

การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย
ที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอไลเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย



นายสุรศักดิ์ บุญอาจ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์และสื่อสารการแสดงผล

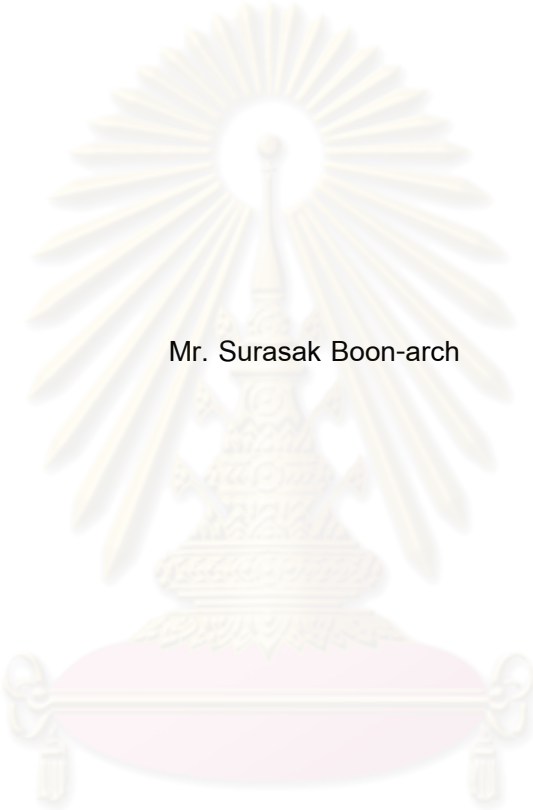
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION AND CULTURAL ADAPTATION OF THAI PARTICIPANTS IN
WORK AND HOLIDAY VISAS THAI-AUSTRALIA

Mr. Surasak Boon-arch



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Art Program in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ สโลลิตีวี่ซ่า ไทย-ออสเตรเลีย

โดย

นายสุรศักดิ์ บุญอาจ

สาขาวิชา

วาทวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานานกุล

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุกต เบญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานานกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุจิระ ไรจนประภาณต์)

สุรศักดิ์ บุญอาจ : การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ
เวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย. (COMMUNICATION AND CULTURAL
ADAPTATION OF THAI PARTICIPANTS IN WORK AND HOLIDAY VISAS THAI-
AUSTRALIA) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.เมตตา วิวัฒนานุกูล, 179 หน้า.

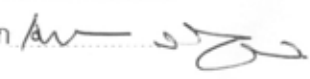
งานวิจัยเรื่อง "การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์
ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้าม
วัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทาง
วัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันทั่วไป รูปแบบการ
วิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการสำรวจด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่ม
ตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯอย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน หัวหน้างานชาวต่างชาติ
จำนวน 2 คน รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 35 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม คนไทยสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคน
ไทยด้วยกันในหัวข้อเกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวต่างๆไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ โดยใช้สื่อและช่องทาง
ทุกอย่างในการสื่อสารแบบพบหน้ากันมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารกับคนออสเตรเลีย และน้อยที่สุด คือ
การสื่อสารกับคนต่างชาติอื่นๆ ส่วนโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียมากน้อยตามลักษณะงาน ความถี่ใน
การสื่อสารกับหัวหน้างานคนไทย คนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีการเปิดรับสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ส่วนการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆของรัฐมีน้อยมาก

2. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามพบว่าภาพรวม
ของความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก
และมิติด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางถึงดี สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาและอุปสรรคของคน
ไทยในมิติต่างๆ ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกันในเรื่องการประหยัด
น้ำ การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย ปัญหาเรื่องอคติต่อคนเอเชียของคนออสเตรเลียบาง
กลุ่ม การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปโนในเชิงลบ และการ
หลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

3. องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ได้แก่ ก) แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้
วัฒนธรรม ข) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ค) ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย
ง) ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน นอกจากนี้พบว่าคนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติ
ออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน ส่วน
รูปแบบการปรับตัวที่ใช้ ได้แก่ การปรับตัวด้วยการมีบุคลิกลักษณะนิสัยเชิงบวก การใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อ
ช่วยเหลือในการให้ข้อมูล การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อม และการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง
สาขาวิชา วททวิทยา
ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนิสิต..... สุรศักดิ์..... บุญอาจ.....
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก 

5084762828 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEYWORDS : WORK AND HOLIDAY VISAS THAI-AUSTRALIA/ THAI PARTICIPANTS/
COMMUNICATION/ CULTURAL ADAPTATION/ INTERCULTURAL COMMUNICATION

SURASAK BOON-ARCH: COMMUNICATION AND CULTURAL ADAPTATION OF
THAI PARTICIPANTS IN WORK AND HOLIDAY VISAS THAI-AUSTRALIA.

THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. METTA VIVATANANUKUL, 179 pp.

The purposes of this research are to study the forms and aspects of intercultural communication and adaptation, problems and obstacles in intercultural communication and the factors affecting cultural adaptation of Thai participants, in both work and everyday-life contexts. This research is conducted by both quantitative and qualitative methods, namely by survey questionnaires and in-depth interviews. The samples are totally 35 respondents: 30 Thai participants who took part or are taking part in the program for the period of six months to one year, 2 foreign supervisors and 3 foreign colleagues. The results of the research are as follow:

1. As for the forms and aspects of intercultural communication, it is found that people with whom Thai participants communicate the most are Thai colleagues and friends, Australian colleagues and supervisors, and other foreign participants respectively. The issues they communicate with their Thai friends and colleagues are both work related and daily-life experience. The channel of intercultural communication which is used the most is "face-to-face communication", while electronic media, especially internet, is the media they are exposed to the most. Very few Thai participants expose themselves to any governmental specific media.

2. From survey questionnaires, it is found that the average intercultural communication competence of Thai participants is at fair and good level in all three domains: cognitive, affective, and behavioral, while the result of in-depth interview show that Thai participants experience the following problems: English proficiency, different viewpoints and interpretation regarding water conservation, negative stereotype of some Australians towards Thai women, bias against Asian people of some Australians, strong group cohesiveness of Thai people, the evaluation of cultural differences in a negative way, and the avoidance of some Thai participants to learn new culture.

3. The factors affecting cultural adaptation of Thai participants are a) motivation b) English proficiency c) frequency of intercultural communication, depending on the nature of work and d) three-domain intercultural communication competence. To have Australian intimate friends tends to correlate with level of cultural adaptation competence. It is also found that the ways Thai participants use to adapt themselves are : to exhibit their positive characteristics, to rely on social network for getting information, to learn from surrounding environment, and to learn from their foreign boy or girl friends.

Department : Speech communication and Performing Arts

Student's Signature

Field of Study : Speech communication

Advisor's Signature

Surasak B.
Metta V.

Academic Year : 2009

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.เมตตา วิวัฒน์านุกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ที่ให้คำแนะนำ ดูแล ใส่ใจและคอยแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตั้งแต่วันแรกที่ขอคำแนะนำจากครูก่อนเดินทางไปเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลดิเย่ย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย หัวข้องานวิจัย การออกแบบสอบถาม การสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูลจนถึงวันที่วิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนครูดูแลและให้กำลังใจอย่างเต็มที่ ขอขอบคุณมาก ๆ ครับ

รศ.อวยพร พานิช ครูที่ผู้วิจัยให้ความเคารพเป็นอย่างยิ่ง ครูเป็นผู้ที่ตรวจสอบข้อมูลเรื่องการเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยได้สอบหัวข้อได้ทันเวลา เป็นครูที่มีจิตวิญญาณของความเป็นครูและเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับลูกศิษย์อย่างเต็มเปี่ยม

ผศ.ดร.รุ่ง ศรีอัมภพร ครูรุ่ง คือ ครูคนแรกในรั้วจามจุรีที่เป็นผู้จุดประกาย ครูผู้เป็นแรงบันดาลใจและเป็นแบบอย่างให้กับผู้วิจัยในหลายๆเรื่อง การสอนของครูทำให้ลูกศิษย์เกิดความกระตือรือร้น และมีเป้าหมายในการทำงานออกมาให้สมบูรณ์แบบในทุกๆด้าน

รศ.ดร.ศักดา บัณฑิตเพ็ชร ช่วงเวลาไม่นานที่ได้เรียนกับครู แต่เป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดสำหรับวิชาความรู้และข้อคิดต่างๆ รวมถึงความเข้าใจใน "วิถีคิด" ที่แตกต่างของแต่ละบุคคล

ผศ.ดร.รุจิระ โจรนประภายนต์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำกับผู้วิจัยในการทำงานวิจัยออกมาให้สมบูรณ์ และงานวิทยานิพนธ์ของอาจารย์เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างยิ่ง

ครอบครัวบุญอาจ คุณพ่ออ่อนศรี คุณแม่พุทธา พี่เจี๊ยบ รัตนา พี่สุ สุกัญญา ครอบครัวของเรามีกันและกันตลอดไป งานเกษียณอายุการทำงานของคุณพ่อที่ผ่านมา มีโอกาสได้บอกรักซึ่งเป็นโอกาสที่พิเศษที่สุดในชีวิต ได้เห็นรอยยิ้มของท่านทั้ง 2 คน รอยยิ้มแห่งความภาคภูมิใจในตัวลูกคนนี้ ซึ่งได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการเป็นพิธีกรและร้องเพลงจนเป็นที่ยอมรับจากทุกคน

เพื่อนสนิท เพื่อนรักของผู้วิจัยทุกคน ไม่ว่าจะเป็แม่ แม่ อัจฉรินทร์ ผู้นำสิ่งดี ๆ รวมถึงโอกาสที่สำคัญๆเข้ามาในชีวิต โอเล่ ศิริชัย คุณหมอมที่อยู่เคียงข้างกันมายาวนาน มิตรภาพที่ยืนยง ลูกกั๋ง ยุพวาริ เพื่อนที่รักและเป็นห่วงที่สุด ซาติ ซุชาติ ความแตกต่างแต่ไม่ได้ทำให้มิตรภาพแปรเปลี่ยน บอยชินะและกฤษณ์ อ้วนผอมจอมซ่า สร้างเสียงหัวเราะให้ฉันไม่เครียด อั๊ด-เอกรัตน์ เรารู้ว่าเธอเอาใจช่วยเราอยู่ ซ้างและจอนช่วยเหลือเรื่องภาษาอังกฤษ พี่ต้อมและตัมช่วยเหลือนด้านสถิติ

พี่น้องชาววทวิทยาทุกคน ทั้งพี่รุ่น 9 เพื่อนรุ่น 10 และรุ่น 11 ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง วิทยากร เจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์ทุกคน

สุดท้ายขอขอบคุณ คุณพัชเตอร์ สุรศักดิ์ บุญอาจ ที่ตั้งใจ อดทน มุ่งมั่นกับงานวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จและเป็นงานที่มีความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง All By Myself & God Bless You...

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม.....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม....	20
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย.....	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	42
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	42
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิจัย.....	49
4.1 ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม.....	50
4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	95
4.3 ข้อมูลจากการประเมินผลและแบบสอบถามปลายเปิด.....	122
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	128
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	138
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	149
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	151
รายการอ้างอิง.....	155
ภาคผนวก.....	160
ภาคผนวก ก.....	161
ภาคผนวก ข.....	171
ภาคผนวก ค.....	175
ภาคผนวก ง.....	176
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	179

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลแสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง..... 50
2	แสดงอาชีพก่อนเข้าร่วมโครงการฯและประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลีย..... 51
3	แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง..... 52
4	แสดงลักษณะงานและหน้าที่หลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง..... 53
5	แสดงประเภทของงานซึ่งสัมพันธ์กับโอกาสการสื่อสารกับคนต่างชาติของกลุ่มตัวอย่าง..... 54
6	แสดงบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน..... 55
7	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับเพื่อนร่วมงาน..... 56
8	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับหัวหน้างานหรือเจ้านาย..... 56
9	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ..... 57
10	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงาน.... 57
11	แสดงหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ 58
12	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงานเพื่อช่วยเหลือด้านกรงาน..... 59
13	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องส่วนตัวๆไปเพื่อช่วยเหลือด้านจิตใจ..... 59
14	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ..... 60
15	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ..... 60
16	แสดงระดับความถี่ในการสนทนาแบบพบหน้ากัน..... 61
17	แสดงระดับความถี่ในการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์..... 62
18	แสดงระดับความถี่ในการสนทนาผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต..... 62
19	แสดงการเปิดรับสื่อต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ..... 63
20	แสดงการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ..... 64
21	แสดงการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ..... 64
22	แสดงสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทย ที่เข้าร่วมโครงการฯ..... 65

23	แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	66
24	แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยแต่ละคน จำนวน 30 คน.....	67
25	แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและคนออสเตรเลีย.....	68
26	แสดงทัศนคติและความรู้สึกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	70
27	แสดงพฤติกรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	71
28	แสดงความสามารถในการสื่อสารทางวัฒนธรรมของคนไทยในมิติทั้ง 3 ด้าน.....	73
29	แสดงความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคน.....	74
30	แสดงการประเมินผลตนเองของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	76
31	แสดงการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ.....	77
32	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานชาวต่างชาติ.....	78
33	แสดงเหตุผลสำคัญในการเข้าร่วมโครงการฯ.....	79
34	แสดงลักษณะของแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วย การเรียนรู้วัฒนธรรม.....	80
35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม81	
36	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษกับความสามารถในการ ปรับตัวทางวัฒนธรรม.....	82
37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียกับ ความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม.....	84
38	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านกับ ความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม.....	86
39	แสดงสัญชาติเพื่อนสนิทที่สุดของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	87
40	แสดงภาพรวมจำนวนเพื่อนสนิทของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯที่เป็นชาวต่างชาติ.....	88
41	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของเพื่อนสนิทกับความสามารถในการปรับตัวทาง วัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคน.....	89
42	แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรม.....	90
43	แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด.....	92

44	แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยหางาน.....	92
45	แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด.....	93
46	แสดงสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	94
47	แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย.....	126
48	แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานออสเตรเลีย.....	127
49	แสดงบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน.....	129
50	แสดงหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ130	
51	แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	131
52	แสดงการเปิดรับสื่อต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	132
53	แสดงสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	132
54	แสดงความสามารถในการสื่อสารทางวัฒนธรรมของคนไทยในมิติทั้ง 3 ด้าน.....	134
55	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ.....	136
56	แสดงสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ.....	136

สารบัญแผนภูมิ

ตารางที่

หน้า

- 1 ข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบมิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทย
และออสเตรเลีย..... 26



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายที่สำคัญในด้านการพัฒนาการศึกษาของชาติ โดยยกระดับคุณภาพการศึกษาของคนไทยอย่างมีบูรณาการและสอดคล้องกัน ตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษา และสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการสร้างโอกาสประสบการณ์ที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยให้นิสิต นักศึกษาที่เป็นสมองของชาติ มีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆจากการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของรัฐบาล และการร่วมมือของภาครัฐระหว่างประเทศ เพื่อจัดสรรให้เกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมในต่างประเทศ จึงมีโครงการที่นำนิสิต นักศึกษา เยาวชนไทยที่สนใจในโครงการลักษณะดังกล่าวได้มีโอกาสฝึกงานหรือทำงานในต่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ, 2550)

โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่าของประเทศออสเตรเลีย ได้ริเริ่มในปี ค.ศ.1975 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนจากประเทศต่างๆทั่วโลก ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ วัฒนธรรม รวมถึงการทำงาน ท่องเที่ยวและศึกษาเล่าเรียนในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งประชาชนสามารถสมัครเข้าร่วมโครงการฯได้โดยตรงไม่ต้องผ่านนายหน้าหรือบริษัทต่างๆเหมือนโครงการแลกเปลี่ยนอื่นๆ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ประเทศแรกที่เริ่มต้นในการเข้าร่วมโครงการฯ คือ อังกฤษและแคนาดา และในปีต่อๆมาได้มีการเพิ่มจำนวนประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการฯอีกกว่า 24 ประเทศ ล่าสุดในปี ค.ศ. 2009 มีการเปลี่ยนแปลงหลักๆกับโครงการฯ ประกอบไปด้วยจำนวนประเทศใหม่ที่เข้าร่วมโครงการฯอีกกว่า 17 ประเทศ รวมถึงการขยายระยะเวลาของการทำงานในแต่ละแห่งจาก 3 เดือนเป็น 6 เดือน (Yan Tan, Sue Richardson, Laurence Lester, Tracy Bai and Lulu Sun, 2009)

สำหรับในประเทศไทย โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย (Work and Holiday Visas Thai-Australia) ได้เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ.2548 โดยทางรัฐบาลไทยและรัฐบาลออสเตรเลียเล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้คนไทย ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วัฒนธรรม ความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในต่างประเทศ รวมทั้งเป็นการสร้างมิตรภาพและกระชับความสัมพันธ์ทั้งไทยและออสเตรเลีย จึงได้ริเริ่มโครงการฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมออสเตรเลีย ได้ฝึกการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในต่างประเทศ ได้ฝึกฝนการใช้

ภาษาอังกฤษ และได้ลองทำงานในต่างประเทศ โดยการให้วีซ่าประเภททำงานและท่องเที่ยว (Work and Holiday Visas) ซึ่งผู้ที่ได้รับวีซ่านี้จะสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในออสเตรเลียได้ เป็นระยะเวลาไม่เกิน 12 เดือน ทั้งยังสามารถเดินทางเข้าออกภายนอกประเทศโดยไม่จำกัด จำนวนครั้งภายในระยะเวลา 1 ปี และสามารถศึกษาหรือฝึกอบรมได้ไม่เกิน 4 เดือน ขณะเดียวกัน ในระหว่างนี้ก็ยังสามารถทำงานชั่วคราวได้ด้วยคร่าวๆไม่เกิน 6 เดือน แต่ถ้ามีความประสงค์ที่จะทำงานต่อเนื่องเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ก็สามารถยื่นคำขอวีซ่าเป็นลายลักษณ์อักษรถึง รัฐบาลออสเตรเลียเพื่อขอทำงานกับนายจ้างเดิมได้เช่นกัน นอกจากนี้เยาวชนไทยยังสามารถ ทำงานและท่องเที่ยวได้ในทุกรัฐของประเทศออสเตรเลีย โดยโครงการฯได้เริ่มเปิดรับสมัครเยาวชนไทยรุ่น แรกจำนวน 100 คน ในวันที่ 12 กันยายน 2548 เป็นต้นมา (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและ พิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, 2552)

คุณสมบัติของคนไทยที่สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย- ออสเตรเลีย (Work and Holiday Visas Thai-Australia) มีดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทย อายุไม่เกิน 30 ปี และไม่มีผู้ติดตาม
2. มีบัตรโดยสารเครื่องบินไป – กลับ
3. จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นไป
4. มีหลักฐานทางการเงินเป็นของตนเอง 5,000 ดอลลาร์ออสเตรเลีย
5. ผลทดสอบความรู้ทางภาษาอังกฤษ (IELTS) ระดับ 4.5 มีอายุไม่เกินสองปี
6. มีความประพฤติและสุขภาพดีผ่านการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลที่กำหนดไว้
7. มีประกันสุขภาพครอบคลุมตลอดระยะเวลาที่พำนักในประเทศออสเตรเลีย
8. มีหนังสือรับรองคุณสมบัติจากสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพ และพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ หรือ สท.

ปัจจุบันมีจำนวนคนไทยที่ได้เดินทางมาทำงานและท่องเที่ยว ด้วยโครงการฯ จำนวน มากกว่า 500 คน คนไทยที่ได้เข้าร่วมโครงการฯต่างได้ใช้ชีวิตที่อิสระ ได้เรียนรู้และมีการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในประเทศที่มีความ หลากหลายทางวัฒนธรรมหรือพหุวัฒนธรรม (Multicultural) อย่างออสเตรเลีย ซึ่งนับว่าโครงการฯ ได้ผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจและประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง ดังนั้นทางรัฐบาลออสเตรเลียจึง ได้เพิ่มจำนวนการอนุมัติวีซ่าแก่ผู้สมัครเป็น 200 คน ต่อปี เมื่อเดือนกรกฎาคม 2551 ที่ผ่านมา

ล่าสุดนายคริส อีวานส์ สมาชิกวุฒิสภาของประเทศออสเตรเลีย กล่าวว่า จะทำการเพิ่ม จำนวนให้แก่ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย เป็น 500 คน ต่อ ปีเนื่องจากโครงการฯประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากและจำนวน 200 คน ต่อปีนั้นยังไม่เพียงพอ ต่อคนไทยที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการฯ เพราะจากผลการสำรวจของรัฐบาลออสเตรเลีย

พบว่าคนไทยเลือกเดินทางมาศึกษาต่อและท่องเที่ยวที่ประเทศออสเตรเลียมีจำนวนสูงถึง 50,000 คนต่อปี รวมถึงคนออสเตรเลียเองก็เดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยมากกว่า 300,000 คนต่อปี เช่นกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ประเทศ นายคริส อีวานส์ จึงเล็งเห็นความสำคัญในการเพิ่มจำนวนคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ (Chris Evans, 2008)

นอกจากนั้นทางสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ หรือ สท. ซึ่งเป็นหน่วยงานในการออกหนังสือรับรองคุณสมบัติให้กับผู้เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ยังได้พยายามอำนวยความสะดวกแก่คนไทยทุกคนที่ต้องการเข้าร่วมโครงการฯ โดยนับตั้งแต่ปีแรกคือ 2548 ที่เปิดรับคนไทยรุ่นแรก ซึ่งคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯจะต้องส่งเอกสารไปที่ทางออสเตรเลียเองทั้งหมด แต่ในปี 2552 นี้ ขั้นตอนในการยื่นขอวีซ่าได้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเอกสารทั้งหมดจะต้องส่งไปที่สถานทูตออสเตรเลียประจำประเทศไทยหรือศูนย์รับยื่นวีซ่าแทน และเอกสารบางอย่าง เช่น หนังสือรับรองความประพฤติจากกรมตำรวจ หรือเอกสารส่วนตัว เช่น ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน สูติบัตร ที่จะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษแบบในปีแรก ก็ไม่ต้องแปลแล้ว ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายแก่คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯได้มากที่สุด (มงคล จันทร์บำรุง, 2551)

สำหรับคนไทยที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่โครงการฯได้กำหนดไว้ และมีความประสงค์ที่จะทำงานพร้อมกับท่องเที่ยวในโอกาสเดียวกันด้วยค่าธรรมเนียมวีซ่าเพียง 6,300 บาท โครงการฯ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะปกติถ้าจะไปอยู่อาศัย ศึกษาต่อ หรือทำงานที่ออสเตรเลีย นั้น คนไทยต้องเสียเงินลงทะเบียนในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษซึ่งมีค่าเรียนอยู่ที่ สัปดาห์ละ 200 ดอลลาร์ออสเตรเลีย ถ้าลงทะเบียนไป 24 สัปดาห์ ก็ต้องจ่ายค่าเรียนมากกว่า 4,800 ดอลลาร์ คิดเป็นเงินทั้งหมดประมาณ 144,000 บาท รัฐบาลออสเตรเลียจึงจะออกวีซ่าให้ตามเวลาที่ลงทะเบียนเรียนจริงเท่านั้น ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงพอสมควร (สุกัญญา ไชยภาณี, 2549)

โครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ (Work and Travel USA.) เป็นอีกหนึ่งโครงการฯ ที่นิสิต นักศึกษา เยาวชนไทยได้ให้ความสนใจ เพราะมีโอกาสได้ทำงานและท่องเที่ยวในต่างประเทศ ซึ่งโครงการฯมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างไทยกับสหรัฐอเมริกา แต่การเข้าร่วมโครงการฯนั้นจะต้องดำเนินการผ่านบริษัทแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก อีกทั้งงานที่ทำรวมถึงที่พักอาศัยนั้นทางบริษัทจะทำการจัดหาให้เท่านั้น ทำให้ผลที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการฯ อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยอาจถูกลอยแพ ถูกเปลี่ยนงานบ่อยและเมื่อเกิดปัญหาบริษัทตัวแทนไม่รับผิดชอบ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐก็ไม่รับผิดชอบเพราะถือว่าไม่ใช่โครงการฯร่วมมือระหว่างภาครัฐของ 2 ประเทศนั้น (ฉัญญาภรณ์ จันทร์เวช, 2550)

ล่าสุดกลุ่มงานกิจการนานาชาติได้มีเอกสารเวียน “กรณีนักศึกษาไทยในโครงการ เวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ ประสบปัญหาในสหรัฐอเมริกา” โดยมีเนื้อหาสำคัญ คือ บริษัทจัดหางาน ซึ่งเป็นตัวแทนในอเมริกาไม่สามารถจัดหางานให้นักศึกษาทำได้เนื่องจากประสบปัญหาทาง เศรษฐกิจ งานที่จัดหาให้ นั้นเป็นงานอันตรายและมีความเสี่ยง นายจ้างและผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ ใช้วาจาดูถูกและข่มขู่ ทำให้นักศึกษาไทยเสียกำลังใจ รวมถึงชั่วโมงการทำงานน้อยมาก ทำให้ ได้รับรายได้ น้อย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่คาดว่าจะได้รับเงินค่าจ้างคุ้มกับค่าเครื่องบิน และค่าสมัคร เข้าร่วมโครงการ ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการศึกษา ภาครัฐและเอกชน ไม่ควรอนุญาตให้บริษัทตัวแทนในประเทศไทยเข้าไปในสถาบันการศึกษา ในช่วงเดือนมิถุนายน-ตุลาคม เพื่อทำการชักชวนและโฆษณาชวนเชื่อให้นักศึกษาสมัครเข้าร่วม โครงการ ซึ่งมีพฤติกรรมเข้าข่ายการหลอกลวงอย่างเป็นขบวนการ (สรวิศ วรอินทร์, 2552)

งานวิจัยของวรากร เพ็ญศรีนุกูร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของ นักศึกษาไทย ในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ” ผลของการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาในโครงการฯ คือ ความคาดหวังซึ่งเป็นปัจจัยแรกที่เกิดขึ้นในการปรับตัวของนักศึกษาก่อนที่จะมีการสื่อสารในทุก ๆ ด้าน โดยความคาดหวังจะแตกต่างกันตามทัศนคติของแต่ละคน สำหรับนักศึกษาที่มีความคาดหวังสูงจะมีทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในสังคมอเมริกันแบบเมืองใหญ่ คาดหวังว่าบรรยากาศของ บ้านเมืองจะเจริญ ส่วนด้านการทำงานก็มีความคาดหวังที่จะได้ทำงานมาก ได้อัตราค่าจ้างสูง เมื่อเกิดความผิดหวังในสิ่งแรกก็เกิดการผิดหวังในด้านอื่น ๆ ตามมา

นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ปัญหาสื่อสารต่างวัฒนธรรมยังส่งผลต่อการสื่อสารในด้านการปรับตัว คือ นักศึกษาไทยส่วนใหญ่ใช้วิธีการปรับตัวที่เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา หรือลดช่องทางในการสื่อสาร ทำให้ไม่ได้มีการปรับตัวในทิศทางที่ก้าวหน้า ส่วนหนึ่งมาจากบุคลิกลักษณะนิสัยของคนไทยที่รักสงบ ไม่ชอบเผชิญหน้ากับปัญหา พอมีความเครียดก็จะหาวิธีการอื่นในการจัดการ ซึ่งผลการวิจัยไม่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kim (1994) ที่นำเสนอว่าการเข้าสู่วัฒนธรรม การเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยเหล่านั้นล้วนจะก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดนี้จะกระตุ้นให้เกิดการพยายามหาทางออก โดยการเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ และนำไปสู่การปรับตัว ทั้งนี้การปรับตัวที่นำไปสู่ความก้าวหน้า จะเป็นการปรับทิศทาง การปฏิบัติของตนเองให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในวัฒนธรรมใหม่ โดยจะมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นด้วย ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตจากงานวิจัยดังกล่าว เพราะในเรื่องการปรับตัวของนักศึกษาไทยในโครงการฯ นั้นยังนิยมเกาะกลุ่มกันระหว่างคนไทยด้วยกัน รวมถึงการไม่เปิดตัวเข้าหาเพื่อนต่างชาติ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ซึ่งก็ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงประเด็นนี้ อย่างเจาะลึก

โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ซึ่งผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการฯ โดยตรงในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ทำให้ผู้วิจัยได้เปิดโลกทัศน์ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการปรับตัวทั้งในด้านชีวิตประจำวัน รวมถึงด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งก่อนที่ผู้วิจัยจะเข้าร่วมโครงการฯนี้ก็ได้อ่านบทความหลายท่านตั้งคำถามว่าเมื่อไปทำงานที่ประเทศออสเตรเลียแล้วผู้วิจัยจะทำงานอะไร เพราะงานส่วนใหญ่ที่คนไทยทำในโครงการฯลักษณะนี้จะเป็นอาชีพพนักงานเสิร์ฟ พนักงานครัว ร้านอาหาร พนักงานนวด หรือพนักงานทำความสะอาด คำถามดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงดาว เปรระกันยา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการไปรับจ้างทำงานต่างประเทศ ต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคมของแรงงานและครอบครัวในอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี” เพราะอาชีพรับจ้างเป็นอาชีพที่คนไทยได้ไปประกอบอาชีพมากที่สุดเ็นต่างประเทศ โดยตำแหน่งงานที่ทำได้แก่ พนักงานโรงงาน อุตสาหกรรม เกษตรกร กรรมกร และแม่บ้าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแรงงานส่วนใหญ่เดินทางไปรับจ้างทำงานต่างประเทศ ด้วยเพียงเหตุผลของการต้องการรายได้ที่สูงกว่าการทำงานในประเทศไทย โดยผ่านบริษัทจัดหางาน เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่าง 30,000-320,000 บาท ส่วนผลกระทบด้านเศรษฐกิจของแรงงาน พบว่าหลังจากทำงานต่างประเทศ แรงงานยังคงประกอบอาชีพทำนาเหมือนเดิมและไม่ได้นำความรู้จากการไปทำงานต่างประเทศมาประยุกต์ในการประกอบอาชีพ

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าโครงการแลกเปลี่ยน หรือโครงการทำงานและเรียน หรือโครงการทำงานและท่องเที่ยวในลักษณะเช่นนี้มีเกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรม แต่เป้าหมายของโครงการต่างๆเหล่านั้นยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่คนไทยที่เข้าร่วมโครงการในลักษณะดังกล่าวมักจะมีวัตถุประสงค์หรือมุ่งหวังในเรื่องของรายได้มากกว่า ดังปรากฏในงานวิจัยอื่นๆที่ได้ศึกษามาก่อนหน้านี้ (วรากร เพ็ญศรีนุกูร, 2548)

นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังพบว่าความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการฯเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ลักษณะงานและโอกาสในการสื่อสารกับคนต่างชาติมีผลกับการปรับตัวของผู้เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ รวมถึงบริบทสภาพแวดล้อมต่างๆ เพราะฉะนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลียมีรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบต่างๆที่มีผู้ศึกษามาแล้วเหมือนหรือแตกต่างกับโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ และโครงการอื่นๆ รวมถึงมีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและการปรับตัวทางวัฒนธรรมแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2 ปัญหานำวิจัย

1. รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร
3. องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย

โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯและทำงานในประเทศออสเตรเลียอย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน หัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 35 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานั้นจะมีภูมิหลังการกระจายทางประชากรศาสตร์และลักษณะงานที่ทำ

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

การสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม หมายถึง การสื่อสารและการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯและทำงานในประเทศออสเตรเลียภายใต้บริบทการทำงานกับคนไทยด้วยกันเอง และระหว่างคนไทยกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

รูปแบบและลักษณะการสื่อสาร หมายถึง คู่สื่อสาร ลักษณะงานและความถี่ในการสื่อสาร หัวข้อและประเด็นในการสื่อสาร รวมถึงสื่อและช่องทางในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ โดยแบ่งเป็นระดับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมใน 3 มิติ ได้แก่ อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และอุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม หมายถึง องค์ประกอบภายในตัวบุคคล เช่น แรงจูงใจ ความสามารถในการใช้ภาษา ความคาดหวัง ค่านิยมของสังคมไทยและเพื่อนสนิท รวมถึงองค์ประกอบภายนอก เช่น ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีส่วนในการช่วยการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย หมายถึง โครงการฯ ที่เกิดจากร่วมมือของรัฐบาลไทยและรัฐบาลออสเตรเลีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้เรียนรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมออสเตรเลีย ได้ฝึกการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในต่างประเทศ ได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ และได้ลองทำงานในต่างประเทศ

คนไทย หมายถึง คนสัญชาติไทยที่กำลังร่วมหรือเคยเข้าโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ซึ่งมีอายุ 18-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 และคุณสมบัติอื่นๆ ตามเงื่อนไขในการเข้าร่วมโครงการฯ

คนออสเตรเลีย หมายถึง คนออสเตรเลียผิวขาวที่เกิดและเติบโตที่ออสเตรเลีย มีเชื้อชาติและสัญชาติเป็นคนออสเตรเลียแต่กำเนิด

คนต่างชาติอื่นๆ หมายถึง คนต่างชาติที่มีสัญชาติอื่นๆ ไม่ได้เกิดและเติบโตที่ออสเตรเลีย และไม่นับรวมกับผู้อพยพที่ได้สัญชาติมาในภายหลัง เช่น คนเวียดนาม คนจีน หรือคนยุโรป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ในเชิงวิชาการ

ผลการวิจัยนี้จะเป็นองค์ความรู้ในเรื่องการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมในบริบทของการทำงานในโครงการที่มีวัตถุประสงค์ด้านการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

2. ในเชิงปฏิบัติ

2.1 คนไทยที่มีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลียในรุ่นต่อไป ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแหล่งให้ข้อมูล ความรู้ในเรื่องรูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับคนไทยที่มีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการฯในรุ่นต่อไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับคนไทยที่กำลังจะเดินทางไปทำงานและท่องเที่ยวยังประเทศออสเตรเลียภายใต้โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย

2.2 สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุหรือ สท. ซึ่งสามารถนำองค์ความรู้จากการศึกษาดังกล่าว ทำการจัดอบรมปฐมนิเทศหรืออาจจะจัดฝึกอบรม (Training) ทางด้านวัฒนธรรม เพื่อให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯมีความเข้าใจและเกิดการปรับตัวในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

2.3 โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ในการคัดเลือกคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการฯให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ โดยอาจจะมีการทดสอบความรู้และความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม สังคม และสภาพแวดล้อมของประเทศออสเตรเลียก่อนเข้าร่วมโครงการฯ รวมถึงนำผลวิจัยในการให้ความรู้และจัดรูปแบบและโอกาสการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ สอดิเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนคำถามวิจัย ที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 1 ในประเด็นต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเวิร์ค แอนด์ สอดิเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม นั้นมีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรม

2.1.1.1 การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)

“การสื่อสารต่างวัฒนธรรม” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Intercultural Communication” ซึ่งหากแปลคำภาษาอังกฤษควรจะแปลว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” แต่เนื่องจากต้องการเน้นเฉพาะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงใช้คำว่า “การสื่อสารต่างวัฒนธรรม” แทน เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548)

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้น มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่ความหมายที่ไม่เหมือนกัน Lustig and Koester (1993)

ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้น มักจะเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน แบบไม่ผ่านสื่อ (Non-Mediated) หรือเน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา (Face-to-Face) และมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน (Interactive)

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารนั้น สามารถศึกษาในเรื่องของการสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล จนถึง การสื่อสารในระดับองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารภายในบุคคล (Individual Level) ถือเป็นลักษณะของการสื่อสารสำหรับคนเราระดับแรกสุด โดยการสื่อสารภายในบุคคลนั้น สามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการสื่อสารที่มีความแตกต่างกันระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกันตลอดเวลา และวัฒนธรรมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงระดับและกระบวนการสื่อสารภายในบุคคลว่าเป็นอย่างไร เช่น เมื่อบุคคลนั้นได้เผชิญหรืออยู่ท่ามกลางพวกที่มีวัฒนธรรมแตกต่างจากตัวเอง แล้วมีความพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือวัฒนธรรมนั้นอย่างไรบ้าง ความสัมพันธ์ของตัวบุคคลที่มีต่อความต่างของวัฒนธรรมนี้จึงมีความน่าสนใจมากในการศึกษาและวิเคราะห์ ส่วนประกอบที่สำคัญของการสื่อสารภายในบุคคล ได้แก่

- Information Acquisition หมายถึง การฟัง การอ่าน การเห็น และการได้สัมผัส เป็นต้น
- Information Processing หมายถึง การคิด การเรียนรู้ และการจดจำ เป็นต้น
- Information Transmission หมายถึง การพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง และการเคลื่อนไหว เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารระดับนี้ยังรวมความคิดแนวอื่นๆ อีก เช่น ความเข้าใจ การพัฒนาทางด้านภาษา บทบาทของตัวบุคคลในการสื่อสารและการสื่อสารในตัวบุคคลเอง กระบวนการของการสื่อสารระดับนี้สามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ตลอดเวลา และวัฒนธรรมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงระดับและกระบวนการของการสื่อสารระดับบุคคลว่าเป็นอย่างไร เป็นต้น

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Level) เป็นการสื่อสารระหว่าง 2 คนหรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้รวมถึงการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็ก ๆ ด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อมีการสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือกลุ่มที่ถกเถียงถึงปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวมาในระดับของการสื่อสารขั้นนี้ เราจะต้องให้ความสำคัญทางด้านความดึงดูดใจ (Attraction) ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารต่าง ๆ (Source Credibility) การตอบสนองกลับในทันที (Immediate Feedback) ความไว้วางใจกัน (Interpersonal Trust) และความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับสถานภาพ (Status Relationship) เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการสื่อสารในระดับนี้มาก

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมนี้ เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนต่างชาติกับครู การทำงานของเยาวชนในวัฒนธรรมต่างชาติ นักทัศนอากรกับวัฒนธรรมต่างชาติ และระหว่างสามี-ภรรยาซึ่งมาจาก

วัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นต้น จากตัวอย่างเหล่านี้จะช่วยสะท้อนวัฒนธรรมที่แตกต่างกันว่ามีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารในระดับนี้อย่างไร โดยวัฒนธรรมที่แตกต่างกันนี้อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อความไว้วางใจ ความตั้งใจของการสื่อสารในระดับนี้มาก

3. การสื่อสารในระดับองค์กร (Organizational Level) ในระดับนี้ถือเป็นการสื่อสารที่ใหญ่และกว้างกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่จะเป็นการสื่อสารในระดับองค์กรต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้เข้ามามีบทบาทหลายอย่าง เช่น องค์กรของ UN องค์กรธุรกิจ USIA องค์กรสังคมและประชากร เป็นต้น การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเหล่านี้มักมีปัญหาหลายอย่างเกิดขึ้นเสมอ มีบ่อยครั้งที่พบว่าหลายต่อหลายคนชี้ให้เห็นถึงความยากลำบากที่พวกเขาได้เผชิญจากการทำงานให้กับองค์กรเหล่านี้ เช่น องค์กรธุรกิจระหว่างชาติของอเมริกา ซึ่งมีคนงานเป็นคนต่างชาตินออเมริกันที่ทำงานในองค์กรนี้มักจะมีปัญหา และพบกับความยากลำบากในการติดต่อกับชาวต่างชาติซึ่งอยู่ในและนอกองค์กรของตน นอกจากนี้ยังชี้ถึงความต้องการที่จะให้มีการศึกษาถึงปัญหาที่องค์กรระหว่างชาติหลายแห่งต้องเผชิญ เมื่อมีการติดต่อกับคนต่างชาติดังมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป

การสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายกับคนต่างวัฒนธรรม

ในฐานะเป็นเจ้าของประเทศหรือสมาชิกของกลุ่มสังคมหนึ่ง ๆ ในชีวิตประจำวันเราอาจมีโอกาสที่ต้องสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในทางหนึ่งทางใดบ้าง เช่น การถามทาง-การบอกทางการร่วมเดินทางท่องเที่ยว การติดต่อธุรกิจ การทำงานในองค์กรเดียวกัน ฯลฯ ดังนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายกับคนต่างวัฒนธรรมจะช่วยให้เรามีความมั่นใจและสามารถติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม

โดยปกติไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับคนในวัฒนธรรมเดียวกัน หรือความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม อาจแบ่งความสัมพันธ์ได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับผิวเผิน และระดับสนิทสนม

ในกรณีทั่วไปเมื่อแรกพบกับบุคคลแปลกหน้านั้น การสื่อสารจะเป็นไปอย่างผิวเผิน เราย่อมไม่กล้าพูดคุยอย่างสนิทสนม และลึกซึ้งกับคนแปลกหน้าจนกว่าจะเกิดความคุ้นเคยขึ้น เมื่อการสื่อสารเริ่มเป็นกันเอง มิตรภาพก็ค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นกลายเป็นความสนิทสนม การสื่อสารก็จะลึกซึ้งและอาศัยความไหวพริบมากขึ้น

สิ่งที่มีผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ จากระยะแรกเริ่มหรือการเริ่มพบปะกับคนต่างชาติ ความสัมพันธ์แรกนั้นจะพัฒนาไปในทางที่แนบแน่นหรือสนิทสนมกันมากขึ้นได้หรือไม่ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ความใกล้ชิด อาจเกิดจากการที่ต้องอยู่ใกล้กันหรือทำงานร่วมกัน คนที่ใกล้ชิดกันมากก็มีโอกาสที่จะสนิทสนมกันได้มากขึ้น

2. ทักษะที่ดี มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของเรา ทักษะที่ดีและเปิดใจกว้าง ย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกว่าทัศนคติในทางลบหรือทัศนคติแคบ
 3. ภาพรวมที่เรามองเกี่ยวกับคนในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ (Stereotype) หากเรามีการมองแบบเหมารวมและฝังแน่นในใจ การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลย่อมเกิดขึ้นได้ยาก
 4. การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการเปิดตัวเอง ความแตกต่างระหว่างบุคคลและความไม่แน่ใจต่าง ๆ จะลดน้อยลง เมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล เปิดตัวเองที่จะรับฟัง และเปิดเผยตัวเองให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ
 5. ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม ภาษานั้นถือเป็นสื่อสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ ในขณะที่ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมช่วยเปิดทางให้รู้ถึงการวางตัวได้เหมาะสมต่อหน้าคนที่มาจากวัฒนธรรมอื่นที่ต่างจากเรา เป็นการทำให้เรารู้ใจเขาใจเรา การให้เกียรติและเคารพในวัฒนธรรมของเขาก็จะเป็นพื้นฐานอันดีสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
 6. ความพึงพอใจหรือดึงดูดใจส่วนบุคคล ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเมื่อผ่านระยะเวลาแรกเริ่มของสัมพันธภาพ วัฒนธรรมไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญที่จะกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น แต่ความพึงพอใจในตัวบุคคลจะเป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ
- อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ นั้น ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากระดับผิวเผินไปสู่ระดับความสนิทสนมหรือคุ้นเคยอย่างเป็นเส้นตรงเสมอไป แต่ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลง อันเนื่องมาจากองค์ประกอบอย่างอื่นอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั่นเอง

