

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง : ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวเลกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวเล ในหมู่บ้านชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

- แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา
- แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)
- แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของนักพัฒนาในการพัฒนาชุมชน

#### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

บทบาทของการสื่อสารกับการพัฒนาเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก ในการพัฒนารูปแบบเกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสาร โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1979) เห็นพ้องต้องกันว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการเอื้อให้โครงการพัฒนามีสัมฤทธิ์ผล นับเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศที่ทรงประสิทธิภาพยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อมีการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพึ่งตนเอง บทบาทของการสื่อสารควรได้รับการวางแผนอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ระหว่างข้อมูลและประชาชนในกระบวนการสื่อสาร 2 ทาง หรือหลายๆทาง (two - way or multidimensional process) รูปแบบในการสื่อสารเพื่อพัฒนานั้นมี 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

1. รูปแบบการสื่อสารในแนวตั้ง
2. รูปแบบการสื่อสารในแนวนอน

#### การสื่อสารในแนวตั้ง

การสื่อสารในแนวตั้งเป็นการสื่อสารเพื่อชักจูงใจ (Communication for persuasion) ซึ่งมุ่งเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และในการพัฒนาที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนนั้น จะใช้ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจที่มีตัวแปรหลัก 3 ตัว คือ ความรู้ (knowledge) ทัศนคติ (attitude) และพฤติกรรม (practise) ของผู้รับสาร กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับความรู้ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการยอมรับปฏิบัติ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์

เชื่อมโยงกัน ดังนั้นการที่จะมีการยอมรับ หรือปฏิเสธสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติก่อน โดย การให้ความรู้ ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือ ในการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารในฐานะตัวแปรต้น สามารถนำการพัฒนาไปสู่ชุมชนได้ โดยการศึกษาดังกล่าว ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารว่าเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ เพราะ อะไร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ในลักษณะสายโซ่ ที่เริ่มจากความรู้ไปสู่ทัศนคติ และ กลายเป็นพฤติกรรมต่อไป (สุรพงษ์ โสณะเสถียร, 2533)

นอกจากนี้ โรเจอร์ ได้กล่าวถึงการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่า การสื่อสารก่อให้เกิด ผล 3 ประการ คือ

1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ของผู้รับสาร
2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร
3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 นี้จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน คือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็จะเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ และความรู้ความเข้าใจนี้จะทำให้เกิด ทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ และขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา (Rogers, 1973)

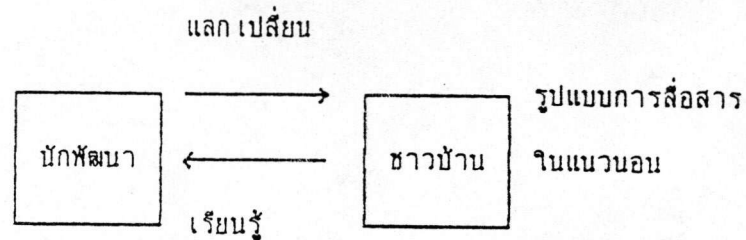
### การสื่อสารในแนวนอน

รูปแบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนาในแนวนอน จะเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารความต้องการ จากประชาชนไปถึงองค์กร บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจ และเพื่อ การมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจจากประชาชน

โจเซฟ เอสคروฟท์ (Joseph Ascroft) ศาสตราจารย์แห่งภาควิชาการสื่อสารพัฒนาการ มหาวิทยาลัยแห่งโอไอวา และผู้เชี่ยวชาญของสหประชาชาติ วิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่ พยายามโน้มน้าวใจให้ประชาชนคล้อยตามนั้น แสดงให้เห็นว่า การตัดสินใจในการพัฒนาเกิดจาก เมือง โดยประชาชนไม่ได้ยินยอมหรือเห็นด้วยกับการพัฒนานั้น จึงต้องมีการสร้างสารเพื่อให้เกิด การยอมรับและปฏิบัติตามในที่สุด นับเป็นการสื่อสารเพื่อชักจูงใจ (Communication for Persuasion) ที่เป็นการไหลของข่าวสารในลักษณะคำสั่ง จากชนชั้นสูงไปสู่ชนชั้นต่ำ แสดงให้เห็นว่า การพัฒนานั้นไม่ได้เกิดจากประชาชน ส่วนการสื่อสารตามแนวนอนนั้น ต้องการการมีส่วนร่วมจาก ประชาชน และทุกระดับจำเป็นต้องเกิดจากการยอมรับการพัฒนา อันมาจากความต้องการของ ประชาชนเป็นส่วนสำคัญ ฉะนั้นการสื่อสารในรูปแบบใหม่จึงต้องมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ปัญหาของทุก ๆ ฝ่ายตรงกัน เพื่อเกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จึงเป็นการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อความกระจ่างในปัญหาต่าง ๆ (Communication for Comprehension) การสื่อสารใน

แนวคิดจึงถือว่าการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ ในขณะที่การสื่อสารตามแนวนอนมุ่งให้การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นหลักใหญ่

พอจะสรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนในการพัฒนามีเป้าหมายที่การสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในสิ่งที่ปรารถนาของชุมชน



