้มานั้นมาสื่อเป็นคำพูด หรือกิริยาท่าทางเพื่อสื่อสารได้อย่าง "ถูกต้อง" กับคนไทยต่อไป

ในการสื่อสารทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคล และการใช้สื่อมวลชน การสื่อสารต่างวัฒนธรรมจะมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการสื่อสารในระดับนี้ด้วย ตัวอย่างเช่น การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนเอเอฟเอสต่างชาติกับครอบครัวอุปถัมภ์ หรือกับเพื่อนคนไทย เราจะเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมที่ต่างกันว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารในระดับนี้ได้อย่างไร เช่น เมื่อนักเรียนได้มาอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบไทยแล้ว ผลของการที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน จะเป็นตัวสร้างความดึงดูดใจให้กับนักเรียนและคนไทยที่ต้องมีการสื่อสารกับนักเรียน เช่น ครูชาวไทย ให้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

นอกเหนือจากการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว การปรับตัวสามารถทำได้โดยการใช้ สื่อมวลชน ซึ่งหมายความถึงการสื่อสารทางสังคมที่เกิดขึ้นผ่านทางรูปแบบสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ ศิลปะ บทเพลง และละคร เมื่อมีการใช้กิจกรรมการสื่อสารในรูปแบบที่ว่่านี้ ผู้มาใหม่จะสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ โดยไม่ต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงเป็นการช่วยขยายขอบเขตการเรียนรู้การปรับตัวออกไปให้ได้ไกลกว่าการเรียนรู้จากบริบททางสังคม หรือผู้คนที่ตนต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับด้วยในขณะนั้น (Samovar and Porter , 1994)

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

สำหรับประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลนั้น นักวิชาการทางการสื่อสารส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องต้องกันว่า สื่อมวลชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อบุคคลในการให้ข่าวสารเพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง ส่วนสื่อบุคคลจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในการชักจูงใจให้บุคคล มีทัศนคติต่อเรื่องนั้นๆ ตามแนวทางที่มุ่งหวัง ดังเช่น

Rogers (1978 : 291) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่า ผลจากการวิจัยต่าง ๆ พบว่า สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ซึ่งหมายถึงการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่อวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

นอกจากสื่อมวลชน และสื่อบุคคลแล้ว ยังมีสื่ออีกชนิดหนึ่งที่ผู้ส่งสารใช้ในการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลไปยังมวลชน บุคคล หรือกลุ่มบุคคล สื่อดังกล่าวนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เรียกว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) ได้แก่ สื่อประเภทโสตทัศนอุปกรณ์ (Audio visual Media) และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (Printed Media)

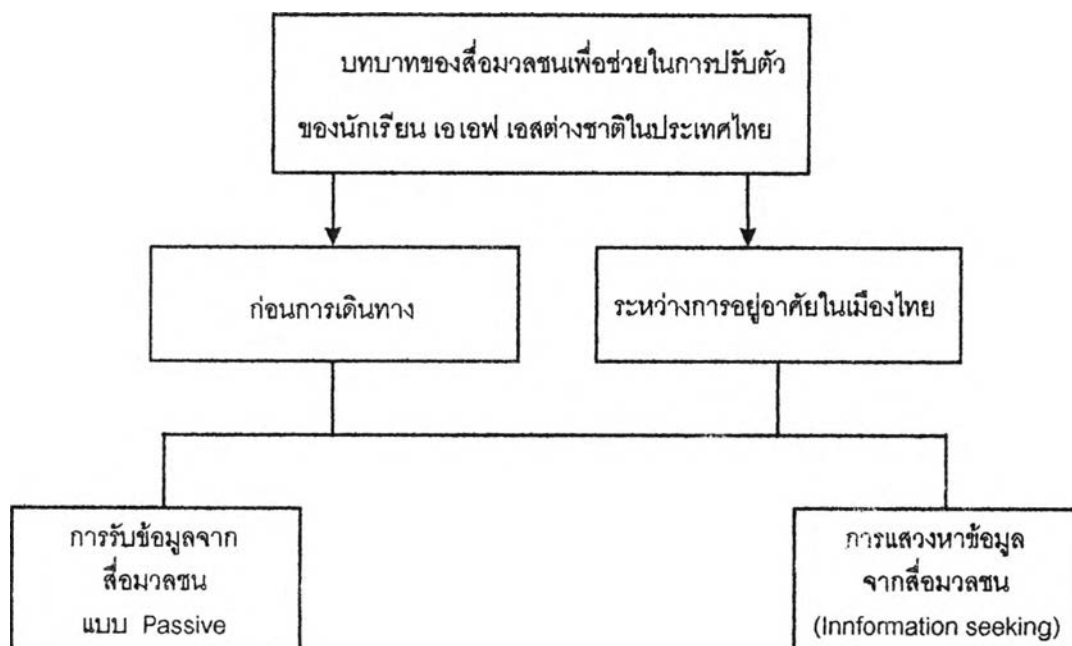
Adams (1977 : 162-167) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสื่อเฉพาะกิจไว้ดังนี้ คือ สื่อเฉพาะกิจจัดว่ามีความสำคัญต่อการเผยแพร่ข่าวสาร และข่าวสารข้อมูล เพราะสื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะการใช้สื่อเฉพาะกิจเป็นการให้ความรู้และข่าวสารที่เป็นเรื่องราวเฉพาะอย่าง โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้แน่นอน ตัวอย่างสื่อเฉพาะกิจได้แก่ การจัดทำพิมพ์เอกสาร จุลสาร แผ่นพับหรือแผ่นปลิวออกเผยแพร่ เป็นต้น สื่อเฉพาะกิจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เอกสาร และ เทปคาสเซตสอนภาษาไทย