2.1.2 การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation)

นิภา นิธยานน (2530) กล่าวว่า ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล หรือจากสภาพธรรมชาติที่อยู่รอบๆตัว สิ่งทีกล่าวนี้จะรบกวนดุลยภาพของบุคคล เป็นเหตุให้บุคคลต้องปรับตัวเพื่อดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของชีวิต หากไม่มีการปรับตัวจะทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) ความขัดแย้ง (Conflict) ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นผลให้บุคคลมีความตึงเครียดทางจิตใจ และอารมณ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มนุษย์จึงจำเป็นต้องหาทางออกหรือหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าวที่เรียกว่า กระบวนการปรับตัว เนื่องจากการปรับตัวเป็นลักษณะหนึ่งของสิ่งมีชีวิตทั้งหลาย ดังนั้นจึงได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งความคิดเกี่ยวกับการปรับตัว มีกำเนิดจากชีววิทยา ซึ่งดาร์วิน (Darwin) เป็นผู้ริเริ่มใช้คำว่าปรับตัวหรือ "Adaptation" และกำหนดคำนี้ไว้ในทฤษฎีวิวัฒนาการโดยความเชื่อที่ว่า สิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภัยอันตรายได้เท่านั้นที่ดำรงชีวิตอยู่ได้ การปรับตัวในแง่ชีววิทยาเป็นการปรับตัวที่เป็นไปตาม

สภาพความต้องการของร่างกาย แต่การปรับตัวในแง่จิตวิทยาซึ่งภาษาอังกฤษใช้คำว่า "Adjustment" ซึ่งหมายถึง การปรับตัวที่เป็นไปตามสภาพความต้องการของจิตใจ

(Ting-Toomey, 1999 อ้างถึงใน ธานีษฐ กงแก้ว, 2544: 16-18) กล่าวว่า การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) นั้นสามารถพิจารณาได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) และปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome Factors)

1. ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors)

คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า ซึ่งปัจจัยสาเหตุนั้นจะพิจารณาได้เป็น 3 ระดับ คือ ปัจจัยระดับระบบ (System-Level Factors) ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-Level Factors) และปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-Level Factors)

1) **ปัจจัยระดับระบบ (System-Level Factors)** คือ ปัจจัยของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในวัฒนธรรมเจ้าบ้านที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน ดังนี้

- สภาพสังคมและเศรษฐกิจ (Socioeconomic Conditions) ในประเทศที่มีสภาพสังคม เศรษฐกิจที่รุ่งเรือง บรรยากาศภายในประเทศจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวได้ง่ายกว่าประเทศที่มีสภาพสังคมเศรษฐกิจเสื่อมโทรม เพราะประเทศในแบบหลังนี้คนต่างชาติจะถูกมองว่าเข้าไปแย่งใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่จำกัดของประเทศนั้น

- ลักษณะการต้องปฏิบัติตามในเชิงวัฒนธรรม (Cultural Assimilation) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติหรือลักษณะวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้านที่มีต่อผู้ที่มาอยู่ใหม่ ในสังคมที่มีลักษณะต้องให้ผู้มาอยู่ใหม่ปรับตัว (Assimilationist Society) วัฒนธรรมของกลุ่มคนเจ้าบ้านจะเข้มแข็งมาก ในขณะที่สังคมแบบพหุวัฒนธรรม (Multicultural Society) สังคมจะยอมรับถึงความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล และเปิดโอกาสให้มีการติดต่อกันระหว่างวัฒนธรรมอีกด้วย

- สถาบันท้องถิ่น (Local Institutions) คือ สถาบันที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้แปลกหน้า เช่น โรงเรียน สถานที่ทำงาน หรือสื่อมวลชน ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้าเป็นอย่างมาก

- ความหมายของคนแปลกหน้า (Host Culture's Meaning Definition Concerning the Role of Strangers) คนแปลกหน้าในแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีความแตกต่างกัน บางวัฒนธรรมมองว่าคนแปลกหน้าเป็นผู้บุกรุก ก็จะทำให้เกิดอคติไม่ยอมรับคนต่างจากวัฒนธรรม เป็นต้น

- ระยะห่างทางวัฒนธรรม (Cultural Distance) คือ ระดับการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้แปลกหน้าที่จะเชื่อมความแตกต่างทางวัฒนธรรมตนเองและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเจ้าบ้านให้เข้ากันได้ โดยอาศัยการใช้ความสามารถทางการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

2) ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-Level Factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาทั้งสิ้น 4 ประเด็น ดังนี้

- แรงจูงใจ (Motivation Orientation) คือ แรงจูงใจที่จะย้ายออกจากวัฒนธรรมของตนเอง เพื่อที่จะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

- ความคาดหวัง (Individual Expectation) คือ ความคาดหวังถึงเหตุการณ์จะเกิดขึ้น และผลเหตุการณ์นั้น ซึ่งความคาดหวังที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัวก็คือ ความคาดหวังที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงและความคาดหวังในเชิงบวก หรือมองโลกในแง่ดี

- ความรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) และความรู้ในเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction-Base Knowledge) เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ การเมืองและเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้าน เรียนรู้ภาษา วิธีการสื่อสารตามวิธีการบริหารงาน วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการตัดสินใจแบบเจ้าบ้าน

- ลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality Attributes) คนที่มีลักษณะอดทนต่อความกำกวม (Tolerance for Ambiguity) ยอมรับสถานการณ์ต่างๆที่ยังไม่สามารถเข้าใจได้ แจ่มแจ้งได้ มีความยืดหยุ่น มีแรงขับเคลื่อนและความมุ่งมั่นในใจ (Internal Locus of Control) จะเป็นลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการปรับตัวได้

3) ปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-Level Factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาทั้งสิ้น 3 ประเด็น ดังนี้

- เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact Network) เครือข่ายทางสังคมที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วย มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental Support) และช่วยเหลือทางด้านทำให้ข้อมูล (Informational Support)

- การเปิดรับสื่อมวลชน (Mass Media Uses) สื่อที่เป็นของวัฒนธรรมเดิมของตัวนั้นจะเป็นสิ่งที่มีบทบาทในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการที่ต้องเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ส่วนสื่อของเจ้าบ้านนั้นเป็นเสมือนสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับผู้แปลกหน้าในการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ โดยที่ผู้แปลกหน้าไม่ต้องไปเผชิญกับสถานการณ์จริงซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดการขายนหน้า

- ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Adaptive Interpersonal Skills) คือ ทักษะที่จะจัดการกับความเครียดภายในใจ ทักษะที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome Factors)

ผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นขั้นตอนที่ซ้อนทับกันอยู่กับขบวนการในการปรับตัว เพราะขบวนการในการปรับตัวเป็นขบวนการที่เป็นพลวัต ผู้แปลกหน้าจะต้องพบกับ

ความเครียด มีความสับสนในอัตลักษณ์ (Identity Confusion) และมีการสูญหายของอัตลักษณ์ (Identity Loss) เครือข่ายต่างๆที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วยจะเข้ามามีบทบาทในการลดความเครียดที่ผู้แปลกหน้าจะต้องเผชิญ ผู้แปลกหน้าควรที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ตนรู้สึกสำเร็จ และสามารถที่จะรักษาความเป็นตัวตนของตัวเองไว้ได้ นอกจากนี้ผู้แปลกหน้ายังต้องเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมใหม่

นอกจากนี้ผู้แปลกหน้าบางคนอาจจะปรับตัวมาถึงขั้นมองโลกในมุมมองของวัฒนธรรมที่ 3 (Third Culture Perspective) คือ มองถึงข้อดีและข้อเสียของวัฒนธรรมตัวเองและวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ดีความและประเพณีพฤติกรรมต่างๆ จากแนวคิดความหลากหลายทางวัฒนธรรม และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกัน ที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับ การขาดประสบการณ์ร่วมกัน (Shared Experience) หรือมีกรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ที่ต่างกันจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ก็ยังมีสาเหตุอื่นๆ อีกมากมายที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรม ซึ่งพอสรุปอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain)
2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain)
3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain)

1.1 การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น คนอเมริกันพูดภาษาไทยไม่ได้เมื่อมาอยู่เมืองไทย คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เมื่อไปทำงานต่างประเทศ คนไข้ไม่เข้าใจศัพท์ทางแพทย์ที่คุณหมอใช้ นักพัฒนาสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถสื่อสารกับชาวเขา คนออสเตรเลียพูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงท้องถิ่นทำให้สื่อสารกับคนไทยไม่เข้าใจ ฯลฯ ซึ่งภาษาในที่นี้หมายถึงทั้งวัจนภาษา คือ คำพูด ข้อความ และอวัจนภาษาต่างๆ หรือสิ่งที่สามารถสื่อความหมายซึ่งไม่ใช่คำพูด นอกจากนี้ภาษาในที่นี้ยังแบ่งเป็นหลายระดับ ตัวอย่างเช่น

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

ขณะที่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องรู้ภาษาอย่างลึกซึ้ง แต่นักพัฒนาจะต้องรู้กฎระเบียบของการใช้ภาษาต่าง ๆ ในสังคมเพื่อสามารถอยู่ร่วมและสร้างการยอมรับกับชาวบ้านได้

ความยากลำบากอีกประการหนึ่ง คือ การเรียนรู้ภาษาของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ปัญหาที่พบบ่อยก็คือ การไม่รู้ “ความหมายแฝง” ของคำ และสัญลักษณ์ต่างๆ ปัญหาการแปลจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หรือได้นัยตรงกับที่เจ้าของวัฒนธรรมต้องการสื่อความหมาย และปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม เช่น อาจใช้คำแสดงในการพูดคุยอย่างเป็นทางการ หรือใช้คำพูดอย่างเป็นพิธีการในบรรยากาศแบบเป็นกันเอง เป็นต้น

1.2 การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้นๆ ปัญหานี้ยังสามารถแบ่งแยกได้หลายระดับ เช่น

- ไม่รู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงผิวเผิน
- รู้วัฒนธรรมนั้นแบบกว้างๆ (General Culture) แต่รู้แบบครึ่งๆ กลางๆ เช่น คนต่างชาติมักรู้แต่ว่า “การไหว้” เป็นกิริยาแสดงการทักทายและเคารพ แต่ไม่รู้ถึงความซับซ้อนของการแสดงกิริยานี้ ฉะนั้นคนต่างชาติจึงมักไหว้คนไทยทุกคนในทุกๆ โอกาสและสถานการณ์ เช่น ไหว้คนที่เด็กกว่า ไหว้คนชายของ ไหว้พนักงานห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
- รู้วัฒนธรรมหลัก (Cultural Basis) แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Socio- Cultural Basis) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและท้องถิ่นรวมถึงวัฒนธรรมย่อย (Sub-Cultural) ภายในสังคม

- รู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากหนังสือหรือคู่มือต่างๆ มักใช้ประสบการณ์ “เฉพาะ” ของตนเองในการถ่ายทอดของวัฒนธรรมและบุคคลในวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งมักมีลักษณะคลุมกว้างหรือแคบจนเกินไป รวมถึงเป็นการใช้มุมมองจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่เจ้าของวัฒนธรรม

1.3 ความแตกต่างทางการรับรู้ และวิถีคิด

แต่ละวัฒนธรรมมีวิถีคิดและการรับรู้แตกต่างกัน โดยเฉพาะมีวิถีในการจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่างๆ ที่เห็นแตกต่างกัน มีการมองแบบเป็นองค์รวมหรือมองแบบแยกส่วน เช่น บางวัฒนธรรมมองแขนทั้งแขนเป็นส่วนเดียวกันทั้งหมด เป็นต้น

2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain)

2.1 การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ อาทิ

- การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิถีคิดหรือวิธีมองบุคคล

หรือเหตุการณ์ แม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป เช่น คิดว่าชาวจีนแผ่นดินใหญ่ล้ำสมัย พม่าเป็นศัตรูของไทย

- การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือมองในเชิงลบ เช่น นิโกรไม่มีการศึกษา สาวเหนือใจง่าย คนใต้ใจดำ คนอิตาลีมือไว เป็นต้น

- การรับรู้แบบขาวหรือดำ (Black & White) เช่น มองว่าคนในสังคมหนึ่งไม่ดีหมดก็เลยหมด เป็นต้น

- การด่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่เริ่มแรกของการสื่อสาร เช่น การดูว่าบุคคลน่าเชื่อถือหรือน่าคบหรือไม่ โดยดูโทงเฮ้งหรือบุคลิกลักษณะภายนอก หรือการสรุปว่าบุคคลนั้นไม่เชื่อมั่นในสิ่งที่พูดโดยดูจากเสียงที่สั่นเครือเมื่อแรกพูด

2.2 ทักษะที่เป็นอุปสรรค ได้แก่

- อคติ หรือความโน้มเอียง (Bias/Prejudice) ไม่ว่าจะแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเราและต่อต้านคนนอกกลุ่ม (Out group)

- การเอาวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

2.3 การขาดอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อหนุน

ในการยอมรับความแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ รวมทั้งการช่วยสนับสนุนให้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยความรู้สึกและการแสดงออกต่างๆ ในทางบวกจากเจ้าของวัฒนธรรม รวมทั้งการแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเป็นมิตรต่อกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น อาทิ การแสดงถึงความรัก ความใส่ใจ (Mindfulness) ความไหวพริบ (Sensitivity) และการเอาเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็นต้น

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล ตัวอย่างเช่น

- การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆ รอบตัว
- การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้า หรือคนที่มีความแตกต่างจากตนเอง
- การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่
- การยึดติดกับความคิดความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตนเองตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- การไม่เคารพวัฒนธรรมอื่น หรือแม้แต่พยายามละเมิดกฎทางวัฒนธรรม ประเพณีอื่น
- การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในทางลบ
- การขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร เป็นต้น

2.2.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) หากกล่าวถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนอเมริกันมักเน้น “ความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ” ในขณะที่วัฒนธรรมของคนตะวันออกส่วนใหญ่มักเน้น “ความถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล” แต่ส่วนใหญ่ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมักเชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้วย

Cushner & Brislin (1996) กล่าวถึงตัวชี้วัด 4 ประการ ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัวและประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้แก่

1. มีความสุข กินดีอยู่ดี (Feeling of Contentment & Well-Being)
2. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Gold Relations)
3. สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ รวมทั้งเข้าใจปรัชญาการทำงานของคนอื่นด้วยอย่างดี (Task Effectiveness)
4. ไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรมหรือสามารถจัดให้หมดไปหรือแทบไม่เหลือ

2.2.3 แนวคิดเรื่องอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ภาษา

ดำรงค์ สุานดี (2520) กล่าวถึงความหมายของภาษา “ภาษาคือสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นอย่างมีระบบโดยสมาชิกของคนในสังคมหนึ่ง เพื่อใช้ในการสื่อความหมายต่อกัน ภาษาก่อให้เกิดการเรียนรู้ และทำให้การดำเนินชีวิตในสังคมบรรลุผลและมีการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งสัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นจะต้องมีกฎเกณฑ์หรือระบบที่แน่นอน มีความหมายสืบเนื่องต่อกันไปทุกวรรคตอน ความหมายดังกล่าวจะต้องเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ และเป็นเรื่องทุกอย่างที่เกิดขึ้นในสังคมนั้น หรือใช้แทนความหมายของกิจกรรมทางวัฒนธรรมทุกประเภทในสังคมนั้น

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) ได้กล่าวว่า ภาษาเป็นเพียงสัญลักษณ์ คำต่าง ๆ นั้นล้วนไม่มีความหมายโดยตัวของมันเอง แต่เป็นคำที่มนุษย์ผูกความหมายสิ่งต่างๆ เพื่อเรียกใช้แทน ซึ่งคนในกลุ่มนั้นๆ จำเป็นจะต้องเห็นพ้องต้องกันจึงจะสามารถใช้ภาษาสื่อความหมายได้ โดยคำแต่ละคำนั้นก็จะมี ความหมายที่แบ่งได้เป็น ความหมายที่เป็นทางการ (Denotative Meaning) และ ความหมายที่เป็นทางการ (Connotative Meaning)

John R. Searle (1970) กล่าวถึงความสำคัญของวัจนกรรม (Speech Act) ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ว่า ภาษาในการสื่อสารทั้งหมดนั้นจะมีการกระทำทางภาษา (Linguistic Acts) โดยจอห์นให้เหตุผลว่าประเด็นหลักของการสื่อสารด้วยภาษาไม่ใช่เรื่องของสัญลักษณ์ คำ หรือ ประโยค แต่เป็นผลผลิตของการใช้สัญลักษณ์ คำ หรือประโยคในการแสดงถึงวัจนกรรม นั่นคือ วัจนกรรม เป็นหน่วยย่อยที่เล็กที่สุดของการสื่อสารด้วยภาษา

Pearce (1994) กล่าวถึง วัจนกรรม (Speech Act) นั้นว่าจะมุ่งให้ความสนใจที่เจตนาของผู้พูด ในการกล่าวประโยคใดประโยคหนึ่งไปสู่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น กล่าวคือ ในการติดต่อสื่อสารกันในชีวิตประจำวัน เราไม่ได้ใช้ภาษาเพียงเพื่อต้องการนำเสนอข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น แต่ก่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา วัจนกรรมของผู้ส่งสารจึงมีความสำคัญต่อการตีความสารเพราะหากผู้รับสารเกิดเข้าใจไม่ตรงกับเจตนาของผู้ส่งสารก็อาจส่งผลให้กระบวนการสื่อสารนั้นไม่สัมฤทธิ์ผลได้

แนวคิดเรื่องวัจนกรรมของ Pearce นั้น ในการตีความสารจะพิจารณาจากเจตนาของผู้ส่งสาร ด้วย โดยจะมืองศ์ประกอบด้านวัฒนธรรมเข้ามาพิจารณา ซึ่งจะพบว่ามนุษย์ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีการสื่อสารที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองหลังทางวัฒนธรรมที่ได้หล่อหลอมมา โดยวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกริยาและพฤติกรรมในขณะที่ทำการสื่อสาร ดังนั้น ในการสื่อสารระหว่างกัน ในสังคมที่มีวัฒนธรรมต่างกันจึงทำให้เกิดการรับรู้ ตีความพฤติกรรม และภาษาของบุคคลที่เราสื่อสารด้วยแตกต่างกันออกไป เช่น การเลือกให้ความสำคัญกับอาชีพต่างๆ ของครอบครัวไทยและจีนต่างกัน ชาวไทยอยากให้รับราชการ ส่วนชาวจีนอยากให้เป็นพ่อค้า เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของวัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของคนในวัฒนธรรมนั้น และหากมีช่องว่างทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นย่อมทำให้เกิดความเข้าใจผิดและตีความสารความคลาดเคลื่อนจนเป็นปัญหาในการสื่อสารได้

Andrew S. Rancer, Deanna F. Womack and Dominic A. Infante (2003) ได้กล่าวว่า บุคคลที่อยู่ในสังคม วัฒนธรรมที่ต่างกัน การตีความหมายก็มักจะแตกต่างกันไปด้วย เช่น การพูดถึงดอกกุหลาบ บางคนตีความหมายถึง ดอกกุหลาบ กลิ่นของดอกกุหลาบ หรือการแพ้เกสรดอกกุหลาบ เป็นต้น หรือการออกเสียงจากบุคคลที่มีความต่างกันก็เช่นเดียวกัน อาจจะทำให้เกิดการตีความหมายที่ผิดแผกกันไป ดังนั้นจึงมีทฤษฎีที่ว่าด้วยการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างความหมายร่วมกัน (The Coordinated Management of Meaning : CMM) ซึ่งเน้นย้ำว่ามนุษย์เราควรสร้างความหมายของคำหรือสารที่สามารถเข้าใจร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ความหมายของคำหรือสารนั้นก็ยังมีลำดับชั้นของความหมายอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการแปลความหมายขึ้นกับอยู่บริบท ความสนิทสนมคุ้นเคยกันของผู้สื่อสาร กาลเทศะ และวัจนกรรม รวมไปถึงเรื่องของแบบแผนทางวัฒนธรรมด้วย เพราะบางครั้งในการใช้คำคำเดียวกันนั้นก็ให้ความหมายที่

แตกต่างกัน ดังนั้นเราจึงต้องดูที่พฤติกรรมของผู้สื่อสารด้วย

Apakorn Malison (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “English Language Needs of Thai Students during their Participation in the Work and Travel USA Program in 2005” ซึ่งผลการศึกษาพบว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อนิสิต นักศึกษา เยาวชนไทย ที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ โดยเฉพาะทักษะทางการสื่อสารที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับการสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล จนถึงการสื่อสารในระดับองค์กร ดังนั้นภาษาจึงมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ดังนั้นอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ภาษา หรือปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารต่างภาษา ย่อมหมายถึง ปัญหาของการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ความหมายและความเข้าใจของภาษาในแต่ละวัฒนธรรมนั้นมีความละเอียดซับซ้อนแตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากการที่คนไทยต้องการจะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติ และมักเกิดความเข้าใจผิดกับความหมายของคำบางคำเสมอ จึงอาจจะต้องอาศัยอวัจนภาษาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารมากขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้นมีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้น เราควรจะศึกษาว่าเราจะสื่อสารกับคนในสังคมที่มีวัฒนธรรมแบบใด เพื่อให้สามารถเตรียมตัวได้อย่างถูกต้อง และที่สำคัญ คือ การที่เราเรียนรู้ว่าวัฒนธรรมเหล่านั้นปฏิบัติต่อคนต่างวัฒนธรรมอย่างไร ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น มีดังต่อไปนี้

2.3.1.1 วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture)

Edward T. Hall (1990) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการแบ่งวัฒนธรรม โดยพิจารณาจากการตีความหมายเน้นที่ตัวสาร หรือตัวบริบท โดยแบ่งออกเป็น วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture) และวัฒนธรรมแบบอิงบริบทต่ำ (Low-Context Culture)

วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture)

หมายถึง วัฒนธรรมที่เชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เราตีความหมายสารได้ทั้งหมด แต่ต้องดูความหมายจากท่าทางการแสดงออกและบริบทแวดล้อมต่างๆ เช่น สีหน้าประกอบ ในประเทศญี่ปุ่น จีน เกาหลี ไทย และประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชียมักเป็นวัฒนธรรมแบบ

อิงบริบทสูง คำพูดมักอ้อมค้อม ไม่ยอมพูดตรงเข้าจุดสำคัญของเนื้อหา ซึ่งหากนำไปสู่ความเสี่ยง ความขัดแย้ง หรือกระทบความสัมพันธ์ มักชอบพูดว่า ไม่เป็นไร ไม่มีอะไร เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นการรักษาความสัมพันธ์ โดยดูความเหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และโอกาส

วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture) มีลักษณะเน้นความเป็นกลุ่ม เช่น ญี่ปุ่น ลาตินอเมริกา เม็กซิโก เกาหลี หรือไทย จะให้ความสำคัญ (Personal Relationship) หรือ การตกลงเจรจาโดยคำพูด

Wiwat Rojjanaprayon (1997) ได้ศึกษาเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” ซึ่งจากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้นมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท (Contextuality) คือ วิธีการพูดจะขยับปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร มุมมองในเรื่องบริบทของคนไทยนั้นคนไทยจะสิ้นใจตลอดเวลา เพราะคนไทยมีความตระหนักในความสัมพันธ์เชิงอำนาจ หรือมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นชาวอเมริกันจะทำได้ไม่เนื่องจากมีความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Self Identity) สูง และมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจน้อยกว่าคนไทย นอกจากนี้วิธีการพูดของคนไทยมักใช้คำพูดเป็นนัยมากกว่าจะพูดตรงๆ (Indirectness) ทำให้ความสำคัญของอวัจนภาษาเข้ามามีบทบาทในการตีความหมายมากขึ้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจอวัจนภาษาจึงจะช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง เพราะบางครั้งในคำตอบว่า “ไม่” ของคนไทยกลับหมายถึง “ใช่” ทั้งนี้ต้องอาศัยการตีความอวัจนภาษาเข้ามาช่วยตีความอีกครั้ง รวมถึงยังมีลักษณะการสื่อสารแบบไม่หักหาญน้ำใจผู้ฟัง เนื่องจากคุณลักษณะความนุ่มนวลแบบสตรี (Femininity) ทำให้มีความประนีประนอม และมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

วัฒนธรรมแบบอิงบริบทต่ำ (Low-Context Culture)

หมายถึง วัฒนธรรมที่เชื่อว่าความหมายของสาร (Message) จะชัดเจนในตัวมันเอง ความหมายที่ปรากฏในคำพูดเป็นความหมายตรงที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร ตัวอย่างวัฒนธรรมในกลุ่มนี้ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา เยอรมัน สวีเดน นอร์เวย์ สวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น ทำให้คำพูดของคนเหล่านี้ตรงจุดที่ต้องการ การแสดงท่าทางก็จะแสดงออกอย่างเปิดเผย

วัฒนธรรมแบบอิงบริบทต่ำ (Low-Context Culture) จึงเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมในการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาตามคำพูด หรือเราสามารถสรุปได้โดยตรงจากอวัจนภาษา หรือรูปแบบสนธิสัญญาต่างๆ ที่เขียนไว้อย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญระหว่างบุคคลน้อยกว่าการเจรจาตกลงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

มีข้อสังเกตข้อหนึ่งที่น่าสนใจ คือ เมื่อความสัมพันธ์ของบุคคลเกิดความสนิทสนมยิ่งขึ้น การสื่อสารของเขามักมีลักษณะเป็นแบบอิงบริบทต่ำ (Low-Context Culture) ทำการสื่อสารกับบุคคลแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture) Edward T. Hall (1990) ได้สังเกตว่าสาเหตุมาจากสังคมแบบอิงบริบทสูงจะให้ความสำคัญต่อการรักษาหน้า (Face-Saving) เพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งที่อาจให้เกิดการขายหน้า ในขณะที่สังคมแบบอิงบริบทต่ำ มักใช้ข้อโต้แย้งในการถกเถียงเพื่อให้ตนชนะ

นอกจากนี้สังคมแบบอิงบริบทสูง ยังถือว่าการตำหนินั้นเป็นเรื่องน่าอับอาย ซึ่งต่างจากสังคมแบบอิงบริบทต่ำ Russel Ward (1958) ได้ศึกษาและตีพิมพ์ในหนังสือ "The Australian Legend" พบว่าคนออสเตรเลียเป็นนักวิจารณ์ตัวจริง เห็นอะไรไม่เข้าท่าเข้าทาง จะพูดออกมาทันที การตำหนิติมผลงานถือเป็นเรื่องธรรมดา และคนออสเตรเลียถือเป็นเรื่องปกติ หากเขาจะพูดตรงๆ กับความรู้สึกของตนเอง สังคมแบบอิงบริบทสูงมักไม่ชอบกล่าวปฏิเสธ กลัวการต่อต้าน ทำให้ผู้คนทางสังคมแบบอิงบริบทต่ำอาจตีความว่านั่นคือการล้งเล็ที่จะพูดความจริง ถือเป็นความอ่อนแอหรือความไม่เต็มใจในการเผชิญหน้ากับความจริง เป็นต้น

2.3.1.2 มิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Dimension of Cultural Variability)

Geert Hofstede (1980,1983) นักวิจัยชาวเนเธอร์แลนด์ ศึกษาเกี่ยวกับมิติทางความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ Hofstede เริ่มค้นคว้าจากการเก็บข้อมูลในปี 1980 ทั้งหมด 40 ประเทศ ใน 3 ทวีป และศึกษาเพิ่มอีก 3 ประเทศ ในปี 1983

การวิจัยของ Hofstede อธิบายถึงความแตกต่างเกี่ยวกับบรรทัดฐาน (Norms) ในแต่ละประเทศ ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในแต่ละประเทศ หรือแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันและรูปแบบการดำรงชีวิตนี้มีผลทำให้วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันออกไป Geert Hofstede (1997) ได้แบ่งมิติทางวัฒนธรรมออกเป็น 4 มิติใหญ่ ดังนี้

มิติที่ 1 ความแตกต่างระหว่างอำนาจของแต่ละบุคคลในสังคม (Power Distance)

กลุ่มที่มีความแตกต่างทางอำนาจสูง (High Power Distance)

หมายถึง สังคมที่ยอมรับว่าอำนาจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการแบ่งอำนาจให้แก่แต่ละคน แต่ละบทบาท แต่ละตำแหน่งนั้นไม่เท่ากัน ซึ่งแต่ละวัฒนธรรมก็มีอัตราความยอมรับความแตกต่างทางอำนาจไม่เท่ากันเช่นกัน เช่น ประเทศที่มีความแตกต่างระหว่างผู้มีอำนาจทางสังคมมากและน้อยแบ่งแยกกันชัดเจน ได้แก่ อินเดีย ไทย กรีซ ซึ่งคนในวัฒนธรรมเหล่านี้จะได้รับการสอนว่า คนในโลกนี้ไม่เท่ากัน อำนาจสิทธิขาดของคนเป็นสิ่งที่พึงแสวงหาเพื่อนำมาสู่ความสงบสุข การมีเสรีภาพต้องมาจากการมีอำนาจ เช่น ประเทศไทยมีความเชื่อว่าพระมหากษัตริย์ คือ สมมติเทพ ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์และประชาชน มีความแตกต่างในเรื่องระดับภาษา เช่น การใช้คำราชาศัพท์ พิธีกรรมต่างๆ เป็นต้น

กลุ่มที่มีความแตกต่างทางอำนาจต่ำ (Low Power Distance)

หมายถึง สังคมที่เชื่อว่าอำนาจที่มีควรจะใช้ที่เหมาะสมตามกฎหมาย และจะชอบอำนาจของคนเก่งที่ทำตามกฎหมาย สังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจต่ำจะเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเท่าเทียมกันและอิสรภาพ การสร้างตัวด้วยตัวของตัวเองมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับมากกว่าการได้มรดกมา และกล้าขัดแย้งกับคำสั่งของเจ้านายหากเขาคิดว่าไม่เหมาะสม ลักษณะการใช้ภาษาจะไม่มีระดับภาษา ผู้ใหญ่อาจจะเป็นฝ่ายตกผู้้น้อยก่อน ไม่มีการแบ่งแยก Hofstede เชื่อว่าประเทศในยุโรป ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบนี้

มิติที่ 2 การเน้นความเป็นปัจเจกบุคคลและการเน้นความเป็นกลุ่ม

การเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)

หมายถึง กลุ่มสังคมหรือวัฒนธรรมที่ถือเอาจุดหมายสูงสุด (Goal) ของปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญ สังคมประเภทนี้จะเน้นการแข่งขัน การรวมตัวเป็นกลุ่มหรือความจงรักภักดีต่อกันอยู่ในระดับอ่อน ผู้คนมักสนใจความสำคัญของปัจเจกบุคคลหรืออาจรวมถึงครอบครัว ทุกคนยึดมั่นในอุดมการณ์ของตน ถือสิทธิส่วนบุคคลเป็นสำคัญ มีความคิด ค่านิยม และการตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้สังคมประเภทนี้ไม่ให้ความสำคัญกับระบบพวกพ้อง หรือการแบ่งเป็นกลุ่มเขา กลุ่มเรา (Ingroup-Outgroup) Hofstede เชื่อว่าประเทศออสเตรเลีย อังกฤษ แคนาดา สหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบนี้สูงกว่าชาติอื่น ๆ ที่พบในงานวิจัย

เนื่องจากวัฒนธรรมระบบนี้ ผู้คนให้ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคลเป็นหลัก การเปลี่ยนกลุ่มจึงเกิดขึ้นง่าย เช่น เปลี่ยนงาน หรือเปลี่ยนพรรคพวกในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะอยู่กับกลุ่มที่มีอุดมการณ์ ความคิด สอดคล้องกับตนเองเท่านั้นอัตราการแข่งขันจึงสูง เนื่องจากความสำเร็จวัดจากความโดดเด่นของคนทั่วไป

การเน้นความเป็นกลุ่ม (Collectivism)

หมายถึง กลุ่มสังคมหรือวัฒนธรรมที่ยึดถือระบบพวกพ้องเป็นหลัก จุดมุ่งหมายของกลุ่มเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิก ทำให้อุดมการณ์ของผู้คนขึ้นอยู่กับการสร้างความสำเร็จร่วมกันให้แก่กลุ่ม แต่ทั้งนี้แต่ละกลุ่มสังคมอาจมีการแบ่งเป็นกลุ่มเขา กลุ่มเรา (Ingroup-Outgroup) มากน้อยต่างกัน โดยทั่วไปสมาชิกจะใช้บรรทัดฐาน (Norms) ของกลุ่มร่วมกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันสูง การแข่งขันจะเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มสมาชิก จะมีความจงรักภักดีต่อกันสูง จึงเกิดการเปลี่ยนกลุ่มน้อย อุดมการณ์มักยึดถือความร่วมมือร่วมใจ และความพยายามสร้างความสำเร็จให้แก่กลุ่ม Hofstede เชื่อว่าประเทศไทย รวมถึงแถบเอเชีย โคโลัมเบีย อเมริกาใต้ เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบนี้สูงกว่าชาติอื่น ๆ ที่พบในงานวิจัย

ลักษณะของวัฒนธรรมประเภทนี้จะเน้นความสำคัญของกลุ่มสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มมหาวิทยาลัย กลุ่มทำงาน คนจะรักพวกพ้องเพื่อนฝูงที่จะมาจากแหล่งเดียวกัน โดยเห็นได้จาก หากมีการขู่เชิญคุกคามจากกลุ่มอื่น คนในกลุ่มจะรวมตัวกันต่อต้านกลุ่มที่ตนคิดว่าเป็นปรปักษ์กับกลุ่มตน

ประเทศไทยจะให้ความสำคัญกับกลุ่มครอบครัวและกลุ่มพวกพ้อง เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นกลุ่ม ซึ่งจะสัมพันธ์กับค่านิยมเรื่องอาวุโส มีการเรียงลำดับตำแหน่ง ลำดับชั้น นิยมเจ้านาย ยศถาบรรดาศักดิ์ เน้นความอาวุโส เน้นความกตัญญู ให้เชื่อฟังคำสั่งสอนของผู้ใหญ่ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีความสุภาพ ดังจะเห็นได้จากประเพณีรดน้ำอวยพร หรือการแสดงความเคารพผู้ใหญ่ในโอกาสต่างๆ เช่น วันปีใหม่ สงกรานต์ วันครบรอบวันเกิด วันตาย วันไหว้ครู เป็นต้น

มิติที่ 3 การเน้นลักษณะความเป็นชายและการเน้นลักษณะความเป็นหญิง

ในที่นี้ ไม่ได้หมายถึงวัฒนธรรมผู้ชายกับผู้หญิง แต่หมายถึงลักษณะโลกทัศน์ ลักษณะการประเมินค่าสิ่งต่างๆ ในแต่ละวัฒนธรรม และลักษณะการแบ่งบทบาททางเพศในสังคม

การเน้นลักษณะความเป็นชาย (Masculinity)

หมายถึง สังคมที่มีวัฒนธรรมเน้นการแข่งขัน มีค่านิยมในการแสดงอำนาจ เป็นสังคมที่เน้นการแข่งขัน มีลักษณะตัวใครตัวมัน ต้องการอิสระมองว่างานเป็นศูนย์กลางของชีวิต บางครั้งยอมให้งานแทรกแซงชีวิตส่วนตัวต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จ โดยวัดจากความสำเร็จทางวัตถุ บทบาทของชาติและหญิงต่างกันอย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่ผู้ชายมักมีอำนาจเหนือกว่า และเชื่อว่าธรรมชาติมีเพื่อตอบสนองของความต้องการและอำนวยความสะดวกเท่านั้น มนุษย์เป็นผู้ควบคุมเหนือธรรมชาติ

การเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Femininity)

หมายถึง สังคมที่มีวัฒนธรรมเน้นคุณค่าต่อบุคคล ชีวิต และสิ่งแวดล้อม เชื่อว่าธรรมชาติและมนุษย์เป็นสิ่งที่พึ่งพาอาศัยกัน จึงเน้นความอะลุ่มอล่วย ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการดำรงอยู่ การใช้ชีวิตและความสัมพันธ์มากกว่าความสำเร็จทางวัตถุ ไม่แยกบทบาทชาย-หญิงชัดเจนนัก บทบาททางเพศมีการยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ และเชื่อว่าผู้หญิง ผู้ชายมีอำนาจเท่าเทียมกัน

ประเทศไทย โดยเฉพาะสังคมแบบชนบทมีลักษณะแบบเน้นความเป็นหญิงสูง (High Femininity) จึงทำให้คนไทยดำรงชีวิตได้ด้วยวิธีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น ในการลงแขกเกี่ยวข้าว การโกนจุกบวชนาค การปลูกบ้าน ที่ต้องอาศัยเพื่อนบ้านมาช่วยกันและจะเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เวลาไปมาหาสู่กัน จะมีการเลี้ยงอาหาร ดังจะเห็นได้ชัดในชนบทที่วางน้ำไว้หน้าบ้านแขกไปใครมาก็สามารถดื่มไปได้ ลักษณะเช่นนี้จะเน้นความกลมกลืน ซึ่งในอดีตจะพบโดยทั่วไปว่าคนไทยยิ้มเสมอ จนได้ชื่อว่า “สยามเมืองยิ้ม”

มิติที่ 4 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (High-Uncertainty Avoidance)

หมายถึง กลุ่มสังคมที่มีพื้นฐานความคิดตั้งอยู่บนความไม่มั่นใจในความเปลี่ยนแปลงในอนาคต ต้องการความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ไม่เชื่อมั่นว่าความเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น ทำให้สังคมมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดและตายตัวในการปฏิบัติตนและพฤติกรรมของคนในสังคม สมาชิกจะมีความวิตกกังวล และความเครียดที่เกี่ยวกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง จึงหาทางหลีกเลี่ยง ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของตน พฤติกรรมที่แสดงความก้าวร้าวเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ หากเกิดขึ้นเพื่อรักษากฎระเบียบ สังคม รูปแบบนี้จะแสดงต่อต้านความเปลี่ยนแปลงอย่างเต็มที่ สังคมจะเชื่อถือบุคคลที่มีคุณวุฒิ วิทยุสูงหรือผู้เชี่ยวชาญ และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่เท่าไรนัก ในการทำงานต้องการข้อมูลและการวางแผนอย่างเป็นทางการ และมักไม่ชอบร่วมงานกับผู้มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้เพื่อป้องกันความขัดแย้งหรือเพื่อประสิทธิภาพของการเจรจาต่อรองต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้วัฒนธรรมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะยอมรับและผ่อนปรนต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มที่แตกต่างไปจากที่ยอมรับต่ำ รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งต่างๆ มีความต้องการมติเอกฉันท์ ชอบการสอนที่ชัดเจนและมีแนวโน้มในการแสดงอารมณ์ออกมามากกว่าวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

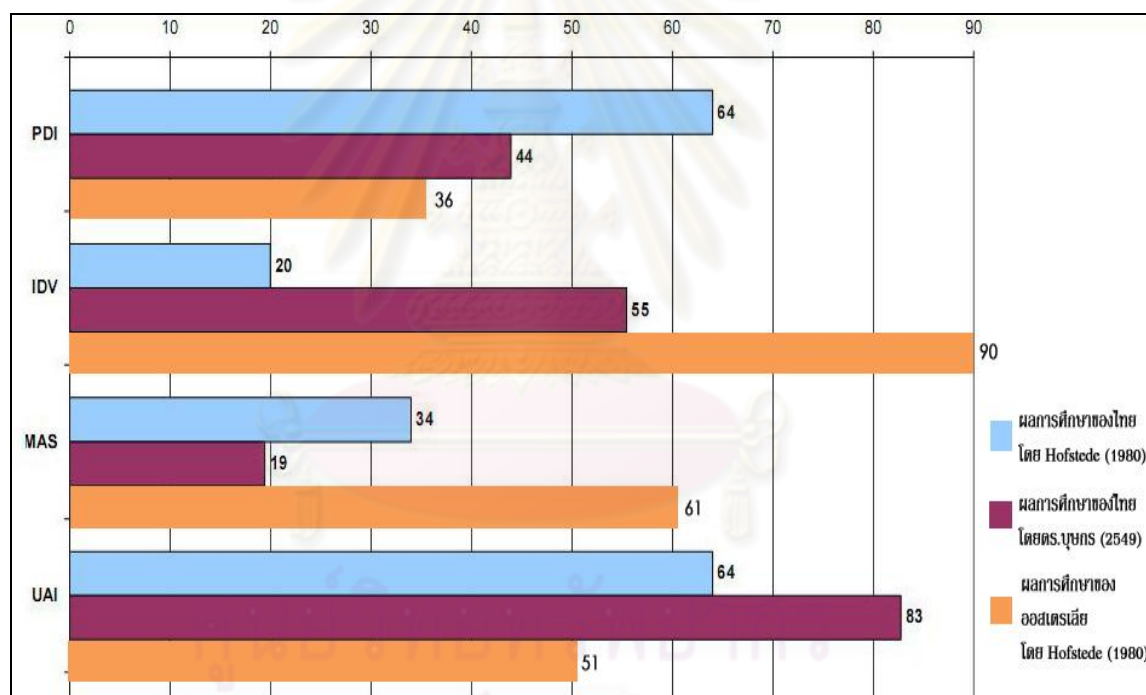
การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Low-Uncertainty Avoidance)

หมายถึง กลุ่มสังคมที่ชอบความท้าทายไม่ยึดติดกับกฎต่างๆ เท่าไรนัก ทำให้สมาชิกมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตน้อยกว่าประเภทแรก การดำเนินชีวิตสามารถปรับเปลี่ยนผ่อนผัน และยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ การทำงานไม่จำเป็นต้องมีกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีทัศนคติที่ดีต่อคนรุ่นใหม่ เน้นระบบเสรีนิยม เชื่อในความสามารถของบุคคล และคำนึงถึงสามัญสำนึกมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีคุณวุฒิ จึงทำให้ผู้คนยอมรับฟังความคิดเห็นกันและกันมากกว่า