### รูปแบบการสื่อสารในแนวนอน

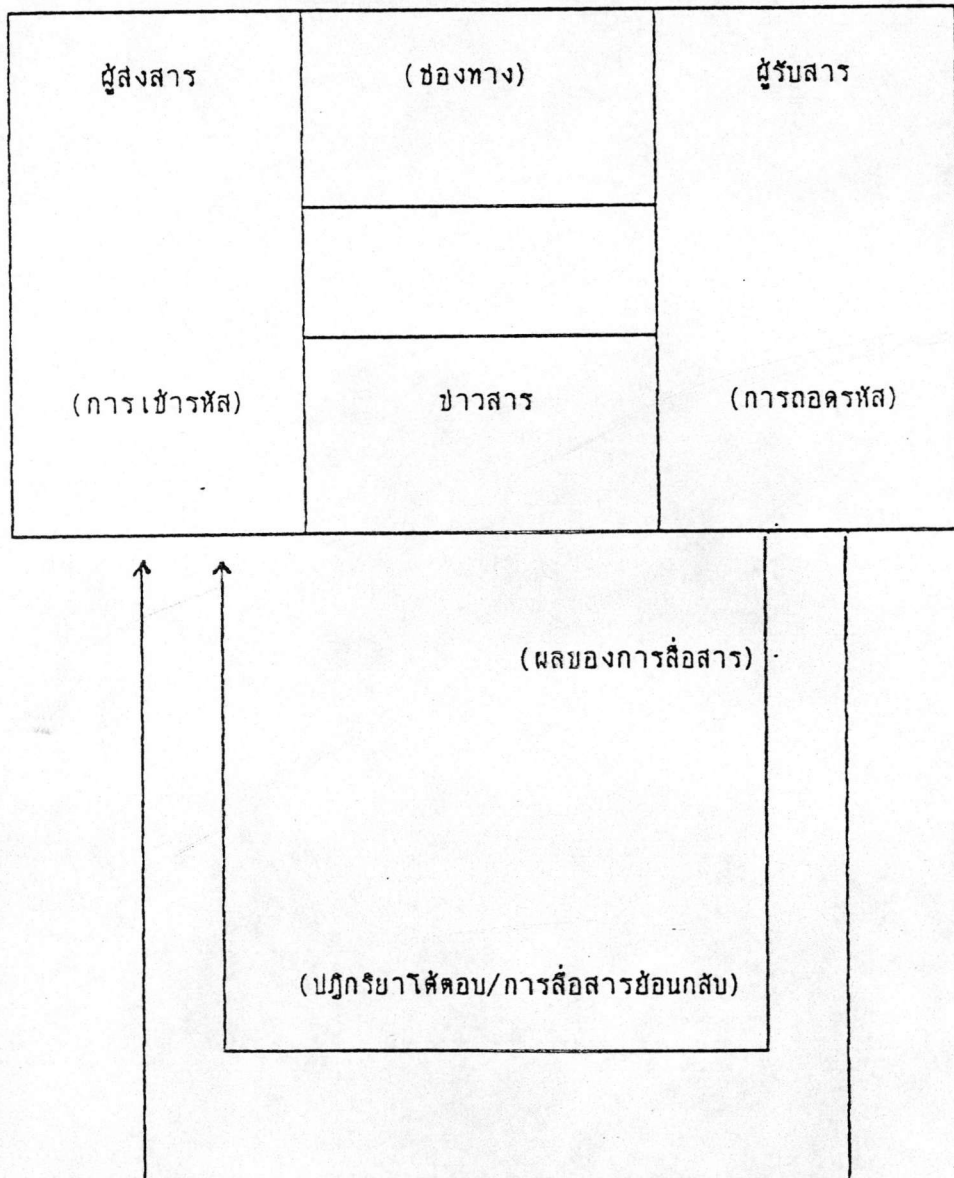
ในการพัฒนาชุมชนซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยที่มีความเชื่อ วัฒนธรรมเป็นของตนเอง การพัฒนาในชุมชนเช่นนี้ย่อมเป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างวัฒนธรรม 2 กระแส นั่นคือ วัฒนธรรมเมือง กับวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมนี้ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารเพื่อการพัฒนาไม่สัมฤทธิ์ผลได้

#### แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัย หรือองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารนั้น เริ่มขึ้นตั้งแต่สมัย Aristotle ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลแรกที่ได้ระบุถึงองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์โดย Aristotle ได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ “วาทศาสตร์” ระบุองค์ประกอบไว้ 4 ส่วน คือ ผู้พูด ผู้ฟัง สาร และโอกาส Aristotle ได้เน้นว่าผู้ฟัง และโอกาส เป็นปัจจัยสำคัญที่บังคับให้ผู้พูดส่งสารออกมา ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งผู้พูดเองคิดว่าเหมาะสมหรือสอดคล้องตามกันมากที่สุด (สวนิต ยมาภย์, 2519)