ลักษณะการใช้สื่อมวลชนเพื่อการปรับตัว มีความสำคัญเป็นอย่างมากในช่วงเริ่มแรกของการเข้าไปอยู่ในสังคมใหม่ เพราะในช่วงนี้ ผู้ที่เข้าไปอยู่ใหม่ยังไม่มีความสามารถเพียงพอในการพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลกับคนในท้องถิ่น การสื่อสารแบบเผชิญหน้าอาจก่อให้เกิดความหงุดหงิด กระวนกระวายใจ และ/ หรืออาจมีความรู้สึกแปลก ๆ ให้กับผู้เข้าไปอยู่ใหม่ได้ การได้รับปฏิกริยาตอบกลับโดยตรงในทางลบเมื่อมีการเผชิญหน้ากับคนในท้องถิ่น อาจสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นได้ยาก และภายใต้สภาพแวดล้อมเช่นนี้เอง ที่ทำให้ผู้เข้าไปอยู่ใหม่พยายามที่จะหลีกเลี่ยงการติดต่อโดยตรง และหันไปใช้สื่อมวลชนแทน เพราะสื่อมวลชนไม่สร้างความกดดันให้ และยังเป็นช่องทางที่สามารถเรียนรู้องค์ประกอบทางวัฒนธรรมได้เช่นเดียวกับการสื่อสารกับบุคคล

การใช้สื่อมวลชนของประเทศที่เราไปอยู่ จะสามารถช่วยให้การปรับตัวเป็นไปอย่างง่ายขึ้นได้ ดังที่ผลการวิจัยเรื่อง "การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศ ของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์" โดย ฉลองรัฐ ยิ่งใหญ่ (2539) ที่สรุปได้ว่า กลุ่มอาจารย์ชาวต่างประเทศมีการแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อการปรับตัว โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ เนื่องจากการสื่อความหมายค่อนข้างจะได้ผลบริบูรณ์ และสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนประเภทที่ 2 รองจากหนังสือพิมพ์ ที่อาจารย์ชาวต่างประเทศเปิดรับ

การใช้สื่อมวลชนเข้ามาช่วยจะทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสังคมนั้น เนื่องจากสื่อมวลชนจะสามารถถ่ายทอดค่านิยม บรรทัดฐานการประพฤติปฏิบัติ และแง่มุมต่าง ๆ ทางธรรมเนียม ประเพณีที่สะท้อนถึงแรงบันดาลใจ ตำนาน การทำงานและการละเล่น และเหตุการณ์อื่น ๆ ของสังคมนั้นออกมาเพื่อทำให้ตีความสภาพสังคมนั้นได้ ประสบการณ์จากการใช้สื่อมวลชนเกิดขึ้นได้หลายแบบ เช่น การเปิดรับสื่อมวลชนโดยที่เนื้อหาของสารเป็นการให้ข้อมูล เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ข่าวโทรทัศน์ และรายการที่ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า มีความสอดคล้องกับการปรับตัวที่ดีกว่า เมื่อเทียบกับเนื้อหาที่เป็นความบันเทิง (Kim 1979b; Ryu 1978, อ้างถึงใน Samovar and Porter, 1994)