จากงานวิจัยของ Wiwat Rojjanaprayon (1997) เรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” ซึ่งได้ศึกษาโดยใช้กรอบอ้างอิงเรื่องมิติความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Dimension of Cultural Variability) ของ Hofstede (1980) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมไทยนั้นไม่สามารถนำมิติเรื่องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาได้ เพราะภาพรวมของสังคมไทยมีโครงสร้างแบบอำนาจนิยม (The Structure of Power in Society) หมายถึง สังคมไทยอยู่ในอำนาจนิยมเนื่องจากมีโครงสร้างทางอำนาจมาเป็นตัวควบคุม คนไทยจะไม่ปฏิบัติถ้าไม่มีกฎหรืออำนาจมาเป็นตัวบังคับ คนไทยจะรักษาภาพลักษณ์มากจนเกินไปเพราะคนไทยกลัวอำนาจ ซึ่งอำนาจนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมกลุ่มด้วยเช่นกัน

งานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมของคนไทยและนัยยะที่มีต่อการบริหารองค์กร” โดยบุษกร วัชรศรีโรจน์, โกวิท กังสนันท์ และบุรพา ชดเชย (2549) ซึ่งได้ศึกษาถึงลักษณะวัฒนธรรมของคนไทยเชิงสำรวจ โดยใช้กรอบการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมของ Hofstede (1997) ที่วัดและวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมในมิติเรื่อง ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นเพศชาย และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ซึ่งมีการวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมของประเทศไทยจากผลดัชนีวัฒนธรรมของคนไทย โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างดัชนีผลการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมของประเทศไทยและออสเตรเลียของ Hofstede (1980) และผลการศึกษาล่าสุดเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศไทยของบุษกร วัชรศรีโรจน์ และคณะ (2549) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบมิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทยและออสเตรเลีย



Power Distance Index (PDI) คือ ดัชนีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ High PD คือ สังคมที่ยอมรับว่าอำนาจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีระบบศักดินาและยังเชื่อว่าคนในโลกนี้มีอำนาจไม่เท่ากัน ค่า PDI เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 64 และในปีการศึกษาล่าสุดคือ พ.ศ.2549 (ค.ศ.2006) ดัชนีลดลงในระดับ 44 ส่วนประเทศออสเตรเลียนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Low PD คือ สังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจต่ำ ประชาชนทุกคนในสังคมเท่าเทียมกันและมีอิสรภาพ ค่า PDI เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 36

Individualism Index (IDV) คือ ดัชนีความเป็นปัจเจกนิยม ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Collectivism คือ สังคมที่ชอบอยู่เป็นกลุ่มและเน้นความสัมพันธ์ เช่น ครอบครัว ทีมงาน บริษัท ค่า IDV เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 20 และในปีการศึกษาล่าสุดคือ พ.ศ.2549 (ค.ศ.2006) ดัชนีเพิ่มขึ้นในระดับ 55 ส่วนประเทศออสเตรเลียนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Individualism คือ สังคมที่มีความเป็นตัวของตัวเองและเชื่อในการตัดสินใจของตัวเองสูง ค่า IDV เมื่อปี ค.ศ. 1980 อยู่ในระดับ 90

Masculinity Index (MAS) คือ ดัชนีลักษณะความเป็นเพศชาย ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Femininity คือ สังคมที่คุณภาพชีวิตนั้นมีความสำคัญมากกว่าการทำงานและมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ค่า MAS เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 34 และในปีการศึกษาล่าสุดคือ พ.ศ.2549 (ค.ศ.2006) ดัชนีลดลงในระดับ 19 ส่วนประเทศออสเตรเลียนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Masculinity คือ สังคมที่เน้นการแข่งขัน ผลงานและความสำเร็จสำคัญที่สุด ค่า MAS เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 61

Uncertainty Avoidance Index (UAI) คือ ดัชนีหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ High UA คือ สังคมที่ต้องการความเห็นพ้องต้องกัน ความคิดที่แตกต่างคือ สิ่งที่ไม่ปกติ ยอมรับไม่ได้ ส่วนกฎ ระเบียบนั้นจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ค่า UAI เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 64 และในปีการศึกษาล่าสุดคือ พ.ศ.2549 (ค.ศ.2006) ดัชนีเพิ่มขึ้นในระดับ 83 ส่วนประเทศออสเตรเลียนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบ Low UA คือ สังคมที่รับได้กับความเสี่ยง กฎยิ่งน้อยยิ่งดีและถ้าเราปฏิบัติตามไม่ได้ก็สามารถเปลี่ยนแปลงกฎได้ รวมถึงการยืดหยุ่นตามแต่ละสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ค่า UAI เมื่อปี ค.ศ.1980 อยู่ในระดับ 51

2.3.2 แนวคิดเรื่องแรงจูงใจและทฤษฎีความคาดหวัง

คำว่า “แรงจูงใจ” นั้นมาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “To move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ

(Lovell, 1980) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

สรุปได้ว่าแรงจูงใจ (Motive) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) คือ สิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ หรือความต้องการ สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร ส่วนแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) คือ สิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง ซึ่งแรงจูงใจภายนอกจะไม่คงทนถาวร บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน อาจจะเป็นเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ (โนวา บิส, 2552) ดังนั้นที่มาของแรงจูงใจ มีดังต่อไปนี้

1) ความต้องการ (Need) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการ เพื่อสนองความต้องการดังกล่าว เรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่าแรงจูงใจทางชีวภาพ หรือทางสรีระ (Biological Motives)

ความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จ ในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือทางจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง และเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives)

2) แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ซึ่งความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับนั่นเอง

3) สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงาน หรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีเด่นประจำปี ซึ่งสิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ สัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

4) การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี นักจิตวิทยาที่ทำการศึกษารื่องการตื่นตัวในเชิงสรีระที่มีชื่อเสียงได้แก่ เฮบบ์ (Donald O.Hebb, 1972) ซึ่งได้ทำการศึกษาไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1955 จากการศึกษาพบว่า การตื่นตัวกับอารมณ์ของมนุษย์มีความสัมพันธ์กัน และในขณะที่ตื่นตัวการทำงาน ทางสรีระของมนุษย์นั้นมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเต้นของหัวใจจะแรงขึ้น กล้ามเนื้อจะเกร็ง ระบบประสาทอัตโนมัติอยู่ในภาวะพร้อมจะทำงานเต็มที่ ซึ่งนักจิตวิทยามักเรียกภาวะพร้อมนี้ว่า “ปฏิกิริยาพร้อมสู้ และพร้อมหนี” ซึ่งคำกล่าวนี้ เป็นการเปรียบเทียบอาการตื่นตัวของหมีป่า ถ้ามันจมนุ่มมันก็พร้อมสู้กับศัตรู ดังคำกล่าวที่ว่า “สุนัขจวนตรอก” แต่ถ้ามันมองเห็นช่องทางหนีมันก็จะหลบเร้นออกจากการต่อสู้นั้น คือ พร้อมที่จะทำได้ทุกรูปแบบ

5) การตั้งเป้าหมาย (Goal setting) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล ซึ่งจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้น ในการทำงานธุรกิจที่มุ่งเน้นการเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานก็จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแบบแผนและดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นการที่จะประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จนั้น อาจจะมีปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จในการทำงาน คือ การตั้งเป้าหมายในการทำงานในแต่ละงานไว้ล่วงหน้า

6) การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนา หรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคล ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ตัวอย่างเช่น การคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการฯ โดยเฉพาะด้านการทำงานก็มีความคาดหวังที่จะได้ทำงานมากแล้วได้อัตราค่าจ้างสูง แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการฯแล้วสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นอาจมักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าห่างกันมากก็อาจทำให้เกิดความคับข้องใจและเกิดปัญหาขัดแย้งอื่นๆตามมา ดังนั้นการคาดหวังจึงก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์อีกส่วนหนึ่ง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ คือ เน้นการใช้สิ่งใดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และเหตุผลตามหลักการที่นักสังคมวิทยาได้นำเสนอแนวทฤษฎีเชิงโครงสร้างว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจ เนื่องจากมนุษย์จะลงมือทำอะไรจะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี้คือสิ่งที่ตนต้องการจะกระทำ

Victor Vroom (1964) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง โดยรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom นั้นมีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของแต่ละบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนเราจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกตินั้นจะต้องเกิดความคิดหรือเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับอะไรจากการกระทำดังกล่าว เพราะถ้าคนเราจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นในการทำอะไรก็ตาม ก็ย่อมเกิดความคิดว่าการกระทำนั้นย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่สร้างความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างที่สูงขึ้นกับการเลื่อนตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้การทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตาม หัวหน้างานก็ไม่เคยสนใจและยกย่องจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นในการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายซึ่งจะเป็นตัวกำหนดระดับความพยายามของมนุษย์

2.3.3 แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมของสังคมไทย

วิเชียร รักการ (2529) กล่าวว่า ค่านิยมทางสังคมถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกสังคมนั้น ๆ โดยตรง ดังคำกล่าวที่ว่า พฤติกรรมของคนไทยนั้นเป็นผลมาจากค่านิยมของสังคมไทย ดังนั้น ค่านิยม จึงหมายถึง ระบบความเชื่อของสังคมที่ก่อให้เกิดปทัสถานซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติของสมาชิกของสังคม หรือ กล่าวโดยสรุปก็คือ “ค่านิยมนั้นเป็นวัฒนธรรมที่กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกของสังคมไทยโดยส่วนรวมนั่นเอง”

ในการพิจารณาเรื่องค่านิยมของสังคมไทยนั้นได้มีผู้ศึกษา และแสดงทัศนะเกี่ยวกับค่านิยมของสังคมไทยไว้หลายท่านด้วยกัน อาทิ เช่น

Herbert P. Phillips (1965) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสังคมของคนไทยที่หมู่บ้านบางชัน ในเรื่อง “Thai Peasant Personality : The Patterning of Interpersonal Behavior in the Village Of Bang Chan” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของสังคมไทยนั้นเป็นโครงสร้างแบบหลวม (Loose structure) ค่านิยมในการทำงานนั้นคนไทยในสังคมสามารถทำงานร่วมกันได้ แต่ในการประชุมจะไม่ออกเสียงแสดงความคิดเห็น ไม่มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ประหนึ่งว่ายอมรับความคิดเห็น แต่พอทำงานจริงกลับทำไปตามแนวทางของตนเอง ทำให้ไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ นอกจากนี้คนไทยยังมีความเป็นอิสระและเป็นเอกเทศ มีความเป็นปัจเจกสูง ไม่ชอบผูกมัดตัวเองกับพันธะทางสังคม มีค่านิยมความเชื่อเรื่องบุญกรรม เชื่อว่าตนเองเกิดมาเพื่อชดใช้กรรมที่ทำไว้แต่ชาติปางก่อน ชอบสะสมผลบุญเพื่อตนเองจะได้มีชีวิตที่สุขสบายกว่าในชาติหน้า นอกจากนี้ยังมีค่านิยมในเรื่องรักความสนุกสนาน ชอบพบปะผู้อื่น มีความสุภาพ อ่อนน้อม เคารพนับถือและมีความเกรงใจผู้อื่น มีลักษณะประนีประนอม รู้จักเอาตัวรอดในสถานการณ์เฉพาะหน้า มักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า เพื่อลดความขัดแย้งกับผู้อื่น รวมทั้งการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและพันธะทางสังคม

เบเนดิกต์ รูธ (2524) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสังคมไทยเรื่อง “Thai Culture and Behavior” พบว่าสังคมไทยนั้นมีวัฒนธรรมแบบกลาง ๆ พอมีพอकिन มีค่านิยมในเรื่องรักความสนุกสนาน มีความสุขตามอัตภาพ บุคลิกคนไทยจึงเป็นแบบเฉื่อยๆเนือยๆ มีค่านิยมในการทำงานที่ชอบอยู่เฉยๆ มากกว่าทำงานหนัก เน้นพอมีพอकिन รักสงบ เดินสายกลาง ไม่กระตือรือร้น ส่วนผู้ชายไทยจะมีสถานภาพเหนือกว่าผู้หญิงแต่จะไม่กดขี่ข่มเหงผู้หญิง ผู้ชายเป็นความหวังของครอบครัว แต่พ่อแม่จะรักลูกสาว เห็นว่าลูกสาวมีค่า และจะให้ของมีค่าแก่ลูกสาวมากกว่าลูกชาย นอกจากนี้ความมั่นคงทางด้านจิตใจยังทำให้คนไทยมีความรื่นเริง สนุกสนานเฮฮาได้ง่าย และไม่มี ความรุนแรง ซึ่งปลูกฝังกันมาในวัยเด็กเป็นเวลานาน และปล่อยให้เด็กกระทำสิ่งใดๆ ได้ตามความพอใจ โดยไม่มีการจัดระเบียบวินัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขลักษณะนิสัย หรือเรื่องของเพศศึกษา เป็นต้น

สุนทรี โคมิน และสนิท สมัครการ (2522) ได้ศึกษาเรื่อง “ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจวัด” ซึ่งมีเป้าหมายของการศึกษา คือ การศึกษาวัดค่านิยมไทย ด้วยการสร้างเครื่องมือวัดค่านิยมที่เหมาะสม มีความเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรง รวมถึงสามารถแยกแยะได้อย่างมีความหมาย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และถิ่นที่อยู่อาศัย นอกจากนี้งานวิจัยยังพิจารณาข้อมูลค่านิยมพร้อมกันไปกับข้อมูลด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม ซึ่งผลปรากฏออกมาชัดเจนว่าค่านิยมไม่เพียงแต่จะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติเท่านั้น แต่ค่านิยมบางประการ

นั้นยังมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับพฤติกรรมบางอย่างอีกด้วย ส่วนผลการศึกษาที่ดูจะเป็นแกนกลางของทุกกลุ่ม คือ ลักษณะค่านิยมคนไทยนั้นจะมุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโลกของสังคมไทยเป็นโลกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมีการแบ่งความสัมพันธ์อย่างละเอียดอ่อน ในเวลาเดียวกันแต่ละเอกบุคลลก็มี Ego สูง ค่านิยมที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของสังคมไทยมากที่สุด คือ คนไทยมีความกตัญญูต่อผู้มีบุญคุณ โดยเฉพาะในกลุ่มชนบท และการรักษาหน้าใจกัน รวมทั้งความเกรงใจต่อผู้มีบุญคุณ ต่อผู้ใหญ่และต่อบุคคลทั่วไป ไม่ก้าวร้าว มีความสุภาพ อ่อนน้อม นอกจากนี้สังคมไทยยังมีค่านิยมของความกระตือรือร้นที่จะทำงานหนัก ซึ่งเป็นค่านิยมที่ต่ำที่สุดของทุกกลุ่มที่ทำการศึกษายกเว้นกลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดจะมีความเอาใจจริงเอาใจกับการทำงานมากกว่า รวมถึงคนไทยยังให้ความสำคัญกับ “ค่านิยมการปรับตัวให้เข้ากับโอกาส จังหวะ สิ่งแวดล้อม” ในระดับที่สูงกว่า “ค่านิยมความรู้ความสามารถ” ซึ่งเรื่องลักษณะการปรับตัวง่ายก็เป็นลักษณะที่ดี แต่อาจจะเสริมแรงและนำไปสู่การกระทำในสิ่งที่ไม่ควรต่อสังคมก็อาจเป็นไปได้

วิเชียร รักการ (2529) จากค่านิยมในทัศนคติต่างๆ ข้างต้นเราจึงพอสรุปค่านิยมของสังคมไทยออกเป็น 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

1) **ค่านิยมในการนับถือบุคคล** คือ ถือว่าคนมีความสำคัญมากที่สุด ทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้ขึ้นอยู่กับบุคคล ถ้าปราศจากบุคคลเสียแล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็ไร้ความหมาย พฤติกรรมของคนไทยในเรื่องการเอาตัวรอด ทำดีก็จะได้ดีเฉพาะตัวบุคคลนั้น ใครประกอบกรรมชั่วก็จะได้ผลชั่วตามมา ความเกรงใจไม่เอียงไปข้างในเรื่องของคนอื่น พุดไปสองไพเบี้ย หรือการยกย่องเฉพาะบุคคลตามแบบฉบับพระเอกขี่ม้าขาวเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากค่านิยมในการนับถือบุคคลทั้งสิ้น

2) **ค่านิยมยกย่องความเป็นผู้ใหญ่** เนื่องมาจากครอบครัวไทยนั้นแต่เดิมมามีลักษณะเป็นครอบครัวใหญ่ มีหลายชั่วคนอยู่ในบ้านเดียวกัน เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ และลูกหลาน หัวหน้าครอบครัว ซึ่งหมายถึงผู้อาวุโสที่สุดจะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ คนในครอบครัวจะมีความยำเกรง ไม่สามารถโต้แย้งได้ ระบบครอบครัวในลักษณะนี้เองได้สร้างรูปแบบของสังคมไทยขึ้นมาเป็นรูปแบบการปกครองแบบเจ้าขุนมูลนาย หรือระบบมูลนายไพร่ อันเป็นแบบแผนของพฤติกรรมคนไทยมาช้านาน ทำให้เกิดพฤติกรรมยกย่องผู้ใหญ่ขึ้น ซึ่งผู้ใหญ่ในที่นี้ รวมถึงความเป็นผู้ใหญ่ที่มีอายุมาก ความเป็นผู้ใหญ่ที่มีตำแหน่งสูงทางสังคม และความเป็นผู้ใหญ่ที่รับราชการมานาน เป็นต้น

3) **ค่านิยมยกย่องความเป็นเจ้านาย** ซึ่งพฤติกรรมยกย่องความเป็นเจ้านายนี้จะสังเกตเห็นได้จากการที่ผู้ใหญ่มักจะอวยพรลูกหลานว่า โตขึ้นขอให้ได้เป็นเจ้าคนนายคน ซึ่งลักษณะการเป็นเจ้านายนั้น รวมถึงเจ้านายโดยได้รับแต่งตั้งให้เป็นคนมีตำแหน่ง มีเกียรติในสังคม หรือเป็นบุคคลพิเศษเป็นตัวแทนของบ้านเมือง ชำราชากรแต่เดิมมา ดังนั้น พ่อ แม่ ของเด็กไทย จึงนิยมให้ลูกหลานเรียนหนังสือเพื่อมารับราชการอันจะได้รับยศถาบรรดาศักดิ์ การเป็นเจ้านายยังหมายถึงการได้ทำงานเบา หรือทำงานนั่งโต๊ะ การทำงานที่ต้องใช้แรงงานนั้นเป็นงานที่ไม่มีเกียรติและต่ำต้อย นอกจากนี้เจ้านายยังหมายถึง การมีอำนาจในหน้าที่การงาน และควบคุมผู้อื่น พฤติกรรมของคนไทยในลักษณะเช่นนี้จะเห็นได้ชัดจากอาจารย์ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นั้น ต้องการเป็นหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าคณะ หรือตำแหน่งบริหารต่าง ๆ ที่สามารถควบคุมผู้อื่นได้มากกว่าจะเป็นอาจารย์เพื่อสอนหนังสือ เขียนหนังสือ หรือทำวิจัย

4) **ค่านิยมรักความสุข** ความสนุกสนานรื่นเริง ความไม่เป็นคนเจ้าทุกข์ เป็นพฤติกรรมของคนไทย ซึ่งได้รับอิทธิพลของพระพุทธศาสนาให้ถือสายกลางอยู่มาก ฉะนั้นคนไทยจึงไม่มีพฤติกรรมในลักษณะสุดโต่ง คือ ทำอะไรจริงจังจนเกินไป พฤติกรรมทางสังคมที่รุนแรงจะไม่ค่อยปรากฏ คนไทยจึงมีลักษณะที่ค่อนข้างอ้อมช่อม ประนีประนอม นิสัยการจับจ่ายบริโภคดูค่อนข้างจะฟุ่มเฟือย ไม่ค่อยชอบทำงานหนัก ไม่ค่อยชอบคนชี้เหนียว กระทบกระเทือน เพราะลักษณะดังกล่าวเป็นเรื่องต้องอดทน ไม่ใช่เรื่องของความสนุกสนาน

5) **ค่านิยมยกย่องความเป็นผู้มีกตัญญูรู้คุณคน** โดยถือว่าเป็นผู้ประเสริฐ ฉะนั้นพฤติกรรมของคนไทยจึงอุปการะผู้มีพระคุณ เช่น บิดา มารดา ผู้มีพระคุณที่เคยให้ความช่วยเหลือตนมา คนไทยจะถือว่าการทอดทิ้งบิดา มารดา ผู้มีพระคุณเป็นบาป เป็นกานทรคุณคน โลกติเตียนเด็ก ๆ ของไทย ก่อนนอนจะถูกสอนให้สวดมนต์ไหว้พระแล้วระลึกถึงคุณของบิดา มารดา ครูบา อาจารย์ และผู้มีพระคุณเสมอ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย

รัฐบาลไทยและรัฐบาลออสเตรเลียเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้ประชากรของทั้งสองฝ่ายมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ วัฒนธรรมและภาษาในต่างประเทศ รวมทั้งเป็นการสร้างมิตรภาพและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จึงริเริ่มโครงการแลกเปลี่ยนโดยการให้วีซ่าประเภทท่องเที่ยวและทำงาน หรือ Work and Holiday Visas ซึ่งผู้ที่ได้รับวีซ่านี้ จะสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้ออสเตรเลียได้เป็นเวลาไม่เกิน 12 เดือน ขณะเดียวกันในระหว่างนี้ก็ยังสามารถทำงานชั่วคราวได้ด้วย คราวละไม่เกิน 6 เดือน หรือศึกษาหรือฝึกอบรมได้ไม่เกิน 4 เดือน

โครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย มีวัตถุประสงค์เพื่อจะเสริมสร้างให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้เรียนรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมออสเตรเลีย ได้ฝึกการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในต่างประเทศ ได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ และได้ลองทำงานในต่างประเทศ โครงการฯ มีการเปิดรับคนไทยให้เข้าร่วมโครงการฯ เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2548 โดยแต่ละประเทศจะคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 100 คนต่อปี ล่าสุดในปี พ.ศ.2552 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการเพิ่มโควตาการเข้าร่วมโครงการฯ จากปีละ 200 คน เป็นปีละ 500 คน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, 2552)

ผู้เข้าร่วมโครงการฯ จะต้องเดินทางไปยังออสเตรเลียรวมถึงหาที่พักและสมัครหางานเอง โดยมีเงื่อนไขที่จะต้องทำงานกับนายจ้างในออสเตรเลียได้คราวละไม่เกิน 6 เดือน หลังจากนั้นต้องเปลี่ยนไปทำงานกับนายจ้างรายใหม่ หรืออาจจะทำงานกับนายจ้างเดิมได้ โดยจะต้องเว้นระยะไปทำงานกับนายจ้างใหม่หรือเดินทางท่องเที่ยวระยะหนึ่งก่อน ทั้งนี้จะต้องไม่ทำงานตลอดระยะเวลา 12 เดือน ไม่ทำงานหรือประกอบอาชีพที่ผิดกฎหมาย (รวมถึงการบริการทางเพศ) และไม่สามารถทำงานในอาชีพดังต่อไปนี้ (Restricted Occupations)

- Wood Carving
- Cloth weaving
- Making of Sa paper
- Nielloware making
- Bronzeware making
- Alms bowls casting
- Hand-made silk products
- Knife making
- Shoe making
- Pottery or ceramic ware making
- Cutting/polishing jewelry
- Weaving of mats
- Lacquerware making
- Making of Thai musical instruments
- Making of Thai dolls
- Making of mattresses or quilt blankets
- Casting of Buddha images
- Making of paper or cloth umbrellas
- Hat making
- Cigarette making (by hand)

- Tourist guide
- Type setting (Thai characters)
- Drawing and twisting silk-thread by hand
- Making of products from gold, silver or gold-copper alloy

หลักฐานและเอกสารสำหรับการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ

1. แบบฟอร์ม 1208 (Work and Holiday Visa)
2. สำเนาหนังสือเดินทางหน้าแรก (รับรองสำเนาถูกต้องเป็นภาษาอังกฤษ) โดยหนังสือเดินทางต้องมีอายุเหลืออย่างน้อย 6 เดือน ต้องนำไปให้กรมการกงสุล รับรองความถูกต้อง กรมการกงสุล (สำนักงาน ถนนแจ้งวัฒนะ) กองสัญชาติและนิติกรณ์ โทร. 02-575-1056-61
3. สำเนาหลักฐานการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากสถานศึกษา (Certified Transcript) โดยผู้สมัครสามารถขอได้จากสถานการศึกษาที่จบมา
4. หนังสือให้ความยินยอมจากผู้ปกครองเป็นภาษาอังกฤษ (Parent Permission Letter)
5. หนังสือรับรองจากสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กฯ (สท.) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ (ติดต่อที่สำนักงานโดยตรง โทร. 02-250-1950) ดูรายละเอียดใน www.opp.go.th (การขอรับหนังสือรับรองคุณสมบัติจาก สท. โครงการ Work and Holiday Visas ไทย – ออสเตรเลีย)
6. หลักฐานทางการเงิน (หนังสือรับรองตัวจริงจากธนาคารเป็นภาษาอังกฤษ) ว่ามีเงินประมาณ 5,500-6,000 ดอลลาร์ออสเตรเลีย หรือประมาณ 160,000-200,000 บาท
7. ใบจองบัตรโดยสารเครื่องบิน พร้อม Statement ของธนาคารรับรองว่ามีเงินเพียงพอที่จะซื้อบัตรโดยสาร หรือ สำเนาบัตรโดยสารเครื่องบินไป-กลับตัวจริง (ควรจองบัตรโดยสารเครื่องบินให้มีกำหนดเดินทางประมาณ 6 สัปดาห์ หลังจากวันที่ส่งหลักฐานการสมัครทั้งหมดไปยังสถานทูตออสเตรเลียประจำประเทศไทย)
8. หลักฐานและเอกสารการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลที่รัฐบาลออสเตรเลียกำหนด
9. หลักฐานเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใช้งานได้ดี โดยสามารถแนบหลักฐานอย่างหนึ่งอย่างใด คือ ผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 หรือใบรับรอง ประกาศนียบัตร ซึ่งแสดงว่าได้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการเรียนการสอน และมีระยะเวลาอย่างน้อย 2 ปี
10. ค่าสมัคร (ค่าวีซ่า) 175 ดอลลาร์ออสเตรเลีย
11. แผนการเดินทางโดยคร่าวๆ และประเภทงานที่สนใจจะทำระหว่างอยู่ในออสเตรเลีย (เขียนสรุปไม่เกิน 1 หน้า เป็นภาษาอังกฤษ)

ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ

1. กรอกแบบฟอร์ม 1208 และเตรียมหลักฐานด้านการศึกษาและหลักฐานความรู้ภาษาอังกฤษ (ผลสอบ IELTS GENERAL 4.5) พร้อมสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสูติบัตร (หากมี) รวมทั้งหลักฐานอื่นๆ ทั้งหมด แล้วเดินทางไปยัง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพ และพิทักษ์เด็กฯ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ (ที่อยู่ 618/1 ถนนนิคมมักกะสัน ราชเทวี กทม.) เพื่อขอใบรับรองคุณสมบัติ
2. เดินทางไปตรวจสุขภาพยังโรงพยาบาลที่กำหนด โดยระบุกับแพทย์ผู้ตรวจว่าต้องการสมัคร Work and Holiday Visas ของออสเตรเลีย
3. นำหลักฐานการสมัครทั้งหมดไปยื่นให้ทางสถานทูตออสเตรเลียประจำประเทศไทย ตรวจลงตราประทับ (VISA)
4. หากได้รับการอนุมัติ ผู้สมัครจะต้องเดินทางภายในเวลา 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการตรวจลงตราประทับ (VISA)
5. ผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องเดินทางไปยังออสเตรเลียและหาที่พักและสมัครหางานเอง โดยอาจจะท่องเที่ยวสลับกับทำงาน และจะต้องทำงานกับนายจ้างคนเดียวกันไม่เกิน 6 เดือน หลังจากนั้นต้องเปลี่ยนงานหรือเดินทางท่องเที่ยว หรือหากจะศึกษา สามารถกระทำได้ครั้งละไม่เกิน 4 เดือน
6. วีซ่า Work and Holiday นี้มีอายุ 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ออก และไม่สามารถต่ออายุได้
7. ผู้เข้าร่วมโครงการฯจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งส่วนของการเดินทางและค่าครองชีพ ค่าประกันสุขภาพ ตลอดจนระยะเวลาของการพักอาศัยในประเทศออสเตรเลีย ต้องหาที่พักและสมัครงานเอง โดยอาจท่องเที่ยวสลับกับการทำงาน และจะต้องทำงานกับนายจ้างคนเดียวกันไม่เกิน 6 เดือน หลังจากนั้นต้องเปลี่ยนงานหรือเดินทางท่องเที่ยว

ข้อควรปฏิบัติในการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ

1. ห้ามทำการสมัครผ่านบริษัทนายหน้าที่ได้รับเป็นตัวแทนทำการสมัครและ/หรือจัดหาที่อยู่ให้เด็ดขาด เนื่องจากผิดจุดประสงค์ของโครงการและอาจทำให้ไม่ได้รับวีซ่า รวมทั้งอาจตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพได้
2. วีซ่าประเภทนี้มีไว้ใช้ทำงาน ดังนั้นหากพบว่าทำงานประจำ ณ ที่ใดเกินกว่า 6 เดือน จะถือว่าได้ทำผิดกฎหมาย อาจถูกถอนวีซ่าและถูกส่งกลับ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation” โดย Kantima Kunjara (1982) จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารของนักเรียนไทยในสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะการปรับตัวในเชิงการสื่อสารนั้นจะเกิดจากผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนั้นก็จะเป็นตัวกำหนดผู้สื่อสารด้วย ดังนั้นรูปแบบของการสื่อสารของผู้แปลกหน้าในประเทศเจ้าบ้าน เป็นเสมือนตัวแทนของขั้นตอนและผลที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวของผู้แปลกหน้าในสังคมเจ้าบ้าน กล่าวคือ เมื่อผู้แปลกหน้าได้รับรู้ถึงความแตกต่างและแง่มุมต่างๆ ของสังคมวัฒนธรรมเจ้าบ้านแล้ว ก็จะทำให้ผู้แปลกหน้าสามารถปรับตัวและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมาได้ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความคล่องในการใช้ภาษาเจ้าบ้าน (Language fluency) จะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในเชิงบวก ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) จะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในเชิงบวก ปัจจัยด้านโอกาสในการแสดงปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน (Interaction potential) จะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านในเชิงบวก และปัจจัยด้านช่องทางในการเข้าถึงสื่อมวลชน (Media availability) จะมีผลต่อการเปิดรับสื่อมวลชนเจ้าบ้านในเชิงบวก

งานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” โดย Wiwat Rojjanaprayon (1997) จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้น มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบอ้อมค้อม (Indirectness) คือ คนไทยไม่ยอมพูดความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมา วิธีการพูดของคนไทยนั้นมักใช้คำพูดเป็นนัยๆมากกว่าจะพูดตรงๆ ทำให้ความสำคัญของอวัจนภาษาเข้ามามีบทบาทในการตีความหมายมากขึ้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจอวัจนภาษาจึงจะช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง เพราะบางครั้งในคำตอบว่า “ไม่” ของคนไทย กลับหมายถึง “ใช่” พูดอย่างหนึ่งแต่ความหมายอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ต้องอาศัยการตีความอวัจนภาษาเข้ามาช่วยตีความอีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท (Contextuality) คือ วิธีการพูดจะขยับปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร ซึ่งชาวต่างชาติ คือ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นชาวอเมริกันจะไม่สามารถสื่อสารในรูปแบบที่ปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์นี้ได้เหมือนคนไทย และรูปแบบการสื่อสารมีลักษณะประนีประนอม เนื่องจากคุณลักษณะความนุ่มนวลแบบสตรี (Femininity) คือ การสื่อสารแบบไม่หักหาญน้ำใจผู้ฟัง มีความประนีประนอม โดยรู้จักเอาตัวรอดในสถานการณ์เฉพาะหน้า และมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

งานวิจัยเรื่อง “บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส” โดย ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541) จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียน โดยเป็นแหล่งให้ข้อมูลในระดับกว้างที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และวัฒนธรรมไทยแบบกว้างๆ ข่าวสารสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศ เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน กับครอบครัวอุปถัมภ์ในประเทศไทยในช่วงก่อนเดินทางมา และระหว่างนักเรียนกับครอบครัวในบ้านเกิด เมื่อมาอยู่ในประเทศไทยแล้ว ช่วยลดความกังวลใจ เป็นที่ระบายอารมณ์ ให้ความเพลิดเพลิน และเป็นที่พักเวลาเมื่อนักเรียนไม่มีอะไรทำ สำหรับบทบาทของสื่อบุคคลที่มีต่อการปรับตัวของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่ามีบทบาทเป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว โดยเฉพาะข้อมูลที่น่าสนใจนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ และข้อมูลที่เป็นความสนใจส่วนบุคคล เป็นผู้สอนภาษาไทย ให้คำปรึกษา เป็นผู้ปลอบประโลม ส่วนรูปแบบการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่นักเรียนเอ เอฟ เอสใช้ในระหว่างอยู่ในประเทศไทย มี 4 รูปแบบคือ รูปแบบการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูล โดยมีสื่อมวลชนที่ใช้ คือ หนังสือพิมพ์ หนังสือเกี่ยวกับประเทศไทย อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ โดยสื่อแต่ละประเภทจะถูกใช้มากน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูลที่ต้องการแสวงหา ส่วนสื่อบุคคลที่ใช้ก็มีทั้งบุคคลชาวไทย และบุคคลที่เป็นชาติเดียวกับนักเรียน รูปแบบการสื่อสารเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ และหาความเพลิดเพลิน โดยมีสื่อมวลชนที่ใช้มากที่สุดคือ โทรทัศน์และสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่หนังสือทั่วไป นิตยสารและหนังสือ Pocket book สื่อมวลชนที่ใช้รองลงมาคืออินเทอร์เน็ตและวิทยุ สื่อบุคคลที่ใช้ก็ประกอบด้วยบุคคลทั้ง 2 กลุ่มเช่นกัน รูปแบบการสื่อสารกับการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนไทย พบว่าความมากน้อยของการใช้รูปแบบนี้มีปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องคือลักษณะนิสัย ทักษะคติ และการยึดติดกับวัฒนธรรมเดิมของนักเรียน และรูปแบบการสื่อสารเพื่อติดต่อเชื่อมโยงกับครอบครัวในประเทศของนักเรียน โดยมีสื่อที่นักเรียนนิยมใช้คืออินเทอร์เน็ตเนื่องจากว่าเป็นสื่อที่นักเรียนเข้าถึงง่าย และมีคุณสมบัติของการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งสะดวกและประหยัด

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาว ตะวันตก” โดย สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547) จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารนั้นจำแนกได้ตามทิศทางการสื่อสาร คือ แนวตั้ง แนวตั้ง แนวนอน และแนวไขว้ รูปแบบการสื่อสารตามช่องทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง รวมถึงตามประเภทของการใช้ คือ เป็นทางการ และไม่ใชเป็นทางการ รูปแบบตามสัญลักษณ์ที่ใช้ คือ การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ และการสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำ พนักงานชาวไทยและชาวตะวันตกใช้วิธีการสื่อสารทั้งแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา ส่วนวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุด คือ แบบวัจนภาษาซึ่งได้แก่ การสนทนาต่อหน้า การเขียนและการใช้การสนทนาต่อหน้ากับการเขียนร่วมกัน ส่วนปัญหาในการ

สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวยุโรป คือ เรื่องของภาษา ค่านิยม พฤติกรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และ ความเชื่อ ส่วนปัจจัยการสื่อสารที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล คือ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร รวมถึงการปรับทัศนคติและค่านิยม

งานวิจัยเรื่อง “การปรับตัวทางวัฒนธรรมและการสื่อสารของนักเรียนไทยในมหาวิทยาลัยอเมริกัน” โดย รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2548) จากการศึกษาพบว่านักเรียนไทยมีลักษณะเฉพาะของแบบแผนการปรับตัวทางวัฒนธรรม คือ นักเรียนไทยไม่ปรับตัวในลักษณะที่พยายามกลมกลืนตัวเองให้เข้ากับวัฒนธรรมอเมริกัน เช่นเดียวกับผู้อพยพที่ตั้งใจเข้ามาใช้ชีวิตในอเมริกาอย่างถาวร แต่นักเรียนไทยมีการปรับตัวในลักษณะของผู้มาอยู่ชั่วคราว มีการเรียนรู้วัฒนธรรมอเมริกันแบบคนนอก ที่สำคัญคือ กิจกรรมการสื่อสารทางสังคมต่าง ๆ ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชนมีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งต่อการปรับตัวของนักเรียนไทยในสังคมอเมริกัน

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ” โดย วรากร เพ็ญศรีนุกูร (2548) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการฯ คือ บุคลิกและลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ภูมิหลังทางครอบครัวและประสบการณ์ของนักศึกษา ความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของสังคมอเมริกัน สภาพและลักษณะการทำงานของนักศึกษาที่แตกต่างกัน ลักษณะการรวมกลุ่มของนักศึกษา กฎระเบียบและนโยบายของโครงการฯ ลักษณะการจัดห้องพัก ส่วนเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยพบว่า การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเองในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน ในขณะที่บริบทการทำงานมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้นตามลักษณะงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสารของนักศึกษาไทยในวัฒนธรรมใหม่มีไม่มากนัก ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในบริบทการทำงาน ความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการฯ สูงกว่าสภาพความเป็นจริง และทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานบางเชื้อชาติ แต่ก็พบว่าการนิยมเกาะกลุ่มกันระหว่างคนไทยด้วยกันและการไม่เปิดตัวเข้าหาเพื่อนต่างชาติใหม่ ๆ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของโครงการฯ

งานวิจัยเรื่อง “ชีวิตข้ามแดนกับโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม : โลกภิวัตน์ในประสบการณ์ของเยาวชน” โดย ธัญญาภรณ์ จันทรวะ (2549) จากการศึกษาพบว่า ในอีกด้านหนึ่งของโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ นั้นดำเนินไปด้วยแรงขับจากความต้องการรายได้ แรงงานราคาถูกลง และประสบการณ์ของเยาวชนไทยโดยไม่มีการดูแลจากภาครัฐ หรือการเอาใจใส่จากภาคประชาสังคมเพียงพอ และในอีกด้านหนึ่งนั้นความเสี่ยงอันตรายของโครงการฯนี้

เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของระบบการทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ และขาดองค์กรที่มีความรับผิดชอบโดยตรง จนทำให้เกิดความทับซ้อนกันของความรับผิดชอบจากหลายฝ่าย แต่กระนั้นการตระหนักรู้ของเยาวชนต่อความเสี่ยงอันตรายก็ยังไม่บังเกิดขึ้นเท่าที่ควร เนื่องมาจากการรับรู้ของเยาวชนที่ไม่ได้ตีความความเสี่ยงอันตรายว่าสามารถควบคุมได้ แต่กลับตีความว่าเป็นเรื่องของดวงหรือโชคชะตา ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอว่า ในระบบการดำเนินงานของโครงการฯนั้นควรเพิ่มบทบาทของระบบการดูแลจากภาครัฐไทยและการเฝ้าระวังจากภาคประชาสังคม เสริมแรงด้วยการเร่งพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในประเด็นดังกล่าวด้วยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในฐานคิดต่างๆ แต่นโยบายที่สำคัญอันดับแรก คือ ยังไม่มีการตื่นตัวจากหน่วยงานภาครัฐและรับเป็นเจ้าของภาพจัดการในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของผู้กำหนดนโยบายควรรับไว้เพื่อพิจารณาต่อไป

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่ปัญหาคำถามวิจัยในการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเคย์ วิซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” ดังต่อไปนี้

ปัญหาคำถามวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

แนวคิดที่จะใช้ในการตอบปัญหาคำถามวิจัยนำวิจัยข้อนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เริ่มจากการสื่อสารภายในบุคคล (Individual Level) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Level) การสื่อสารในระดับองค์กร (Organizational Level) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบและลักษณะการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) ในเรื่องของปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) และปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome Factors) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ปัญหาคำถามวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

แนวคิดที่จะใช้ในการตอบปัญหาคำถามวิจัยนำวิจัยข้อนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ในเรื่องอุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และอุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงแนวคิดเรื่องอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ภาษาซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดเรื่องวัจนกรรม (Speech Act) และทฤษฎีที่ว่าด้วยการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างความหมายร่วมกัน (The Coordinated Management of Meaning: CMM)

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯนั้น สามารถพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture) มิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Dimension of Cultural Variability) ทั้งมิติความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance) มิติความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) มิติลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) และมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) รวมถึงองค์ประกอบเรื่องแรงจูงใจ (Motive) ทฤษฎีความคาดหวัง และองค์ประกอบเกี่ยวกับค่านิยม (Values) ของสังคมไทย

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” และในบทต่อไปจะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลดิเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” ศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Research) มีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นจะใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คือ การใช้โครงคำถามร่วมกัน แต่รายละเอียดของคำถามจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเด็นความน่าสนใจของแต่ละบุคคล โดยมีทั้งวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ คนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลดิเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย และคนไทยที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ แล้วซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- บุคคลที่มีสัญชาติไทย อายุ 18-30 ปี
- จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี
- ผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5
- คุณสมบัติอื่นๆ ตามเงื่อนไขในการเข้าร่วมโครงการฯ

กลุ่มตัวอย่างการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯ ตั้งแต่ 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 10 คน และคนไทยที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ แล้ว จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 30 คน

กลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน และกลุ่มหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 20 คน

3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนที่ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยในแต่ละส่วน ไม่ว่าจะเป็นจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือก่อนที่จะนำไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง (Pilot Test) เพื่อหาจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สามารถใช้งานได้จริง และสามารถหาคำตอบให้กับปัญหาคำถามวิจัยได้อย่างที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ซึ่งลำดับขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ได้กรอบความคิดในการออกแบบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาให้ช่วยตรวจทานและแก้ไขในขั้นแรก
3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กลับไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง หลังจากทำการแก้ไขในขั้นแรกเสร็จ
4. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 5 คนได้ลองทำ เพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งกลับไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง
5. เมื่อได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้กระชับและรัดกุม เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยหาคำตอบให้กับปัญหาคำถามวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์
6. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขทั้งหมด 4 ครั้ง ออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552 รวมระยะเวลา 72 วัน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม โดยการนำเอากรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาบูรณาการ เพื่อนำมาตอบปัญหาคำถามวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ทั้ง 3 ข้อ แบบสอบถามนี้มี 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 ชุดภาษาไทยสำหรับคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯ และเคยเข้าโครงการฯ แล้ว และชุดที่ 2 ชุดภาษาอังกฤษสำหรับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