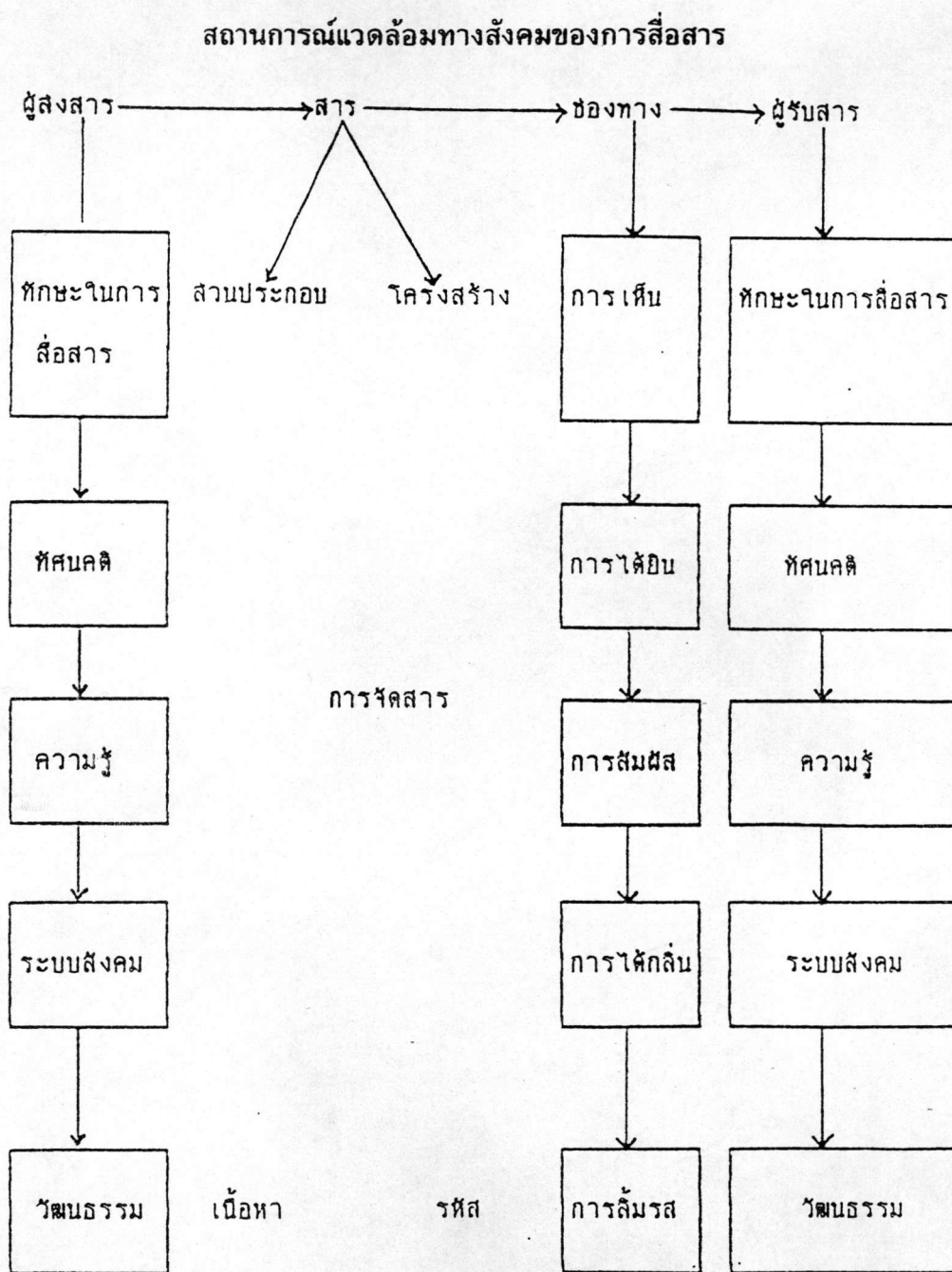
จากแนวคิดที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของแบบจำลองทางการสื่อสารของ Aristotle ได้เป็นแนวทางให้นักวิชาการที่สนใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ สามารถแสดงลักษณะของการสื่อสารให้เห็นในลักษณะที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยสร้างแบบจำลอง (model) ขึ้นให้เป็นตัวแทนในเชิงสัญลักษณ์ เพื่ออธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสาร

เบอร์โล(Berlo) ได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบต่างๆของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล มี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร (source) สาร (message) สื่อ (channel) และผู้รับสาร (receiver) นิยมเรียกกันแพร่หลายทั่วไปตามตัวอักษรว่า S-M-C-R โดยปัจจัยย่อยต่างๆขององค์ประกอบทั้ง 4 อย่าง ต่างก็มีส่วนช่วยให้การสื่อสารได้ผลสมบูรณ์มากขึ้น (บุญเลิศ ศุภติลก, 2523) แบบจำลองของเบอร์โล อาจแสดงได้ดังนี้



ต่อมา Rogers ได้ขยายรูปแบบจำลองของ Berlo เพิ่มเติมองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผลของการสื่อสาร (Effect) แบบจำลองของ Rogers เรียกโดยย่อว่า S-M-C-R แบบจำลองนี้ชี้ให้

เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environment) หรือสถานการณ์ (Situation) (บุญเลิศ ศุภดิถก, 2532) ซึ่งการสื่อสารเกิดขึ้นด้วยแบบจำลองของ Rogers แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ผลของการสื่อสาร (Effect) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือข้อแตกต่าง (change or discrepancy) ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคล อันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับในระดับบุคคลซึ่งเป็นระดับจุลภาค (microindividual level) นั้น ผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลง

ระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของคน ส่วนปฏิกริยาโต้ตอบ (Feedback) หมายถึง วิธีการหรือกริยาที่ฝ่ายผู้รับสารใช้หรือแสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ ทั้งนี้เนื่องจากผลของข่าวสาร (consequence) ปฏิกริยาโต้ตอบนับว่าเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ส่งสารหยั่งทราบ ว่า ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นได้รับผลตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด และยังทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุม (control or cybernetic mechanism) ของกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปฏิกริยาโต้ตอบที่เป็นผลเสียหรือเชิงลบมีบทบาทสำคัญมาก เพราะจะคอยแจ้งให้ผู้ส่งสารทราบว่า การสื่อสารผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องแค่ไหน เพียงใด เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น (บุญเลิศ ศุภดิลก, 2523)

การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้สื่อสารมีความเหมือนร่วมกัน แชรम्म (Schramm, 1960) กล่าวว่า เมื่อเราทำการสื่อความหมายแสดงว่า เราพยายามที่จะสร้างความเหมือนร่วมกัน (commonness) กับคนอื่น เบอร์โล (Berlo, 1960) กล่าวว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีความคล้ายคลึงกัน หากทั้ง 2 ฝ่ายไม่มีความคล้ายคลึงกัน การสื่อสารก็เกิดขึ้นไม่ได้ โรเจอร์ส (Roger, 1971) เรียกลักษณะคล้ายคลึงของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา สถานภาพทางสังคม ทักษะ เป็นต้น แชรम्म (Schramm, อ้างแล้ว) เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ประสบการณ์ร่วม (experience) ความร่วมกันที่จะทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้ก็คือการร่วมกันในความหมาย (common meaning)

ในลักษณะความคล้ายคลึงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น วัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการรับรู้ หรือตีความหมาย และเป็นไปไม่ได้ที่มนุษย์ทุกคนจะมีวัฒนธรรมร่วมกันหมด แต่ก็ไม่มีวัฒนธรรมใดดำรงอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยว ทุกวัฒนธรรมต่งมีการปะทะสังสรรค์กัน ซึ่งการปะทะสังสรรค์ระหว่างวัฒนธรรมนี้อาจเป็นทั้งการพบกันแบบแทนที่ คือ วัฒนธรรมหนึ่งต้องดูถูกกลืนอีกวัฒนธรรมหนึ่งให้สูญหายไป หรือเป็นการประสาน 2 วัฒนธรรมให้เข้ากัน

การพบกันระหว่างนักพัฒนา กับวัฒนธรรมชุมชนจะต้องไม่มีความแตกแยก หรือขัดแย้ง แม้จะมีความแตกต่างกัน นักพัฒนาจะต้องไม่เอาวัฒนธรรมของตนไปครอบงำหรือดูถูกกลืนวัฒนธรรมชาวบ้าน รวมทั้งไม่วางวัฒนธรรมของตนเหนือกว่าชาวบ้าน แต่จะต้องแก้ไขดัดแปลงให้มีการประสาน เรียนรู้ แลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมของแต่ละฝ่ายให้เท่าเทียมกัน และเคารพวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน (กาญจนา แก้วเทพ, 2531)

ดังนั้น ในการพัฒนาชุมชน ซึ่งต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนานั้น จะต้องเป็นการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ซึ่งซาโมวารและพอร์เตอร์ (Samovar and Porter, 1995) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมว่า เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีการรับรู้ทางวัฒนธรรม และระบบการให้ความหมายที่สามารถบดบังความสำคัญของสถานการณ์ทางการสื่อสาร หรือความหมายกว้างๆโดยทั่วไป การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นการสื่อสารเมื่อบุคคลในวัฒนธรรมหนึ่ง ได้ส่งสารให้คนอื่นอีกวัฒนธรรมรับรู้

ลัคติกและโจลิน (Lustig and Jolene, 1989) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ “กระบวนการถ่ายทอดและตีความหมาย ปฏิสัมพันธ์ และสัญลักษณ์ ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน ภายใต้บริบทการสื่อสารหนึ่งๆ”

โดยทั่วไปมนุษย์จะมองโลกโดยผ่านกรอบประสบการณ์ การรับรู้ และวัฒนธรรม ความเหมือนกันทางวัฒนธรรมจะทำให้เกิดความเข้าใจทางความหมายร่วมกัน เช่น เข้าใจสถานการณ์ ภาษา และอวัจนภาษา ดังนั้นความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะทำให้พฤติกรรมสื่อสารของผู้ที่อยู่ในแต่ละวัฒนธรรมต่างกันไปด้วย (Samovar and Porter, 1995) วัฒนธรรมและการสื่อสารเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันและมีต่างมีอิทธิพลต่อกัน วัฒนธรรมไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าไม่มีการสื่อสาร เพราะฉะนั้นการที่วัฒนธรรมเปลี่ยนไป การสื่อสารก็ย่อมเปลี่ยนตามไปด้วย

การสื่อสารเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จึงสนใจในด้านการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม สาเหตุและองค์ประกอบที่มีผลต่อความต่างต่างนั้นๆ ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