สำหรับการใช้สื่อมวลชนเพื่อช่วยในการปรับตัว ในช่วงก่อนเดินทางมาประเทศไทย และระหว่างที่อยู่ในประเทศไทยของนักเรียน เอ เอฟ เอสต่างชาติ อาจแสดงให้เห็นเป็นกรอบความคิดได้ดังนี้



เมื่อสื่อมวลชนได้เข้ามามีบทบาทต่อการปรับตัวของผู้ที่เดินทางเข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ควบคู่กับสื่อบุคคล ผู้วิจัยจึงใช้กรอบความคิดนี้มาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาถึง บทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่อการปรับตัวของนักเรียน เอ เอฟ เอสต่างชาติ ว่ามีบทบาทอย่างไรบ้างตามกรอบความคิดที่แสดงให้เห็นข้างต้น

3. แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูล

ชแรมม์ (Wilbur Schramm, 1973) ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งอยู่ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสารคือ

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง (expectation of reward)}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้ (effort required)}}$$

สูตรนี้อาจจะใช้ได้ในการเลือกรับข่าวสารบางครั้งเท่านั้น เพราะยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การมีประสบการณ์ต่างกันของผู้รับสาร ความสามารถในการประเมินสาระ ประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง สถานภาพตลอดจนภาวะทางสังคม และจิตใจของแต่ละคนด้วย แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะจากสูตรนี้ จะ

เห็นได้ว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถแสวงหาได้ง่าย แต่เป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตัวเอง

แนวความคิดของชแรมม์ สอดคล้องกับแนวความคิดของชาร์ล แอทกิน (Charles Atkin, 1973) ที่กล่าวถึงการเลือกรับข่าวสารของคนเราว่า ขึ้นอยู่กับการประเมินผลที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุน คนเราจะตัดสินใจเลือกการแสวงหาข่าวนั้น ๆ แต่ถ้าผลประโยชน์น้อยกว่าการลงทุน ก็อาจจะไม่สนใจต่อข่าวสารนั้น หรือหากการรับข่าวสารนั้นจะทำให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น เกิดความไม่สบายใจ ก็อาจจะหลีกเลี่ยงจากข่าวสารนั้น แต่ถ้าการหลีกเลี่ยงต้องใช้ความพยายามหรือต้องลงทุนมากกว่าการรับข่าวสาร คนเราอาจจะต้องอยู่ในสภาวะจำยอมรับข่าวสารนั้นทั้งๆ ที่ไม่พอใจ

แอทกิน ยังกล่าวไว้ด้วยว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล เป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์ และมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมมากกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย และคนเรานั้นก็มีความต้องการรู้ข่าวสารเพื่อนำไปปรับตัวด้วย ยิ่งคนเราเกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดมากเท่าไร ความต้องการข่าวสารข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปรับตัว ก็มีมากขึ้นเท่านั้น

ความต้องการข่าวสารนั้น เกิดจากความไม่รู้หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคลที่เนื่องมาจาก

1. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับระดับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ ก็ยิ่งอยากมีความรู้ ความแน่ใจสูง

2. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่าง ความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลนั้นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Intrinsic Uncertainty)

ข่าวสารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty) และที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Intrinsic Desire) นั้นถือว่าเป็นข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงบริโภค (Immediate Consummatory Gratifications) ข่าวสารที่ลดความไม่รู้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) เรียกว่า ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความคิดและแก้

ปัญหาต่าง ๆ (Instrumental utilities) ในชีวิตประจำวัน ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงขณะเดียวกัน

ความรู้ที่สามารถนำไปใช้กับการศึกษาการแสวงหาข่าวสารของนักเรียนเอเอฟเอส เพื่อดูว่า มีกรณีใดบ้างนักเรียนเอเอฟเอสต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และการแสวงหานั้นได้สนองต่อความต้องการที่จะลดความไม่รู้หรือไม่แน่ใจ ทั้งในส่วนของความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว และส่วนของการเพิ่มพูนความรู้และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้หรือไม่

ในการศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสารนี้ มีผู้ที่ทำการศึกษาไว้อีก คือ ดันเนฮิว และ ทิปตัน (Donohew & Tipton,) โดยมีแนวคิดในการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดกระบวนการข้อมูลว่า ปัจเจกบุคคลจะเก็บประสบการณ์ต่าง ๆ ในช่วงชีวิตของตนไว้ และประสบการณ์เหล่านี้ก็จะนำไปสู่การตั้งเป้าหมาย ความเชื่อ ความรู้ การสร้างภาพเกี่ยวกับตนเอง และการวางแผนเพื่อการปรับเข้ากับสภาพแวดล้อม และจากกลุ่มของหน่วยการรับรู้ดังกล่าวนี้ก็จะถูกเรียกว่าเป็น 'จินตภาพ' ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การตีความสิ่งที่แวดล้อมตนเอง และการเลือกกลวิธีในการปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้น

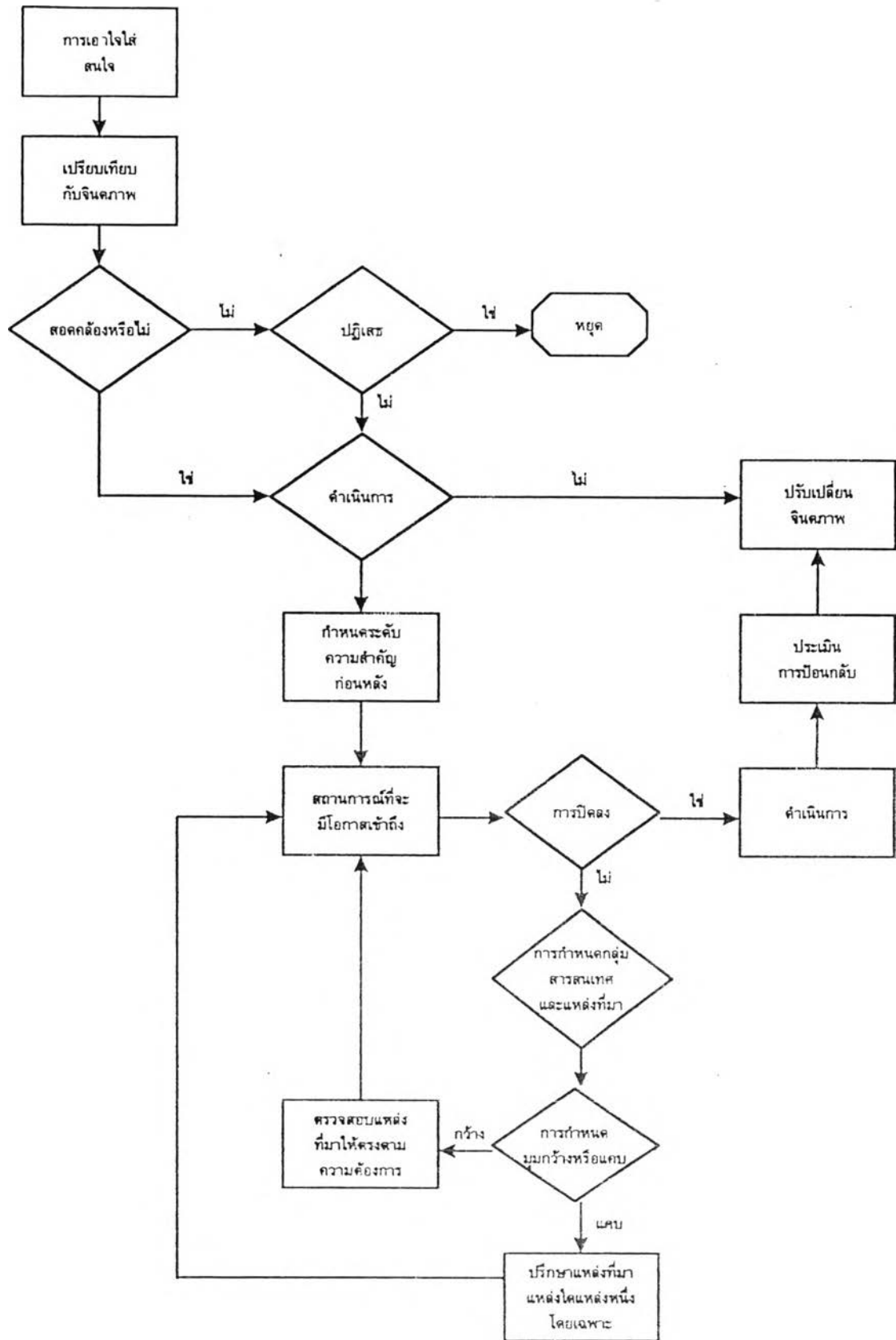
จินตภาพของแต่ละบุคคลแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ

1. เป็นผลของการเก็บสะสมจากประสบการณ์ในช่วงชีวิต ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมาย ความเชื่อ และความรู้ที่เขาแสวงหามา
2. ภาพความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองที่มีต่อการประเมินความสามารถของตน ในการเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ
3. การกำหนดกลวิธีจัดการกับข้อมูล ซึ่งได้รับการพัฒนามาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา และจากกลวิธีนี้เองที่อาจจะเป็นตัวควบคุมการเลือกสรรข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่งถือได้ว่าเป็นรูปแบบการแสวงหา และการจัดกระบวนการข้อมูลของแต่ละบุคคล

ในกระบวนการของการเลือกกลวิธีจะประกอบด้วย กิจกรรมการสื่อสารที่ว่าด้วย การแสวงหา, การหลีกเลี่ยง และการจัดกระบวนการข้อมูล ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า มีสิ่งเร้า (ข้อมูลข่าวสาร) ในปริมาณที่มากเกินไปกว่าเราจะรับได้ทั้งหมดในเวลาเดียว ดังนั้นจึงต้องมีการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจนั้นก็ประกอบด้วย การดูว่าข้อมูลใดมีความสำคัญและข้อมูลใดไม่สำคัญ ข้อมูลใดจะสนับสนุนหรือมีความคลาดเคลื่อนจาก ความเชื่อ เป้าหมาย ฯลฯ ที่มีอยู่ และความคลาดเคลื่อนนั้นจะส่งผลต่อจินตภาพของตนมากน้อยเพียงใด

แบบจำลองจะเริ่มจากความสนใจของบุคคลต่อข่าวสาร แล้วนำข่าวสารนั้นมาเทียบกับจินตภาพของตนว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งอาจดูได้จาก ถ้าข้อมูลข่าวสารที่ได้มาใหม่นั้นไม่มีการยืนยันกับสิ่งที่มีอยู่ในจินตภาพ หรือให้การยืนยันมากจนเป็นความซ้ำซาก บุคคลนั้นก็จะกรองข่าวสารนั้นออกไป ซึ่งสามารถนำไปสู่การสิ้นสุดของกระบวนการ แต่ในกรณีที่ข่าวสารนั้นสอดคล้องกับจินตภาพที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ โดยที่ถ้าข้อมูลข่าวสารนั้นไม่จำเป็นต้องได้รับการดำเนินการต่อ ก็อาจจะหมายความว่า ข่าวสารที่ได้มาใหม่นั้น มีความแตกต่างจากที่เคยรู้มาและเพียงพอที่จะไม่ต้องมีการดำเนินการอย่างใดต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพที่สามารถนำไปเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไปได้ แต่ถ้าข้อมูลข่าวสารนั้นจำเป็นต้องมีการดำเนินการต่อ ก็ต้องมีการเรียงลำดับความสำคัญและประเมินสถานการณ์โดยตอบคำถามที่ว่า ' เราต้องตอบคำถามอะไร ' และข้อมูลที่ได้มานั้นเพียงพอหรือยัง ถ้าเพียงพอแล้วก็จะปิดการแสวงหาข้อมูลแล้วจึงจัดการกับข้อมูลที่ได้มานั้น