ชุดที่ 1 ชุดภาษาไทยสำหรับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อาชีพก่อนเข้าร่วมโครงการของกลุ่มตัวอย่าง เหตุผลสำคัญที่สุดในการเข้าร่วมโครงการ คะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) ที่ใช้ในการสมัครเข้าโครงการ หน้าที่หลักในการทำงานที่ประเทศออสเตรเลีย การเปิดรับข้อมูลหรือการบริการจากหน่วยงานของรัฐบาลไทยในออสเตรเลียหรือหน่วยงานของออสเตรเลีย รวมถึงสัญชาติเพื่อนสนิทที่สุดของกลุ่มตัวอย่างตลอดเข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่ ระดับความถี่ในการสื่อสาร บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและชีวิตประจำวัน หัวข้อหรือประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล รวมถึงสื่อและช่องทางในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เข้าไปอยู่ (Cognitive domain) มิติของทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติของพฤติกรรม (Behavioral Domain)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัวและประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ การมีความสุข สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ และไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรม

ชุดที่ 2 ชุดภาษาอังกฤษสำหรับเจ้านายและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การรับรู้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ภาพรวมในด้านการทำงาน การสื่อสารและปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะต่อคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯและหน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยการนำเอากรอบแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาบูรณาการ เพื่อนำมาตอบปัญหานำวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ทั้ง 3 ข้อ แบบสัมภาษณ์นี้มี 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 ชุดภาษาไทยสำหรับคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯและเคยเข้าโครงการฯแล้ว และชุดที่ 2 ชุดภาษาอังกฤษสำหรับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

ชุดที่ 1 ชุดภาษาไทยสำหรับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สำหรับกลุ่มตัวแทนของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน ซึ่งจะใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คือ การใช้โครงคำถามร่วมกัน แต่รายละเอียดของคำถามจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเด็นความน่าสนใจของแต่ละบุคคล ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ดังนี้

- ระดับความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างไร และเมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วมีความรู้สึกแตกต่างจากเดิมหรือไม่

- วิธีการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ในด้านการงานและการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างไร ปรับตัวแล้วมีความรู้สึกบวกหรือลบ

- กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ (Thailand Grand Festival, Anzac Day, Mardi Gras Festival, Thai Food Festival, Thai Night Party, Music Festival) มีโอกาสได้เข้าร่วมบ้างไหม ถ้าเข้าร่วมแล้วรู้สึกอย่างไร

- ค่านิยมของสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการนับถือบุคคล การยกย่องความเป็นผู้ใหญ่ และความเป็นเจ้านาย รวมไปถึงค่านิยมรักความสนุกสนานของคนไทยนั้น ส่งผลดีหรือผลเสียในด้านการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมอย่างไร

- ประสบการณ์ในการทำงานที่พบปัญหาและอุปสรรคทั้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานชาวต่างชาติ รวมถึงการดำเนินชีวิตเป็นอย่างไร

ชุดที่ 2 ชุดภาษาอังกฤษสำหรับเจ้านายและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สำหรับกลุ่มหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน จะใช้แบบสัมภาษณ์เดียวกัน ดังนี้

- ภาพรวมในด้านการงานของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

- คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเคยประสบปัญหาด้านการสื่อสารกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

- คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯแยกเรื่องงานกับความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร

- ข้อเสนอแนะให้กับคนไทยที่จะเข้าร่วมโครงการฯในอนาคต

- ข้อเสนอแนะให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีปัญหานำวิจัยที่ต้องการทราบถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยในการทำงาน เพื่อหาคำตอบให้กับปัญหานำวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) มีการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่เป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.1 การกำหนดค่าต่างๆในแบบสอบถามชุดที่ 1 ชุดภาษาไทยสำหรับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีการสอบถามระดับความถี่ในการสื่อสารเพื่อแสดงระดับต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าต่างๆไว้ดังนี้

ระดับน้อยมาก	น้อยกว่า 30 นาที/วัน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับน้อย	30 นาที - 2 ชั่วโมง/วัน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	มากกว่า 2 ชั่วโมง - 4 ชั่วโมง/วัน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับบ่อย	มากกว่า 4 ชั่วโมง - 6 ชั่วโมง/วัน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับบ่อยมาก	มากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน	เท่ากับ 5 คะแนน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในการวัดระดับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมใช้แนวคิดของ Kim (1994) ซึ่งแบ่งความสามารถออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เข้าไปอยู่ ส่วนของทัศนคติและความรู้สึก และส่วนของพฤติกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าต่างๆไว้ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	แสดงถึงความรู้ที่ถูกต้อง ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวกในระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	แสดงถึงความรู้ที่ถูกต้อง ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวกในระดับน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
เฉยๆ	แสดงถึงความรู้ที่ถูกต้อง ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวกในระดับปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วย	แสดงถึงความรู้ที่ถูกต้อง ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวกในระดับมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	แสดงถึงความรู้ที่ถูกต้อง ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวกในระดับมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งจะเป็นการประเมินการใช้ชีวิตและการทำงานของกลุ่มตัวอย่างตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ

ด้วยการที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนเพื่อประเมินตนเอง 9 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าต่างๆ ไว้ดังนี้

ระดับ 1- 2 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้น้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับ 3- 4 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับ 5- 6 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับ 7- 8 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับ 9- 10 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

นอกจากนั้นคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องสื่อที่มีความถูกต้อง สื่อที่มีบทบาทต่อการเรียนรู้ และสื่อที่ช่วยในการหางานของกลุ่มตัวอย่าง ให้เลือกเพียง 3 อันดับแรกในแต่ละข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อมูลแสดงการจัดลำดับ (Ranking) ไว้ดังนี้

อันดับที่ 1	เท่ากับ	3 คะแนน
อันดับที่ 2	เท่ากับ	2 คะแนน
อันดับที่ 3	เท่ากับ	1 คะแนน

การกำหนดค่าในแบบสอบถามชุดที่ 2 ชุดภาษาอังกฤษสำหรับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งทำงานในบริษัทต่างชาติเท่านั้น และหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติจะประเมินผลการทำงานและภาพรวมต่างๆไปของลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าต่างๆ ไว้ดังนี้

ระดับ 1- 2 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้น้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับ 3- 4 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับ 5- 6 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับ 7- 8 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับ 9- 10 คะแนน	แสดงระดับการปรับตัวได้มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

1.2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ เนื่องจากจำนวนคำตอบมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะใช้การประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติต่างๆ เช่น การหาค่า Correlations หรือ วิธีการทดสอบของไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาค่าสถิติความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรระดับกลุ่ม 2 ตัวแปร ซึ่งมีข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Crosstabulation) ในงานวิจัยนี้ จึงใช้การประมวลผลด้วยแนวโน้มความสัมพันธ์จากตัวเลขในตาราง

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบบรรยาย (Descriptive) แยกประเด็นที่น่าสนใจเป็นหมวดหมู่ และนำมาวิเคราะห์เสริมข้อมูลจากแบบสอบถามเห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้สามารถตอบปัญหานำวิจัยได้ครอบคลุมที่สุด

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำผลการวิจัยไปเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาความเหมือนและความต่างของผลการวิจัยในครั้งนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการสำรวจด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 30 คน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 35 คน นำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 30 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ด้านภาพรวมในการทำงาน การสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะต่อคนไทยและหน่วยงานของไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire)

คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 30 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯและทำงานในประเทศออสเตรเลียอย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 คน สามารถแสดงผลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 30)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	30.00
หญิง	21	70.00
รวม	30	100.0
อายุ		
20-22 ปี	-	-
23-25 ปี	7	23.33
26-28 ปี	14	46.67
29-30 ปี	9	30.00
รวม	30	100.0
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	25	83.33
ปริญญาโท	5	16.67
ปริญญาเอกหรือสูงกว่า	-	-
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 30.00) และเพศหญิง จำนวน 21 คน (ร้อยละ 70.00)

กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 26-28 ปี มีมากที่สุดจำนวน 14 คน (ร้อยละ 46.67) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 29-30 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 30.00) และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 23-25 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 23.33)

กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 83.33) วุฒิก่อนการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน (ร้อยละ 16.67) รวม 30 คน และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับปริญญาเอกหรือสูงกว่า

ข้อมูลจากการสอบถามอาชีพก่อนเข้าร่วมโครงการฯของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลีย พบผลวิจัยตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงอาชีพก่อนเข้าร่วมโครงการฯและประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลีย

ข้อมูลก่อนเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน	24	80.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	6.77
รับจ้างทั่วไป	2	6.77
พนักงานสังกัดหน่วยงานราชการ	1	3.33
พนักงานบริการ	1	3.33
รวม	30	100.00
ประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลีย		
เดินทางมาครั้งแรก	26	86.67
เคยอยู่ประเทศออสเตรเลียมาก่อน	4	13.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงอาชีพก่อนเข้าร่วมโครงการฯของกลุ่มตัวอย่างนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชนมีมากที่สุด จำนวน 24 คน (ร้อยละ 80.00) รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป ซึ่งมีจำนวน 2 คนเท่ากัน (ร้อยละ 6.77) และน้อยที่สุด คือ พนักงานสังกัดหน่วยงานราชการและพนักงานบริการนั้นมีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน (ร้อยละ 3.33)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาออสเตรเลียครั้งแรกมีมากที่สุด จำนวน 26 คน (ร้อยละ 86.67) และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลียมาก่อน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 13.33)

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯแยกตามทักษะต่างๆ ทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง (Listening) การอ่าน (Reading) การเขียน การเขียน (Writing) และการพูด (Speaking) อ้างอิงข้อมูลจากคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) ที่ใช้ในการสมัครเข้าโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง

ความสามารถในการใช้ภาษา	ไม่ระบุคะแนน	0-2 คะแนน (ระดับต่ำมาก)	3-4 คะแนน (น้อย) จำนวน	5-6 คะแนน (ปานกลาง) จำนวน	7-8 คะแนน (ระดับสูง) จำนวน	9-10 คะแนน (ดีมาก) จำนวน	ค่าเฉลี่ย (จากคะแนนเต็ม 10)
การฟัง (Listening)	2	-	8	18	2	-	5.32
การอ่าน (Reading)	2	-	5	21	2	-	5.44
การเขียน (Writing)	4	-	7	17	2	-	5.28
การพูด (Speaking)	4	-	3	20	3	-	5.69
คะแนนรวมทุกทักษะ	1	-	7	20	2	-	5.46

หน่วย : คน

จากตารางที่ 3 แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง (Listening) พบว่าคะแนนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5-6 คะแนน ระดับปานกลาง จำนวน 18 คน รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 3-4 คะแนน อยู่ในระดับน้อยจำนวน 8 คน และน้อยที่สุด ช่วงระหว่าง 7-8 คะแนน อยู่ในระดับดี จำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการฟังของทั้งหมด 5.32

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่าน (Reading) พบว่าคะแนนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5-6 คะแนน ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 3-4 คะแนน อยู่ในระดับน้อยจำนวน 5 คน และน้อยที่สุด ช่วงระหว่าง 7-8 คะแนน อยู่ในระดับดี จำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการอ่านของทั้งหมด 5.44

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียน (Writing) พบว่าคะแนนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5-6 คะแนน ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 3-4 คะแนน อยู่ในระดับน้อยจำนวน 7 คน และน้อยที่สุด ช่วงระหว่าง 7-8 คะแนน อยู่ในระดับดี จำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการเขียนของทั้งหมด 5.28

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูด (Speaking) พบว่าคะแนนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5-6 คะแนน ระดับปานกลาง จำนวน 20 คน รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 3-4 คะแนน อยู่ในระดับน้อยจำนวน 3 คน ซึ่งเท่ากับช่วงระหว่าง 7-8 คะแนน อยู่ในระดับดี จำนวน 3 คน ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการพูดของทั้งหมด 5.69

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในส่วนของคะแนนรวมทุกทักษะ พบว่าคะแนนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5-6 คะแนน ระดับปานกลาง จำนวน 20 คน รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 3-4 คะแนน อยู่ในระดับน้อยจำนวน 4 คน และน้อยที่สุด ช่วงระหว่าง 7-8 คะแนน อยู่ในระดับดี จำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยรวมทุกทักษะของทั้งหมด 5.46

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

2.1 ลักษณะงานและหน้าที่หลัก

ข้อมูลจากการสอบถามลักษณะงานและหน้าที่หลักของกลุ่มตัวอย่าง พบผลวิจัยตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะงานและหน้าที่หลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

หน้าที่หลักในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เสิร์ฟอาหาร	9	30.00
นวดแผนไทย	4	13.33
ทำงานธุรการ เอกสาร	2	6.67
ทำความสะอาดสำนักงาน	2	6.67
ขายอาหารหน้าร้าน	2	6.67
พ่อครัวทำอาหาร	1	3.33
ผู้ช่วยพ่อครัว	1	3.33
คนขับรถส่งอาหารตามบ้าน	1	3.33
ทำกาแฟ	1	3.33
ผลิตโยเกิร์ต	1	3.33
เก็บสต็อกเบอร์รี่	1	3.33
ทำงานฟาร์ม	1	3.33
ดูแลผู้สูงอายุ	1	3.33
ทำงานโรงงานอุตสาหกรรม	1	3.33
ก่อสร้างโครงสร้าง	1	3.33
ทำงานบริษัทโฆษณา	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงลักษณะงานและหน้าที่หลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่หลักในการทำงานที่หลากหลาย แต่หน้าที่หลักส่วนใหญ่ คือ เสิร์ฟอาหารหรืออาชีพพนักงานเสิร์ฟ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 30.00) รองลงมา คือ นวดแผนไทยหรืออาชีพพนักงานร้านนวด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 13.33) และน้อยที่สุด คือ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.33) ทั้งหมด 11 หน้าที่หลัก เช่น ทำอาหาร ทำกาแฟ ทำงานฟาร์ม ก่อสร้างโครงสร้าง เป็นต้น

เมื่อนำลักษณะงานและหน้าที่หลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมาจับกลุ่มตามลักษณะความสัมพันธ์กับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และโอกาสในการสื่อสารกับคนต่างชาติ โดยแบ่งออกเป็นงานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียต่ำ ปานกลาง และสูง ซึ่งเป็นการแบ่งระดับตามโอกาสและความถี่ในการสื่อสาร ไม่รวมถึงความหลากหลายและความยาวของเนื้อหาที่พูดคุย พบว่างานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียต่ำ ได้แก่ งานเก็บสตรอเบอร์รี่ งานผลิตโยเกิร์ต งานฟาร์ม เป็นต้น งานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียปานกลาง ได้แก่ งานเสิร์ฟอาหาร งานธุรการ และงานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียสูง ได้แก่ งานขายอาหารหน้าร้าน งานบริษัทโฆษณา และงานวางแผนไทย พบผลวิจัยตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงประเภทของงานซึ่งสัมพันธ์กับโอกาสการสื่อสารกับคนต่างชาติของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียต่ำ	14	46.67
งานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียปานกลาง	11	36.67
งานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียสูง	5	16.67
รวม	30.00	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงประเภทของงานซึ่งสัมพันธ์กับโอกาสการสื่อสารกับคนต่างชาติของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าประเภทของงานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับต่ำมีมากที่สุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 46.67) รองลงมา คือ งานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน (ร้อยละ 36.67) และงานที่มีโอกาสสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับสูงน้อยที่สุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 16.67)

ผลการวิเคราะห์ที่สามารถสรุปรูปแบบและลักษณะการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการทำงานดังต่อไปนี้

2.2 บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

พบว่า การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคล ในบริบทของการทำงานระหว่างคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานและคนไทยที่เป็นหัวหน้างานหรือเจ้านาย ส่วนบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันนั้นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ด้วยกัน แต่ไม่ได้ร่วมงานกันรวมถึงคนไทยที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ ด้วย พบผลวิจัยตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงาน และบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน	ไม่ ระบุ	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย							
สื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	0	5	1	6	11	7	3.5
สื่อสารกับคนไทยที่เป็นหัวหน้างานหรือเจ้านาย	1	7	8	5	8	1	2.5
สื่อสารกับคนไทยภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	1	7	5	11	5	1	2.5
สื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ร่วมงาน	1	7	1	12	6	3	2.8
รวมทั้งหมด	3	26	15	34	30	12	2.8
2. คนออสเตรเลีย							
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	2	8	4	11	4	1	2.4
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่เป็นหัวหน้างาน	1	10	9	5	4	1	2.1
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	2	6	13	6	3	0	2.1
รวมทั้งหมด	5	24	26	22	11	2	2.2
3 คนต่างชาติอื่น ๆ							
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	1	9	4	8	7	0	2.5
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เป็นหัวหน้างาน	1	12	7	6	4	0	2.0
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	1	9	5	10	4	1	2.3
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ร่วมงาน	1	9	8	8	4	0	2.1
รวมทั้งหมด	4	39	24	32	19	1	2.2

หน่วย : คน

จากตารางที่ 6 แสดงบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่าในบริบทของการทำงานคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯสื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานและคนไทยที่เป็นหัวหน้างานหรือเจ้านายมากที่สุด ส่วนบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันนั้นคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ร่วมงานกัน และคนไทยที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.8)

2.3 ความถี่ในการสื่อสารกับคนชาติต่างๆ

เมื่อนำผลการวิจัยในเรื่องบุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน มาวิเคราะห์ความถี่ในการสื่อสาร พบผลวิจัยตามตารางที่ 7 และ 8

ตารางที่ 7 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับเพื่อนร่วมงาน

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร						ค่าเฉลี่ย
	0	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน							
คนไทย	0	5	1	6	11	7	3.5
คนออสเตรเลีย	2	8	4	11	4	1	2.4
คนต่างชาติอื่นๆ	1	9	4	8	7	0	2.5
ค่าเฉลี่ยรวม							2.8

หน่วย : คน

จากตารางที่ 7 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานมากที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.5) รองลงมา คือเพื่อนร่วมงานคนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.5) และน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานคนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.4)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับหัวหน้างานหรือเจ้านาย

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร						ค่าเฉลี่ย
	0	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารกับหัวหน้างานหรือเจ้านาย							
คนไทย	1	7	8	5	8	1	2.5
คนออสเตรเลีย	1	10	9	5	4	1	2.1
คนต่างชาติอื่นๆ	1	12	7	6	4	0	2.0
ค่าเฉลี่ยรวม							2.2

หน่วย : คน

จากตารางที่ 8 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับหัวหน้างานหรือเจ้านาย พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เป็นหัวหน้างานหรือเจ้านายมากที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.5) รองลงมา คือ หัวหน้างานหรือเจ้านายคนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.1) และน้อยที่สุด คือ หัวหน้างานหรือเจ้านายคนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.0)

ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในบริบทการใช้ชีวิตประจำวันเปรียบเทียบกับระหว่างคนไทยสื่อสารกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯที่เป็นคนไทยด้วยกัน คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร						ค่าเฉลี่ย
	0	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ							
คนไทย	1	7	5	11	5	1	2.5
คนออสเตรเลีย	2	6	13	6	3	0	2.1
คนต่างชาติอื่นๆ	1	9	5	10	4	1	2.3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.3

หน่วย : คน

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ มากที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.5) รองลงมา คือ คนต่างชาติอื่นๆที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 2.3) และน้อยที่สุด คือ คนออสเตรเลียที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 2.1)

ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในบริบทการใช้ชีวิตประจำวันเปรียบเทียบกับระหว่างคนไทยสื่อสารกับคนที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานที่เป็นคนไทยด้วยกัน และคนต่างชาติอื่นๆ ส่วนคนออสเตรเลียที่เข้าร่วมโครงการฯ นั้นจะต้องเดินทางเข้าร่วมโครงการฯ ที่ประเทศไทยจึงไม่สามารถนำวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ได้ พบผลวิจัยตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงาน

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร						ค่าเฉลี่ย
	0	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารกับคนที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานกัน							
คนไทยด้วยกัน	1	7	1	12	6	3	2.8
คนต่างชาติอื่นๆ	1	9	8	8	4	0	2.1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.4

หน่วย : คน

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารของคนไทยกับคนที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานกัน พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานกันมากที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.8) และน้อยที่สุด คือ คนต่างชาติอื่นๆที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ร่วมงานกัน (ค่าเฉลี่ย 2.1)

2.4 หัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน พบผลวิจัยตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	4	2	10	11	3	3.2
เรื่องส่วนตัวต่างๆไป	1	5	12	10	2	3.3
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	2	7	8	9	4	3.2
รวมทั้งหมด	7	14	30	30	9	3.2
2 คนออสเตรเลีย						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	8	11	7	3	1	2.3
เรื่องส่วนตัวต่างๆไป	9	8	10	3	0	2.2
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	8	9	10	2	1	2.3
รวมทั้งหมด	25	28	27	8	2	2.3
3 คนต่างชาติอื่นๆ						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	10	8	8	4	0	2.2
เรื่องส่วนตัวต่างๆไป	8	10	8	3	1	2.3
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	9	9	8	4	0	2.2
รวมทั้งหมด	27	27	24	11	1	2.2

หน่วย : คน

จากตารางที่ 11 แสดงหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวต่างๆไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2)

ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการสื่อสารในประเด็นต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เปรียบเทียบระหว่างคนไทยสื่อสารในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวต่างๆไป รวมถึงเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศกับคนไทยด้วยกัน คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 12, 13 และ 14 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงานเพื่อช่วยเหลือด้านกา
งาน

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน						
คนไทย	4	2	10	11	3	3.2
คนออสเตรเลีย	8	11	7	3	1	2.3
คนต่างชาติอื่นๆ	10	8	8	4	0	2.2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.5

หน่วย : คน

จากตารางที่ 12 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงานเพื่อช่วยเหลือ
ด้านกา
งานนั้น พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯสื่อสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงานระหว่างคน
ไทยด้วยกันมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) รองมา คือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.3)
และน้อยที่สุด คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.2)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องส่วนตัวต่างๆไปเพื่อช่วยเหลือด้านจิตใจ

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารในเรื่องส่วนตัวต่างๆไป						
คนไทยด้วยกัน	1	5	12	10	2	3.3
คนออสเตรเลีย	9	8	10	3	0	2.2
คนต่างชาติอื่นๆ	8	10	8	3	1	2.3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.6

หน่วย : คน

จากตารางที่ 13 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องส่วนตัวต่างๆไปเพื่อช่วยเหลือด้าน
จิตใจและความรู้สึกนั้น พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯสื่อสารในเรื่องส่วนตัวต่างๆไประหว่างคน
ไทยด้วยกันมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) รองมา คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.3)
และน้อยที่สุด คือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.2)

ตารางที่ 14 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูล

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารในเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ						
คนไทยด้วยกัน	2	7	8	9	4	3.2
คนออสเตรเลีย	8	9	10	2	1	2.3
คนต่างชาติอื่นๆ	9	9	8	4	0	2.2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.5

หน่วย : คน

จากตารางที่ 14 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารในเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูลนั้น พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯสื่อสารในเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศระหว่างคนไทยด้วยกันมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) รองมา คือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.3) และน้อยที่สุด คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.2)

2.5 สื่อและช่องทางในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

2.5.1 สื่อและช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล

พบว่าสื่อและช่องทางในการสื่อสารส่วนใหญ่ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯใช้สื่อสารกับคนไทยด้วยกัน คือ แบบพบหน้ากัน (Face-to-Face) นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และการสื่อสารกันผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต พบผลวิจัยตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย						
แบบพบหน้ากัน	2	3	3	13	9	3.8
ผ่านทางโทรศัพท์	3	2	14	9	2	3.2
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	5	5	4	12	4	3.2
รวมทั้งหมด	10	10	21	34	15	3.4

สถานการณ์	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
2 คนออสเตรเลีย						
แบบพบหน้ากัน	9	4	11	4	2	2.5
ผ่านทางโทรศัพท์	14	8	5	1	2	2.0
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	13	9	3	3	2	2.1
รวมทั้งหมด	36	21	19	8	6	2.2
3 คนต่างชาติอื่นๆ						
แบบพบหน้ากัน	7	4	8	6	5	2.8
ผ่านทางโทรศัพท์	10	7	8	3	2	2.3
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	10	9	6	3	2	2.3
รวมทั้งหมด	27	22	22	12	9	2.5

หน่วย : คน

จากตารางที่ 15 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าช่องทางในการสื่อสารที่คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด คือ แบบพบหน้ากัน สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งระดับความถี่ของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4)

ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เปรียบเทียบระหว่างคนไทยสื่อสารผ่านช่องทางในการสื่อสารแบบพบหน้ากัน สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตกับคนไทยด้วยกันเอง คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 16, 17 และ 18 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารแบบพบหน้ากันของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารแบบพบหน้ากัน						
คนไทยด้วยกัน	2	3	3	13	9	3.8
คนออสเตรเลีย	9	4	11	4	2	2.5
คนต่างชาติอื่นๆ	7	4	8	6	5	2.8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.0

หน่วย : คน

จากตารางที่ 16 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารแบบพบหน้ากันของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการนั้น พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการสื่อสารแบบพบหน้ากันระหว่างคนไทยด้วยกันเองมากที่สุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.8) รองมา คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.8) และน้อยที่สุดคือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.5)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์						
คนไทยด้วยกัน	3	2	14	9	2	3.2
คนออสเตรเลีย	14	8	5	1	2	2.0
คนต่างชาติอื่นๆ	10	7	8	3	2	2.3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.5

หน่วย : คน

จากตารางที่ 17 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการนั้น พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ระหว่างคนไทยด้วยกันเองมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) รองมา คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.3) และน้อยที่สุดคือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.0)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ

สถานการณ์	ระดับความถี่ในการสื่อสาร					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
คนไทยสื่อสารผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต						
คนไทยด้วยกัน	5	5	4	12	4	3.2
คนออสเตรเลีย	13	9	3	3	2	2.1
คนต่างชาติอื่นๆ	10	9	6	3	2	2.3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.6

หน่วย : คน

จากตารางที่ 18 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตระหว่างคนไทยด้วยกันเองมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) รองมา คือ คนต่างชาติอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.3) และน้อยที่สุด คือ คนออสเตรเลีย (ค่าเฉลี่ย 2.1)

2.5.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจที่เปิดรับ

นอกเหนือจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งแบบพบหน้ากัน สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตแล้ว ผลจากการวิจัยพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ยังมีการเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ พบผลวิจัยตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงการเปิดรับสื่อต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สื่อ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ยร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
อินเทอร์เน็ต	20	66.77	5	16.67	3	10.00	31.11
โทรทัศน์	2	6.67	7	23.33	4	13.33	14.44
สำนักงานส่งเสริม สวัสดิภาพฯ (สท.)	1	3.33	1	3.33	4	13.33	6.66
สถานทูตออสเตรเลีย ในประเทศไทย	-	-	1	3.33	-	-	3.33
หนังสือ	-	-	-	-	2	6.66	6.66
วิทยุ	-	-	-	-	1	3.33	3.33

จากตารางที่ 19 แสดงการเปิดรับสื่อต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่า อินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุด จำนวน 20 คน (ร้อยละ 66.77) รองลงมา คือ โทรทัศน์เลือกเป็นอันดับ 1 จำนวน 7 คน (ร้อยละ 23.33) และน้อยที่สุด คือ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.) เลือกเป็นอันดับ 1 จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.33)

ผลการวิเคราะห์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และองค์กร ที่เปิดรับแยกตามประเภทของสื่อ คือ ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อมวลชน รวมถึงสื่อเฉพาะกิจที่เปิดรับ พบผลวิจัยตามตารางที่ 20 และ 21 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ประเภทของสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	81.11
โทรทัศน์	26.67
หนังสือ	2.22
วิทยุ	1.11

จากตารางที่ 20 แสดงการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 81.11) รองลงมา คือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 26.67) และน้อยที่สุด คือ วิทยุ (ร้อยละ 1.11)

ตารางที่ 21 แสดงการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สื่อเฉพาะกิจ	ร้อยละ
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)	10.00
สถานทูตออสเตรเลียในไทย	2.22

จากตารางที่ 21 แสดงการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯมากที่สุด คือ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.) (ร้อยละ 10.00) และน้อยที่สุด คือ สถานทูตออสเตรเลียในไทย (ร้อยละ 2.22)

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย
บุคคลและความถี่ในการสื่อสารในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน	
- คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันทั้งในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด	2.8
- คนไทยสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานคนไทยด้วยกันมากที่สุด	3.5
- คนไทยสื่อสารกับหัวหน้างานคนไทย คนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.2
- คนไทยสื่อสารกับคนภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการซึ่งเป็นคนไทย คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.3
หัวข้อและประเด็นในการสื่อสารระหว่างบุคคล	
- คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันในทุกหัวข้อและประเด็นในการสื่อสารระหว่างบุคคลมากที่สุด	3.2
- คนไทยสื่อสารในหัวข้อเกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวทั่วไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศกับคนไทยด้วยกัน มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	3.2
สื่อและช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล	
- คนไทยสื่อสารโดยใช้สื่อและช่องทางทุกอย่างในการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันแบบพบหน้ากัน (face to face) มากที่สุด	3.8
- คนไทยสื่อสารกับคนไทย คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ แบบพบหน้ากันมากที่สุด	3.0
- คนไทยสื่อสารกับคนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ ผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.1
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจที่เปิดรับ	
- คนไทยเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด	31.1
- คนไทยเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆของรัฐบาลมีน้อยมาก	4.11

จากตารางที่ 22 แสดงสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันทั้งในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.8) สื่อสารผ่านสื่อและทุกช่องทางในการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.4) และเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 31.1)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากแนวคิดของ Kim (1994) ซึ่งระบุว่าประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารใน 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

ผู้วิจัยจึงได้สำรวจความสามารถในมิติต่างๆเหล่านี้ และผลการวิเคราะห์สามารถสรุปความสามารถในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในมิติต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

3.1 มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) ในมิตินี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1.1 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

3.1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและคนออสเตรเลีย

3.1.1 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แยกตามทักษะต่างๆทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การเขียน และการพูด ซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) ที่ใช้ในการสมัครเข้าโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย (จากคะแนนเต็ม 10)
การฟัง (Listening)	3.5	7.5	5.32
การอ่าน (Reading)	3.5	7.0	5.44
การเขียน (Writing)	3.5	7.0	5.28
การพูด (Speaking)	4.5	8.0	5.69
คะแนนรวมทุกทักษะ	4.5	7.0	5.46

จากตารางที่ 23 ข้อมูลแสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของทักษะการพูด (Speaking) มีคะแนนสูงสุด 8.0 และค่าเฉลี่ยสูงสุด (5.69) ส่วนทักษะการเขียน (Writing) มีคะแนนต่ำสุด 3.5 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด (5.28) และคะแนนรวมทุกทักษะ คะแนนสูงสุด 7.0 คะแนนต่ำสุด 4.5 และค่าเฉลี่ย (5.46)

ข้อมูลแสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯของแต่ละบุคคล แยกตามทักษะต่างๆ และเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ทักษะ พบผลวิจัยตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ข้อมูลแสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยแต่ละคน จำนวน 30 คน

ชื่อกลุ่ม ตัวอย่าง	การฟัง (Listening)	การอ่าน (Reading)	การเขียน (Writing)	การพูด (Speaking)	เฉลี่ยรวม ทั้ง 4 ทักษะ
TP 1	5.0	6.0	5.0	6.0	5.50
TP2	7.5	6.0	7.0	8.0	7.13
TP3	4.5	4.5	-	-	4.50
TP4	-	-	-	-	-
TP5	4.5	4.5	4.5	5.5	4.75
TP6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.00
TP7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.00
TP8	3.5	5.0	3.5	5.0	4.25
TP9	4.0	5.0	5.5	5.0	4.88
TP10	-	-	-	-	-
TP11	5.0	3.5	4.5	4.5	4.38
TP12	4.5	4.5	-	-	4.50
TP13	4.5	4.5	4.5	4.5	4.50
TP14	5.5	5.5	5.0	6.0	5.50
TP15	5.5	6.0	6.0	6.0	5.88
TP16	6.0	6.0	6.0	6.0	6.00
TP17	6.0	5.0	6.0	7.0	6.00
TP18	5.0	5.5	5.0	5.0	5.13
TP19	5.0	5.5	4.5	5.5	5.13
TP20	5.5	5.0	6.0	6.5	5.75
TP21	4.5	5.0	5.0	5.0	4.88
TP22	5.0	5.0	4.5	4.5	4.75
TP23	5.0	5.0	5.0	5.0	5.00
TP24	6.5	7.0	5.5	6.5	6.38
TP25	5.0	6.0	5.0	5.0	5.25
TP26	5.5	6.0	5.0	5.0	5.38
TP27	6.0	6.5	6.0	6.0	6.13
TP28	6.5	5.5	5.0	6.0	5.75
TP29	6.0	6.0	4.5	5.5	5.50
TP30	4.5	5.5	6.0	6.0	5.50

* TP หมายถึง THAI PARTICIPANTS (คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ)

จากตารางที่ 24 ข้อมูลแสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยแต่ละคนจำนวน 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด คือ TP2 (ค่าเฉลี่ย 7.13) รวมถึงทักษะการฟังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 7.5) ทักษะการเขียนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 7.0) และทักษะการพูดสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 8.0) ส่วนทักษะการอ่านสูงสุด มี 2 คน คือ TP7 และ TP24 (ค่าเฉลี่ย 7.0)

กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมต่ำสุด คือ TP8 (ค่าเฉลี่ย 4.25) รวมถึงทักษะการฟังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.5) และทักษะการเขียนต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.5) ส่วนทักษะการอ่านต่ำสุด คือ TP11 (ค่าเฉลี่ย 3.5) และทักษะการพูดต่ำสุด มี 3 คน คือ TP11 TP13 และ TP22 (ค่าเฉลี่ย 4.5)

3.1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและคนออสเตรเลีย

จากการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้และวัฒนธรรมออสเตรเลียในประเด็นต่างๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและคนออสเตรเลีย

ประเด็นต่างๆ เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
ออสเตรเลียมีการจำกัดอายุในด้านกฎหมายเพื่อยอมรับว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยินยอมมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่นได้	-	1	20	7	2	3.3
การตกปลา เก็บปู หอย หรือเก็บต้นไม้ในออสเตรเลียนั้นคุณต้องมีใบอนุญาต	1	2	11	10	6	3.6
คนออสเตรเลียจะออกเสียงสระ “เอ” ในภาษาอังกฤษว่า “ไอ” เช่น คำว่า “Mate” ออกเสียงว่า “ไมท์”	-	3	7	9	11	3.9
คนออสเตรเลียจะไม่สบายใจนัก ถ้าถูกถามคำถามเกี่ยวกับอายุ การแต่งงานหรือเงินเมื่อพบกันครั้งแรก	-	5	14	7	4	3.3
มักคุเทศก์เป็นอาชีพที่ออสเตรเลียกำหนดให้ว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯ ไม่สามารถทำงานได้	1	5	15	5	4	3.2
รวมทั้งหมด	2	16	67	38	27	3.5

หน่วย : คน

จากตารางที่ 25 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและคนออสเตรเลียของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละประเด็นนั้นพบว่าเรื่องความรู้ในด้านกฎหมายของออสเตรเลียมีการจำกัดอายุ 16 ปี ในด้านกฎหมายเพื่อยอมรับว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยินยอมมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ (Legal Age of Consent) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในข้อมูลที่ถูกต้องในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3)

ประเด็นเรื่องของความรู้ในด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและการพิทักษ์ธรรมชาตินั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนออสเตรเลีย และการตกปลา เก็บปู หอย หรือเก็บต้นไม้ในออสเตรเลียนั้นคุณต้องมีใบอนุญาต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในข้อมูลที่ต้องการในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.6)

ประเด็นเรื่องของความรู้และความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคนออสเตรเลีย นั้น จะพบว่าคนออสเตรเลียออกเสียงสระ “เอ” ในภาษาอังกฤษว่า “ไอ” เช่น คำว่า “Mate” ออกเสียงว่า “ไมท์” หรือเป็นสำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลียนั่นเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการสำหรับประเด็นนี้มากที่สุดในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9)

ประเด็นเรื่องของความรู้และความเข้าใจสำหรับการพบปะผู้คนและการสื่อสารนั้น โดยปกติเมื่อพบกับคนอื่นเป็นครั้งแรกจะทักทายกันโดยใช้มือขวาจับมือกัน และคนออสเตรเลียจะไม่สบายใจนัก ถ้าถูกถามคำถามเกี่ยวกับอายุ การแต่งงานหรือเงินเมื่อพบกันครั้งแรก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3)

ประเด็นเรื่องของความรู้ซึ่งจะเกี่ยวกับเงื่อนไขในการทำงานของคนไทยในโครงการฯ คือ อาชีพหรือหน้าที่ที่ไม่สามารถทำงานได้ (Restricted Occupations) จำนวนทั้งหมด 24 อาชีพ เช่น Making of Thai musical instruments, Making of Thai dolls, Type setting (Thai characters) รวมถึงมัคคุเทศก์ (Tourist guide) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในข้อมูลที่ต้องการสำหรับประเด็นนี้ น้อยที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2)

โดยรวมคนไทยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ต้องการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของออสเตรเลีย ในระดับ 3.5 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางถึงดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2 มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain)

จากการประเมินทัศนคติและความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องการเรียนรู้และวัฒนธรรมออสเตรเลียในประเด็นต่างๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงทัศนคติและความรู้สึกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ประเด็นต่างๆ เพื่อวัดทัศนคติและความรู้สึก	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร ช่วยให้คนไทยมีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี	1	1	1	20	7	4.0
คนออสเตรเลียเป็นคนเปิดกว้าง และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ชนกลุ่มน้อยในสังคม	1	1	11	15	2	3.5
สังคมออสเตรเลียน่าอยู่เพราะเป็นสังคมที่มีระเบียบวินัยสูง	1	2	7	13	7	3.8
คนออสเตรเลียนี้ทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับคนไทย	2	4	12	11	1	3.2
องค์กรและหน่วยงานรัฐบาลของออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรมเท่าเทียมกับทุกคน	1	-	16	11	2	3.4
รวมทั้งหมด	6	8	47	70	19	3.6

หน่วย : คน

จากตารางที่ 26 แสดงทัศนคติและความรู้สึกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกนั้นพบว่าส่วนใหญ่ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร อีกทั้งยังช่วยให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการมีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้มากที่สุดในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.0)

ประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกของคนออสเตรเลีย ในการมองคนไทยเองหรือคนต่างชาติอื่นนั้นพบว่าคนออสเตรเลียเป็นคนเปิดกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ชนกลุ่มน้อยในสังคม ไม่ว่าจะเป็นชาวอะบอริจิน ชาวเอเชีย หรือผู้ลี้ภัยทางสงครามและการเมือง ออสเตรเลียจึงเป็นสังคมแบบพหุวัฒนธรรม (Multicultural) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.5)

ประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกในด้านสังคมของออสเตรเลีย ซึ่งพบว่าสังคมของออสเตรเลียนี้เป็นสังคมที่น่าอยู่เพราะเป็นสังคมที่มีระเบียบวินัยสูง ดังจะเห็นได้จากกฎระเบียบต่างๆ เช่น กฎจราจร กฎหมายพิเศษด้านสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.8)

ประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกของคนออสเตรเลียในด้านการทำงาน พบว่าคนออสเตรเลียมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับคนไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้ น้อยที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2)

ประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึก องค์กรและหน่วยงานต่างๆของออสเตรเลียได้ให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรมเท่าเทียมกับทุกคน เช่น Australian Human Rights Commission Work ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นกฎหมายแรงงานและรายได้ขั้นต่ำในแต่ละสาขาวิชาชีพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4)

โดยรวมคนไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติและความรู้สึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมของออสเตรเลียในระดับ 3.6 ซึ่งอยู่ใน ระดับปานกลางถึงดี

3.3 มิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

จากการประเมินด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้และวัฒนธรรมออสเตรเลียในประเด็นต่างๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงพฤติกรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ประเด็นต่างๆเพื่อวัดด้านพฤติกรรม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
คุณพยายามปรับเปลี่ยนบุคลิกตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของออสเตรเลีย	1	1	11	16	1	3.5
คุณจะใช้วิธีการทักทายโดยใช้มือขวาจับมือแบบชาวออสเตรเลียมากกว่าการไหว้แบบไทย	1	3	12	11	3	3.4
คุณพยายามหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา	-	-	10	14	6	3.9
เวลามีกิจกรรมในโครงการฯคุณมักพยายามเข้ากลุ่มกับเพื่อนออสเตรเลียหรือเพื่อนต่างชาติมากกว่าจับกลุ่มคนไทยกันเอง	2	5	11	7	5	3.3
คุณปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯในออสเตรเลีย	1	1	5	17	6	3.9
รวมทั้งหมด	5	10	49	65	21	3.6

หน่วย : คน

จากตารางที่ 27 แสดงพฤติกรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สำหรับประเด็นเรื่องพฤติกรรมพบว่าคนไทยควรที่จะพยายามปรับเปลี่ยนบุคลิกตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของออสเตรเลีย เช่น การไม่จับกลุ่มเฉพาะคนไทยด้วยกัน หรือการเปิดรับเพื่อนใหม่ชาวต่างชาติอื่นๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวกใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5)

ประเด็นเรื่องพฤติกรรมในการพบปะหรือทักทายกันของชาวออสเตรเลีย คนไทยควรจะใช้วิธีการทักทายโดยใช้มือขวาจับมือกันแบบชาวออสเตรเลียมากกว่าวิธีการทักทายด้วยการไหว้แบบไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4)

ประเด็นเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสาร คนไทยควรพยายามหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา โดยเฉพาะสำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลีย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้มากที่สุดในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9)

ประเด็นเรื่องพฤติกรรมของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของออสเตรเลีย ไม่ว่าจะเป็น Anzac Day, Mardi Gras Festival, Music Festival คนไทยควรพยายามเข้ากลุ่มกับเพื่อนออสเตรเลียมากกว่าจับกลุ่มกับคนไทยกันเองนั้นเป็นการเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ซึ่งไม่ได้เป็นการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในทิศทางที่ก้าวหน้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้น้อยที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3)

ประเด็นเรื่องของพฤติกรรมในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การปรับตัวนั้นควรจะเป็นไปอย่างมีความสุข ซึ่งพบว่าคนไทยที่ปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้มากที่สุดในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9)

โดยรวมคนไทยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมอยู่ในระดับ 3.6 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางถึงดี

แนวคิดของ Kim (2000) ระบุว่าในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) ดังนั้นในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์จะต้องนำข้อมูลค่าเฉลี่ยรวมความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 ด้านมาพิจารณา