โดยทั่วไป สิ่งที่ทำให้วัฒนธรรมแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันนั้นมีหลายประการ นับจากสภาพทางสรีระ หรือชีววิทยาของแต่ละกลุ่มคน รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลประเภทต่างๆ ในสังคม ทั้งที่เป็นวัจน หรืออวัจนภาษา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างพ่อ แม่ ลูก เพื่อนฝูง ครู หรือนักเรียน รวมทั้งบทบาทขององค์กรต่างๆ อาทิเช่น รัฐบาล ศาสนา บริษัทที่ทำงาน หรือหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งโครงข่าย (network) ขององค์กรเหล่านั้นเป็นตัวกำหนดการรวมกลุ่ม และกำหนดกฎระเบียบ ก่อให้เกิดวัฒนธรรมร่วมกัน นอกจากนี้เทคโนโลยีก็มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมด้วยเช่นกัน รวมทั้งประสบการณ์ หรือเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ก็มีผลต่อการรับรู้ความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารนั้น มีหลายระดับ ทั้งนี้เราสามารถแยกออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับบุคคล (individual level)
2. ระดับระหว่างบุคคล (interpersonal level)
3. ระดับองค์กร (organizational level)
4. ระดับกลุ่มชน (mass level)

การสื่อสารระดับตัวบุคคล จะรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจการพัฒนาทางด้านภาษา บทบาทของตัวบุคคลในด้านการสื่อสารในตัวบุคคล ซึ่งขบวนการสื่อสารระดับตัวบุคคล สามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตลอดเวลา และวัฒนธรรมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงระดับและกระบวนการสื่อสารระดับบุคคลว่าเป็นอย่างไร ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลนั้นได้เผชิญหรืออยู่ท่ามกลางพวกที่มีวัฒนธรรมแตกต่างจากตัวเอง แล้วพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือวัฒนธรรมนั้นอย่างไรบ้าง ความสัมพันธ์ของตัวบุคคลที่มีต่อความแตกต่างของวัฒนธรรมนี้ จึงมีค่าน่าสนใจมากในการวิเคราะห์และศึกษา

สำหรับการสื่อสารระดับระหว่างบุคคลนั้น เป็นการสื่อสารระหว่าง 2 คน หรือ มากกว่า 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้รวมถึงการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็กๆ น้อยๆ เช่น เมื่อมีการสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือกลุ่มที่ถกเถียงถึงปัญหาต่างๆ เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวมา ในระดับการสื่อสารขั้นนี้ เราจะต้องให้ความสำคัญทางด้านความดึงดูดใจ (attraction) ความเชื่อถือ (source credibility) การสนองตอบโต้ (immediate feedback) ความไว้วางใจ (interpersonal trust) และความสัมพันธ์ระหว่างชั้นและฐานะ (status relationship) เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการสื่อสารระดับนี้มาก

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมนี้ เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ต่างๆ ในการสื่อสารระดับระหว่างบุคคล ตัวอย่างเช่น การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนต่างชาติกับครู นักทัศนากับวัฒนธรรมต่างชาติ และระหว่างสามี-ภรรยาที่มาจากวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นต้น จากตัวอย่างเหล่านี้ เราจะเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันว่ามีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารในระดับนี้อย่างไร โดยที่วัฒนธรรมที่แตกต่างกันนี้อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อ ความไว้วางใจ ความดึงดูดใจ ของการสื่อสารในระดับนี้มาก

การสื่อสารในระดับองค์กร ในระดับนี้เป็นการสื่อสารที่ใหญ่และกว้างกว่าการสื่อสารแบบระหว่างบุคคล แต่จะเป็นการสื่อสารระดับองค์กรต่างๆ ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้เข้ามามีบทบาทหลายอย่าง เช่น องค์กรของ UN, USIA องค์กรสังคมและประชากร องค์กรธุรกิจ ฯลฯ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเหล่านี้ มีปัญหาหลายอย่างเกิดขึ้นเสมอ บ่อยครั้งที่เราจะพบว่า ได้มีหลายต่อหลายคนได้ชี้ให้เห็นถึงความยากลำบากที่พวกเขาได้เผชิญจากการทำงานในองค์กรเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น องค์กรธุรกิจระหว่างชาติของอเมริกา ซึ่งมีคนงานเป็นคนต่างชาติ คนอเมริกันที่ทำงานในองค์กรนี้มักจะมีปัญหา และพบกับความยากลำบากในการติดต่อกับชาวต่างชาติ ซึ่งอยู่ในและนอกองค์กรของเขาเหล่านี้ และยังชี้ถึงความต้องการที่จะให้มีการศึกษาถึงปัญหาที่องค์กรระหว่างชาติหลายแห่งต้องเผชิญ เมื่อมีการติดต่อกับคนต่างชาติที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป

การสื่อสารระดับกลุ่มชน การสื่อสารในระดับนี้ เป็นการสื่อสารหรือติดต่อไปยังกลุ่มชนใหญ่ๆ Intercultural Communication เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสื่อมวลชนอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้หมายถึงการใช้เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร เป็นต้น ในปัจจุบันเราจะเห็นว่าแต่ละชาติแต่ละวัฒนธรรมได้หันมาใช้เครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ติดต่อกับชาวต่างชาติมากมาย โดยที่พยายามใช้ในประเทศและใช้ในองค์กรสากลติดต่อกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรม ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีนักศึกษาทางด้านหนังสือพิมพ์ และทางด้านสื่อมวลชนได้ให้ความสนใจ และศึกษาถึงปัญหาของนักหนังสือพิมพ์ ที่ต้องไปเผชิญกับวัฒนธรรมต่างชาติ ปัญหาในการหาข่าวรวบรวมข่าว ปัญหาในการตีความหรืออธิบายเหตุการณ์หรือข่าวต่างๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ก็มีปัญหาทางด้านการใช้เครื่องมือที่ใช้สื่อสารระหว่างชาติหรือสากล และทางด้านภาษา เป็นต้น (ดร.ณี ชาติ, 2515)



ปัญหาหลักของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ ความแตกต่างของลักษณะการให้ความหมาย และพฤติกรรมการสื่อสาร เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และจะต้องไม่มีความรู้สึกว่าเป็นคู่แข่งหรือด้อยกว่าในการมีปฏิสัมพันธ์ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ชนเผ่า (Samovar and Porter, 1995)

### องค์ประกอบของวัฒนธรรม

จากการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในระดับต่างๆ งานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปยังองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความเชื่อ (belief) ค่านิยม (value) และบรรทัดฐาน (norms) ว่ามีผลต่อการรับรู้ ทัศนคติ และมีผลต่อพฤติกรรมของคนในแต่ละวัฒนธรรมอย่างไร

ความเชื่อ (beliefs) คือ ความคิดของคนที่เชื่อว่าสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดรอบตัวเป็นความจริง ความเชื่อมี 3 ระดับคือ

1. ความเชื่อส่วนกลาง (central belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากการอบรมสั่งสอน และสั่งสมจากสังคมจากการศึกษา ครอบครัว ศาสนา เป็นเวลานาน จนฝังแน่นเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความเชื่อในกฎระเบียบ (authority belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากการถ่ายทอดให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม ซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตามจะได้รับการลงโทษทางกฎหมายหรือถูกสังคมประณาม
3. ความเชื่อรอบนอก (peripheral belief) เป็นความรู้สึกหรือรสนิยมต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคมหนึ่งๆ ว่าสิ่งใดดีหรือเลว ถูกต้องหรือผิด ยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม รวมทั้งการประเมินค่าต่างๆ ว่า สวย สะอาด มีค่าเหมาะสม ฯลฯ หรือไม่

โดยทั่วไป ในแต่ละวัฒนธรรม ค่านิยม จะมีความแตกต่างกันใน 2 มิติ คือ ในแง่คุณค่าหรือการให้ความสำคัญ (valence) และในแง่ความเข้มข้น (intensity) อาทิเช่น ค่านิยมในเรื่องการเคารพผู้อาวุโสกว่าอาจได้รับคุณค่าเป็นบวกและมีความเข้มข้นมากในสังคมไทย ขณะที่ในสหรัฐอเมริกาอาจได้รับคุณค่าเป็นลบ ในความเข้มข้นระดับปานกลาง เป็นต้น

บรรทัดฐาน (norms) คือ การแสดงออกซึ่งความเชื่อ หรือค่านิยมหนึ่งในสังคม หรือการคาดหวังร่วมกันในสังคมว่าพฤติกรรมหนึ่ง มีความเหมาะสมหรือไม่ เมื่อใดที่พฤติกรรมหนึ่งๆ ไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ก็จะทำให้เกิดการประณามหรือพูดตำหนิขึ้น บรรทัดฐานมีลักษณะคล้ายกับค่านิยมในแง่ที่ แต่ละวัฒนธรรมจะให้ความสำคัญ และความเข้มข้นแก่บรรทัดฐานต่างๆ มากน้อยต่างกัน แต่ขณะที่ค่านิยมและความเชื่อค่อนข้างจะมีการเปลี่ยนแปลงยาก หรือเปลี่ยนแปลงช้า

บรรทัดฐานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ตัวอย่างของบรรทัดฐานได้แก่ การไหว้ การจับมือ การจูบ เป็นต้น

นอกเหนือจากรูปแบบวัฒนธรรม (cultural patterns) ที่พัฒนามาจากการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของคนในแต่ละวัฒนธรรมแล้ว Eddward T. Hall ยังแบ่งรูปแบบของวัฒนธรรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. วัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง (high-context culture) ได้แก่ วัฒนธรรมที่ต้องอาศัยบริบทหรือสถานการณ์ของการสื่อสาร ช่วยในการตีความค่อนข้างมาก เนื่องจากความหมายหรือคำพูดที่ถ่ายทอดมานั้นมักไม่ถูกกล่าวออกมาโดยตรง ยากแก่การตีความและเข้าใจได้ด้วยคำพูดหรือสารในตัวเอง เช่น การยิ้มแทนการตอบด้วยคำพูด เป็นต้น

2. วัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ (low-context culture) ได้แก่ วัฒนธรรมซึ่งนิยมใช้สารในการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตีความได้ค่อนข้างชัดเจนจากตัวสารเอง โดยไม่ต้องตีความจากบริบทหรือสถานการณ์รอบตัวมากนัก เช่น การตอบปฏิเสธไม่ไป เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทของนักพัฒนาชุมชนในการพัฒนา

การพัฒนาชนบทของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาสมบูรณแบบเฉพาะแห่งหรือการพัฒนาตามสายงานรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การพัฒนาสำเร็จตามเป้าหมาย ก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้มีความคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดและทำการศึกษาวิจัยหาคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมด้านต่าง ๆ ไว้ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ L.D. Kebbey and C.C. Hearne เกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม (Extention Agents) หรือพัฒนากร (Community workers) สำหรับชนบท พบว่า ควรจะมีพื้นเพเป็นชาวชนบทอยู่บ้าง เพื่อให้ความเข้าใจระหว่างผู้ให้การเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกันนัก เข้าใจวิถีชีวิตประชาชนได้ดี (Kebbey, 1995)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2523) ได้กล่าวถึงบทบาทของนักพัฒนา ซึ่งมี 3 ประการ คือ

1. เป็นที่ปรึกษา (advisor) เนื่องจากการพัฒนาชนบทเป็นกระบวนการพัฒนาคน เพื่อให้ชาวชนบทเกิดความตื่นตัวและตระหนักถึงความสามารถของตน และใช้ความสามารถเหล่านั้นไปพัฒนาความเป็นอยู่ด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น มีความสุขมากขึ้น นักพัฒนาไม่สามารถสร้างความสุขให้ชาวบ้าน ชาวบ้านจะต้องแสวงหาด้วยตนเอง ดังนั้นนักพัฒนาจึงไม่ควรเป็นผู้ลงมือทำการพัฒนาด้วยตัวเอง นักพัฒนาต้องใช้ความขยันให้ถูกทาง คือ ขยันในการกระตุ้นในการพูดคุยชี้ช่องทางหลายแง่วิถี ชี้ทั้งข้อดีข้อเสีย ชี้ทั้งปัญหาและอุปสรรคโดยพยายามป้อนคำถาม หรือข้อที่ยังไม่กระจ่างให้ชาวบ้านชวนกันมองให้ถี่ถ้วน และเข้าใจชัดเจน ต้องระลึกเสมอว่า นักพัฒนาไม่มีสิทธิ์ในการตัดสินใจให้ชาวบ้าน เพราะหากเกิดความเสียหายขึ้นมา ชาวบ้านจะเป็นผู้รับเคราะห์ เช่น ถ้าเป็น

การลงทุนเพาะปลูก หากแนะนำผิดพลาด ชาวบ้านก็จะประสบความขาดทุนเป็นหนี้ เป็นสิน เป็นต้น

2. เป็นนักการศึกษา (educator) คือ เป็นผู้ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสังคมภายนอกและอาชีพต่าง ๆ รวมทั้งความรู้ที่เสริมสร้างระบบประชาธิปไตยและการปกครองท้องถิ่น ให้ตระหนักถึงสิทธิ เสรีภาพในการเลือกตั้ง การเลือกผู้แทนต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ก่อนที่นักพัฒนาจะทำหน้าที่นี้ได้ จะต้องเป็นผู้มีสนใจศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ นักพัฒนาควรเป็นนักอ่านที่ดีด้วย

3. เป็นตัวกลาง (link) ระหว่างประชาชนกับรัฐบาล โดยทำตัวให้เป็นประโยชน์กับทั้ง 2 ฝ่าย ประโยชน์ที่ทำให้รัฐบาลคือ การแจ้งสภาพความเป็นอยู่ที่แท้จริงของประชาชนให้รัฐบาล และสาธารณชนได้ทราบว่ามีปัญหาเดือดร้อนอย่างไรบ้าง ตลอดจนชี้ถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข ส่วนประโยชน์สำหรับประชาชนคือ การชักนำบริการต่างๆของรัฐมาสู่ประชาชนหรือชักนำประชาชนให้เข้าถึงบริการต่างๆของรัฐ

กาญจนา แก้วเทพ (2531) ได้กล่าวถึงบทบาทของนักพัฒนาในการพัฒนาว่าเป็นการสัมพันธ์แบบ Partnership นี้จะเปลี่ยนลักษณะการสื่อสารจากแนวตั้งเป็นแนวนอน ซึ่งหมายถึงการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างสองวัฒนธรรมบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกัน นักพัฒนาจะต้องเข้าใจศักยภาพ ภูมิปัญญาที่ชาวบ้านมีอยู่ รวมทั้งมองเห็นปัจจัยที่ชาวบ้านขาดไป และชาวบ้านเองก็มองเห็นวัฒนธรรมของนักพัฒนา เห็นคุณค่าทางวัฒนธรรมของนักพัฒนา และมองสิ่งที่นักพัฒนาขาดไป เมื่อวัฒนธรรม 2 กระแสนี้มาพบกันก็จะเป็นแรงส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน และให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในประเทศไทย มักจะเป็นการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ภายในองค์กรที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ เช่น งานวิจัยของ เมตตา วิวัฒนานุกูล ศึกษาเรื่อง “ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทนานาชาติในประเทศไทย” ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณถึงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยและต่างชาติระบุดังตรงกัน ได้แก่ การใช้ภาษาร่วมกัน และปัญหาด้านทัศนคติและอคติร่วมกัน สำหรับปัญหาการสื่อสารและทำงานกับบุคลากรไทยซึ่งต่างระบุ ได้แก่ การไม่สื่อความหมายตามที่ต้องการ การขาดความไว้วางใจ และการเปิดเผย การไหว้รู้สึกต่อการแสดงอวัจนภาษาบางอย่าง และการรับรู้ต่าง