ในทางตรงกันข้าม ถ้าข้อมูลข่าวสารที่ได้มานั้นยังไม่เป็นที่เพียงพอกับความต้องการ ก็ต้องมีการกำหนดจัดระเบียบและแหล่งที่มาของข่าวสารเพื่อดูว่า แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่จะสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งแหล่งข่าวนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ การใช้แหล่งข่าวในมุมมองกว้าง และ ในมุมมองแคบ ในมุมมองกว้าง คือ การเลือกใช้แหล่งข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งซึ่งวิธีนี้จะมีความซับซ้อนกว่าแต่ก็ปลอดภัยกว่า โดยมีวิธีการคือรวบรวมแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารมาเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดลงไปอีกทีว่า จะใช้แหล่งข่าวสารใดที่คาดว่าจะมีศักยภาพที่สุดในการให้ข้อมูล ส่วนการใช้แหล่งข้อมูลในมุมมองแคบนั้น จะมีความเสี่ยงมากกว่า คือ เจาะจงใช้แหล่งข่าวใดแหล่งข่าวหนึ่งเพื่อเป็นจุดเริ่มต้น และใช้เป็นฐานในการแสวงหาต่อไป หลังจากนั้นก็จะประเมินสถานการณ์เพื่อดูว่าข้อมูลที่ได้มาในครั้งนี้ ได้ตอบคำถามที่ต้องการหรือยัง และถ้าเพียงพอแล้ว ก็จะนำไปสู่การ ' ปิด ' การแสวงหาข้อมูล แล้วจึงดำเนินการกับข้อมูลนั้นต่อไป แบบจำลองดังกล่าว สรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



แบบจำลองแผนภูมิสายงานการแสวงหา การหลีกเลี่ยงและการจัดกระบวนการข่าวสารของ

Donohew & Tipton

เมื่อพิจารณากระบวนการดังกล่าวในลักษณะของแบบจำลอง จะพบว่า องค์ประกอบในการแสวงหาข่าวสาร ได้แก่

- 1. ผู้หาข่าวสาร คือ นักเรียน เอ เอฟ เอสและบุคคลแวดล้อมชาวไทย
- 2. ข่าวสาร คือ ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร
- 3. ช่องทาง คือ วิธีการที่ผู้หาข่าวสาร ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าวสาร
- 4. แหล่งข่าวสาร คือ บุคคล หน่วยงาน หรือสื่อมวลชนที่นักเรียนเอเอฟ เอส และบุคคลแวดล้อมชาวไทยใช้ในการแสวงหาข่าวสาร

5. การตัดสินใจ เพื่อวิเคราะห์การตัดสินใจของนักเรียนเอเอฟเอส และบุคคลแวดล้อมชาวไทย ในการตัดสินใจเลือกข่าวสาร เลือกช่องทาง และเลือกแหล่งข่าวสารว่าเป็นแหล่งข่าวสารประเภทไหน ต้องใช้ความพยายามมาก/น้อยแค่ไหน มีหลักเกณฑ์อะไรในการเลือกช่องทางและแหล่งข่าวสารว่าเลือกอะไร และเหตุผลในการเลือกมีหลักเกณฑ์อย่างไร การตัดสินใจเลือกข่าวสารนี้ ใช้หลักการเช่นเดียวกับการตัดสินใจโดยทั่วไป คือ เป็นการตกลงใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งอย่างมีเหตุผลเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งอาจสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ คือ (ฉลองรัฐ ยิ่งไพบุลย์ , 2538)

ก. เมื่อตระหนักถึงสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่จะต้องตัดสินใจ เช่น นักเรียนเอ เอฟ เอส จะต้องตัดสินใจว่า จะเลือกติดต่อแหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่จะให้ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ส่วนใดส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยที่ตนสนใจ เช่น การศึกษาพุทธศาสนา

ข. ก่อนตัดสินใจเลือกทางเลือกใด จะต้องมีการค้นหาหรือแยกแยะสถานการณ์ที่ทำให้ต้องตัดสินใจ โดยมีสมมติฐานในการตัดสินใจในครั้งนี้ว่า ต้องการผลตอบแทนที่ดีที่สุดจากการตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ

ค. เริ่มสร้างตัวเลือกหลาย ๆ ตัวขึ้นมา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เช่น นักเรียนเอเอฟ เอส จะหาข้อมูลในเรื่องที่ตนต้องการได้จากแหล่งข้อมูลใด ซึ่งอาจจะมีแหล่งข้อมูลจากช่องทางเดียวหรือจากหลายช่องทาง

ง. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะได้มาซึ่งทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น นักเรียนเอเอฟเอสอาจได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่โรงเรียน ที่นักเรียนไปเรียน เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด

จ. การเปรียบเทียบจุดเด่น จุดด้อยของทางเลือก เพื่อให้ได้ผลที่คุ้มค่าที่สุด เช่นนักเรียนเอเอฟเอส อาจเลือกหาข้อมูลจากครูหรือเพื่อนที่โรงเรียน เกี่ยวกับประเพณีสงกรานต์มากกว่าจากสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะอาจได้รับคำอธิบายที่ละเอียดกว่า และไม่ต้องเสียเวลาอ่านเอง

ฉ. การตัดสินใจทำการเลือก เช่น นักเรียนเอเอฟเอสอาจตัดสินใจเลือกแหล่งข้อมูลจากช่องทางเดียว คือ สื่อบุคคล เป็นแหล่งหาข้อมูลข่าวสารที่ตนต้องการ

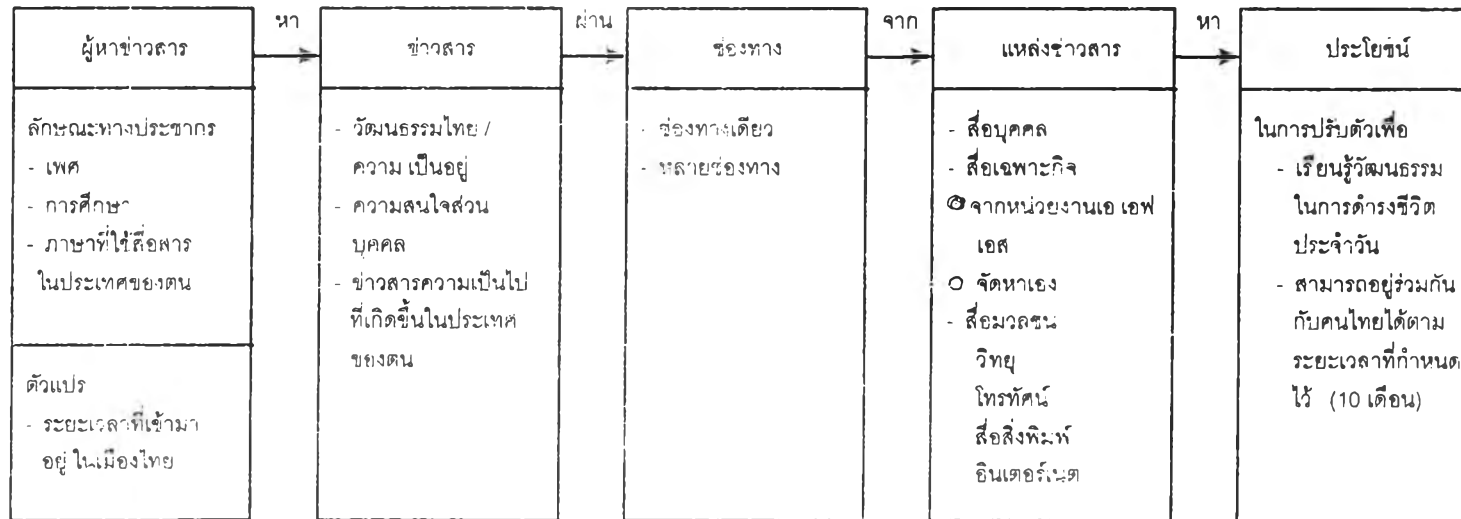
ข. การได้รับข้อมูลย้อนกลับเมื่อได้ทำการตัดสินใจแล้ว ข้อมูลที่ได้อาจส่งผลให้เกิดความรู้ใหม่ๆ หรือก่อให้เกิดเกณฑ์ใหม่ ๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจขั้นต่อไป ซึ่งความรู้ใหม่ที่ได้นี้ จะส่งผลกระทบต่อทำให้ผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสาร มีเกณฑ์ใหม่ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแหล่งข่าวสารครั้งต่อไป

ในกระบวนการตัดสินใจนี้ ในครั้งแรกอาจเป็นไปแบบลองผิดลองถูก แต่เมื่อได้ผ่านการตัดสินใจหลายครั้ง และหลังจากที่กระบวนการแสวงหาข่าวสารนี้เกิดขึ้นหลายๆ ครั้ง ในท้ายสุดผู้หาข้อมูลข่าวสาร ก็อาจจะเลือกตัดสินใจใช้แบบแผนที่แน่นอนของการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ที่ให้หลักประกันว่ากระบวนการแสวงหาข่าวสารนั้น จะสมบูรณ์และบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้การที่แบบแผนของกระบวนการแสวงหาข่าวสารนี้ จะเป็นไปจากรูปแบบใดย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการตัดสินใจของผู้หาข่าวสารเอง