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปความสามารถในการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในมิติทั้ง 3 ด้าน พบผลวิจัยตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงความสามารถในการสื่อสารทางวัฒนธรรมของคนไทยในมิติทั้ง 3 ด้าน

ชุดคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย
ออสเตรเลียมีการจำกัดอายุในด้านกฎหมายเพื่อยอมรับว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยินยอมมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.3
การตกปลา เก็บปู หอย หรือเก็บต้นไม้ในออสเตรเลียที่คุณต้องมีใบอนุญาต	3.6
คนออสเตรเลียจะออกเสียงสระ “เอ” ในภาษาอังกฤษว่า “ไอ” เช่น คำว่า “Mate” ออกเสียงว่า “ไมท์”	3.9
คนออสเตรเลียจะไม่สบายใจ ถ้าถูกถามคำถามเกี่ยวกับอายุ การแต่งงานหรือเงินเมื่อพบกันครั้งแรก	3.3
มักคุเทศก์เป็นอาชีพที่ออสเตรเลียกำหนดไว้ว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯไม่สามารถทำงานได้	3.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.5
ชุดคำถามเพื่อวัดทัศนคติและความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย
ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร มีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี	4.0
คนออสเตรเลียเป็นคนเปิดกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ชนกลุ่มน้อย	3.5
สังคมออสเตรเลียน่าอยู่เพราะเป็นสังคมที่มีระเบียบวินัยสูง	3.8
คนออสเตรเลียมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับคนไทย	3.2
องค์กรและหน่วยงานรัฐบาลของออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรม	3.4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.6
ชุดคำถามเพื่อวัดพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย
คุณพยายามปรับเปลี่ยนบุคลิกตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของออสเตรเลีย	3.5
คุณจะใช้วิธีการทักทายโดยใช้มือขวาจับมือแบบชาวออสเตรเลียมากกว่าการไหว้แบบไทย	3.4
คุณพยายามหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา	3.9
เวลามีกิจกรรมในโครงการฯคุณมักพยายามเข้ากลุ่มกับเพื่อนต่างชาติมากกว่าจับกลุ่มคนไทยกันเอง	3.3
คุณปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯในออสเตรเลีย	3.9
ค่าเฉลี่ยรวม	3.6
ค่าเฉลี่ยรวมมิติทั้ง 3 ด้าน	3.5

จากตารางที่ 28 แสดงความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยในมิติทั้ง 3 ด้านนั้นไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความเข้าใจซึ่งอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.5) ทัศนคติและความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.5) รวมถึงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.6) และรวมมิติทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.5)

เมื่อแยกความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมตามแต่ละบุคคล ตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคนในมิติทั้ง 3 ด้าน

ชื่อกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย			
	ด้านความรู้	ด้านทัศนคติ	ด้านพฤติกรรม	ทั้ง 3 มิติ
TP1	3.40	2.60	3.20	3.07
TP2	4.20	3.40	3.80	3.80
TP3	3.40	2.80	3.40	3.20
TP4	3.40	4.20	3.20	3.60
TP5	4.00	3.00	3.60	3.53
TP6	3.60	3.00	3.80	3.47
TP7	3.40	2.80	4.20	3.47
TP8	3.20	4.40	3.20	3.60
TP9	3.20	3.40	4.00	3.53
TP10	3.40	3.80	3.40	3.53
TP11	3.40	3.20	4.00	3.53
TP12	3.40	3.60	2.60	3.20
TP13	3.40	3.00	3.80	3.40
TP14	3.80	3.20	3.40	3.47
TP15	4.00	3.60	3.20	3.60
TP16	3.40	4.00	4.00	3.80
TP17	3.60	3.40	3.20	3.40
TP18	2.60	3.60	3.20	3.13
TP19	4.00	3.60	3.60	3.73
TP20	3.40	3.40	3.40	3.40
TP21	3.60	4.40	3.40	3.80
TP22	1.00	3.80	2.00	2.27
TP23	4.80	3.60	4.60	4.33
TP24	3.80	3.80	4.40	4.00
TP25	3.80	3.60	3.40	3.60
TP26	3.80	4.00	4.00	3.93
TP27	4.20	4.20	4.00	4.13
TP28	4.00	2.20	3.80	3.33
TP29	3.60	3.40	3.80	3.60
TP30	4.80	3.20	3.80	3.93

จากตารางที่ 29 ข้อมูลแสดงความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคนในมิติทั้ง 3 ด้าน จำนวน 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมมิติทั้ง 3 ด้านสูงสุด คือ TP23 ซึ่งอยู่ในระดับดีถึงดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รวมถึงด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษา วัฒนธรรมและคนออสเตรเลียซึ่งอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.80) และพฤติกรรมในเชิงบวกในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.60) สำหรับทัศนคติและความรู้สึกในเชิงบวกนั้นมีกลุ่มตัวอย่าง 2 คนที่มีคะแนนเท่ากัน คือ TP8 และ TP23 ซึ่งอยู่ในระดับดีถึงดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมมิติทั้ง 3 ด้านต่ำสุด คือ TP22 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) รวมถึงด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษา วัฒนธรรมและคนออสเตรเลียซึ่งอยู่ในระดับน้อยมาก (ค่าเฉลี่ย 1.00) และพฤติกรรมในเชิงลบในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.00) สำหรับทัศนคติและความรู้สึกในเชิงลบในระดับน้อย คือ TP28 (ค่าเฉลี่ย 2.20)



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากการวิเคราะห์แนวคิดของ Cushner & Brislin (1996) ซึ่งระบุว่าตัวชี้วัด 4 ประการที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัวและประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้แก่

1. มีความสุข กินดีอยู่ดี (Feeling of Contentment & Well-Being)
2. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Gold Relations)
3. สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ รวมทั้งเข้าใจปรัชญาการทำงานของคนอื่นด้วยอย่างดี (Task Effectiveness)
4. ไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรมหรือสามารถจัดให้หมดไปหรือแทบไม่เหลือ

4.1 ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัว

4.1.1 จากการประเมินตนเองของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากการประเมินตนเองของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงการประเมินผลตนเองของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย
มีความสุขในการเข้าร่วมโครงการฯ	4.0
มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไทยในออสเตรเลีย	3.8
มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนออสเตรเลีย	3.7
มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนต่างชาติอื่นๆ	3.4
การทำงานประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	3.5
สามารถสื่อสารและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้ดี	3.7
สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย	3.9
การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้	3.7
การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการฯ	3.7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.7

จากตารางที่ 30 แสดงการประเมินผลตนเองของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.7) การประเมินประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุขในการเข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.0) รองลงมา คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสัมพันธ์กับคนต่างชาติอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4)

4.1.2 จากการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

ข้อมูลจากการประเมินผลของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ แบ่งออกเป็น หัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน และเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวม 5 คน พบผลวิจัยตามตารางที่ 31

ตารางที่ 31 แสดงการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย
การมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.4
การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับของบริษัท	5.0
ความกระตือรือร้นและการบรรลุผลตามงานที่ได้รับมอบหมาย	4.6
การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.6
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.6
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.6
การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม	4.6
ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	4.8
ความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย	4.0
ค่าเฉลี่ยรวม	4.6

จากตารางที่ 31 แสดงการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.6) การประเมินประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 5.0) รองลงมา คือ ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.8) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.0)

4.1.3 การเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

การเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบผลวิจัยตามตารางที่ 32

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม	คนไทยประเมินตนเอง (ค่าเฉลี่ย)	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานประเมิน (ค่าเฉลี่ย)
ภาพรวมความสำเร็จในการทำงานของคนไทย	3.5	4.6
ความสัมพันธ์ระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย	3.7	4.6
การสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม	3.7	4.7
การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย	3.9	4.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.7	4.5

จากตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.7) ส่วนค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) ส่วนการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาตินั้นพบว่ามีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9 และ 4.0)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2 องค์ประกอบที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.2.1 แรงจูงใจ

จากการสอบถามเหตุผลสำคัญที่สุดของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งแสดงถึงทัศนคติและแรงจูงใจของบุคคลและมีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรม พบผลวิจัยตามตารางที่ 33

ตารางที่ 33 แสดงเหตุผลสำคัญในการเข้าร่วมโครงการฯ

เหตุผลสำคัญ ในการเข้าร่วมโครงการฯ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ต้องการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ	14	46.66	4	13.33	8	26.67	28.89
ต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	7	23.34	10	33.34	7	23.33	26.67
ต้องการหารายได้จาก การประกอบอาชีพ	6	20.00	8	26.67	6	20.00	22.22
ต้องการหาช่องทางในการศึกษาต่อ ที่ประเทศออสเตรเลีย	3	10.00	3	10.00	4	13.33	21.11
ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรม ของออสเตรเลีย	-	-	2	6.67	3	10.00	8.33
ต้องการท่องเที่ยวในออสเตรเลีย	-	-	1	3.33	1	3.33	3.33
ต้องการเป็นประชากรออสเตรเลีย	-	-	1	3.33	-	-	3.33
ไม่ระบุ	-	-	1	3.33	1	3.33	3.33
รวมทั้งหมด	30	100	30	100	30	100	14.65

จากตารางที่ 33 แสดงเหตุผลสำคัญในการเข้าร่วมโครงการฯ พบว่าเหตุผลสำคัญอันดับที่ 1 คือ ต้องการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 46.66) อันดับที่ 2 ต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 23.34) และอันดับที่ 3 ต้องการหารายได้จากโครงการประกอบอาชีพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 20.00)

เมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ลำดับ พบว่า คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ คือ ต้องการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 28.89) รองลงมาคือ ต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 26.67) และต้องการหารายได้จากการประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 22.22)

แรงจูงใจของบุคคลและมีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรม ดังนั้นเมื่อดูแนวโน้มแรงจูงใจ คือ เหตุผลสำคัญของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ กับความสามารถในการปรับตัว คือ จากการสำรวจเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม พบผลวิจัยตามตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงลักษณะของแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม

ลักษณะของแรงจูงใจ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ยร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม	-	-	2	6.67	3	10.00	8.33
แรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม	30	100.00	28	93.33	27	90.00	94.44
รวมทั้งหมด	30	100	30	100	30	100	51.38

จากตารางที่ 34 แสดงลักษณะของแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยในการเรียนรู้วัฒนธรรม พบว่าแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 8.33) และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.44)

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการฯ ทั้ง 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม และแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคน พบผลวิจัยตามตารางที่

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ชื่อกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม	
TP3	3.8
TP20	3.6
TP23	4.3
TP25	3.0
TP26	3.9
ค่าเฉลี่ยรวม	3.7
แรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม	
TP1	3.4
TP2	4.8
TP4	3.2
TP5	4.1
TP6	4.1
TP7	4.1
TP8	3.9
TP9	2.8
TP10	4.0
TP11	3.7
TP12	4.1
TP13	4.3
TP14	3.3
TP15	3.8
TP16	4.7
TP17	3.2
TP18	3.8
TP19	3.6
TP21	3.9
TP22	2.3
TP24	4.1
TP27	4.1
TP28	1.9
TP29	3.7
TP30	4.3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.7
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	3.7

จากตารางที่ 35 เปรียบเทียบแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าความสามารถในการปรับตัวเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.7) ซึ่งแสดงว่าแรงจูงใจกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมอาจไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่หากพิจารณาช่วงค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่าโดยค่าเฉลี่ยความสามารถของกลุ่มตัวอย่างแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม อยู่ระหว่าง 3.0 - 4.3 (ค่าเฉลี่ยรวม 3.7) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง – ตีมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความสามารถของกลุ่มตัวอย่างแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม อยู่ระหว่าง 1.9 - 4.8 (ค่าเฉลี่ยรวม 3.7) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย – ตีมาก ก็อาจจะพบแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

4.2.2 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

เมื่อนำค่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยแบ่งความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับต่ำ เท่ากับ 0 – 3.33 คะแนน ระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34 – 6.67 คะแนน และระดับสูง เท่ากับ 6.68 – 10.00 คะแนน พบผลวิจัยตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย ความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับต่ำ เท่ากับ 0 – 3.33 คะแนน		
TP4	-	3.2
TP10	-	4.0
ค่าเฉลี่ยรวม	-	3.6

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย ความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34 – 6.67 คะแนน		
TP8	4.2	3.9
TP11	4.3	3.7
TP12	4.5	4.1
TP13	4.5	4.3
TP3	4.5	3.8
TP5	4.7	4.1
TP22	4.7	2.3
TP21	4.8	3.9
TP9	4.8	2.8
TP23	5.0	4.3
TP18	5.1	3.8
TP19	5.1	3.6
TP25	5.2	3.0
TP26	5.3	3.9
TP14	5.5	3.3
TP29	5.5	3.7
TP30	5.5	4.3
TP1	5.5	3.4
TP20	5.7	3.6
TP28	5.7	1.9
TP15	5.8	3.8
TP6	6.0	4.1
TP16	6.0	4.7
TP17	6.0	3.2
TP27	6.1	4.1
TP24	6.3	4.1
ค่าเฉลี่ยรวม	6.2	4.1
ระดับสูง เท่ากับ 6.68 – 10.00 คะแนน		
TP7	7.0	4.1
TP2	7.1	4.8
ค่าเฉลี่ยรวม	7.1	4.5
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	6.6	3.7

จากตารางที่ 36 เปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.5) ซึ่งแสดงว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน

4.2.3 ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย

เมื่อนำลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียของแต่ละบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยแบ่งลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับต่ำ เท่ากับ 1.00 – 2.33 คะแนน ระดับปานกลาง เท่ากับ 2.34 – 3.66 คะแนน และระดับสูง เท่ากับ 3.67 – 5.00 คะแนน พบผลวิจัยตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรียกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับต่ำ เท่ากับ 1.00 – 2.33 คะแนน		
TP1	1.0	3.4
TP10	1.0	4.0
TP13	1.0	4.3
TP15	1.0	3.8
TP19	1.0	3.6
TP26	1.0	3.9
TP28	1.0	1.9
TP11	1.5	3.7
TP8	1.7	3.9
TP4	2.0	3.2
TP27	2.0	4.1
TP17	2.0	3.2
TP18	2.0	3.8
TP24	2.0	4.1
ค่าเฉลี่ยรวม	1.4	3.6

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับปานกลาง เท่ากับ 2.34 – 3.66 คะแนน		
TP2	2.5	4.8
TP12	2.5	4.1
TP16	2.5	4.7
TP29	2.5	3.7
TP25	2.5	3.0
TP3	3.0	3.8
TP5	3.0	4.1
TP21	3.0	3.9
TP22	3.0	2.3
TP23	3.0	4.3
TP20	3.5	3.6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.8	3.8
ระดับสูง เท่ากับ 3.67 – 5.00 คะแนน		
TP6	4.0	4.1
TP9	4.0	2.8
TP14	4.0	3.3
TP30	4.0	4.3
TP7	5.0	4.1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.2	3.7
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	2.4	3.7

จากตารางที่ 37 เปรียบเทียบลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าความสามารถในการปรับตัวมีค่าความถี่ใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.7) ซึ่งแสดงว่าลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม อาจไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่หากพิจารณาช่วงค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าโดยค่าเฉลี่ยความสามารถของกลุ่มตัวอย่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูง อยู่ระหว่าง 2.8 - 4.3 (ค่าเฉลี่ยรวม 3.7) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง – ดีมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความสามารถของกลุ่มตัวอย่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับปานกลาง อยู่ระหว่าง 2.3 - 4.8 (ค่าเฉลี่ยรวม 3.8) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย – ดีมาก และค่าเฉลี่ยความสามารถของกลุ่มตัวอย่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับปานต่ำ อยู่ระหว่าง 1.9 - 4.3 (ค่าเฉลี่ยรวม 3.6) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย – ดีมาก ก็อาจจะพบแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

4.2.4 ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน

เมื่อนำค่าความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านของแต่ละบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยแบ่งความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับต่ำ เท่ากับ 1.00 – 2.33 คะแนน ระดับปานกลาง เท่ากับ 2.34 – 3.66 คะแนน และระดับสูง เท่ากับ 3.67 – 5.00 คะแนน พบผลวิจัยตามตารางที่ 38

ตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน	ค่าเฉลี่ยความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับต่ำ เท่ากับ 1.00 – 2.33 คะแนน		
TP22	2.2	2.3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.2	2.3
ระดับปานกลาง เท่ากับ 2.34 – 3.66 คะแนน		
TP1	3.0	3.4
TP18	3.1	3.8
TP12	3.2	4.1
TP3	3.2	3.8
TP17	3.3	1.9
TP6	3.4	4.1
TP7	3.4	4.1
TP13	3.4	4.3
TP20	3.4	3.6
TP28	3.4	3.2
TP5	3.5	4.1
TP9	3.5	2.8
TP10	3.5	4.0
TP11	3.5	3.7
TP8	3.6	3.9
TP15	3.6	3.8
TP29	3.6	3.7
TP25	3.6	3.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.4	3.6

ชื่อ กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสาร ต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน	ค่าเฉลี่ยความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
ระดับสูง เท่ากับ 3.67 – 5.00 คะแนน		
TP19	3.7	3.6
TP16	3.8	4.7
TP21	3.8	3.9
TP26	3.9	3.9
TP30	3.9	4.3
TP24	4.0	4.1
TP27	4.1	4.1
TP23	4.3	4.3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.9	4.1
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	3.0	3.7

จากตารางที่ 38 เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน กับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม พบว่าความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.1) ซึ่งแสดงว่าความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน

4.2.5 สัญชาติของเพื่อนสนิทชาวต่างชาติของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สัญชาติของเพื่อนสนิทชาวต่างชาติของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ สัญชาติเพื่อนสนิทที่สุด พบผลวิจัยตามตารางที่ 39

ตารางที่ 39 แสดงสัญชาติเพื่อนสนิทที่สุดของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไทย	23	76.67
ออสเตรเลีย	3	10.00
เยอรมัน	2	6.67
จีน	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 39 แสดงสัญชาติเพื่อนสนิทที่สุดของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 76.67) ระบุว่ามีเพื่อนสนิทที่สุดเป็นชาวไทยมากที่สุด รองลงมา คือ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 10.00) ระบุว่า เป็นเพื่อนชาวออสเตรเลีย และน้อยที่สุดเท่ากัน คือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.67) ระบุว่า เป็นเพื่อนชาวเยอรมันและจีน

เมื่อแยกวิเคราะห์จำนวนเพื่อนสนิทของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่เป็นชาวต่างชาติ พบผลวิจัยตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 แสดงภาพรวมจำนวนเพื่อนสนิทของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่เป็นชาวต่างชาติ

สัญชาติเพื่อนสนิท	จำนวนเพื่อน (คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออสเตรเลีย	1 – 2	13	68.42
	3 – 4	2	10.53
	5 – 6	3	15.79
	7 – 8	1	5.26
	9 – 10	-	-
รวมทั้งหมด		19	100
ต่างชาติอื่นๆ	1 – 2	8	42.11
	3 – 4	2	10.53
	5 – 6	8	42.11
	7 – 8	-	-
	9 – 10	1	5.26
รวมทั้งหมด		19	100

จากตารางที่ 40 แสดงภาพรวมจำนวนเพื่อนสนิทของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่เป็นชาวต่างชาติ พบว่าคนไทยมากที่สุดจำนวน 13 คน มีเพื่อนสนิทชาวออสเตรเลีย จำนวน 1-2 คน (ร้อยละ 68.42) และคนไทยน้อยที่สุดจำนวน 1 คน มีเพื่อนสนิทชาวออสเตรเลีย จำนวน 7-8 คน (ร้อยละ 5.26)

นอกจากนั้นคนไทยมากที่สุดจำนวน 8 คน มีเพื่อนสนิทชาวต่างชาติอื่นๆ จำนวน 1-2 คน เท่ากับจำนวน 5-6 คน (ร้อยละ 42.11) และคนไทยน้อยที่สุดจำนวน 1 คน มีเพื่อนสนิทชาวต่างชาติอื่นๆ จำนวน 9-10 คน (ร้อยละ 5.26)

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของเพื่อนสนิทกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคน พบผลวิจัยตามตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของเพื่อนสนิทกับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยแต่ละคน

ชื่อกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
เพื่อนสนิทสัญชาติไทย	
TP1	3.4
TP2	4.8
TP3	3.8
TP4	3.2
TP5	4.1
TP6	4.1
TP7	4.1
TP8	3.9
TP9	2.8
TP10	4.0
TP12	4.1
TP13	4.3
TP14	3.3
TP15	3.8
TP16	4.7
TP17	3.2
TP18	3.8
TP19	3.6
TP20	3.6
TP21	3.9
TP22	2.3
TP24	4.1
TP25	3.0
ค่าเฉลี่ย	3.7
เพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย	
TP27	4.1
TP29	3.7
TP30	4.3
ค่าเฉลี่ย	4.0

ชื่อกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความสามารถ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
เพื่อนสนิทสัญชาติเยอรมัน	
TP23	4.3
TP28	1.9
ค่าเฉลี่ย	3.1
เพื่อนสนิทสัญชาติจีน	
TP11	3.7
TP26	3.9
ค่าเฉลี่ย	3.8
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	3.7

จากตารางที่ 41 เปรียบเทียบสถิติของเพื่อนสนิทกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.0) ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน

4.2.6 การเปิดรับสื่อ

จากการสอบถามบทบาทสื่อต่างๆที่เปิดรับว่าสื่อแต่ละประเภทมีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมมากน้อยอย่างไร พบผลวิจัยตามตารางที่ 42

ตารางที่ 42 แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรม

การเปิดรับสื่อ	ร้อยละ
ประเภทของสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	
อินเทอร์เน็ต	58.89
โทรทัศน์	46.67
หนังสือ	16.67
วิทยุ	7.78
นิตยสาร	4.44
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	26.89

การเปิดรับสื่อ	ร้อยละ
ประเภทของสื่อบุคคล	
เพื่อนชาวออสเตรเลีย	27.78
เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	20.00
เพื่อนชาวต่างชาติอื่นๆ	8.89
เพื่อนคนไทยในไทย	2.22
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	14.72
องค์กร	
Immigrations and Citizenship Australia	3.33
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)	1.11
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	2.22
ค่าเฉลี่ยร้อยละทั้งหมด	14.61

จากตารางที่ 42 แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรม พบว่าสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 58.89) รองลงมา คือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 46.67) และน้อยที่สุด คือ นิตยสาร (ร้อยละ 4.44)

สื่อบุคคลที่มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ เพื่อนชาวออสเตรเลีย (ร้อยละ 27.78) รองลงมา คือ เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย (ร้อยละ 20.00) และน้อยที่สุด คือ เพื่อนคนไทยในไทย (ร้อยละ 2.22)

องค์กรที่มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ Immigrations and Citizenship Australia (ร้อยละ 3.33) และน้อยที่สุด คือ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.) (ร้อยละ 1.11)

นอกจากนั้นเมื่อนำข้อมูลมาจัดลำดับการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด พบผลวิจัยตามตารางที่ 43

ตารางที่ 43 แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด

สื่อ	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	58.89
โทรทัศน์	46.67
เพื่อนชาวออสเตรเลีย	27.78
เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	20.00
หนังสือ	16.67
ค่าเฉลี่ยร้อยละทั้งหมด	34.00

จากตารางที่ 43 แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด พบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด (ร้อยละ 58.89) รองลงมา คือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 46.67) และน้อยที่สุด คือ หนังสือ (ร้อยละ 16.67)

นอกจากการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมแล้ว จากการสอบถามความคิดเห็นของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับบทบาทของสื่อต่างๆที่เปิดรับ พบว่าสื่อยังมีบทบาทในการช่วยหางานในออสเตรเลีย ทั้งนี้ในการเข้าร่วมโครงการนั้นมีเงื่อนไขที่ผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องสมัครหางานเอง รวมถึงทำงานกับนายจ้างในออสเตรเลียได้คราวละไม่เกิน 6 เดือน หลังจากนั้นต้องเปลี่ยนไปทำงานกับนายจ้างรายใหม่ และจากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อที่มีบทบาทในการช่วยหางาน พบผลวิจัยตามตารางที่ 44

ตารางที่ 44 แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยหางาน

การเปิดรับสื่อ	ร้อยละ
ประเภทของสื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	
อินเทอร์เน็ต	73.33
หนังสือพิมพ์	8.89
นิตยสาร	6.67
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	29.63

การเปิดรับสื่อ	ร้อยละ
ประเภทของสื่อบุคคล	
เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	64.44
เพื่อนชาวออสเตรเลีย	16.67
เพื่อนชาวต่างชาติอื่นๆ	13.33
เพื่อนคนไทยในไทย	7.78
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	25.55
ค่าเฉลี่ยร้อยละทั้งหมด	27.59

จากตารางที่ 44 แสดงการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทกับบทบาทในการช่วยหางาน พบว่า สื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีบทบาทในการช่วยหางานของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 73.33) รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 8.89) และน้อยที่สุด คือ นิตยสาร (ร้อยละ 6.67) สื่อบุคคลที่มีบทบาทในการช่วยหางานของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือ เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย (ร้อยละ 64.44) รองลงมา คือ เพื่อนชาวออสเตรเลีย (ร้อยละ 16.67) และน้อยที่สุด คือ เพื่อนคนไทยในไทย (ร้อยละ 7.78)

นอกจากนั้นเมื่อนำข้อมูลมาจัดลำดับการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทในการช่วยหางานมากที่สุด พบผลวิจัยตามตารางที่ 45

ตารางที่ 45 แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด

สื่อที่ใช้	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	73.33
เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	64.44
เพื่อนชาวออสเตรเลีย	16.67
เพื่อนชาวต่างชาติอื่นๆ	13.33
หนังสือพิมพ์	8.89
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	35.33

จากตารางที่ 45 แสดงการเปิดรับสื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 73.33) รองลงมา คือ เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย (ร้อยละ 64.44) และน้อยที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 8.89)

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 46

ตารางที่ 46 แสดงสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ความสามารถในการปรับตัว และองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- คนไทยประเมินประสิทธิภาพของตนเองอยู่ใน <u>ระดับปานกลางถึงดี</u>
- หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพของคนไทยอยู่ใน <u>ระดับดีมาก</u>
- คนไทยประเมินประสิทธิภาพเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียในประเด็นนี้มี <u>ค่าเฉลี่ยมากที่สุด</u>
- หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียของคนไทยในประเด็นนี้มี <u>ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด</u>
องค์ประกอบที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมี <u>แนวโน้มความสัมพันธ์กัน</u>
- ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมี <u>แนวโน้มความสัมพันธ์กัน</u>
- ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมี <u>แนวโน้มความสัมพันธ์กัน</u>
- ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมี <u>แนวโน้มความสัมพันธ์กัน</u>
- คนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมี <u>แนวโน้มความสัมพันธ์กัน</u>
การเปิดรับสื่อ
- สื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด คือ <u>อินเทอร์เน็ต</u>
- สื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมากที่สุด
- สื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด คือ <u>อินเทอร์เน็ต</u>
- สื่อบุคคลที่มีบทบาทในการช่วยหางานของคนไทยมากที่สุด คือ <u>เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย</u>

จากตารางที่ 46 แสดงสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม พบว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพของคนไทยอยู่ในระดับดีมาก คนไทยที่มีเพื่อนสนิทชาวออสเตรเลียมีแนวโน้มความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม และสื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เป็นอย่างไร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถสรุปรูปแบบและลักษณะการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน ดังต่อไปนี้

1.1 การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนไทย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เกือบทั้งหมดมีการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ แต่ไม่ได้ทำงานด้วยกันหรือคนไทยภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ ในบริบทของการทำงาน การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการทำงานเสิร์ฟเป็นงานที่มีกลุ่มตัวอย่างทำหน้าที่หลักในส่วนนี้มากที่สุด พนักงานเสิร์ฟร้านอาหารไทยกล่าวว่า

“งานเสิร์ฟในร้านอาหารไทยมีการสื่อสารเป็นภาษาไทยกับเพื่อนร่วมงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนไทย จึงไม่ประสบปัญหาทางด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเท่าไรนัก แต่ค่าแรงต่ำอดทนยอมทำเพื่อแลกกับการไม่มีปัญหาเรื่องการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน แต่จะประสบปัญหาการสื่อสารกับลูกค้าที่มาใช้บริการแทน เมื่อมีการสั่งอาหารเนื่องจากชาวออสเตรเลียให้ความสำคัญกับการบริการที่ร้านอาหารมากจึงคาดหวังกับการบริการที่ดี ทำให้เรามีความกดดันในการสื่อสารกับลูกค้ามากเนื่องจากงานที่ได้ทำนี่คืองานแรก”

TP 2, 17 กรกฎาคม 2552.

* TP หมายถึง THAI PARTICIPANTS (คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ)

1.2 การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มากกว่าครึ่งมีการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลียทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานคนออสเตรเลีย และคนออสเตรเลียที่ไม่ได้ร่วมโครงการที่เป็นเพื่อนใหม่ ในบริบทของการทำงานการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับหัวหน้างานชาวออสเตรเลียที่มีความเข้าใจถึงทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยว่าอยู่ในระดับใด จึงต้องการฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับคนไทย

“นายจ้างเป็นชาวออสเตรเลีย ซึ่งนายจ้างเองก็รู้อยู่บ้างแล้วว่าเราเพิ่งเข้ามาอยู่ในออสเตรเลียได้ไม่นานภาษาจึงไม่ค่อยดีนัก จึงพยายามสื่อสารกับเราด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และทำให้เรามีพัฒนาการทางด้านภาษาไปตามลำดับ ส่วนการสื่อสารกับลูกค้าไม่ค่อยมีโอกาสนัก เนื่องจากไม่ใช่งานที่พบปะลูกค้า สำหรับงานนี้ก็มีรายได้ไม่มากนักเนื่องจากนายจ้างชาวออสเตรเลียคนนี้รู้ว่าชาวต่างชาติที่ภาษาไม่ดีนักก็จะได้ค่าแรงที่ไม่สูงนัก”

TP3, 18 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้นยังมีกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมกล่าวถึงเรื่องของการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับหัวหน้างานชาวออสเตรเลียในด้านของการทำงานว่า

“ช่วงแรกก็จะมีอุปสรรคนิดหน่อยในเรื่องของวัฒนธรรมที่จะต้องปรับตัว เช่น งานอย่างแรกที่เข้าไปทำก็งานโรงแรม ซึ่งหัวหน้าจะเป็นคนออสเตรเลีย เราเองจะไม่ค่อยคุ้นเคยกับสำเนียงออสเตรเลียมาก่อนก็จะฟังไม่ค่อยรู้เรื่อง บางทีอาจทำให้หัวหน้างานต้องพูดซ้ำรอบที่สองหรือพูดให้ช้าลง บางครั้งอาจจะมีการใช้ท่าทางประกอบไปด้วย เพราะไม่ใช่แค่ตัวเราเองที่ปรับไม่ทันยังมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวเอเชียด้วยที่ไม่ค่อยเข้าใจสำเนียงออสเตรเลีย แต่เมื่อพอทำงานไปสักพักก็จะเริ่มปรับเข้าหาและเข้าใจสิ่งที่เค้าสื่อสารออกมามากขึ้น”

TP1, 23 มิถุนายน 2552.

สำหรับในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามีเพียงไม่กี่คนที่มี การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้และมีส่วนทำให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คนที่กล่าวว่า

“คนออสเตรเลียเป็นคนมีมารยาทมาก บางคนเห็นเราเป็นคนเอเชียก็จะพูดกับเราช้า ๆ และบางทีก็สอนเราอ่าน หรือออกเสียงอย่างถูกต้องด้วย ซึ่งถือว่าโชคดีที่ได้เจอคนออสเตรเลียที่ใจดี ที่สำคัญคนออสเตรเลียเหล่านี้ถือว่าช่วยเรื่องภาษาเป็นอย่างมาก เราต้องพูดคุยทำงานกับเค้าทุกวันทำให้ภาษาของเราค่อยๆดีขึ้นเรื่อยๆ นับว่าการไปออสเตรเลียในครั้งนี้ทำให้ได้ศัพท์ เพิ่มขึ้นหลายคำทีเดียว”

TP10, 8 สิงหาคม 2552.

“ตอนที่ไปถึงเมลเบิร์นใหม่ๆ ฟังสำเนียงของคนออสเตรเลียไม่รู้เรื่อง คือ ไม่รู้ว่าเค้าพูดว่าอะไร ถึงแม้เราจะมีพื้นฐานภาษาอังกฤษมาพอสมควร แต่เพราะเราไม่เคยได้ใช้การฟังในชีวิตประจำวันในเมืองไทย ก็ทำให้เราสื่อสารกับพวกเขาไม่ค่อยบ่อยๆ อย่างเช่นเวลาไปซื้อของ ถ้ามาราคาหรือต้อรองราคา ก็ไม่แน่ใจว่าเค้าเรียกราคาก็เหรียญกันแน่ แต่โชคดีที่เรามีเพื่อนคนออสเตรเลียคอยให้คำแนะนำทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

1.3 การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติอื่นๆ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เพียงไม่กี่คนมีการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติอื่นๆทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นคนต่างชาติอื่นๆที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน คนต่างชาติอื่นๆที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ทำงานด้วยกัน หรือคนต่างชาติอื่นๆที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าในบริบทของการทำงานมีการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติอื่นๆ ที่เป็นหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย พนักงานเสิร์ฟร้านอาหารคนหนึ่ง กล่าวว่า

“โชคดีมากที่ได้มีโอกาสทำงานร่วมกับคนต่างชาติอยู่หลายครั้ง ซึ่งเพื่อนร่วมงานก็มีทั้งชาวเวียดนามที่เกิดที่นี่ รวมถึงชาวยุโรป และพนักงานอีกหลายคนด้วยคะ หน้าตาพวกเค้า ดูเอเชียเหมือนเรานี้แหละคะแต่เวลาพูดภาษาอังกฤษก็ฝรั่งดีๆนี่เอง เพราะพวกเค้าเกิดและโตที่นี่เป็น Native Speaker ความท้าทายจึงเกิดขึ้นมามากมาย ตอนนั้นเพิ่งจะมาถึงขีดนี้ด้วย การฟังสำเนียงคนออสเตรเลียจึงยากมาก แล้วเป็นคนไทยคนเดียวจะถามใครก็ได้ด้วยต้องฟังตัวเอง แต่ที่ตรงนี้ทำให้พัฒนาการฟังมากขึ้นเยอะเลย ทั้งเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่เป็นต่างชาติหมดเลย ทำมาหลายเดือนไม่เคยเจอลูกค้าคนไทยแม้แต่คนเดียว เวลาลูกค้าสั่งอาหารลูกค้าจะพูดมาเป็นชุดเลย เพราะเค้าเข้าใจว่าเราเกิดที่นี่เหมือนเจ้าของร้านและ

เพื่อนร่วมงานคนอื่น แต่ก็ทำหน้ามั่นใจตลอดและตอบกลับว่า Pardon อยู่เรื่อยๆ สร้างความอนาถใจให้ตัวเองอยู่เสมอ แต่ก็ทำให้มีแรงฮึดอยากพัฒนาการฟังมากขึ้น ที่สำคัญ คือ ได้ฝึกฟังและฝึกพูดกับเพื่อนร่วมงานเหมือนเป็นการเข้าคลาสเรียนไปในตัวแถมได้เงินอีกด้วย”

TP6, 20 กรกฎาคม 2552.

1.4 ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการสื่อสารกับคนออสเตรเลียนั้นจะมีความถี่ในการสื่อสารมากน้อยตามลักษณะของงาน เช่น งานฟาร์มมีโอกาสในการสื่อสารน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานฟาร์มทั้ง 2 คน กล่าวว่า

“มีโอกาสได้ทำงานฟาร์มหรือเกษตรกรของบ้านเรานั่นเอง ไม่ต้องใช้ภาษาไม่ต้องใช้สมองใช้แต่แรง งานฟาร์มเป็นงานที่หาง่ายรายได้ดี และได้ชั่วโมงทำงานที่เยอะกว่าทุกงานที่ผ่านมา แต่เป็นงานที่หนักและบั่นทอนสุขภาพกายและใจ และไม่ได้สื่อสารภาษาอังกฤษ เนื่องจากคนงานที่ฟาร์มเป็นชาวเขมร เวียดนามและไทย ชาวเขมรกับเวียดนามมีทักษะภาษาอังกฤษที่ต่ำกว่ามาตรฐาน การสื่อสารจึงใช้ภาษาร่างกายเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานขึ้นบ่อยครั้งจากที่มีการใช้ภาษาอังกฤษน้อยมากซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการใช้ชีวิตในต่างแดนเท่าที่ควร”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

“เริ่มทำงานที่ฟาร์มมาตลอดโดยเปลี่ยนฟาร์มไปเรื่อยๆ จนตอนนี้มาทำอยู่ที่ฟาร์มผัก ทำอาทิตย์ละ 5 วัน หยุดเสาร์ อาทิตย์ งานที่ทำเป็นงานที่เหนื่อยมาก เพราะต้องออกไปทำงานกลางแดดด้วย รู้สึกห่อและก็เบื่องานมาก แต่ก็ต้องทนเพราะอุตสาหกรรมได้มาถึงที่นี่แล้ว แต่ก็น่าเสียดายที่มาอยู่ออสเตรเลียทั้งที่แต่ภาษาอังกฤษไม่ได้ดีขึ้นเลย เนื่องจากทำงานฟาร์มไม่ได้คุยกับใครเป็นเรื่องเป็นราวอยู่กับคนไทยทำงานกับคนไทย พอกลับมาบ้านก็ดีแล้วไม่มีเวลาดูทีวี ฟังวิทยุ”

TP6, 20 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างซึ่งเคยทำงานตัดกระดาษที่โรงงานยังได้กล่าวเสริมถึงโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียจะมากน้อยตามลักษณะของงานว่า

“เคยทำงานตัดกระดาษที่โรงงานด้วย ซึ่งถือเป็นงานที่มีรายได้ดีที่สุดในงานอื่นๆที่ผ่านมา เพราะมีการจ่ายค่าแรงให้กับชาวต่างชาติเท่ากับชาวออสเตรเลีย การทำงานในโรงงานคือการทำงานที่แข่งกับเวลา ซึ่งต้องทำให้เร็วและไม่ผิดพลาด นับว่าเป็นเรื่องยากสำหรับชาวต่างชาติที่มีการสื่อสารกันคนละภาษาอยู่แล้วแต่ต้องเข้าใจคำสั่งให้เร็วและไม่เกิดการผิดพลาด เมื่อหัวหน้างานสั่งงานเป็นภาษาอังกฤษหลายครั้งยอมรับว่าไม่เข้าใจ จึงต้องมีการถามหรือใช้การสื่อสารผ่านทางภาษาร่างกายในช่วงแรกๆ และเกิดการผิดพลาดในการทำงานขึ้นบ้างแต่ต่อมามีการพัฒนาทางภาษาที่ดีขึ้น”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

ส่วนที่ 2 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากคำถามนำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งกรอบแนวคิดเรื่องอุปสรรคที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมที่สำคัญนั้นแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ อุปสรรคด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective) และอุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral)

2.1 อุปสรรคด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive) ได้แก่

2.1.1 การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าถึงแม้โครงการฯ จะมีการกำหนดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทย โดยอ้างอิงจากคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) ที่ใช้ในการสมัครเข้าโครงการฯ แต่การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษก็ยังคงเป็นปัญหาสำหรับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 คน ที่พบปัญหานี้ กล่าวว่า

“การใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยนั้นไม่ค่อยจะดีนักมีน้อยคนที่จะใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งปัญหาของคนที่ไม่เข้าใจภาษาคือฟังไม่ค่อยจะเข้าใจหรือเข้าใจแค่บางส่วน และบางครั้งตีความของความหมายผิดพลาด ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานไม่ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ปัญหาตรงจุดนี้ขึ้นอยู่กับความพยายามที่จะเรียนรู้ของแต่ละคน บางคนก็ใส่ใจที่จะพัฒนาตัวเองแต่บางคนก็คิดว่า ไม่เป็นไรเดี๋ยวก็กลับประเทศไทยแล้ว คนออสเตรเลียใช้ภาษาที่แตกต่างจากคนยุโรป จะใช้ศัพท์สแลงเยอะ แต่สำหรับคนไทยการฟังและเข้าใจภาษาก็เป็นอุปสรรค เมื่อเจอศัพท์สแลงและสำเนียงที่แตกต่างกันอีก จึงเป็นเรื่องที่ยากอย่างยิ่ง โดยเฉพาะใน

การทำงานแล้ว คนไทยจะหางานออฟฟิศทำยากมากถ้าภาษาอังกฤษไม่ดี
เพียงพอ”

TP8, 3 สิงหาคม 2552.

เนื่องจากการทำงานและการดำรงชีวิตในออสเตรเลีย ซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ
เป็นภาษาหลัก ทำให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการ จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะในระดับ
การใช้ภาษาอังกฤษที่มากกว่าระดับสื่อสาร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรม กล่าวว่า

“ประเทศออสเตรเลียมีความหลากหลายของเชื้อชาติ เพราะเป็นประเทศที่เปิดให้
ประชาชนในประเทศอื่น ที่มีความต้องการขอลี้ภัยเข้าไปอาศัยอยู่ในออสเตรเลียได้
ทำให้ประชากรมีความหลากหลายทั้งทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมอย่าง
มาก ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือ การแย่งงานกันทำ คนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ
ได้ดีกว่าจึงมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า งานที่ชาวต่างชาติสามารถทำได้กว่า 80%
คือ งานบริการที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้า เนื่องจากงานบางตำแหน่งถูกสงวนไว้
ให้ชาวออสเตรเลียเอง ทำให้คนไทยต้องมีความเข้าใจและความสามารถในการ
สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีถึงดีมาก ทำให้งานสำหรับคนไทยที่สื่อสาร
ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีนัก คือ งานในร้านอาหารไทยที่มีการติดต่อสื่อสารกันด้วย
ภาษาไทย แต่ค่าแรงต่ำมากกว่าระดับมาตรฐาน แลกกับการลดปัญหาในเรื่อง
ของการสื่อสาร”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้นเรื่องสำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลียซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการ
ทำงานก็เป็นปัญหาต่อเนื่องมาจากความไม่เข้าใจภาษาอังกฤษอย่างละเอียด กลุ่มตัวอย่าง 2 คน
ที่เป็นพนักงานเสิร์ฟ Pancake on the rock และร้านอาหารไทยกล่าวว่า

“ในช่วงแรก ๆ จะมีปัญหาด้านการฟังมาก ๆ เนื่องจากยังไม่คุ้นเคยกับสำเนียง
ออสเตรเลีย และรู้สึกขาดความมั่นใจ เพราะตอนที่อยู่เมืองไทย ส่วนใหญ่ จะฟัง
แต่สำเนียงอเมริกัน แต่พอไปอยู่ซิดนีย์แรก ๆ ก็ฟังไม่ออกอยู่หลายคำเหมือนกัน
แต่ด้วยความที่เราฟังเค้าพูดทุกวัน ดูทีวี และฟังข่าวบ่อยๆ ต้องคลุกคลีกับคน
ออสเตรเลียจนทำให้รู้สึกว่าเริ่มเข้าใจมากขึ้นและเริ่มฟังออก ศัพท์บางคำไม่ต้อง
เปิด Dictionary ก็สามารถเข้าใจหรือตีความหมายได้โดยเดาเอาจากบริบทที่เค้า
พูด หลังจากที่เราเริ่มฟังออกแล้วก็มาถึงเรื่องการพูดบ้าง ความจริงเรื่องการสื่อสาร

ไม่ค่อยมีปัญหามากนัก แต่จะมีเรื่องการออกเสียงคำศัพท์บางคำเท่านั้น ซึ่งแต่ละประเทศจะออกเสียงคำศัพท์ไม่เหมือนกัน ก็เริ่มติดสำเนียงแบบออสเตรเลียมาบ้าง แต่โบราณว่าเข้าเมืองตาหลิ่วก็ต้องหลิ่วตาตาม เลยต้องทำๆตามเค้าไปก่อน”

TP10, 8 สิงหาคม 2552.