กัน ส่วนปัญหาที่บุคลากรไทยระบุได้แก่ ปัญหาการสื่อสารทางเดียว การเอาตัวเองเป็นเกณฑ์ การขาดความยืดหยุ่น และมองข้ามความรู้สึก

### งานวิจัยต่างประเทศ

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีการวิจัยในต่างประเทศ ดังนี้

เฮสส์ (Hess , Carmen Gisela, 1994) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในที่ราบสูงประเทศเอกวาดอร์ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างแนวทางวิทยาศาสตร์ และความคิดของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรธรรมชาติและการทำไร่ เลี้ยงสัตว์บนเทือกเขาแอนดิส ซึ่งพบความแตกต่างทางความคิดของนักพัฒนาและผู้คนในชุมชน ซึ่งการวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างนักพัฒนาและชุมชน ปัญหาคือ นักพัฒนายังคงฝังอยู่กับความคิดว่า หน้าที่หลักของตนคือการให้ความรู้เชิงวิทยาศาสตร์แก่ชุมชน โดยมิได้พิจารณาถึงความหมายของสารที่แตกต่างกันไปของผู้ส่งสาร คือ นักพัฒนาและผู้รับสารคือ ชุมชน ซึ่งอาจนำไปสู่การเข้าใจผิดและเกิดปัญหาในที่สุด การปรับปรุง และการพัฒนาวิธีการในการสื่อสารถูกจัดให้เป็นวิธีหลักในการแก้ปัญหาความแตกต่างของวัฒนธรรม

เอปส์เวิร์ท (Ebswort, Timothy John, 1992) แห่งมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการคาดหวังและการให้ความหมายความเหมาะสม เปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างผู้ที่เติบโตในเปอร์โตริโกในนิวยอร์ก ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการของชาวเปอร์โตริโกและชาวอเมริกัน แต่มักเกิดปัญหาในการเข้าใจผิดบ่อยครั้ง การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ความแตกต่างในระดับสังคมและวัฒนธรรมในการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างชาวเปอร์โตริโกและชาวอเมริกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความเข้าใจถึงสังคม และวัฒนธรรมของอีกฝ่ายจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในการสื่อสารมากกว่า ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมที่เห็นได้ชัด คือ เรื่องเวลา การแสดงความไม่เข้าใจ การวิจารณ์ การแก้ปัญหา ความรับผิดชอบต่อผู้อื่น และบรรทัดฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แบงค์ (Bank, Kenneth J., 1992) จากมหาวิทยาลัยควีน แห่งคิงส์ตัน ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมและการสื่อสารบริเวณทะเลสาบออนทARIO บริเวณดังกล่าวเป็นจุดรวมของวัฒนธรรมถึง 3 วัฒนธรรม คือ ฝรั่งเศส ไอโรคอยซ์ และแองโกล/ดัทช์ ซึ่งเป็นสถานที่ที่เหมาะสมในการศึกษาการติดต่อระหว่างวัฒนธรรม งานวิจัยชิ้นนี้มีผู้ศึกษาวิธีในการสื่อสารแบบเป็นทางการ 2 รูปแบบ คือ แบบดั้งเดิม และแบบของทางราชการ พบว่า มีการรวมกันของทั้ง 3 วัฒนธรรม ในบางครั้งความแตกต่างจะเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมไอโรคอยซ์บ้าง ซึ่งลักษณะของความแตกต่างนี้ทำให้เกิดความแตกต่างในการให้ความหมายร่วมกันทั้ง 3 วัฒนธรรม

ทองประยูร บุญจันทร์ (1989) แห่งมหาวิทยาลัยโอคลาโฮมา มาทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการปรับตัวของชาวอเมริกันที่เข้ามาอยู่ในเมืองไทยชั่วคราว ผลของการวิเคราะห์พบว่า มีมิติในการสื่อสาร คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และลักษณะการปรับตัว คือ ความสามารถในการพูดภาษาท้องถิ่น และการประพาดตัวตามลักษณะประจำท้องถิ่น งานวิจัยนี้มีสมมติฐาน 2 ข้อ คือ

1. ความสามารถของชาวอเมริกันในการสื่อสาร เพื่อสร้างสัมพันธ์ส่วนบุคคล กับเจ้าของประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในความสามารถของการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. ความถนัดในการใช้ภาษาถิ่น ก็เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการปรับตัวของชาวอเมริกันที่อาศัยอยู่ในเมืองไทยชั่วคราว

กู หมิง (Chen, Gue Ming) แห่งมหาวิทยาลัยเคนท์ ทำการศึกษาเรื่อง มิติในความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผลจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แสดงให้เห็นว่า มีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคล ความรู้ด้านการสื่อสาร การปรับตัวทางด้านจิตใจ และความตื่นตัวทางด้านวัฒนธรรม

จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีดังนี้ คือ ลักษณะปัญหาการสื่อสาร เช่น ปัญหาความแตกต่างทางด้านภาษา และปัญหาด้านอคติระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างทางด้านสถานภาพทางสังคม ค่านิยม และวัฒนธรรม