การแสวงหาข่าวสารของ Donohew & Tipton สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่า การแสวงหาข้อมูลในเรื่องที่นักเรียนเอกฟเอสสนใจ ประกอบด้วยขั้นตอนอย่างไร และการดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือการหยุดการแสวงหาข้อมูล จะขึ้นอยู่กับปัจจัยใดบ้าง และแบบแผนในการแสวงหาข้อมูลที่ประสบผลสำเร็จในครั้งหนึ่ง สามารถนำไปใช้ได้กับการแสวงหาข้อมูลในครั้งต่อไปหรือไม่

รูปแบบการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักเรียน เอ เอฟ เอส สามารถแสดงเป็นกรอบความคิดได้ดังนี้

กระบวนการแสวงหาข่าวสาร



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ Neiman, Frohlich, Stern & Todesco (1987, อ้างถึงใน Richard L. Wiseman Jolene Koester, 1993 : 57) เกี่ยวกับการลดความไม่แน่ใจและความกังวลใจของผู้ที่ไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ พบว่า ความสามารถในการพูดภาษาของประเทศที่บุคคลนั้นไปอยู่ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการจัดการกับความไม่แน่ใจได้

เมตตา วิวัฒน์นุกุล (2536) ทำการศึกษาเรื่อง "ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทยานานาชาติในประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสำรวจค่านิยมที่สัมพันธ์กับการทำงาน และปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติในบริษัทยานานาชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยและต่างชาติระบุตรงกัน คือปัญหาเรื่องการใช้และการเข้าใจภาษาพร้อมกัน โดยเฉพาะเมื่อต่างฝ่ายใช้ภาษาอังกฤษไม่คล่อง และปัญหาด้านทัศนคติ และอคติต่อกัน ซึ่งปัญหานี้ บุคลากรทั้งชาวไทย และต่างชาติระบุตรงกัน ส่วนปัญหาการสื่อสารและทำงานร่วมกันกับบุคลากรไทยซึ่งต่างชาติระบุ ได้แก่ การไม่สื่อความหมายตามที่ต้องการ การขาดความไว้วางใจและเปิดเผย การไหว้รู้สึกต่อการแสดงอวัจนภาษาบางอย่าง และการรับรู้ต่างกับส่วนปัญหาที่บุคลากรไทยระบุ ได้แก่ ปัญหาการสื่อสารทางเดียว การเอาตัวเองเป็นเกณฑ์ การขาดความยืดหยุ่น และมองข้ามความรู้สึก นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานราชการไทยยังมีบทบาทน้อยในการเผยแพร่ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่บริษัทยานานาชาติในประเทศไทย

ฉลองรัฐ ยิ่งไพบุลย์ (2538) ทำการศึกษาเรื่อง "การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์" มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงแบบแผนการแสวงหาข้อมูลของผู้หาข่าวสาร เมื่อมาอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ และเพื่อทราบถึงการตัดสินใจในการสำรวจข้อมูล การเลือกแหล่งข่าวสาร การเลือกประเภทของข่าวสาร และการเลือกวิธีการแสวงหาข่าวสาร โดยศึกษากลุ่มอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ ที่เดินทางเข้ามาปฏิบัติหน้าที่กำหนดระยะเวลาคนละ 6 สัปดาห์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

ผลการศึกษาพบว่า แหล่งข่าวสารของอาจารย์ชาวต่างประเทศคือ สื่อบุคคล รองลงมาได้แก่ สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ บางครั้งถึงแม้ว่าแหล่งข่าวสารแหล่งแรกเป็นสื่ออื่น อาจารย์ชาวต่างประเทศมักแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมจากสื่อบุคคลก่อน แหล่งข่าวสารมีทั้งช่อง

ทางเดียวและหลายช่องทาง ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ โอกาส ประเภทของข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งระดับความยากง่ายในการได้ข้อมูลมา ประเภทของสารมีทั้งปัจจัยสี่ การทำงาน ความบันเทิง และข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