“ช่วงแรกจะมีปัญหาบ้างในเรื่องศัพท์และวลีที่ใช้บางคำจะไม่เหมือนกับที่เรียนมา เพราะเราเรียนมาในแบบอเมริกัน แต่ที่ออสเตรเลียให้อีกคำ แต่พอทราบแล้วก็ปรับสำเนียงได้เช่นกัน ต้องใช้เวลาปรับตัวซักระยะถึงจะคุ้นเคยสำเนียงออสเตรเลียและสำเนียงภาษาอังกฤษที่นี้จะมีความหลากหลายมาก โดยเฉพาะบางสำเนียงจะฟังยากมากเช่น อินเดียน ร่องลงมาก็ญี่ปุ่น ซึ่งช่วงแรกๆ ก็ใช้เวลานานพอสมควรในการสื่อสาร ทำให้เกิดความไม่เข้าใจจนบางที่ถูกคำก็รู้สึกไม่พอใจ และบางครั้งก็สื่อสารผิดพลาดทำให้งานออกมาผิดบ้าง”

TP2, 17 กรกฎาคม 2552.

2.1.2 การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและคนออสเตรเลียบางอย่าง

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าอุปสรรคด้านความรู้และความเข้าใจของคนไทยเกี่ยวกับวัฒนธรรมและคนออสเตรเลียนั้น มีส่วนที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน แต่เมื่อมีการเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างก็สร้างความเข้าใจอันดีขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง 3 คน กล่าวว่า

“ช่วงที่ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนมิถุนายนนั้นได้มีการมอบรางวัลชมเชยโดยมีพนักงานจำนวนหนึ่งร่วมแสดงความยินดี และเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนกล่าวถึงความรู้สึกส่วนตัวที่ได้ทำงานร่วมกัน และท้ายสุดก็ได้เอ่ยคำขอบคุณกับเพื่อนพนักงานเหล่านั้น หลังจากกล่าวคำขอบคุณจบลงภายในช่วงเวลานั้นเองรู้สึกเหมือนทุกคนกำลังรออะไรบางอย่าง แต่สักพักทุกคนก็ต่างแยกย้ายกลับไปทำงานกันต่อ หลังเลิกงานเจ้านายเลยเรียกไปคุยด้วยจึงได้รู้ว่าช่วงที่พนักงานคนอื่นๆรออยู่นั้น เค้ากำลังรอเราแกะของขวัญเพื่อที่ทุกคนจะได้เห็นว่าเป็นอะไรเพราะธรรมเนียมฝรั่ง คือ เมื่อได้ของขวัญแล้วเขาก็จะแกะดูเดี๋ยวนั้น เพื่อให้คนอื่นได้เห็นด้วยและเพื่อที่คนให้จะได้รับรู้ว่าคนได้รับชอบหรือพอใจกับของที่ได้หรือไม่ ซึ่งคนไทยโดยส่วนใหญ่เมื่อได้รับของขวัญหรือของขวัญต่างๆ ก็นิยมที่จะเก็บกลับมาเพื่อเอามาเปิดดูเองภายหลัง ซึ่งวันรุ่งขึ้นเพื่อนๆที่ทำงานก็ถามว่าได้อะไรจึงได้ขอโทษทุกคนถึงเรื่องที่เกิดขึ้น เพราะความแตกต่างกันด้านธรรมเนียมการปฏิบัติ”

TP11, 9 สิงหาคม 2552.

“มีวัฒนธรรมบางอย่างที่ต้องเข้าใจและยอมรับในเรื่องของการทำงาน โดยเฉพาะในช่วงเข้านั้นร้านอาหารในโรงแรมจะค่อนข้างวุ่นวาย เพราะฉะนั้นการเสิร์ฟจำเป็นต้องเสิร์ฟอย่างรวดเร็วและกระฉับกระเฉง ทำให้การสื่อสารของหัวหน้าค่อนข้างดูและรุนแรง จนบางที่เราคิดว่าเค้าอาจไม่พอใจสิ่งที่เราทำ แต่พอพ้นจากช่วงเวลาที่เร่งรีบ การทำงานทุกอย่างก็ปกติเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเริ่มทำงานระยะแรกๆ ก็รู้สึกไม่เข้าใจ แต่พอมาตอนหลังถึงเข้าใจว่าวัฒนธรรมการทำงานของเค้าต้องตรงต่อเวลาและรวดเร็ว”

TP1, 23 มิถุนายน 2552.

“วัฒนธรรมนั้นก็ยังมีที่เข้าใจผิดบ้าง แต่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่ซีเรียสมากนัก เช่นเรื่องลำดับของอาหารซึ่งแบบทางตะวันตกนั้นต้องเสิร์ฟอาหารที่เป็น Starter ก่อนอาหารจานหลักซึ่งต้องคอยระมัดระวังอย่างมาก และที่สำคัญลูกค้าไม่ค่อยคุ้นกับการจัดหมวดอาหารแบบไทยที่ให้เลือกเนื้อสัตว์ที่ต้องการได้ ซึ่งต่างจากอาหารฝรั่งที่เค้ากำหนดมาเลยว่าจานนี้ชื่อนี้เป็นเนื้อประเภทไหน ทำให้ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติมอีกเล็กน้อย”

TP2, 17 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้นยังอุปสรรคด้านความไม่รู้หรือไม่เข้าใจในรูปแบบการทักทายที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย กลุ่มตัวอย่างมีระบุเพียง 1 คน และทำงานเป็นพนักงานนวดไทยได้เล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า

“ลูกค้าบางคนเขาจะไม่เข้าใจวัฒนธรรมของคนไทย ซึ่งการทักทายคนไทยจะต้องไหว้ แต่เมื่อมาอยู่ที่ออสเตรเลียสำหรับคนที่สนิทกันเขาจะกอดกันเพื่อเป็นการทักทาย ซึ่งลูกค้าบางคนเขาจะมาใช้บริการทุกๆ อาทิตย์ทำให้ได้พูดคุยกันตลอด และลูกค้าก็จะคิดว่าสนิทกันแล้วเขาจึงพยายามทักทายโดยการกอด แต่โดยปกติคนไทยก็จะไม่กอดกันอยู่แล้วในการทักทาย นอกจากเพื่อนที่สนิทกันก็พยายามอธิบายให้ลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ชายให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น”

TP8, 3 สิงหาคม 2552.

2.2 อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective) ได้แก่

2.2.1 การให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกัน

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกันนั้นเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนไทยและคนออสเตรเลีย โดยเฉพาะในของการประหยัดน้ำ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเพียง 1 ราย เล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า

“เคยพักอาศัยอยู่บ้านกับเจ้าของที่เป็นออสเตรเลีย แล้วไม่ค่อยประทับใจซักเท่าไร เพราะดูเหมือนคนออสเตรเลียค่อนข้างจะถือตัว ไม่ค่อยเป็นกันเอง และไม่ค่อยมีน้ำใจสักเท่าไรในความคิดเห็นของเราเนะ ขอยกตัวอย่างซัก 2 ข้อนะอย่างกฎข้อแรกที่เจอคือ ห้ามอาบน้ำเกินวันละ 1 ครั้ง ให้เลือกอาบน้ำได้ครั้งเดียวเช้าหรือเย็นเท่านั้น และห้ามใช้ห้องนํ้านานเกิน 30 นาที บางบ้านมีการจับเวลาด้วยของกล้วยโซคติไม่มีการจับเวลา กฎข้อที่สอง ถ้าจะเข้าห้องน้ำเพื่อขับถ่ายปัสสาวะหลังสี่ทุ่มห้ามกดชักโครกให้รอกดทีเดียวในตอนเช้า เพราะจะเป็นการเปลืองน้ำหมายความว่าถ้าคืนหนึ่งๆ มีคนใช้ห้องน้ำหลังสี่ทุ่ม 3 คน คนละ 2 ครั้ง ก็จะต้องกดชักโครก ทั้งหมด 6 ครั้งต่อคืน เจ้าของบ้านบอกว่าเปลืองน้ำมาก ยกเว้นกรณีฉุกเฉินอย่างเดียว แต่เราอยู่บ้านหลังนี้ได้เดือนเดียวก็ย้ายออก เพราะรู้สึกอึดอัดกับหลายๆอย่าง ทำอาหารก็ไม่ได้เพราะอาหารไทยส่วนใหญ่จะมีกลิ่นน้ำปลา หรือกลิ่นฉุน ซักผ้าได้อาทิตย์ละครั้ง ต้องประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ หลายๆอย่าง เลยทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีกับคนออสเตรเลียสักเท่าไร”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

2.2.2 การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) ของคนออสเตรเลียในบทบาททางเพศของผู้หญิงไทย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดไทยจำนวน 2 คน อธิบายถึงปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในส่วนนี้ว่า

“ลูกค้าที่มาใช้บริการนวดไทยจะคิดว่ามีบริการทางเพศด้วย ซึ่งการบริการลักษณะดังกล่าวจะมีอยู่มากมายในออสเตรเลีย ลูกค้าเองก็จะคิดหรือมองแบบเหมารวมว่าร้านนวดไทยจะเหมือนกันทั้งการนวดรวมถึงการให้บริการทางเพศด้วย ลูกค้ามักจะคิดว่าคนเอเชียทำงานหนักเพราะต้องการเงิน และส่วนใหญ่จะมองในทางผิดๆ ว่า ผู้หญิงไทยไม่จริงจัง เพราะต้องการที่จะหาผู้ชายออสเตรเลียมาแต่งงานด้วยเพียงเพื่อที่จะได้เป็นคนของประเทศนี้ ซึ่งประสบการณ์ทั้งหมดเหล่านี้อ้างอิงจากตัวลูกค้าเองหรือลูกค้าบางรายก็รู้เพราะเพื่อนของลูกค้าเล่าต่อๆกันมา”

TP8, 3 สิงหาคม 2552.

นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงข้ามเพศและทำงานในร้านนวดไทย ก็พบปัญหาเรื่องการมองแบบเหมารวมในรูปแบบดังกล่าว ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องปกปิดสถานะที่แท้จริงของตนไว้ กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า

“ลูกค้าไม่มีใครรู้ว่าเราเป็นผู้หญิงข้ามเพศ เรื่องทั้งหมดก็เหมือนกับผู้หญิงแท้ทั่วไปทุกอย่าง ปัญหาที่ปัญหาเดียวกัน เช่น เรื่องบริการนวดไทยแล้วลูกค้าคิดว่ามีบริการทางเพศด้วย แต่ถ้าจะมีปัญหาเรื่องของงานนวดที่เกี่ยวกับพนักงานก็จะ เป็นพนักงานชายหรือพนักงานที่แสดงออกว่าเป็นเกย์ ที่จะทำให้ลูกค้าหลายๆคน ปฏิเสธ แล้วขอให้พนักงานหญิงนวดแทนซึ่งเราไม่เคยโดยปฏิเสธแล้วขอเป็นพนักงานหญิงเนื่องจากลูกค้าไม่ทราบ หรือถ้าพนักงานชายถูกปฏิเสธเค้าก็ให้เรา นวดได้ปกติ”

TP9, 5 สิงหาคม 2552.

2.2.3 ปัญหาเรื่องอคติต่อคนเอเชียของคนออสเตรเลียบางกลุ่ม

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าในเรื่องอคติ (Bias) ของคนออสเตรเลียบางคน บางกลุ่มก็ยังคงปรากฏให้เห็น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน กล่าวว่า

“คนออสเตรเลียบางคนที่ยึดคติซึ่งอาจจะไม่ชัดเจนแต่ก็รู้สึกได้ ตั้งแต่อยู่ที่ ออสเตรเลียมา ยังไม่เคยมีใครมาด่า หรือว่าในเรื่องเหยียดผิวหรือต่างวัฒนธรรม มีเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นตอนที่ทำงานบนเรือ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้า ระดับสูง ที่มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานแต่งงานบนเรือ และลูกค้าชาว ออสเตรเลียซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มองเราด้วยสายตาถูก ดูแคลน ซึ่งเราเองก็ รู้สึกได้ว่าลูกค้าแสดงท่าทีลักษณะแบบนั้น แต่เราก็ต้องปล่อยมันไป เพราะเราเอง คงไม่สามารถเปลี่ยนความคิดเค้าได้ คนเราไม่ว่าจะเป็นคนเชื้อชาติใด ภาษาใด ก็ มีความคิด นิสัย และบุคลิกที่ต่างกัน ฉะนั้นเราก็ถือว่าเราทำดีที่สุดและไม่ได้ทำ ให้ใครเดือดร้อน”

TP10, 8 สิงหาคม 2552.

“อุปสรรคเรื่องทัศนคตินั้นเป็นเรื่องที่พบมากที่สุด เพราะว่าในสายตาของ ชาวต่างชาติไม่ว่าจะเป็นออสเตรเลีย อเมริกา หรือยุโรป ต่างมองคนเอเชียโดยรวม แล้วว่าเป็นพวกที่ไม่ค่อยมีความรู้ หรือบางคนก็มองเราเป็นคนอีกชนชั้นหนึ่งไปเลย ตัวอย่างง่ายๆ เช่น ระหว่างคนที่เข้าร่วมโครงการที่มาจากประเทศในแถบยุโรป

กับเอเชีย คนยุโรปจะมีโอกาสที่จะได้ทำงานดีๆมากกว่า ทั้งๆที่คนยุโรปนั้นมีอายุน้อยกว่า และจบการศึกษาระดับ High School แต่คนเอเชียกลับได้งานที่จะต้องใช้แรงมากกว่าสมอง เพราะภาษาของเราที่ไม่ค่อยแข็งแรงหรือดีพอเท่ากับคนยุโรป และความกล้าแสดงออกก็ไม่เท่ากัน”

TP1, 23 มิถุนายน 2552.

“พอตัวนั้นไปซื้อของกับเพื่อนที่ซูเปอร์มาร์เก็ต และพูดภาษาไทยกันซึ่งถือเป็นเรื่องปกติในประเทศที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติอยู่แล้ว ตอนกำลังจะจ่ายเงินก็มีผู้ชายคนที่จ่ายเงินก่อนหน้าได้ยินเราพูดภาษาไทยกับเพื่อน จึงไปบอกกับคนเก็บเงินด้วยท่าทีที่มีอคติว่า *They don't speak English* แล้วก็เดินจากไป พวกเราจึงพูดตามหลังไปว่า *We speak English* อย่างมีอารมณ์เช่นกัน และอีกสถานการณ์ที่เจอมาก็คือ ตอนไปโอนเงินที่ธนาคารและพบกับพนักงานผู้ชาย ซึ่งเราได้ยื่นเศษกระดาษที่เขียนข้อความที่จำเป็นต่อการโอนเงินไปให้เหมือนกับทุกครั้งที่เคยทำมา ซึ่งพนักงานคนดังกล่าวก็ได้ถามเราหลายๆคำถามซึ่งเราก็เข้าใจทั้งหมดและตอบได้ตามปกติ แต่มีคำถามหนึ่งได้ถามว่า *Bank of Siam or Thailand* ซึ่งเราก็ตอบไปว่า *Thailand* เข้าใจว่าพนักงานคนนั้นอาจจะเกิดความสับสนกับชื่อธนาคารภาษาอังกฤษ *Siam Commercial Bank* แต่พนักงานคนนั้นก็กลับเปลี่ยนชื่อของธนาคารที่เรายื่นไปให้ เมื่อเราทักท้วงพนักงานคนนั้นก็โวยวายว่าเราพูดจาไม่รู้เรื่อง และขู่ว่าหากเกิดความผิดพลาดเขาจะไม่รับผิดชอบใดๆทั้งสิ้น”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

2.3 อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral) ได้แก่

2.3.1 พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร คือ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของการทำงาน ซึ่งพนักงานเสิร์ฟร้านอาหารไทยจำนวน 2 คน ได้ให้ความคิดเห็นในส่วนนี้ว่า

“ปัญหาเรื่องการสื่อสารของเด็กไทยส่วนใหญ่นั้นเท่าที่พบเห็นมา จะเกิดจากการที่คนไทยชอบอยู่กันเป็นกลุ่มคนไทยด้วยกันเอง ทำให้ไม่ค่อยมีเพื่อนต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษา บางครั้งขาดทักษะ ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ บางคนก็ยังไม่เปิดใจรับกับเพื่อนใหม่ วัฒนธรรมใหม่ ทำให้ปรับตัวยากกับอะไรต่างๆ

เพราะบางทีเรากลัวว่าลูกค้าจะฟังเราไม่รู้เรื่อง เลยทำให้การทำงานในช่วงแรกๆ ค่อนข้างติดขัด จะพูดกับใครก็กลัวว่าเค้าจะฟังเราไม่รู้เรื่อง และอีกเรื่องก็เป็นเรื่องของที่ผู้ร่วมงานไม่ยอมสื่อสารกับเรา เช่น กลุ่มเด็กเกาหลีซึ่งจะชอบอยู่กับพวกชาติเดียวกันมากกว่าที่จะเข้าร่วมสังคมกับกลุ่มเด็กไทย เพราะความคิดของพวกเขาคิดว่าพวกเขาน่าจะอยู่กับพวกของเขาและวัฒนธรรมของเขา ซึ่งมันจะเป็นเรื่องง่าย ทำให้พวกเขาไม่อยากจะสื่อสารกับเราและปิดกั้นตัวเองไป”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

2.3.3 การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบนั้น มีสาเหตุมาจากวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการทำงานของคนออสเตรเลียกับคนไทยซึ่งความแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานโรงแรมกล่าวถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานว่า

“ชาวออสเตรเลียมี 2 มาตรฐานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวออสเตรเลียกับชาวต่างชาติ สาเหตุที่ประชาชนออสเตรเลียไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานหนัก เนื่องจากออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีรัฐบาลแบบรัฐอุปถัมภ์ มีการจ่ายเงินช่วยเหลือให้กับประชาชนที่ว่างงานและสูงอายุจึงทำให้ประชาชนบางส่วนไม่จำเป็นต้องทำงานหนักและเก็บเงินไว้เมื่ออายุมาก การทำงานของคนออสเตรเลียจึงไม่มีความกระตือรือร้น ต่างจากคนไทยหรือชาวเอเชียชาติอื่นๆ ที่ทำงานอย่างหนักและขยัน แต่ก็ไม่มี ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะหัวหน้างานก็ยังคงเป็นชาวออสเตรเลีย ทำให้เกิดความรู้สึกว่าออสเตรเลียไม่มีความยุติธรรมในเรื่องของเชื้อชาติ ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการที่มีประชาชนจากโลกที่ลี้ภัยเข้าไปอยู่เป็นจำนวนมาก จนเกิดปัญหาการแย่งงานขึ้น อีกทั้งยังมีการส่งงานบางอย่างไว้เพื่อชาวออสเตรเลียโดยเฉพาะ และหากคนที่เข้าไปอยู่ในประเทศ ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีนักก็ จะไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานเท่ากับคนที่พูดภาษาได้ดี เช่น ในงานที่โรงแรมมีชาวฟิลิปปินส์ท่านหนึ่ง มีเชื้อสายฟิลิปปินส์ อาศัยอยู่ที่นี้มาตั้งแต่เด็ก พูดภาษาอังกฤษได้แบบออสเตรเลียไม่ผิดเพี้ยน แต่เข้ามาทำงานที่หลังเพื่อนร่วมงานอื่น พอไม่นานก็ได้ขึ้นเป็นหัวหน้า ทั้งๆที่การทำงานก็ไม่ได้ดีกว่าคนอื่นนัก”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

2.3.4 การหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การยึดติดกับพฤติกรรมเดิมๆ ของคนไทย ขาดการปรับเปลี่ยนตนเองหรือหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ก็เป็นอุปสรรคอีกด้านหนึ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน กล่าวว่

“พฤติกรรมที่สำคัญที่สุดของคนไทย คือ เมื่ออยู่ที่ออสเตรเลียแล้ว คนไทยยังทำตัวเหมือนคนไทยในประเทศไทย การนัดหมายแบบไทยๆ เพราะคนไทยไม่ตรงต่อเวลา เพราะนัดฝรั่งต้องตรงต่อเวลา และคนออสเตรเลียถือเรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญ คนไทยมักจะประนีประนอมคิดว่าสายได้เข้าได้ แต่ฝรั่งเรื่องนี้คือเรื่องใหญ่เพราะมันหมายถึงมารยาทอย่างหนึ่ง ฉะนั้นพฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรมที่ให้อภัยได้ยาก แม้เจอกันแล้วเรายืมให้เค้า เรายเองก็เสียคะแนนแล้ว”

TP6, 20 กรกฎาคม 2552.

“จากประสบการณ์ในการทำงานนั้นพบว่า ออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีความหลากหลายของเชื้อชาติ และมีการแบ่งกลุ่มเป็นก้อนของแต่ละชนชาติ ซึ่งนั่นเป็นสาเหตุที่ทำให้ทั้งคนไทยและคนประเทศอื่นๆ มีการพัฒนาทางด้านภาษาที่ช้ามาก หรือคนไทยบางคนอยู่ออสเตรเลียมา 10 กว่าปีแต่กลับพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ โดยเฉพาะ Home stay ที่เจ้าของบ้านเป็นคนไทยก็จะดูหนัง ละคร รายการทีวี หรือฟังเพลงที่เป็นภาษาไทย ที่หาซื้อได้ง่ายและใหม่ล่าสุดไม่แพ้ที่เมืองไทย ทำให้ไม่มีการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างที่ควรจะเป็น แต่หากครอบครัวใดที่แต่งงาน มีลูก และส่งลูกของตนให้เรียนในโรงเรียนท้องถิ่นของที่ออสเตรเลียนั้นก็ทำให้พ่อแม่มีการพัฒนาทางภาษาไปด้วยเนื่องจากเด็กที่เรียนโรงเรียนของที่นั่นจะสื่อสารและใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาของพ่อแม่ ซึ่งถือเป็นการบังคับให้พ่อแม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับลูก จึงเกิดการพัฒนาทางภาษาโดยอัตโนมัติ”

TP4, 18 กรกฎาคม 2552.

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากคำถามนำวิจัยข้อที่ 3 องค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถสรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน ดังต่อไปนี้

3.1 แรงจูงใจของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่

3.1.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าความต้องการในการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในอย่างหนึ่งนั้นเป็นเหตุผลสำคัญในการเข้าร่วมโครงการฯของคนไทยส่วนใหญ่มากกว่าครึ่ง และเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า

“การเข้าร่วมโครงการฯ คือ ความใฝ่ฝันที่จะได้ไปใช้ชีวิตที่ต่างประเทศเป็นระยะเวลาหนึ่ง มีค่าใช้จ่ายแค่การไปท่องเที่ยวระยะสั้นๆแล้วเดินทางกลับ เนื่องจากเป็นคนที่ชอบท่องเที่ยวและชอบดูรายการประเภทนี้มากทำให้ได้เห็นแง่มุมหลากหลายจากการที่คนอื่นๆหนึ่งได้ไปใช้ชีวิตที่ต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการที่ต้องดิ้นรนและช่วยเหลือตัวเอง การที่ต้องมีการวางแผนให้กับการดำเนินชีวิตของตัวเอง กำหนดรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันและทำสิ่งต่างๆให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ สำหรับผมถือได้ว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นขณะเข้าร่วมโครงการฯได้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการครับ”

TP11, 9 สิงหาคม 2552.

นอกจากนั้นการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าความต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและต้องการหารายได้จากการประกอบอาชีพก็เป็นแรงจูงใจอีกอย่างหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน กล่าวว่า

“การได้ไปเรียนรู้และใช้ชีวิตที่ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำงานในที่ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและมีรายได้ที่สูงในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้ ทำให้ดิฉันอดทนที่จะทำงานหนัก มีความพยายามฝึกฝนภาษาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ทำงานที่ดียิ่งขึ้น และได้รับค่าแรงที่สูงขึ้น รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แปลกใหม่ของประเทศออสเตรเลีย”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

“แรงจูงใจที่สำคัญ คือ อยากมีโอกาสฝึกทักษะภาษาอังกฤษกับคนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วมีความรู้สึกที่ทักษะภาษาอังกฤษดีขึ้นโดยเฉพาะด้านการพูดและฟัง”

TP3, 15 กรกฎาคม 2552.

“อยากทำงานเก็บเงินและฝึกการใช้ชีวิตในต่างแดน โดยไม่ต้องพึ่งครอบครัว หรือคนรอบข้าง ฝึกสู้ด้วยตัวเอง หัดแก้ปัญหาด้วยตัวเองให้เป็นผู้ที่มีความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น และแรงจูงใจที่ได้ก็สัมฤทธิ์ผลตามที่ได้ตั้งใจไว้ คือสามารถทำงานเก็บเงินได้โดยไม่ต้องพึ่งทางบ้าน รู้สึกโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความกล้าและความมั่นใจมากขึ้น”

TP13, 29 สิงหาคม 2552.

3.1.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมเข้าโครงการฯ เพื่อได้รับการยอมรับจากครอบครัวและเพื่อนสนิท ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกที่สำคัญในการเข้าร่วมโครงการฯ ครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเพียง 1 ราย คือ พนักงานบริษัท Ecu Line Co.,Ltd ตำแหน่ง Customer service (Sea & Air) กล่าวว่

“ในตอนแรกนั้นพอเพื่อนชวนไปออสเตรเลียด้วยกัน เรายอมรับปฏิเสธทันทีและบอกว่าที่บ้านคงไม่ให้ไปหรอก แต่ในใจเราคิดว่าคงเป็นไปได้ตัวเองจะได้มาเมืองนอก และคิดว่าตัวเองไม่เก่งภาษาอังกฤษเลย เพื่อนก็ดื้อให้มาอยู่นานและให้เหตุผลร้อยแปดประการว่าทำไมถึงอยากให้เราไปออสเตรเลีย จนเพื่อนทนไม่ไหวเลยมาหาคุณแม่ถึงที่บ้านเลย วันนั้นเพื่อนเข้าไปคุยกับคุณแม่หลังจากนั้นแม่บอกให้ไปทำเรื่องเลย จำได้ว่าวันนั้นแม่โกรธมากกว่าทำไมถึงไม่เคยพูดเรื่องนี้กับเค้าเลย เราก็บอกว่าเอาไว้ก่อนเพราะในใจก็ยังไม่อยากไปตอนนี้ เค้าบอกให้ไปตอนนี้เลยไปพร้อมเพื่อนและเค้าจะสนับสนุนเต็มที่ พงษ์นี้ให้ไปลาออกจากงานและมาทำเรื่องเอกสารให้เสร็จ จำได้ว่าวันนั้นเครียดมากจนร้องไห้เพราะเรารู้สึกว่าเรายังไม่พร้อมที่จะไปทำไมต้องมาบังคับเราด้วย แม่ก็ให้เหตุผลเยอะมาก แต่เราจำได้แค่ประโยคเดียวที่ท่านพูดว่าถามว่าอยากไปไหมก็ไม่อยากให้ลูกไปหรอก แต่ที่อยากไปก็เพื่ออนาคตของลูกเองไปดูโลกกว้างว่าเป็นอย่างไร อยากให้ลูกเปลี่ยนแปลงตัวเองนะทำเพื่อแม่และเพื่อตัวเองด้วยตอนนั้นสองจิตสองใจเพราะใจยังเป็นหน่วยงานที่ทำอยู่และยังมีอีกหลายอย่างที่รู้สึกว่าจะยังไม่อยากไป แต่พอแม่บอกว่าขอเถอะในชีวิตแม่ไม่เคยขออะไรจากลูกเลยสักครั้ง ครั้งนี้ขอละกันทำเพื่อแม่หน่อย เราเลยตัดสินใจว่าไปก็ได้”

TP7, 31 กรกฎาคม 2552.

3.2 ความคาดหวังของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่

3.2.1 ความคาดหวังในการเข้าร่วมโครงการฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความความหวังที่จะได้รับประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังในเรื่องของรายได้จากการทำงาน รวมถึงความคาดหวังในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งความคาดหวังต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้การสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นไปในทิศทางที่ก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน กล่าวว่า

“แรกเริ่มที่คิดจะเข้าร่วมโครงการฯ ก็เพื่อจะได้หาประสบการณ์ชีวิตให้กับตัวเอง ทั้งการทำงาน การท่องเที่ยว การได้ใช้ชีวิตที่ต่างประเทศอย่างจริงจังๆ อย่างที่เคยนึกฝันไว้ ซึ่งทุกอย่างก็เป็นไปตามที่คิดไว้ไม่ผิดหวัง การเข้าร่วมโครงการฯ นี้ทำให้ได้รู้จักกับเพื่อนที่ดีๆ มากมาย และอย่างน้อยก็ดีใจที่เรื่องราวและประสบการณ์ที่ผ่านมา ขณะเข้าร่วมโครงการฯ สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้”

TP11, 9 สิงหาคม 2552.

“ก่อนมาก็มีความคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์ดีๆ เจอเพื่อนใหม่ๆ ได้รู้จักดูแลตนเองและพัฒนาภาษาของตนเองให้ดีขึ้นครับ ซึ่งพอมาแล้วก็รู้สึกดีมาก เพราะได้ประสบการณ์ต่างๆ มากมาย ตามที่ตัวเองตั้งใจว่าจะได้ครับ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับตนเอง คนที่นี่ และประสบการณ์การทำงานในอีกลักษณะหนึ่งที่แตกต่างจากที่ทำอยู่ที่เมืองไทยครับ”

TP5, 18 กรกฎาคม 2552.

“อยากได้ประสบการณ์การทำงานบริษัทที่ออสเตรเลีย เนื่องจากเรียนจบแล้วรู้สึกว่าตัวเองโตขึ้นมาก เพราะต้องช่วยเหลือตัวเองตลอด ทำงานบ้าน ทำกับข้าว แบ่งเวลาเอง ทำให้เราได้ประสบการณ์ชีวิต มีวินัยและเข้าใจสังคมวัฒนธรรมที่หลากหลาย จึงคิดว่าถ้าเราได้มีโอกาสมาลองทำงานบริษัทก็จะดีไม่น้อย ไม่ได้คิดว่าเราจะต้องได้งานบริษัททำร้อยเปอร์เซ็นต์ เพียงแต่อยากลองดู โดยให้เวลาตัวเองในการหางานสักสามถึงสี่เดือน ถ้าหาได้ก็ดี ถ้าหาไม่ได้ก็วางแผนเที่ยวและกลับบ้าน ตอนแรกนึกว่าจะหางานบริษัททำไม่ได้ กล้าๆ กลัวๆ พอหางานได้บ้างก็รู้สึกดีขึ้น รู้สึกว่าเราโตขึ้นและกล้าทำในสิ่งที่อยากทำมากขึ้น รู้สึกว่าเป็นคนคิดบวกมากขึ้น”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

“ความคาดหวังก่อนเข้าโครงการฯ คือ การได้เปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้นฝึกความกล้า ความมั่นใจเป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องพึ่งใคร อยากลองทดสอบตัวเองว่าจบตรีและโทภาษาอังกฤษจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติได้มากน้อยแค่ไหน และเมื่อเข้าร่วมโครงการฯแล้วรู้สึกตัวเองโตขึ้น มั่นใจมากขึ้น กล้าคิด กล้าทำมากขึ้น”

TP13, 29 สิงหาคม 2552.

3.2.2 ความคาดหวังในการเข้าร่วมโครงการฯไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯจำนวนครึ่งหนึ่งมีความความหวังในเรื่องของรายได้จากการทำงาน ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายอาหารในโรงอาหารของ TAFE School และพนักงานเสิร์ฟ กล่าวว่

“ก่อนเข้าร่วมโครงการฯมีความคาดหวังว่าจะมีงานทำที่ดี มีรายได้ที่สูงและได้รับประสบการณ์ที่ดีในประเทศออสเตรเลีย แต่เมื่อได้เข้าร่วมโครงการฯแล้ว รู้สึกว่าไม่ได้ทำงานอย่างที่คาดหวังไว้และรายได้ก็ไม่สูงเท่าที่ควร ปัญหาที่พบ คือ ทางโครงการฯไม่ได้มีการปฐมนิเทศให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯได้รู้จักกันก่อนที่จะมาที่ออสเตรเลีย ทำให้ดิฉันไม่รู้จักระบุเพื่อนที่ร่วมโครงการฯจึงทำให้ไม่มีเพื่อนปรึกษาเรื่องการทำงานหรือร่วมเดินทางไปท่องเที่ยวด้วยกัน เพราะส่วนใหญ่เพื่อนที่รู้จักที่ออสเตรเลียจะมารีซ่านักเรียน ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยววนๆได้”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

“ความคาดหวังว่าจะทำงานเพื่อหารายได้ให้มากที่สุด แต่เมื่อมาทำงานแล้วจำนวนรายได้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น ประเภทของงานที่หาได้ รายได้ต่อชั่วโมงที่ได้ เป็นต้น”

TP14, 30 สิงหาคม 2552.

“ถ้าจะมาที่ออสเตรเลียเพื่อทำงานเก็บเงิน ต้องเตรียมใจมาเยอะๆ พกดวงมาด้วย เพราะบางคนก็ดวงดีได้ทำงานดีๆ ทำงานร้านฝรั่ง ร้านขนมปัง ซึ่งต้องไม่กลัวเหนื่อยและต้องอดทนอย่างมาก เพราะเพื่อนหลายคนทำงานฟาร์มแล้วรู้สึกเหนื่อยท้อก็ไม่ทำต่อ บางคนทำร้านอาหารก็เหนื่อยท้อเพราะได้เงินน้อยไม่คุ้มอีกก็ต้องบวกลบคูณหารดูว่าจะเลือกอะไร ถ้ามีงานทำที่ดีๆที่เมืองไทยก็อยู่เมืองไทยดีกว่า แล้วค่อยมาเที่ยวเอาจะมีความสุขมากกว่า แต่ถ้าใครคิดว่าอยากมาลองหาประสบการณ์ในการอยู่ต่างแดนก็ได้ แต่อย่างที่บอกห้ามคาดหวังอะไรทั้งนั้น แล้ว

“เนื่องจากวีซ่าตัวนี้เป็นวีซ่าที่จำกัดการทำงานได้แค่ 6 เดือนทำให้มีหลายสถานที่ไม่ต้องการจ้างเด็กที่มาจากวีซ่านี้เพราะเค้าอยากได้คนที่อยู่ได้ยาวๆ ไม่ต้องมาอบรมใหม่”

TP6, 20 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้นการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายมีความคาดหวังในเรื่องของรายได้ เพื่อจะนำไปเป็นทุนในการศึกษาต่อแต่ยังไม่เพียงพอตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ส่งผลให้ต้องล้มเลิกวัตถุประสงค์ดังกล่าว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า

“ตอนแรกเลยมีความคาดหวังที่จะเดินทางเพื่อไปเตรียมการการศึกษาต่อและเก็บเงินเพื่อการศึกษาต่อ และยังต้องการเดินทางไปสำรวจมหาวิทยาลัยที่จะศึกษาต่อ ซึ่งสามารถเก็บเงินได้ก่อนหนึ่งซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพอใจแต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาต่อ จึงต้องล้มเลิกการศึกษาต่อในออสเตรเลียไป”

TP9, 5 สิงหาคม 2552.

3.3 ค่านิยมของสังคมไทย ได้แก่

3.3.1 ค่านิยมในการนับถือบุคคลและยกย่องความเป็นเจ้านาย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งระบุเพียง 4 คน นั้นมีค่านิยมในการนับถือบุคคลและยกย่องความเป็นเจ้านาย เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้สามารถปรับตัวและผสมผสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 คน กล่าวว่า

“สังคมไทยให้ความนอบน้อมและนับถือกับผู้อาวุโสซึ่งเป็นสิ่งที่ เป็นเอกลักษณ์ที่ดีของเรา สิ่งเหล่านี้ติดตัวไปกับคนไทยแทบทุกคน ตัวผมเองก็เช่นกัน มีประสบการณ์ตรงจากสิ่งนี้ซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างเข้าร่วมโครงการ ทุกครั้งที่ผมเดินเข้าออฟฟิศเพื่อมาทำงาน ขณะเดินผ่านนายจ้างที่นั่งคุยกันอยู่ ผมจะเดินค้อมตัวลงและกล่าวขอโทษเพื่อเดินผ่านไป ทำเช่นนี้ทุกครั้งจนนายจ้างสงสัยและถามว่าทำไมต้องทำเช่นนั้น ผมก็อธิบายว่าเป็นการให้เกียรติและแสดงความนอบน้อมต่อผู้อาวุโสเพราะเป็นวัฒนธรรมไทย เมื่อฟังเช่นนั้นนายจ้างก็รู้สึกชื่นชมกับวัฒนธรรมที่ดีของเรา ตามความคิดของผมการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมของชาติต่างๆ นั้นเป็นสิ่งที่พึงกระทำเพื่อให้เราสามารถใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับคนในสังคมนั้นๆ ได้ แต่สิ่งที่เราไม่ควรลืมก็คือวัฒนธรรมอันดีงามของชาติเราซึ่งเป็นสิ่งที่แม้ชาวต่างชาติก็ยังให้การยอมรับ”

TP11, 9 สิงหาคม 2552.

“ค่านิยมของสังคมไทยในการนับถือบุคคลเป็นผลดีต่อคนไทยเองในสายตาชาวต่างชาติ เพราะคนต่างชาติมองว่าคนไทยเป็นคนอ่อนน้อม เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งตรงนี้เป็นจุดเด่นที่ทำให้ชาวต่างชาติอยากติดต่อสื่อสารกับคนไทย และทำให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมทำได้ง่ายขึ้น”

TP3, 15 กรกฎาคม 2552.

“ผมเห็นด้วยกับค่านิยมของคนไทยในเรื่องการนับถือคนที่เป็นผู้ใหญ่หรือเจ้านายครับ เพราะว่ามันนอกจากเราต้องช่วยเหลือตัวเองก่อนเป็นอันดับแรกแล้ว เวลาเรามีปัญหาอะไรบางที่คนที่เป็นผู้ใหญ่ซึ่งเค้ามีประสบการณ์ดีๆหรือข้อคิดดีๆมาคอยเตือนเรา ทำให้เราสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมที่นี่ได้อย่างถูกต้องครับ”

TP5, 18 กรกฎาคม 2552.

“คนไทยเราถูกปลูกฝังค่านิยมในการให้ความเคารพ นอบน้อมต่อผู้ใหญ่อยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาในการเข้าหาผู้ใหญ่ที่ไม่ว่าเป็นผู้ร่วมงานหรือเจ้านาย ยิ่งไปกว่านั้นความเคารพยังทำให้ผู้ใหญ่รู้สึกเอ็นดู ที่คนไทยมีความอ่อนน้อม แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจำเป็นต้องเป็นคนที่ยอมคน หากสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเราก็พร้อมที่จะโต้แย้งได้ด้วยเหตุผล และการโต้แย้งด้วยเหตุผลก็ถือว่าเป็นสากลที่ต่างชาติก็ทำกัน จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันแต่อย่างใด”

TP14, 30 สิงหาคม 2552.

3.3.2 ค่านิยมรักความสนุกสนาน รื่นเริง และยิ้มแย้มแจ่มใส

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าความสนุกสนาน รื่นเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ความไม่เป็นคนเจ้าทุกข์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนไทยนั้นส่งผลให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการปรับตัวได้อย่างมีความสุข รวมถึงเป็นสิ่งคนออสเตรเลียชื่นชม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเพียง 3 คน กล่าวว่า

“คนออสเตรเลียชอบคนไทยเพราะยิ้มง่าย อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นกันเอง อ่อนหวานเรียบร้อย มีวัฒนธรรมที่แตกต่างน่าสนใจและชอบมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยเพราะความสวยงาม ภาษาที่เป็นเอกลักษณ์ อาหารที่มีรสชาติ ของราคาถูก การใช้ชีวิตแบบง่ายๆอะไรก็ได้”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

“คนไทยยิ้มเก่ง ซึ่งตรงนี้ใครๆก็บอกว่าเราเป็นประเทศที่ยิ้มเก่งจริงๆตามที่เขาชื่นชมกัน และที่สำคัญ คือ ประเทศไทยสวย คนออสเตรเลียที่เคยไปเที่ยวเมืองไทย

จะชอบเมืองไทยทุกคน ทำให้เค้ามีทัศนคติที่ดีกับคนไทย เรายังก็ปรับตัวได้ไม่ยากนัก เพราะสิ่งเหล่านี้มันเป็นสิ่งที่ติดตัวเรามาานาน”

TP2, 17 กรกฎาคม 2552.

“คนไทยรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ขยันทำงาน และร่าเริงแจ่มใส จึงทำให้ชาวออสเตรเลียประทับใจคนไทยในจุดนี้มาก บางร้านอาหารเจ้าของร้านต้องการเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนไทย โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟหรือชายของหน้าร้าน เพราะความสนุกสนานและเป็นกันเอง คือ นิสัยโดยธรรมชาติของคนไทย ไม่มีการเสแสร้ง และไม่มีการจบบ้างจุกคำ เพราะคนไทยมีนิสัยอ่อนน้อม ซื่อเกรงใจ จึงทำให้ปรับตัวได้ง่ายในสังคมต่างชาติ”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

3.4 ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย ได้แก่

3.4.1 วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture)

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และยังส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานหลายอย่าง เนื่องจากสังคมไทยเป็นวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงส่งผลให้คนไทยไม่กล้าแสดงความคิดเห็น รวมถึงสื่อสารกับเจ้านายเมื่อเกิดข้อสงสัยในการทำงาน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างระบุเพียง 2 คน และกลุ่มตัวอย่างคนแรกกล่าวถึงเหตุการณ์ในตอนนั้นว่า

“บริษัท Ecu Line ที่เราทำอยู่ก็เหมือนกับกรมศุลกากรที่เมืองไทย ตอนนั้นเราพิมพ์รหัสเลขที่ไปขณผิดแต่ที่นั่นจะเรียกเป็นพิกัด ซึ่งจะเป็นตัวเลขทั้งหมด 7 หลัก แต่เราพิมพ์ผิดสลับไป 2 ตัวด้วยความที่เราไม่ได้ตรวจ ซึ่งเลขนี้เป็นเลขที่สำคัญมากเวลาแก้มันจะวุ่นวาย แล้วเราพิมพ์ผิดเข้าไปซึ่งระบบมันยืนยันตามเลขพิกัดที่เราพิมพ์ ในตอนนั้นเจ้านายไม่รู้แต่เราเองมารู้ภายหลังซึ่งเราก็ไม่กล้าบอกเจ้านาย เพราะเรากลัวเขาตำหนิ จนกระทั่งเขาทราบเรื่องจึงต้องมานั่งตามแก้ข้อมูลในภายหลัง หลังจากเกิดเหตุการณ์ครั้งนี้ขึ้นเจ้านายบอกเราว่าเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในการทำงานควรรีบแจ้งให้เขาทราบจะได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแต่เนิ่นๆ ไม่ใช่ปล่อยให้เวลาผ่านไป และสิ่งสำคัญ คือ การแสดงความคิดเห็นในการทำงาน เขาอยากให้เรามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นมากขึ้น”

TP7, 31 กรกฎาคม 2552.

นอกจากนั้นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบว่าความเกรงใจและให้ความเคารพเจ้านายทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นก็เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคนที่ 2 กล่าวว่า

“การทำงานทุกอย่างควรมีขีดจำกัด นับถือใคร ยกย่องใคร ควรรู้ตัวเองว่าเราทำถึงจุดเส้นขอบที่กำหนดไว้รึยัง นับถือได้ยกย่องได้แต่อย่าให้เขามาครอบงำ เป็นนายได้เรานับถือ แต่เราควรมีสติรู้ตัวและออกความคิดเห็น สังเกตว่าหากเป็นองค์กรของชาวต่างชาติจะค่อนข้างไม่ถือความเป็นเจ้านายมากนักเท่ากับองค์กรของคนไทย ความเกรงใจไปจนถึงเกิดความเกรงกลัวเจ้านายจนไม่กล้าพูดแสดงความคิดเห็น ทำให้คนไทยส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการทำงาน”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

3.4.2 สังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายและเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity)

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และยังส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานหลายอย่าง เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นหญิงส่งผลให้การทำงานของกลุ่มตัวอย่างบางรายมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างระบุเพียง 2 คน และกลุ่มตัวอย่างคนแรกกล่าวถึงเหตุการณ์ในตอนนั้นว่า

“การที่เราถูกสอนมาให้เป็นคนที่ต้องเกรงใจคน ช่วยเหลือผู้อื่น อ่อนน้อมถ่อมตน และถ้อยทีถ้อยอาศัย ทำให้พอเข้าไปทำงานเวลาที่เพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือให้เราช่วยเค้าทำงาน เรามักจะตอบตกลงอยู่เสมอ โดยที่งานของตัวเองก็ไม่เสร็จ จนกระทั่งหัวหน้าแผนกต้องเรียกคุย เพราะดูเหมือนว่าเราทำงานช้า แต่เราแม้ว่าทำงานให้คนอื่นเนื่องจากปฏิเสธไม่เป็น สุดท้ายก็ต้องพัฒนาและเปลี่ยนตัวเองให้พูดและบอกเค้าไปตรงๆ เพื่อที่เราจะได้ไม่ลำบากใจเมื่อทำงานไม่เสร็จ และเขาจะได้เข้าใจเราแบบตรงไปตรงมา”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

นอกจากนั้นการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบว่าความประนีประนอมและมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในการทำงานยังส่งผลให้เจ้านายชาวต่างชาติชื่นชมคนไทยในลักษณะดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างคนที่ 2 กล่าวว่า

“วัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลียแตกต่างกันมาก คนไทยขยันมีความรับผิดชอบในการทำงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีมากกว่า เพราะเวลาคนออสเตรเลียทำงานกับเราที่โรงแรม เขาจะไม่ทำงานให้สำเร็จลุล่วง ไม่ทำให้อะไรดีที่สุด พอหมดเวลาก็เผ่นแนบ ผู้จัดการเลยชอบเราและคนไทยประกอบกับพวกนั้นกินเหล้าแล้วเมาค้าง ทำงานไม่ไหว ผลงานก็ไม่ดี อู๋ กิ๊นแรง สารพัดจะบรรยาย ผู้จัดการก็เลยตำหนิและชื่นชมคนไทย คนออสเตรเลียซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานเลยไม่ชอบเรา อีกอย่าง คือ เราพยายามจะลาออกหลายครั้งเพราะเรากินอาหารฝรั่งไม่ได้ แต่ผู้จัดการไม่ให้ออก โดยเฉพาะเราแกล้งให้พ่อครัวทำอาหารพิเศษให้เราที่เรากินได้ อย่างน้อยเราต้องได้กินข้าวนะถึงจะอยู่ได้ คนออสเตรเลียที่ทำงานด้วยกันเลยคิดว่าเราเรื่องมาก และอีกอย่างพวกนี้ชอบแอบเอาผู้ชายมานอนในห้อง เราจับไม่ได้เกิดมันหน้ามีดมาจะว่าไงแต่เราไม่ได้ฟ้องเพราะไม่อยากจะมีปัญหาในการทำงาน แต่ผู้จัดการรู้จักเพื่อนเราเลยไล่เขาออก เพื่อนเขาเลยคิดว่าเป็นเพราะเราที่ไล่ให้ผู้จัดการฟังทำให้เขาคงไม่ชอบเรา และบางที่เขาขอเราเอาแฟนเขามาอนค่างด้วย แบบว่าห้องนอน 4 คน แต่เราไม่สะดวก เลยตอบเสียงๆไป เขาก็เลยไม่ชอบเรา มันก็คือความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมหลายอย่างๆนั่นเอง”

TP6, 20 กรกฎาคม 2552.

3.5 รูปแบบการปรับตัวทางวัฒนธรรม ได้แก่

3.5.1 การปรับตัวด้วยการมีพื้นฐานจากบุคลิกลักษณะนิสัย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการมากกว่าครึ่ง มีความสามารถในการปรับตัวโดยมีพื้นฐานจากบุคลิกลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวก กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 คนที่มีบุคลิกลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวก กล่าวว่า

“รู้สึกว่าได้ปรับตัวอะไรมาหลาย เพราะสังคมส่วนมาก คือ ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนที่ทำงานซึ่งเป็นคนไทยซะเป็นส่วนใหญ่ และเพื่อนต่างชาติที่รู้จักกันส่วนมากก็รู้จักกันมานานแล้วก็ไม่ต้องปรับตัวอะไรมา เป็นตัวของตัวเองสบายๆ มองโลกในแง่ดี เพราะที่ซิดนีย์เป็นเมืองที่มีคนหลากหลายชาติอยู่แล้วจึงทำให้วัฒนธรรมค่อนข้างเปิดกว้าง”

TP9, 5 สิงหาคม 2552.

“วิธีการเรียนรู้และปรับตัว คือ ใจกว้างทำใจเปิดรับมากขึ้น มีความยืดหยุ่นมากขึ้น พยายามไม่ตั้งกฎเกณฑ์ต่างๆมากเกินไป ไม่คาดหวังสูงจนเกินไป เพราะเราไม่สามารถนำมาตราฐานที่เราตั้งไว้มาตัดสินกับสถานที่ต่างวัฒนธรรมได้ เวลาทำก็รู้สึกผลออกมาเป็นด้านบวก ทำให้เรามีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆที่เราไม่เคยรู้มาก่อน อีกมากมาย ความสุขในการปรับตัวเข้ากับคนอื่น ถือว่ามีระดับมากพอสมควร ไม่ได้รู้สึกผิดหวังอะไรร้ายแรง และโชคดีที่เจอแต่คนดีๆ มีน้ำใจ ไม่ได้รังเกียจเรา หรือต่อต้านเรา”

TP13, 29 สิงหาคม 2552.

“ก่อนไปออสเตรเลียก็ศึกษาความรู้เกี่ยวกับประเทศออสเตรเลียก่อนทั้งด้านการใช้ชีวิตประจำวัน วัฒนธรรมและข้อห้ามต่างๆ เมื่อศึกษาอย่างละเอียดแล้วก็ทำให้ไม่มีปัญหาในการปรับตัวทั้งการทำงานกับเพื่อนต่างชาติหรือชาติเดียวกัน และด้วยนิสัยส่วนตัวมักจะเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย สามารถปรับตัวให้เข้ากับลักษณะนิสัยของแต่ละคนได้โดยไม่ทำให้ความเป็นตัวเองนั้นเสียไป”

TP14, 30 สิงหาคม 2552.

นอกจากนั้นการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบว่าทัศนคติเชิงบวกในการทำงานรวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันยังช่วยให้การปรับตัวนั้นมีประสิทธิภาพเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่อีกด้วย เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัท Yulla ในตำแหน่ง Production Assistance กล่าวว่

“ในเรื่องของการทำงานจากประสบการณ์ของตนเอง วัฒนธรรมการทำงานของชาวออสเตรเลียถือได้ว่าให้ความสำคัญกับเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานมาก อาจเป็นเพราะเนื่องจากการจ่ายค่าแรงเป็นรายชั่วโมง ดังนั้นบริษัทหรือนายจ้างจะให้ลูกน้องทำงานอย่างคุ้มค่าเวลากับเงินที่จ่ายให้และผลงานที่ออกมาต้องเป็นไปตามที่ต้องการด้วย การพูดคุยระหว่างนายจ้างและลูกน้องจะตรงไปตรงมา หากไม่พอใจจะตำหนิทันทีเพื่อให้เราแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่ดีมาก ในส่วนของการใช้ชีวิตประจำวันนั้นค่อนข้างจะปรับตัวได้ยากในช่วงแรกๆที่ไปอยู่ โดยเฉพาะเรื่องค่าครองชีพที่สูงมากในทุกๆด้านและค่าใช้จ่ายต่างๆที่ตามมาในทุกๆสัปดาห์ ทำให้เราต้องรู้จักวางแผนการใช้จ่ายให้ดีในระยะแรก พอเริ่มเข้าที่เข้าทางทุกอย่างก็ง่ายขึ้น เมื่อปรับตัวได้แล้วก็เริ่มชินและสามารถทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขของเราได้ ส่วนในเรื่องการปรับตัวเข้ากับคน

อื่นนั้น ผมคิดว่าตัวเองใช้ชีวิตอยู่ที่นั่นได้อย่างมีความสุขพอสมควร ไม่ทำให้ตัวเอง และคนอื่นเดือดร้อนเป็นสิ่งที่ผมเลือกปฏิบัติ”

TP11, 9 สิงหาคม 2552.

3.5.2 การปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูล
การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูล (Informational Support) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง 3 คน กล่าวถึงวิธีการปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมของออสเตรเลียว่า

“วิธีในการปรับตัวของผม คือ ผมพยายามหาข้อมูลของเมืองและประเทศที่จะไป มาอ่านและเตรียมตัวก่อนที่จะเดินทางและถามผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางมาที่นี่ เพื่อที่เรามาถึงแล้วเราจะได้ไม่ต้องใช้เวลาในการปรับตัวนานครับ สำหรับตอนมาถึงผมก็หาข้อมูลเพิ่มเติมจาก Visitor Center เพื่อฝึกภาษาไปในตัว และถามคนไทยที่อยู่ที่นี่ในรายละเอียดเล็กๆน้อยๆที่คนไทยควรรู้เพิ่มเติม ตอนนี้อยู่ผมก็มีความสุขที่ได้อยู่เมลเบิร์นและงานที่ทำครับ ส่วนเรื่องการปรับตัวเข้ากับคนอื่นนั้นก็อยู่ในระดับปานกลางครับ เพราะว่าเรายังไม่สามารถไวใจใครได้มากมายครับ ก็ต้องดูๆกันไปก่อนในช่วงแรกครับ”

TP5, 18 กรกฎาคม 2552.

“ผมจะใช้วิธีการสังเกตและสอบถามถ้าสิ่งไหนที่ไม่เข้าใจ เมื่อปรับตัวในช่วงแรก จะรู้สึกลำบาก แต่เมื่อเริ่มชินแล้วก็รู้สึกว่าการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นหรือเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ๆเป็นประโยชน์กับตัวเอง อย่างน้อยก็ได้ฝึกความอดทน ความมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา คิดว่าความสุขในการปรับตัวเข้ากับคนอื่นอยู่ในระดับปานกลางคือไม่เกิดปัญหากับตนเองและคนรอบข้าง”

TP3, 15 กรกฎาคม 2552.

“การอ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ดูข่าวในทีวีและฟังวิทยุ ช่วยทำให้ปรับตัวได้มาก บางทีศัพท์คำไหนไม่รู้จุดใส่สมุด เปิดหาคำแปลจากพจนานุกรมก็ได้ ทำให้ตอนนี้กล้าพูดกับคนที่นี่โดยไม่ต้องกลัวว่าจะพูดผิด ยิ่งพูดผิดมากก็ทำให้เราได้เรียนรู้ และปรับตัวได้อย่างมีความสุขมากขึ้น”

เดิม, 22 มิถุนายน 2552

3.5.3 การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมออสเตรเลีย

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน ใช้วิธีการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) อย่างออสเตรเลีย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัว กลุ่มตัวอย่างคนแรกซึ่งเป็นพนักงานขายอาหารในโรงอาหารของ TAFE School กล่าวว่า

“ดิฉันเรียนรู้จากการสังเกตจากเจ้าของกิจการและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการว่าบุคคลเหล่านี้มีพฤติกรรมและการใช้ชีวิตอย่างไร รวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างจะแตกต่างจากประเทศอเมริกาและอังกฤษ ดิฉันคิดว่าหลังจากที่ได้ปรับตัวให้เข้ากับภาษาและวัฒนธรรมการดำรงชีวิตของประเทศออสเตรเลียแล้ว ดิฉันรู้สึกมีความสุขในการใช้ชีวิตที่นี่เพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การประหยัดน้ำ รู้คุณค่าของน้ำ เพราะประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่น้ำเป็นสิ่งที่หายากและมีราคาแพงมาก จึงมีการรณรงค์อย่างเข้มงวดสำหรับการใช้น้ำเพื่อสาธารณูปโภค หรืออีกหนึ่งตัวอย่าง คือ การแยกประเภทของขยะตามสถานที่หรือบ้านเรือน ประเทศออสเตรเลียจะมีถังขยะ 3 ถังตั้งไว้แถบทุกบ้าน เพื่อให้ประชาชนทำการแยกขยะก่อนทิ้ง ถังที่หนึ่งใส่ขยะประเภทอาหารเปียก ถังที่สองจะใส่ขยะประเภทขวดแก้ว กระป๋อง หรือพลาสติกที่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ได้ และถังที่สามจะใส่ขยะประเภทกระดาษเท่านั้น”

TP12, 28 สิงหาคม 2552.

นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานร้านอาหารไทย กล่าวถึงการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของออสเตรเลียผ่านบริบทของการทำงานว่า

“การทำงานในร้านอาหาร ซึ่งมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติ ทำให้มองเห็นอะไรหลายๆอย่าง เช่น ทำให้เราได้รู้ว่ามีมนุษย์จะมีการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมที่อยู่ เช่น เราไม่คุ้นกับการพูดภาษาอังกฤษ แต่เมื่อวันหนึ่งเราต้องไปอยู่ในที่มีแต่คนพูดภาษาอังกฤษ เราก็ค่อยๆเรียนรู้ไปเองโดยที่ไม่รู้ตัว จนฟังเค้าพูดออกและพูดตอบกลับเค้าไปได้ จากประสบการณ์ที่ทำให้การพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการฟังบ่อยๆและจดจำเอาประโยคหรือสิ่งที่เค้าพูดทุกวันและเอามาพูดจนเหมือนเค้า ส่วนเรื่องสำเนียงก็ค่อยปรับไปตามธรรมชาติ”

TP10, 8 สิงหาคม 2552.

3.5.4 การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีระบุเพียง 2 คน เป็นอีกปัจจัยซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้ในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างซึ่งทำงานบริษัท Vodafone ตำแหน่ง Corporate Customer Representative กล่าวว่า

“เนื่องจากแฟนเป็นคนเยอรมันที่คิดบวกและค่อนข้างเปิดรับสิ่งใหม่ๆ ทำให้เรามีความคิดเหล่านั้นไปด้วย การที่เราไม่เข้าใจวัฒนธรรมของแฟนทำให้เราปรับตัวและคิดบวกกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน วัฒนธรรมใหม่ๆ การทำงานใหม่ๆ ได้ดียิ่งขึ้น เพราะสิ่งที่เราเห็นจากเค้าทำให้เรารู้บ้างแล้วว่าคนทุกคนต่างชนชั้นต่างเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา คิดต่าง ทำต่าง ดังนั้นไม่มีใครคิดเหมือนเราไม่ใช่เรื่องแปลก ในที่ทำงานก็เหมือนกันไม่มีใครคิดตรงกันตลอดเวลา ตอนนั้นรู้สึกค่อนข้างเปิดรับสิ่งใหม่ๆ คิดว่าเราควรยอมรับความคิดของคนอื่น แต่เรามีสิทธิ์ที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อ มีสิทธิ์ที่แข็งแรงความคิดเห็นของตนเอง ค่อนข้างมีความสุขในการปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เพราะถือว่าเป็นความท้าทายอย่างหนึ่ง หากเราทำได้เราก็ภูมิใจในตนเอง”

TP15, 31 สิงหาคม 2552.

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งทำงานในบริษัทต่างชาติในด้านต่าง ๆ

การรับรู้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งทำงานในบริษัทต่างชาติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ภาพรวมในด้านการทำงาน การสื่อสารและปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 3 คน จากจำนวน 5 คน แบ่งออกเป็นหัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน และเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 1 คน สรุปข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ดังต่อไปนี้

1. คนไทยมีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและทำงานหนักเพื่องานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดพบว่าภาพรวมในการทำงานของคนไทยมีประสิทธิภาพ ทั้งเจ้านายและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติชื่นชมในการทำงานหนัก รวมถึงทัศนคติในด้านบวกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ผู้จัดการประจำสาขาบริษัท Eurest และผู้จัดการส่วนบริษัท Vodafone กล่าวในทำนองเดียวกันว่า

“โดยทั่วไปแล้ว ลูกจ้างชาวไทยนั้นทำงานได้ดี แม้แต่เวลาที่อยู่ในช่วงที่งานหนัก แต่ทัศนคติต่อการทำงานหนักนั้นก็ยังคงอยู่ในด้านบวก ลูกจ้างชาวไทยไม่จู้จี้ไม่บ่นเกี่ยวกับงานหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย”

“*Thai employees generally work well as they are hard working and have a positive attitude towards work. They are not too choosy about the tasks assigned.*”

NP 1, 9 July 2009.

* NP หมายถึง NON-THAI PARTICIPANTS (หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ)

“ดิฉันรู้สึกประทับใจมากๆ ที่มีผู้ชำนาญงานที่เป็นมืออาชีพและเต็มใจที่จะทำงานอยู่ด้วย”

“There are hard working professionals who are a pleasure to work with. I was very impressed.”

NP2, 9 August 2009.

นอกจากนั้นพนักงานบริษัท Cheque-Mates ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ยังกล่าวถึงการทำงานของคนไทยว่า

“ผมคิดว่าคนงานไทยทำงานหนักอย่างยิ่งแต่มีความโน้มเอียงที่จะพยายามอย่างหนักและไม่เคยรู้สึกที่ตัวเองกำลังทำงานได้สมบูรณ์แบบ เมื่อในความเป็นจริงแล้วเขาทำงานได้ดี 10/10”

“I believe Thai workers are extremely hard-working but tend to try way too hard and never feel they are doing perfect job when in actuality they are doing 10/10 job.”

NP3, 13 August 2009.

2. คนไทยมักสื่อสารด้วยภาษาไทยมากกว่าที่จะพยายามสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดพบว่า คนไทยที่เข้าร่วมโครงการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานคนไทยด้วยภาษาไทยซึ่งเป็นอุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง เนื่องจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานคนออสเตรเลียไม่เข้าใจในสิ่งที่คนไทยสื่อสาร ผู้จัดการประจำสาขาบริษัท Eurest กล่าวว่

“ปัญหาและอุปสรรคหลักๆที่พบโดยส่วนตัว คือ แม้ว่าลูกจ้างชาวไทยจะพยายามที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ แต่คนไทยมีความโน้มเอียงที่จะสื่อสารกันเป็นภาษาไทยเท่านั้น สิ่งนี้ไม่ได้เป็นสิ่งที่หยาบคายต่อพวกเขา แม้ว่าผู้คนที่อยู่ในช่วงพักผ่อนจะสามารถได้ยินการสื่อสารของเขาก็ตาม แต่ก็ไม่รู้ว่พวกเขากำลังพูดอะไรกัน มันดูเหมือนจะหยาบคายที่พูดภาษาที่ไม่มีใครในห้องเข้าใจในสิ่งที่พวกเขาพูดเลย”

“One main obstacle personally encountered is that although Thai employees will try to communicate with non Thai speaking people in

English they tend to only speak Thai with each other. This does not appear to be rude to them although the rest of people around them can listen to their conversation but not knowing what they are talking about. It would seem rude to speak in a language that not everyone in the room understands.”

NP1, 9 July 2009.

นอกจากนั้นคำถามปลายเปิดยังพบว่าเพื่อนร่วมงานชาวออสเตรเลียได้แนะนำให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยพยายามฝึกฝนและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติซึ่งเป็นพนักงานบริษัท Cheque-Mates และผู้จัดการส่วนบริษัท Vodafone กล่าวในทำนองเดียวกันว่า

“1. ควรพูดภาษาอังกฤษให้มาก 2. ควรรวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเจ้าของภาษา 3. ควรทิ้งอะไรที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและภาษาไทยเอาไว้ที่บ้านพยายามยึดเอาวัฒนธรรมในแบบของออสเตรเลียและวิธีการทำงานในแบบของออสเตรเลีย”

“1.speak more English 2.Integrate with western workers. 3.Leave your Thai culture at home and embrace the Australian culture and the Australian way of working.”

NP3, 13 August 2009.

“ฝึกสื่อสารภาษาอังกฤษให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และควรเพิ่มมั่นใจให้มากเมื่อต้องพูดโต้ตอบในสถานการณ์ที่เป็นไปในทางลบ”

“Practice conversational English when possible and to be more assertive when responding to a negative situation”

NP2, 9 August 2009.

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะต่อคนไทยที่เข้าร่วมโครงการและหน่วยงานของประเทศ ไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการและหน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ สรุปข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ดังต่อไปนี้

1. คนไทยที่เข้าร่วมโครงการควรเปิดตัวเองเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการควรเปิดตัวเองเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ ซึ่งจะช่วยให้การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเป็นไปในทิศทางที่ก้าวหน้า ผู้จัดการส่วนบริษัท Vodafone กล่าวว่า

“สิ่งสำคัญที่สุดคือความใจกว้าง ถ้าเป็นเขาเป็นคนที่เปิดใจกว้างกับอะไรใหม่ๆและมีความเต็มใจที่จะเรียนรู้ ก็ไม่น่าจะมีปัญหาใดๆเลยในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมใดสังคมหนึ่ง”

“The most important thing is to be open-minded. If they are open to anything new and are willing to learn, there shouldn't be any problems adjusting oneself to any society.”

NP2, 9 August 2009.

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแนะนำถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยกับออสเตรเลีย

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดพบว่าหน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ ควรแนะนำถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยกับออสเตรเลียให้กับคนไทยก่อนเข้าร่วมโครงการฯ ผู้จัดการประจำสาขาบริษัท Eurest กล่าวว่า

“ควรพยายามที่จะแนะนำลักษณะที่แตกต่างของวัฒนธรรมของออสเตรเลียก่อนที่ จะเข้ามาทำงาน และควรสนับสนุนให้คนไทยเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกันไปกับท้องถิ่นนั้นๆ

“Try to introduce different aspects of the Australian culture prior to coming over and encourage them to participate indifferent activities with the locals”

NP1, 9 July 2009.

นอกจากนั้นข้อมูลจากคำถามปลายเปิดยังพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทำให้เพื่อนร่วมงานชาวออสเตรเลียมองว่าคนไทยมีแนวโน้มที่จะทำงานกับคนไทยได้ดีกว่า พนักงานบริษัท Cheque-Mates ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ กล่าวว่า

“อันเนื่องมาจากอุปสรรคหลายประการและความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมทำให้มันเป็นสิ่งที่ยากในการทำงานกับคนไทย และพวกเขามีแนวโน้มที่จะทำงานได้ดีกับคนไทยด้วยกัน”

“Many obstacles and cultural differences make it hard to work with Thai people. They tend to work well with Thai people.”

NP3, 13 August 2009.

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ สอดคล้องกับผลวิจัยซึ่งพบว่าสื่อเฉพาะกิจ คือ หน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ หน่วยงานรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย หรือหน่วยงานของออสเตรเลียเอง ทั้งหมดล้วนเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีความสุข ซึ่งคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯมีการเปิดรับข้อมูลจากหน่วยงานดังกล่าวไม่มากนัก ข้อมูลแสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานรัฐบาลไทยในออสเตรเลียและหน่วยงานของออสเตรเลีย พบผลวิจัยตามตารางที่ 47 และ 48 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย

หน่วยงานของรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานกงสุลใหญ่ในออสเตรเลีย (Royal Thai Consulate in Australia)	9	30.00
สถานทูตไทยในออสเตรเลีย (Royal Thai Embassy in Australia)	7	23.33
สวัสดิภาพสมาคม (Thai Welfare Association)	1	3.33
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซิดนีย์ (Tourism Authority of Thailand, Sydney)	6	20.00
ไม่รู้จักรหรือไม่เคยใช้บริการ	12	40.00

จากตารางที่ 47 แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานรัฐบาลไทยในออสเตรเลียของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าจากจำนวนคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด 30 คน รู้จักหรือเคยใช้บริการของสถานกงสุลใหญ่ในออสเตรเลีย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 30.00) รู้จักหรือเคยใช้บริการของสถานทูตไทยในออสเตรเลีย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 23.33) รู้จักหรือเคยใช้บริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่เมืองซิดนีย์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 20.00) รู้จักหรือเคยใช้บริการของสวัสดิภาพสมาคม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.33) และไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้บริการทั้ง 4 หน่วยงานสำคัญของรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย จำนวน 12 คน (ร้อยละ 40.00)

ตารางที่ 48 แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานออสเตรเลีย

หน่วยงานของออสเตรเลีย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Department of Immigrations and Citizenship	12	40.00
Australian Human Rights Commission work	1	3.33
Department of Justice & Community Safety: Office of Regulatory Service	1	3.33
Department of Commerce: Office of Industrial Relations	1	3.33
Australian Taxation Office	2	6.67
ไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้บริการ	14	46.67

จากตารางที่ 48 แสดงการเปิดรับข้อมูลหรือการใช้บริการหน่วยงานออสเตรเลียของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบว่าจากจำนวนคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด 30 คน รู้จักหรือเคยใช้บริการของหน่วยงาน Department of Immigrations and Citizenship จำนวน 12 คน (ร้อยละ 40.00) รู้จักหรือเคยใช้บริการของหน่วยงาน Australian Taxation Office จำนวน 2 คน (ร้อยละ 6.67) รู้จักหรือเคยใช้บริการของหน่วยงาน Australian Human Rights Commission work, Department of Justice & Community Safety: Office of Regulatory Service และหน่วยงาน Department of Commerce: Office of Industrial Relations จำนวนทั้งหมดเท่ากัน คือ 1 คน (ร้อยละ 3.33) และไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้บริการทั้ง 5 หน่วยงานสำคัญของรัฐบาลไทยในออสเตรเลีย จำนวน 14 คน (ร้อยละ 46.67)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Research) มีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯและทำงานในประเทศออสเตรเลียอย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน และหัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวมทั้งทั้งหมด 35 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันได้แก่ การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนไทยมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย และการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติอื่นๆ พบผลวิจัยตามตารางที่ 49

ตารางที่ 49 แสดงบุคคลที่สื่อสารในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงาน และบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน	ไม่ ระบุ	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย							
สื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	0	5	1	6	11	7	3.5
สื่อสารกับคนไทยที่เป็นหัวหน้างานหรือเจ้านาย	1	7	8	5	8	1	2.5
สื่อสารกับคนไทยภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	1	7	5	11	5	1	2.5
สื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ร่วมงาน	1	7	1	12	6	3	2.8
รวมทั้งหมด	3	26	15	34	30	12	2.8
2. คนออสเตรเลีย							
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	2	8	4	11	4	1	2.4
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่เป็นหัวหน้างาน	1	10	9	5	4	1	2.1
สื่อสารกับคนออสเตรเลียที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	2	6	13	6	3	0	2.1
รวมทั้งหมด	5	24	26	22	11	2	2.2
3 คนต่างชาติอื่น ๆ							
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เป็นเพื่อนร่วมงาน	1	9	4	8	7	0	2.5
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เป็นหัวหน้างาน	1	12	7	6	4	0	2.0
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯ	1	9	5	10	4	1	2.3
สื่อสารกับคนต่างชาติอื่น ๆ ที่เข้าร่วมโครงการฯแต่ไม่ได้ร่วมงาน	1	9	8	8	4	0	2.1
รวมทั้งหมด	4	39	24	32	19	1	2.2

หน่วย : คน

นอกจากนั้นหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในบริบทของการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่าคนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน เรื่องส่วนตัวทั่วไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศมากที่สุด พบผลวิจัยตามตารางที่ 50

ตารางที่ 50 แสดงหัวข้อและประเด็นของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	4	2	10	11	3	3.2
เรื่องส่วนตัวทั่วไป	1	5	12	10	2	3.3
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	2	7	8	9	4	3.2
รวมทั้งหมด	7	14	30	30	9	3.2
2 คนออสเตรเลีย						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	8	11	7	3	1	2.3
เรื่องส่วนตัวทั่วไป	9	8	10	3	0	2.2
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	8	9	10	2	1	2.3
รวมทั้งหมด	25	28	27	8	2	2.3
3 คนต่างชาติอื่นๆ						
เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน	10	8	8	4	0	2.2
เรื่องส่วนตัวทั่วไป	8	10	8	3	1	2.3
เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ	9	9	8	4	0	2.2
รวมทั้งหมด	27	27	24	11	1	2.2

หน่วย : คน

ส่วนเรื่องของสื่อและช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่าช่องทางในการสื่อสารที่คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด คือ แบบพบหน้ากัน (Face-to-Face) สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และสื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต พบผลวิจัยตามตารางที่ 51

ตารางที่ 51 แสดงระดับความถี่ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สถานการณ์	1 (น้อย มาก)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (บ่อย)	5 (บ่อย มาก)	ค่าเฉลี่ย
1. คนไทย						
แบบพบหน้ากัน	2	3	3	13	9	3.8
ผ่านทางโทรศัพท์	3	2	14	9	2	3.2
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	5	5	4	12	4	3.2
รวมทั้งหมด	10	10	21	34	15	3.4
2 คนออสเตรเลีย						
แบบพบหน้ากัน	9	4	11	4	2	2.5
ผ่านทางโทรศัพท์	14	8	5	1	2	2.0
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	13	9	3	3	2	2.1
รวมทั้งหมด	36	21	19	8	6	2.2
3 คนต่างชาติอื่นๆ						
แบบพบหน้ากัน	7	4	8	6	5	2.8
ผ่านทางโทรศัพท์	10	7	8	3	2	2.3
ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต	10	9	6	3	2	2.3
รวมทั้งหมด	27	22	22	12	9	2.5

หน่วย : คน

นอกเหนือจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งแบบพบหน้ากัน สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และ สื่อสารผ่านทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตแล้ว ผลจากการวิจัยยังพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ยังมีการเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุด รองลงมา คือ โทรศัพท์เลือกเป็นอันดับ 1 จำนวน 2 คน และน้อยที่สุด คือ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.) เลือกเป็นอันดับ 1 จำนวน 1 คน พบผลวิจัยตามตารางที่ 52

ตารางที่ 52 แสดงการเปิดรับสื่อต่างๆของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

สื่อ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
อินเทอร์เน็ต	20	66.77	5	16.67	3	10.00	31.11
โทรทัศน์	2	6.67	7	23.33	4	13.33	14.44
สำนักงานส่งเสริม สวัสดิภาพฯ (สท.)	1	3.33	1	3.33	4	13.33	6.66
สถานทูตออสเตรเลีย ในประเทศไทย	-	-	1	3.33	-	-	3.33
หนังสือ	-	-	-	-	2	6.66	6.66
วิทยุ	-	-	-	-	1	3.33	3.33

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัว
ข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 53

ตารางที่ 53 แสดงสรุปภาพรวมด้านรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย
บุคคลและสถานที่ในการสื่อสารในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน	
- คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันทั้งในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด	2.8
- คนไทยสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานคนไทยด้วยกันมากที่สุด	3.5
- คนไทยสื่อสารกับหัวหน้างานคนไทย คนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.2
- คนไทยสื่อสารกับคนภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการฯซึ่งเป็นคนไทย คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.3
หัวข้อและประเด็นในการสื่อสารระหว่างบุคคล	
- คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันในทุกหัวข้อและประเด็นในการสื่อสารระหว่างบุคคลมากที่สุด	3.2
- คนไทยสื่อสารในหัวข้อเกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวต่างๆไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศกับคนไทยด้วยกัน มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	3.2

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย
สื่อและช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล	
- คนไทยสื่อสารโดยใช้สื่อและช่องทางทุกอย่างในการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันแบบพบหน้ากัน (face to face) มากที่สุด	3.8
- คนไทยสื่อสารกับคนไทย คนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ แบบพบหน้ากันมากที่สุด	3.0
- คนไทยสื่อสารกับคนออสเตรเลีย และคนต่างชาติอื่นๆ ผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต มีความถี่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน	2.1
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจที่เปิดรับ	
- คนไทยเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด	31.1
- คนไทยเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆของรัฐมีน้อยมาก	4.11

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน พบว่ารูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย และน้อยที่สุด คือ การสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติอื่นๆ และลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย เช่น งานฟาร์มและงานตัดกระดาษที่โรงงานมีโอกาสในการสื่อสารกับคนออสเตรเลียบ่อย เป็นต้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯเป็นอย่างไร

แนวคิดของ Kim (2000) ระบุว่าในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) ดังนั้นในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์จะต้องนำข้อมูลค่าเฉลี่ยรวมความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 ด้านมาพิจารณาจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯในมิติทั้ง 3 ด้านนั้นไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความเข้าใจซึ่งอยู่ในระดับปานกลางถึงดี ทัศนคติและความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลางถึงดี รวมถึงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางถึงดี และรวมมิติทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงดี สรุปผลการวิจัยตามตารางที่ 54

ตารางที่ 54 แสดงความสามารถในการสื่อสารทางวัฒนธรรมของคนไทยในมิติทั้ง 3 ด้าน

ชุดคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย
ออสเตรเลียมีการจำกัดอายุในด้านกฎหมายเพื่อยอมรับว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยินยอมมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.3
การตกปลา เก็บปู หอย หรือเก็บต้นไม้ในออสเตรเลียที่คุณต้องมีใบอนุญาต	3.6
คนออสเตรเลียจะออกเสียงสระ “เอ” ในภาษาอังกฤษว่า “ไอ” เช่น คำว่า “Mate” ออกเสียงว่า “ไมท์”	3.9
คนออสเตรเลียจะไม่สบายใจ ถ้าถูกถามคำถามเกี่ยวกับอายุ การแต่งงานหรือเงินเมื่อพบกันครั้งแรก	3.3
มักคุเทศก์เป็นอาชีพที่ออสเตรเลียกำหนดไว้ว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯไม่สามารถทำงานได้	3.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.5
ชุดคำถามเพื่อวัดทัศนคติและความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย
ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร มีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี	4.0
คนออสเตรเลียเป็นคนเปิดกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ชนกลุ่มน้อย	3.5
สังคมออสเตรเลียน่าอยู่เพราะเป็นสังคมที่มีระเบียบวินัยสูง	3.8
คนออสเตรเลียมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับคนไทย	3.2
องค์กรและหน่วยงานรัฐบาลของออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรม	3.4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.6
ชุดคำถามเพื่อวัดพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย
คุณพยายามปรับเปลี่ยนบุคลิกตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของออสเตรเลีย	3.5
คุณจะใช้วิธีการทักทายโดยใช้มือขวาจับมือแบบชาวออสเตรเลียนมากกว่าการไหว้แบบไทย	3.4
คุณพยายามหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา	3.9
เวลามีกิจกรรมในโครงการฯคุณมักพยายามเข้ากลุ่มกับเพื่อนต่างชาติมากกว่าจับกลุ่มคนไทยกันเอง	3.3
คุณปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯในออสเตรเลีย	3.9
ค่าเฉลี่ยรวม	3.6
ค่าเฉลี่ยรวมมิติทั้ง 3 ด้าน	3.5

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน พบว่าอุปสรรคด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive) ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและคนออสเตรเลียบางอย่าง อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective) ได้แก่ การให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกัน เช่น ในเรื่องการประหยัดน้ำ การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย ปัญหาเรื่องอดีตต่อคน

เอเชียของคนออสเตรเลียบางกลุ่ม ส่วนอุปสรรคด้านพฤติกรรม(Behavioral) ได้แก่ อุปสรรคด้านพฤติกรรมสื่อสาร คือ พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เช่น การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของการทำงาน การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบ และการหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างไร

จากการวิเคราะห์แนวคิดของ Cushner & Brislin (1996) ซึ่งระบุว่าตัวชี้วัด 4 ประการที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัวและประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้แก่

1. มีความสุข กินดีอยู่ดี (Feeling of Contentment & Well-Being)
2. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Gold Relations)
3. สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ รวมทั้งเข้าใจปรัชญาการทำงานของบุคคลอื่นด้วยอย่างดี (Task Effectiveness)
4. ไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรมหรือสามารถจัดให้หมดไปหรือแทบไม่เหลือ

ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัว

ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัวเปรียบเทียบกับประเมิณตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี ส่วนค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับดีมาก ส่วนการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาตินั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี พบผลวิจัยตามตารางที่ 55

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม	คนไทยประเมินตนเอง (ค่าเฉลี่ย)	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานประเมิน (ค่าเฉลี่ย)
ภาพรวมความสำเร็จในการทำงานของคนไทย	3.5	4.6
ความสัมพันธ์ระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย	3.7	4.6
การสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม	3.7	4.7
การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย	3.9	4.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.7	4.5

องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์ที่สามารถสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ พบผลวิจัยตามตารางที่ 56

ตารางที่ 56 แสดงสรุปภาพรวมความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ความสามารถในการปรับตัวและองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
การประเมินประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- คนไทยประเมินประสิทธิภาพของตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี
- หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพของคนไทยอยู่ในระดับดีมาก
- คนไทยประเมินประสิทธิภาพเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียในประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
- หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติประเมินประสิทธิภาพเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียของคนไทยในประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
องค์ประกอบที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน
- ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน

องค์ประกอบที่มีผลหรือสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน
- ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน
- คนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน
การเปิดรับสื่อ
- สื่อที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต
- สื่อมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทในการช่วยปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมากที่สุด
- สื่อที่มีบทบาทช่วยในการช่วยหางานมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต
- สื่อบุคคลที่มีบทบาทในการช่วยหางานของคนไทยมากที่สุด คือ เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 15 คน พบว่าองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่ แรงจูงใจ (Motives) ของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีทั้งแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) เช่น ความต้องการในการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ความต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และต้องการหารายได้จากการประกอบอาชีพ และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เช่น การได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคม ความคาดหวัง (Expectancy) ของคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีทั้งบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ค่านิยมของสังคมไทย คือ ค่านิยมในการนับถือบุคคลและยกย่องความเป็นเจ้านาย และค่านิยมรักความสนุกสนาน รื่นเริง และยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย คือ วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture) และสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายและเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) และรูปแบบการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทย ได้แก่ การปรับตัวด้วยการมีพื้นฐานจากบุคลิกลักษณะนิสัย เช่น การมองโลกในแง่ดี เข้ากับง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่น การปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือทางด้านกรให้ข้อมูล (Informational Support) การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมออสเตรเลียซึ่งเป็นประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) และการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมของคนไทยจากพฤติกรรมการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายที่มีแรงจูงใจที่อาจไม่มีส่วนช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน รวมถึงลักษณะงานที่มีโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับน้อย และความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านในระดับน้อย จะพบปัญหาการหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย ซึ่งส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันเป็นส่วนใหญ่ รวมถึงเปิดรับสื่อแบบไทยและเพื่อนคนไทยมากกว่า อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยได้มีโอกาสเรียนรู้ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงโลกทัศน์ ซึ่งอาจจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ที่ต้องการส่งเสริมให้คนไทยได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วัฒนธรรม พัฒนาความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนออสเตรเลีย หรืออาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นมาออสเตรเลียเป็นครั้งแรก

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า บุคลิกลักษณะของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เกือบครึ่งหนึ่งนั้นเป็นคนมองโลกดี มีทักษะการใช้ภาษาที่ดี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนออสเตรเลีย ทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมเชิงบวก ทำให้สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างที่พบเพียง 1 คน นั้นมีทักษะการพูดต่ำสุด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาวัฒนธรรมและคนออสเตรเลียซึ่งอยู่ในระดับน้อยมาก รวมถึงทัศนคติเชิงลบกับคนออสเตรเลีย และพฤติกรรมในเชิงลบ ส่งผลให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation” โดย Kantima Kunjara (1982) ซึ่งพบว่าการปรับตัวในเชิงการสื่อสารนั้นมีปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความคล่องในการใช้ภาษาที่บ้าน (Language fluency) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) ปัจจัยด้านโอกาสในการแสดงปฏิสัมพันธ์กับที่บ้าน (Interaction potential) และปัจจัยด้านช่องทางในการเข้าถึงสื่อมวลชน (Media availability) ซึ่งปัจจัยทั้งหมดจะมีผลต่อทั้งการเข้าถึงช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคลกับที่บ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของที่บ้านในเชิงบวก

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและทำงานที่มีโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียในระดับสูง มีความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูง รวมถึงมีการเปิดรับสื่อแบบออสเตรเลียและเพื่อนคนออสเตรเลียมากกว่า ย่อมส่งผลให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากกว่า

บุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน

จากผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคล และบุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน คือ คนไทยสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด รองลงมา คือ คนไทยสื่อสารกับคนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆในอัตราส่วนที่เท่ากัน และนอกจากนั้นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ยังมีการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติไทยมากที่สุด และเพื่อนสนิทสัญชาติจีนใกล้เคียงกับการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย เพราะให้ความรู้สึกว่าการติดต่อสัมพันธ์กับคนชาติเดียวกันหรือวัฒนธรรมเดียวกันย่อมเป็นการง่ายกว่าการติดต่อสัมพันธ์กับคนต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะในระยะเริ่มต้นของการรู้จัก เพราะอย่างน้อยก็มีความคล้ายคลึงกัน (Similarity) มากกว่า (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548:231)

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

การพยายามสร้างจุดร่วมหรือมองหาความคล้ายคลึงกัน (Perceived Similarity) ความเหมือนจะเป็นสิ่งดึงดูดใจเบื้องต้นที่จะทำให้เราติดต่อสัมพันธ์กัน คนส่วนใหญ่เชื่อว่าคนเรายิ่งเหมือนกันมากเท่าไร ยิ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันมากขึ้น ความเหมือนอาจเป็นความเหมือนทางด้านประชากรศาสตร์หรือลักษณะบุคคลทั่วไป เช่น มาจากประเทศเดียวกัน อาชีพเดียวกัน หรือความเหมือนทางจิตวิทยา เช่น มีความสนใจเหมือนกัน มีทัศนคติเหมือนกัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อผ่านระยะแรกเริ่มของสัมพันธ์ภาพ วัฒนธรรมไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญที่จะกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น แต่ความพึงพอใจในตัวบุคคลจะเป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ

ดังนั้นบุคคลที่สื่อสารในบริบทการทำงานและบริบทของการใช้ชีวิตประจำวัน จึงเป็นการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันและการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติไทยมากที่สุด เพราะความเหมือนทางด้านประชากรศาสตร์หรือลักษณะบุคคลทั่วไป รวมถึงการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติจีนที่ใกล้เคียงกับการเปิดรับเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลีย เพราะคนไทยมองเรื่องความคล้ายคลึงทางเชื้อชาติซึ่งสะท้อนทางลักษณะของกายภาพ เช่น สีผิว สีผม รูปร่าง หน้าตา ฯลฯ และความคล้ายคลึงทางฐานะเศรษฐกิจ (Economic Status) เป็นเพื่อนร่วมงานในลักษณะใกล้เคียงกัน

2. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารใน 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) จากการสำรวจค่าเฉลี่ยของคำตอบในแต่ละข้อสามารถพบข้อสังเกตว่า คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯมีค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องของความู้และความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร รวมถึงสำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลียมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.9) ซึ่งอาจเนื่องมาจากเป็นประสบการณ์ตรงที่มีโอกาสพบเห็น เรียนรู้ในชีวิตประจำวัน ในขณะที่มีความรู้ในเรื่องเงื่อนไขในการทำงานของโครงการฯ คือ อาชีพหรือหน้าที่ที่ไม่สามารถทำงานได้ (Restricted Occupations) จำนวนทั้งหมด 24 อาชีพ เช่น Making of Thai musical instruments, Making of Thai dolls, Type setting (Thai characters) รวมถึงมัคคุเทศก์ (Tourist guide) น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.2) ซึ่งค่อนข้างน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากไม่ได้ศึกษาข้อมูลในเงื่อนไขของโครงการฯดังกล่าว หรืออาจจะทราบข้อมูลแต่จำไม่ได้ว่ามีอาชีพหรือมีหน้าที่ที่ไม่สามารถทำงานได้นั้นมีอาชีพอะไรบ้าง เป็นต้น

ค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในประเด็นเรื่องทัศนคติและความรู้สึกนั้นพบว่าส่วนใหญ่ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร อีกทั้งยังช่วยให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการมีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0) อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) ความประทับใจแรกพบต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (First Impression) และการช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ในขณะที่ทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยกับคนออสเตรเลีย ซึ่งคนไทยมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับประเด็นนี้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.2) ค่อนข้างน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากคนไทยมองเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกเป็นหลัก และมองเรื่องความสำเร็จในการทำงานเป็นรอง ซึ่งแตกต่างจากคนออสเตรเลียที่มองเรื่องความสำเร็จในการทำงานเป็นหลัก

ค่าเฉลี่ยในประเด็นเรื่องพฤติกรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในประเด็นการปรับตัวพบว่าคนไทยที่ปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้มากที่สุด เท่ากับประเด็นเรื่องพฤติกรรมการสื่อสาร ซึ่งคนไทยมีความพยายามในการหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.9) อาจเนื่องมาจากคนไทยมองในด้านอารมณ์ ความรู้สึกและความสุข (Feeling of Contentment & Well-Being) การรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ และได้รับความนับถือและ

สัมพันธภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Gold Relations) จากการเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษาของเจ้าบ้าน ในขณะที่พฤติกรรมของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของออสเตรเลีย ไม่ว่าจะเป็น Anzac Day, Mardi Gras Festival, Music Festival ซึ่งคนไทยมีพฤติกรรมเชิงบวก สำหรับประเด็นนี้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.3)) ค่อนข้างน้อยกว่าอาจเนื่องมาจากคนไทยมีการมองแบบพวกเขา พวกเขา (In-Group – Out-Group) คือ การมองว่าการเกาะกลุ่มระหว่างคนไทยหรือคนไทยด้วยกันเองนั้นให้ความรู้สึกสบายใจมากกว่าคนออสเตรเลีย เป็นต้น

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของไทยและออสเตรเลีย

ปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและออสเตรเลีย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และยังส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานหลายอย่าง เนื่องจากสังคมไทยเป็นวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-Context Culture) ส่งผลให้คนไทยไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าสื่อสารกับเจ้านายเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงค่านิยมเรื่องความเกรงใจและให้ความเคารพเจ้านายทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

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

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” ของ Wiwat Rojjanaprayon (1997) ซึ่งมีกรอบอ้างอิงในการศึกษาจากเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยใช้มิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Dimension of Cultural Variability) ของ Hofstede ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้น มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบอ้อมค้อม (Indirectness) คือ คนไทยไม่ยอมพูดความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมา วิธีการพูดของคนไทยนั้นมักใช้คำพูดเป็นนัยๆมากกว่าจะพูดตรงๆ ทำให้ความสำคัญของอวัจนภาษาเข้ามามีบทบาทในการตีความหมายมากขึ้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจอวัจนภาษาจึงจะช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง เพราะบางครั้งในคำตอบว่า “ไม่” ของคนไทย

กลับหมายถึง “ใช่” พูดอย่างหนึ่งแต่ความหมายอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ต้องอาศัยการตีความอวัจนภาษา เข้ามาช่วยตีความอีกครั้ง นอกจากนั้นยังมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท (Contextuality) คือ วิธีการพูดจะขยับปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารมีลักษณะประนีประนอม (Femininity) คือ การสื่อสารแบบไม่หักหาญน้ำใจผู้ฟัง มีความประนีประนอม โดยรู้จักเอาตัวรอดในสถานการณ์เฉพาะหน้า และมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

ดังนั้นความแตกต่างทางวัฒนธรรมของไทยและออสเตรเลีย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ วัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูงและแบบอิงบริบทต่ำ (High-Context Culture and Low-Context Culture) หรือสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายและเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) ในบางสถานการณ์ใช้การสื่อสารแบบประนีประนอมอาจเป็นภาพบวกแต่บางสถานการณ์ใช้การสื่อสารแบบนั้นแล้วอาจจะเป็นภาพลบก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์อย่างไร

การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน

การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกันนั้นข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าในบริบทของการทำงาน คนไทยที่เข้าร่วมโครงการสื่อสารกับคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมากที่สุด ส่วนบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันนั้นคนไทยสื่อสารกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการแต่ไม่ได้ร่วมงานกัน และคนไทยภายนอกที่ไม่ได้ร่วมโครงการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.8) รวมถึงสัญชาติเพื่อนสนิทซึ่งระบุว่ามีเพื่อนสนิทที่สุดเป็นคนไทย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 76.67)

นอกจากนั้นผลการวิจัยซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิดของเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน ชาวต่างชาติ พบว่าคนไทยควรพยายามฝึกฝนและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ควรรวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเจ้าของภาษา ควรพยายามยึดเอาวัฒนธรรมและวิธีการทำงานในแบบของคนออสเตรเลีย รวมถึงในบริบทของการทำงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานชาติอื่น ๆ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีเพื่อนร่วมงานคนไทยอยู่ด้วย แต่คนไทยควรที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนไทยด้วยกันมากกว่าจะสื่อสารกันด้วยภาษาไทย เพราะการได้ยินบสนทนาระหว่างคนไทยกับคนไทย พูดคุยกัน แต่ก็ไม่ว่าคนไทยกำลังพูดเรื่องอะไรกัน ซึ่งในมุมมองของคนออสเตรเลียนั้นดูเหมือนจะเป็นการไม่สุภาพที่จะพูดภาษาที่ไม่มีใครเข้าใจเลย

จากการนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน ดำเนินชีวิตในออสเตรเลียแบบไทย และไม่เรียนรู้วัฒนธรรมออสเตรเลียเท่าที่ควร อาจส่งผลทำให้มีแนวโน้มเข้าสู่ “ลักษณะการเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลางต่อการสื่อสาร” และอาจก่อให้เกิดระยะห่างทางการสื่อสาร (Communicative

Distance) ซึ่งมีได้หมายถึงระยะทางที่วัดเป็นเมตรหรือกิโลเมตร หากแต่หมายถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม อาจเป็นบรรยากาศ ความรู้สึกระหว่างการสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นจากผลรวมหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ทศนคติของผู้พูด คำพูด หรือท่าทีที่คู่ปฏิสัมพันธ์ใช้ได้ตอบกันในขณะนั้น

ระยะห่างทางการสื่อสาร (Communicative Distance) ได้เป็น 3 ระดับ ตามความหมายมากขึ้นของระดับของความเข้มข้นของความคิดแบบเอาวัฒนธรรมตนเป็นศูนย์กลาง เรียงจากน้อยไปหามากได้ ดังนี้

1. ระยะห่างที่เกิดจากการไม่แยแสใส่ใจ (The Distance of Indifference) สะท้อนออกมาได้ทั้งทางด้านคำพูด และท่าทาง เพื่อให้เห็นว่าตนนั้นไม่ได้ใส่ใจกับคนจากต่างวัฒนธรรม และบ่งให้เห็นถึงการขาดความตระหนักในเรื่องความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะเห็นได้ชัดเจนในตัวอย่างของการพูดกับคนต่างชาติ ที่เรามักจะคิดว่าเมื่อเขามาเที่ยวบ้านเมืองเราก็น่าจะมีความรู้ทางด้านภาษาของเราบ้าง ดังนั้นคนเราจะมีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนจากต่างวัฒนธรรมด้วยภาษาของตนเอง เพียงแต่จะพูดให้ช้าลงและชัดขึ้น โดยหวังจะทำให้คนต่างชาติเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

2. ระยะห่างที่เกิดจากการหลีกเลี่ยง (The Distance of Avoidance) เป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือการกระทำที่สะท้อนให้เห็นว่าต้องหลีกเลี่ยงหรือจำกัดการมีปฏิสัมพันธ์กับคนนอกกลุ่มของตน ตัวอย่างของระยะห่างแบบนี้ ได้แก่ การที่บุคคลภายในกลุ่มพยายามสื่อสารกันด้วยภาษาเฉพาะกลุ่มของตนเอง (Jargon) ทำให้บุคคลภายนอกกลุ่มไม่เข้าใจ ไม่สามารถสื่อสารด้วยได้ เป็นวิธีการหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์ที่นิยมใช้กันมากวิธีหนึ่ง

3. ระยะห่างที่เกิดจากการดูถูก ดูหมิ่น (The Distance of Disparagement) เป็นระยะห่างที่เกิดจากความรู้สึกชาตินิยมแบบรุนแรงที่สุด อาจแสดงออกเป็นท่าทางหรือคำพูด เพื่อสะท้อนถึงความรู้สึกรังเกียจหรือเหยียดหยันกลุ่มอื่น ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงระยะห่างในระดับนี้ทางวัจนภาษา คือ การพูดหรือการเรียกกลุ่มอื่น ด้วยคำที่เรียกว่า "Ethnophaulisms" ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ การใช้ชื่อของเชื้อชาติเพื่อแสดงการดูถูก คำพูดที่แสดงออกเพื่อลดคุณค่าของกลุ่มบางกลุ่มและใช้ชื่อเล่นที่ใช้เรียกคนที่เป็นสมาชิกของชนชาตินั้น อันแสดงถึงการดูถูก ดูหมิ่น นอกจากนี้ระยะห่างในระดับนี้ยังอาจแสดงออกในทางอวัจนภาษาได้ เช่น การเดินหนี การบ้วนปาก การขมวดคิ้ว ซึ่งแสดงถึงความไม่พอใจ หรือการดูถูกดูหมิ่นคนนอกกลุ่มเชื้อชาติของตน

สำหรับกรณีของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ "ระยะห่างทางการสื่อสาร (Communicative Distance)" อยู่ในระดับระยะห่างที่เกิดจากการหลีกเลี่ยง (The Distance of Avoidance) คือ การสื่อสารด้วยภาษาไทยระหว่างคนไทยกับคนไทยด้วยกันในบริบทของการทำงาน ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งอาจส่งผลทำให้มีแนวโน้มเข้าสู่ลักษณะการเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลางต่อการสื่อสาร

3. องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ

ภาพรวมประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัว

ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ในส่วนของการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประชุมตนเองกับการประชุมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาตินั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี ซึ่งในประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการประชุมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ แต่การประชุมตนเองในประเด็นนี้ของคนไทยกลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากมีมุมมองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนตะวันตกมักเน้น “ความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ” ในขณะที่วัฒนธรรมของคนตะวันออกส่วนใหญ่มักเน้น “ความถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล” (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548:253)

เมื่อวิเคราะห์จากการผลการวิจัยซึ่งเปรียบเทียบระหว่างการประชุมตนเองกับการประชุมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประชุมประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประชุมตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (ค่าเฉลี่ย 3.7) ส่วนค่าเฉลี่ยรวมในทุกการประชุมประสิทธิภาพในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของการประชุมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) แต่ที่น่าสังเกต คือ ประเด็นของการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลียระหว่างการประชุมตนเองกับการประชุมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาตินั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.9 และ 4.0) ซึ่งนอกจากมุมมองที่แตกต่างกันของคนตะวันตกและคนตะวันออกแล้วยังสามารถนำเรื่องความแตกต่างของวัฒนธรรมมาวิเคราะห์เพิ่มเติมได้อีกด้วย

งานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” โดย Wiwat Rojjanaprapayon (1997) ได้ศึกษาซึ่งจากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารของคนไทยในบริบทต่างประเทศนั้นมีรูปแบบการสื่อสารปรับเปลี่ยนตลอดเวลาตามบริบท (Contextuality) คือ วิธีการพูดจะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนบุคลิกและอัตลักษณ์ของตนเองไปตามบริบทการสื่อสาร มุมมองในเรื่องบริบทของคนไทยนั้นคนไทยจะสิ้นใจตลอดเวลา เพราะคนไทยมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) แต่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นชาวอเมริกันจะทำได้เนื่องจากมีความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Self Identity) สูง และมีความอ่อนไหวเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจน้อยกว่าคนไทย ผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว คือ คนไทยประชุมตนเองสูงสุดในเรื่องการเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย เนื่องจากคนไทยมักมองเรื่องของการปรับตัวที่ทำให้ตนเองไม่รู้สึกละอาย มีการฟังพาดำ

ซึ่งกันและกันสูง ยึดติดพฤติกรรมกลุ่ม (Collectivism) เน้นเรื่องอารมณ์ ความรู้สึก ปรับตัวเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ไม่มีกินไม่เป็นไรแต่อย่าให้คนมาดูถูก ซึ่งแตกต่างจากคนออสเตรเลียที่ประเมินคนไทยในเรื่องนี้ต่ำสุด แต่กลับประเมินในเรื่องของภาพรวมความสำเร็จในการทำงานของคนไทยในระดับสูงซึ่งตรงข้ามกับคนไทยที่ประเมินเรื่องนี้ต่ำสุดเช่นกัน ซึ่งหมายความว่า คนออสเตรเลียมองเรื่องความสำเร็จในการทำงานและการบรรลุเป้าหมายตามที่ตนต้องการ ปรับตัวเพราะต้องทำมาหากินหรือเพื่อช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental Support)

ดังนั้นผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context” โดย Wiwat Rojjanaprapayon รวมถึงแนวคิดของ Geert Hofstede (1980) ในเรื่องการเน้นความเป็นกลุ่ม การยึดติดพฤติกรรมกลุ่ม (Collectivism) ของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่ง Hofstede ชี้ว่าประเทศไทย รวมถึงแถบเอเชีย โคโลมเบีย อเมริกาใต้ เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบนี้สูงกว่าชาติอื่น ๆ ที่พบในงานวิจัย

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารระดับบุคคลของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการฯจึงจำเป็นต้องมีหลักฐานเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใช้งานได้ดี ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการฯต้องแนบหลักฐานอย่างหนึ่งอย่างใด คือ ผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 หรือใบรับรองประกาศนียบัตรซึ่งแสดงว่าได้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการเรียนการสอน และมีระยะเวลาอย่างน้อย 2 ปี

ในช่วงปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นปีแรกของการเปิดรับคนไทยในการเข้าร่วมโครงการฯนั้นไม่จำเป็นต้องแนบหลักฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแต่อย่างใด ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 โครงการฯได้กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการฯเพิ่มเติมและจำเป็นต้องมีหลักฐานเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ คือ ผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 หรือ TOEFL, TOEIC และในปีล่าสุด พ.ศ.2552 หลักฐานเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจะมีเพียงประกาศนียบัตรที่แสดงว่าได้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการเรียนการสอน และผลการสอบ IELTS ไม่ต่ำกว่า 4.5 เท่านั้น ซึ่งคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) จะมีการทดสอบแยกตามทักษะต่างๆทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การเขียน และการพูด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าทักษะของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการพูด

ทักษะการพูด (Speaking) ซึ่งเป็นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และยังเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วม

โครงการฯ ด้วย ผลการวิจัยพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีการสื่อสารระดับบุคคลทั้งกับคน ออสเตรเลียและคนต่างชาตินั้นๆ ไม่ว่าจะ เป็นบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน รวมทั้งมี การปรับตัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมของออสเตรเลียเพื่อช่วยเหลือทางด้านการให้ข้อมูล (Informational Support) หรือการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมและ ประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation” โดย Kantima Kunjara (1982) กล่าวว่า เมื่อ ผู้แปลกหน้าได้รับรู้ถึงความแตกต่างและแง่มุมต่างๆ ของสังคมวัฒนธรรมเจ้าบ้านแล้ว ก็จะทำให้ผู้ แปลกหน้าสามารถปรับตัวและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมาได้ ปัจจัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้าน ความคล่องในการใช้ภาษาเจ้าบ้าน (Language fluency) จะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทาง การสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในเชิงบวก

นอกจากนั้นแนวคิดเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) ของ Ting-Toomey (Ting-Toomey, 1999 อ้างถึงใน ธานีษฐ กงแก้ว, 2544: 16-18) ซึ่งกล่าวว่า การปรับตัวทางวัฒนธรรม นั้นสามารถพิจารณาได้ถึงเรื่องของปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัวซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า โดยเฉพาะในเรื่องของปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-Level Factors) ซึ่งมีประเด็นที่จะต้องพิจารณา คือ ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Adaptive Interpersonal Skills) คือ ทักษะที่จะจัดการกับความเครียดภายในใจ ทักษะที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่ง ทักษะในการสื่อสารที่กล่าวมานั้นล้วนเป็นปัจจัยที่จะทำให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ความสามารถทาง ภาษาอังกฤษในทักษะต่างๆ ทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การเขียน และการพูด จึงเป็น สิ่งจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) พบว่าการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีระบุเพียง 2 คน เป็นอีกปัจจัยซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้ในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยจากการปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาตินี้ไม่ได้มี ตัวเล็อกในทุกๆ ส่วนของแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) แต่พบผลการวิจัยจากการ สัมภาษณ์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 คน สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.1)

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation) ของ Ting-Toomey (Ting-Toomey, 1999 อ้างถึงใน ธานีษฐ กงแก้ว, 2544: 16-18) ซึ่งกล่าวว่า การปรับตัวทางวัฒนธรรม นั้นสามารถพิจารณาได้ถึงเรื่องของปัจจัยเหตุที่จะ

ก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า ซึ่งปัจจัยสาเหตุนั้นจะต้องพิจารณาปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-Level Factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณา คือ เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact Network) เป็นเครือข่ายทางสังคมที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วยและมีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental Support) และช่วยเหลือทางการให้ข้อมูล (Informational Support)

การปรับตัวด้วยการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) มากที่สุด และส่งผลให้เปิดรับเรียนรู้สิ่งใหม่ เช่น กลุ่มตัวอย่างคนที่ 1 ในตอนแรกๆนั้นไม่มีความเข้าใจวัฒนธรรมของคนรักซึ่งเป็นชาวเยอรมัน แต่เนื่องจากคนรักนั้นเป็นคนที่คิดบวกและเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ทัศนคติเชิงบวกดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการปรับตัวได้อย่างมีความสุขเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงคิดบวกกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน วัฒนธรรมใหม่ และการทำงานใหม่ๆได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างคนที่ 2 ซึ่งมีคนรักเป็นชาวออสเตรเลีย ทั้งคู่ได้ร่วมงานกันในบริษัท Cheque-Mates และเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ โดยให้คำแนะนำกับกลุ่มตัวอย่างในการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental Support) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น การรวมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติเจ้าของภาษา และการเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานในแบบของออสเตรเลีย

ค่านิยมของสังคมไทยซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวของคนไทย

ค่านิยมในการนับถือบุคคลและยกย่องความเป็นเจ้านายของสังคมไทย ซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ และเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้สามารถปรับตัวทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าค่านิยมของสังคมไทยในการนับถือบุคคลเป็นผลดีต่อคนไทยเองในสายตาชาวต่างชาติ เพราะคนต่างชาติมองว่าคนไทยเป็นคนอ่อนน้อม เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงค่านิยมความกระตือรือร้นที่จะทำงานหนักของคนไทย ซึ่งตรงนี้เป็นจุดเด่นที่ทำให้ชาวต่างชาติอยากติดต่อสื่อสารและร่วมงานกับคนไทย ย่อมส่งผลให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิเชียร รักการ (2529) กล่าวว่า “ค่านิยมของสังคมไทย” ที่สำคัญๆ คือ ค่านิยมในการนับถือบุคคล ค่านิยมยกย่องความเป็นผู้ใหญ่ รวมถึงความเป็นผู้ใหญ่ที่มีอายุมาก ความเป็นผู้ใหญ่ที่มีตำแหน่งสูงทางสังคม ความเป็นผู้ใหญ่ที่รับราชการมานาน และค่านิยมยกย่องความเป็นเจ้านายสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีกลุ่มตัวอย่าง 3 คนระบุว่าค่านิยมของสังคมไทยในการนับถือบุคคลเป็นผลดีต่อคนไทยเองในสายตาชาวต่างชาติ เพราะคนต่างชาติมองว่าคนไทยเป็นคน

อ่อนน้อม เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งตรงนี้เป็นจุดเด่นที่ทำให้ชาวต่างชาติอยากติดต่อสื่อสารกับคนไทย และทำให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมทำได้ง่ายขึ้น

งานวิจัยเรื่อง“ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย: เครื่องมือในการสำรวจวัด” โดย สุพันธุ์ โคมิน และสนิท สมัครการ (2522) มีเป้าหมายของการศึกษา คือ การศึกษาวัดค่านิยมไทย ด้วยการสร้างเครื่องมือวัดค่านิยมที่เหมาะสม มีความเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรง รวมถึงสามารถแยกแยะได้อย่างมีความหมาย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน พบว่าค่านิยมที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของสังคมไทยมากที่สุด คือ คนไทยมีความกตัญญูต่อผู้มีบุญคุณ โดยเฉพาะในกลุ่มชนบท และการรักษาน้ำใจกัน รวมทั้งความเกรงใจต่อผู้มีบุญคุณ ต่อผู้ใหญ่และต่อบุคคลทั่วไป ไม่ก้าวร้าว มีความสุภาพ อ่อนน้อม นอกจากนี้สังคมไทยยังมีค่านิยมของความกระตือรือร้นที่จะทำงานหนัก โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดจะมีความเอาจริงเอาจังกับการทำงานมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของหัวหน้างานชาวต่างชาติ ซึ่งระบุว่าลูกจ้างชาวไทยนั้นทำงานได้ดี แม้แต่เวลาที่อยู่ในช่วงที่งานหนัก แต่ทัศนคติต่อการทำงานหนักนั้นก็ยังคงอยู่ในด้านบวก ที่สำคัญ คือ ลูกจ้างชาวไทยไม่รู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับงานหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่นเดียวกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่ระบุว่าคนงานไทยทำงานหนักอย่างยิ่ง มีความโน้มเอียงที่จะพยายามอย่างหนักและไม่เคยรู้สึกที่ตัวเองกำลังทำงานได้สมบูรณ์แบบ เมื่อในความเป็นจริงแล้วคนไทยทำงานได้ดีเยี่ยม

ดังนั้นการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมของออสเตรเลียนั้นเป็นสิ่งที่พึงกระทำ เพื่อให้การดำเนินชีวิตที่บริบทของการทำงานและชีวิตประจำวันสอดคล้องกับคนในสังคมออสเตรเลียได้ แต่สิ่งที่เราไม่ควรลืมก็คือวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศไทย ค่านิยมอันดีงามของสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นค่านิยมเรื่องความกตัญญูต่อผู้มีบุญคุณ มีความสุภาพ อ่อนน้อม และค่านิยมในการนับถือบุคคล รวมถึงค่านิยมของความกระตือรือร้นที่จะทำงานหนัก ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งที่คนออสเตรเลียให้การยอมรับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเพียง 35 คน แบ่งออกเป็นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 30 คน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน ในการเปรียบเทียบระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งถือว่ามีจำนวนน้อยในการเปรียบเทียบของแต่ละกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาในอนาคตควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากพอที่จะสามารถทดสอบด้วยวิธีทางสถิติที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เช่น การอาจจะพบแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรมกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรม แต่เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างเพียง 5 คน ที่มีแรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม ซึ่งถือว่ามีจำนวนน้อยเกินกว่าจะใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้อย่างน่าเชื่อถือ ข้อเสนอแนะจึงควรมีการศึกษาในจำนวนเพิ่มมากขึ้นต่อไปในอนาคต และน่าจะหาการทดสอบอีกครั้งด้วยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น

2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ เนื่องจากจำนวนคำตอบมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะใช้การประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติต่างๆ เช่น การหาค่า Correlations หรือ วิธีการทดสอบของไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาค่าสถิติความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรระดับกลุ่ม 2 ตัวแปร ซึ่งมีข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Crosstabulation) ในงานวิจัยนี้ จึงใช้การประมวลผลด้วยแนวโน้มความสัมพันธ์จากตัวเลขในตาราง ดังนั้นความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จึงควรมีการศึกษาซ้ำ เพราะจากการเปรียบเทียบคะแนนระหว่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน นอกจากนั้นความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กันเช่นกัน

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่จำกัด เนื่องจากมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552 รวมระยะเวลา 72 วัน ทำให้กลุ่มตัวอย่างของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งแบ่งออกเป็นหัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน และเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 5 คน นั้นเป็นจำนวนที่ไม่มากนัก ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามและคำถามปลายเปิดนั้นมีรายละเอียดที่ยังไม่ครอบคลุมในทุกปัญหานำวิจัย ซึ่งในกรณีคำถามปลายเปิดในตอนแรกของการสรุปผล กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในส่วนนี้ 4 คน แต่ในภายหลังมีกลุ่มตัวอย่าง 1 คนไม่ยินยอมให้นำความคิดเห็นตีพิมพ์ลงในงานวิจัย ข้อมูลในคำถามปลายเปิดจึงเหลือเพียงผู้ให้ข้อมูล 3 คน

4. การนัดสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว (Face to Face) เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางรายเดินทางไปทำธุรกิจที่ต่างประเทศ บางรายทำงานบนเรือสำราญ หรือบางรายที่กำลังเข้าร่วมโครงการที่ออสเตรเลียไม่ได้ตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งส่งไปในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บางกรณีผู้วิจัยต้องโทรศัพท์ทางไกลไปยังประเทศออสเตรเลียเพื่อสอบถามข้อมูลแทน เช่น ในกรณีของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทนเป็นส่วนใหญ่

5. บริบทสถานการณ์ที่ศึกษา เนื่องจากบริบทสถานการณ์ที่ศึกษานั้น คือ บริบทในที่ทำงานและเน้นกลุ่มใช้แรงงานระดับล่าง (Blue Collar) ไม่ได้ทำการศึกษากลุ่มที่ทำงานในบริษัทระดับสูง (White Collar) รวมถึงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างในด้านเศรษฐกิจฐานะ (Economic Status) เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เคยอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย หรือใช้ชีวิตในต่างประเทศอื่น ๆ มาก่อนที่จะเข้าร่วมโครงการ เป็นต้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ขอบเขตในการศึกษา เนื่องจากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วิซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” นั้นมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเฉพาะ คือ คนไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ ออสเตรเลียเท่านั้น เพราะฉะนั้นข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไปอาจจะมีการขยายขอบเขตในการศึกษาในระดับขององค์กรข้ามชาติระหว่างไทย-ออสเตรเลีย หรือประชากรระหว่างไทย-ออสเตรเลีย เป็นต้น

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เนื่องจากในงานวิจัยนี้ไม่ได้นำภาพหรือทัศนคติในใจ (Predisposition) เกี่ยวกับประเทศและคนออสเตรเลีย ซึ่งคนไทยอาจได้รับจากการบอกเล่าเรื่องราว (Myth) ผ่านคนรอบข้างหรือสิ่งต่างๆที่เปิดรับ รวมถึงแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปรับตัว ซึ่งในงานวิจัยนี้เน้นประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Effectiveness) ดังนั้นจึงควรมองในด้านอารมณ์ ความรู้สึกและความสุข (Feeling of Contentment & Well-Being)

3. ระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ คนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯและคนไทยที่เคยเข้าร่วมโครงการฯแล้ว รวม 30 คน โดยแบ่งออกเป็นคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 10 คน และคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯภายในระยะเวลา 1 ปีแล้ว จำนวน 20 คน ดังนั้นในการศึกษาในอนาคต อาจจะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างระหว่างคนไทยที่กำลังเข้าร่วมโครงการฯน้อยกว่า 6 เดือนกับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯภายในระยะเวลา 1 ปีแล้ว เพื่อจะได้เห็นแนวคิดเรื่องระดับขั้นของการปรับตัวว่ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯระหว่างคนไทยทั้ง 2 กลุ่มนั้นมีผลสอดคล้องกันอย่างไร เป็นต้น

4. ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการศึกษาเรื่องสื่อที่มีบทบาทในการช่วยหางาน โดยธรรมชาติของสังคมไทยในต่างประเทศมีบทบาทอย่างไรกับการปรับตัว ซึ่งในงานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาภูมิหลังของคนไทยในส่วนนี้ เช่น เป็นคนไทยที่อยู่ออสเตรเลียมานาน และมีเครือข่ายการติดต่อกับกลุ่มอื่นๆมาก ฯลฯ นอกจากนั้นภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างในด้านเศรษฐกิจฐานะ (Economic Status) เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เคยอยู่ประเทศออสเตรเลียมาก่อน รวมถึงบริบทสถานการณที่ศึกษาในที่ทำงานและเน้นกลุ่มใช้แรงงานระดับล่าง (Blue Collar) ดังนั้นจึงควรศึกษากลุ่มที่ทำงานในบริษัทระดับสูง (White Collar)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากผู้วิจัยมีโอกาสเข้าร่วมโครงการฯเป็นระยะเวลา 1 ปี คือ ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2551 ซึ่งมีประสบการณ์ในการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมพอสมควร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า งานวิจัยในอนาคตอาจจะใช้วิธีการ

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เพราะจากประสบการณ์ที่เคยได้เข้าร่วมโครงการนั้น ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นภาพการทำงานหรือการใช้ชีวิตของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการในมิติที่หลากหลาย และที่สำคัญ คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ รวมถึงหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งควรจะเพิ่มจำนวนให้มากพอที่จะสามารถทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในงานวิจัยมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงประยุกต์ใช้สำหรับคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ

1. คนไทยที่เข้าร่วมโครงการ หรือผู้ที่มีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการรุ่นต่อไป สามารถนำฐานข้อมูลในเรื่องการเรียนรู้หรือปรับตัวอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ เช่น การเลือกคบเพื่อน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าคนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน หรือลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน ดังนั้นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ ควรเปิดรับเพื่อนใหม่ชาวออสเตรเลียมากกว่าที่จะเกาะกลุ่มระหว่างคนไทยด้วยกัน หรือ ควรเลือกงานที่มีลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียระดับสูง เช่น งานเสิร์ฟอาหารก็ควรเลือกสมัครร้านอาหารของคนออสเตรเลียที่มีเจ้าของและเพื่อนร่วมงานเป็นคนออสเตรเลีย หรือ ควรหางานที่มีโอกาสได้พูดคุยอย่างงานขายอาหารหน้าร้าน ซึ่งต้องตักอาหารและพูดคุยกับลูกค้าที่หลากหลายสัญชาติก็เป็นโอกาสที่จะได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร เป็นต้น

2. คนไทยที่เข้าร่วมโครงการ หรือผู้ที่มีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการรุ่นต่อไป ควรศึกษาข้อมูลเพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและคนออสเตรเลีย รวมถึงเรื่องของทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวก คือ ความสามารถในการสื่อสารใน 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain) และมิติด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain) ซึ่งจะช่วยในเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิด ของ Kim (1994) และผลการวิจัยยังพบว่าความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้านระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน ดังนั้นคนไทยที่เข้าร่วมโครงการจึงควรพัฒนาความสามารถในการสื่อสารใน 3 มิติดังกล่าวเพื่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงประยุกต์ใช้สำหรับหน่วยงานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ

1. หน่วยงานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ ทั้งหน่วยของไทยและหน่วยงานของออสเตรเลีย ควรร่วมมือกันโดยอาจจัดอบรมปฐมนิเทศหรืออาจจัดฝึกอบรม (Training) ทางด้านวัฒนธรรม เพื่อให้คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ มีความเข้าใจและเกิดการปรับตัวในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นเมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เพราะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯ มากกว่าครึ่งระบุว่าควรจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศหรือฝึกอบรมทางวัฒนธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีฐานข้อมูลและทำความรู้จักซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีระบุเพียง 2 คน มีความประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขยายเวลาสำหรับการเข้าร่วมโครงการฯ เป็น 2 ปี เนื่องจากระยะเวลาเพียง 1 ปีนั้นไม่สามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ได้อย่างเต็มที่ หรืออาจเปิดโอกาสให้สามารถเข้าร่วมโครงการฯ ได้มากกว่า 1 ครั้ง อย่างเช่น เกาหลีและไต้หวัน เพื่อจะได้เห็นระยะเวลาของการปรับตัวว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมหรือไม่ ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแนะนำผู้เข้าร่วมโครงการฯ ว่าควรที่จะเรียนรู้หรือปรับตัวทางวัฒนธรรมอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

2. สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ หรือ สท. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ออกไปรับรองให้กับคนไทยที่สนใจในการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถนำฐานข้อมูลเพื่อคัดเลือกคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการฯ เช่น ผลทดสอบความรู้ทางภาษาอังกฤษ (IELTS) ระดับ 4.5 นั้นอาจไม่เพียงพอต่อความสามารถในการปรับตัว เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าจากการเปรียบเทียบคะแนนระหว่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยอาจมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน ดังนั้นคุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการฯ จึงควรกำหนดผลทดสอบความรู้ทางภาษาอังกฤษในระดับที่มากกว่า 4.5

3. สถานทูตไทยในออสเตรเลียและสถานกงสุลใหญ่ในออสเตรเลีย เป็นหน่วยงานของไทยซึ่งประจำการอยู่ที่ออสเตรเลีย เป็นสื่อเฉพาะกิจหรือเครือข่ายข้อมูลข่าวสารให้กับคนไทยในออสเตรเลีย แต่ผลการวิจัยพบว่าคนไทยเปิดรับสื่อเฉพาะกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ คือสถานทูตไทยในออสเตรเลียน้อยมาก นอกจากนั้นสถานทูตออสเตรเลียในไทยซึ่งเป็นสื่อเฉพาะกิจของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ เปิดรับก่อนเดินทางไปออสเตรเลีย มีการเปิดรับมากกว่าเพียงเล็กน้อย นั้นหมายความว่าคนไทยมีการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจดังกล่าว แต่เมื่อเดินทางไปออสเตรเลียแล้ว บทบาทของสื่อเฉพาะกิจนั้นกลับลดลง ดังนั้นทั้งสถานทูตไทยในออสเตรเลียและสถานกงสุลใหญ่ในออสเตรเลียจึงควรประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลหรือช่วยเหลือคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ หรือคนไทยในประเทศออสเตรเลียมากขึ้น

4. หน่วยงานของออสเตรเลีย ได้แก่ Department of Immigrations and Citizenship, Australian Human Rights Commission work, Department of Justice & Community Safety: Office of Regulatory Service หน่วยงานต่างๆเหล่านี้เป็นสื่อเฉพาะกิจที่ให้ความช่วยเหลือคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯในการให้ข้อมูล เช่น ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น กฎหมายข้อบังคับทั้งกฎหมายแรงงาน ค่าแรงขั้นต่ำของงานแต่อาชีพ และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม แต่ผลการวิจัยพบว่าคนไทยเปิดรับสื่อเฉพาะกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการฯ คือ หน่วยงานของออสเตรเลียน้อยมาก ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน ไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้บริการของสื่อเฉพาะกิจดังกล่าว และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเพียง 1 รายที่ระบุว่าเคยใช้บริการและกลับไปใช้บริการซ้ำอีกหลายครั้ง เพราะข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นประโยชน์ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ดำรง สุานดี. (2520). มานุษยวิทยาและวัฒนธรรม. ตำราเรียนภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัญญภรณ์ จันทร์เวช. (2549). ชีวิตข้ามแดนกับโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม: โลกาภิวัตน์ในประสบการณ์ของเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัญญภรณ์ จันทร์เวช. (2550). Work & Travel เสี่ยงบริสุทธิ์: ชุดคีย์เส้นทางท่องเที่ยวเชิงกรรมกร. นนทบุรี : มูลนิธิผู้บริโภค.

ธานีษฐ์ กองแก้ว. (2544). การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการสังคม คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. (2541). บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคล กับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภา นิธิยานน. (2530). การปรับตัวและบุคลิกภาพ: จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

โนวา บิส. (2552). แรงจูงใจและการจูงใจ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm> [23 มีนาคม 2552]

บุษกร วัชรศรีโรจน์, โกวิท กังสนันท์ และบูรพา ชดเชย. (2550). การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมของคนไทยและนัยยะที่มีต่อการบริหารองค์กร. รายงานวิจัยคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เบเนดิกต์ ฐธ. (2524). Thai Culture and Behavior. แปลโดย พรรณี ฉัตรพลรักษ์.
กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2548). การปรับตัวทางวัฒนธรรมและการสื่อสารของนักเรียนไทยในมหาวิทยาลัยอเมริกัน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 3(กันยายน-ธันวาคม): 167-190.

มงคล จันทร์บำรุง. (2551). Work and Holiday Visa : เวิร์คหรือไมเวิร์ค. ไทยเพรส (11-25 มีนาคม 2551) : 11.

เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรากร เพ็ญศรีนุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ยู เอส เอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร รักการ. (2529). วัฒนธรรมและพฤติกรรมของไทย. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.

สมสุดา ศรีวัฒนานนท์. (2547). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศวรรค์ วรอินทร์. (2552). กรณีนักศึกษาไทยในโครงการ Work and Travel ประสบปัญหาในสหรัฐอเมริกา. สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา.

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

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

สุกัญญา ไชยภาสี. (2549). ทำงานเก็บเงินและเที่ยวที่ซิดนีย์. สมุทรปราการ : สำนักพิมพ์ดีโรท์.

สุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครการ. (2522). ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจวัด. รายงานการวิจัย สำนักวิจัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

แสงดาว ประกันยา. (2548). ผลกระทบของการไปรับจ้างทำงานต่างประเทศ ต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคมของแรงงานและครอบครัวในอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาต่างประเทศ

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

Apakorn Malison. (2006). English Language Needs of Thai Students during their Participation in the Work and Travel USA Program in 2005. Master of Arts English for Specific Purpose.

Chris Evans. (2008). Work and holiday visa arrangements with Thailand expand. [online]. Immigrations and Citizenship. Available from: <http://www.minister.immi.gov.au/media/media-releases/2008/ce08079.htm> [2009, March 28]

Cushner, K. & Brislin, R.W. (1996). "Cross-Cultural research and methodology." Intercultural Interaction. 2nd ed., Vol. 9, CA: Sage Publications.

Hall, E.T. & Hall M.R. (1990). Understanding Cultural Differences. Yarmouth, ME : Intercultural Press.

Herbert P. Phillips. (1965). Thai Peasant Personality : The Pattering of Interpersonal Behavior in the Village Of Bang Chan. University of California Press : Berkeley and Los Angeles.

Hofstede, Geert. (1997). Cultures and organizations: software of the mind. New York : McGraw-Hill.

Kantima Kunjara. (1982). Communication Patterns of Thai Students in the Process of Acculturation. Doctor of Philosophy : The University of Oklahoma.

Kim, Y.Y. (1994). Adapting to new culture. In Samovar, L.A.& Porter, R.E.(ed), Intercultural communication: A reader. California : Wadsworth.

Myron W. Lustig and Jolence Koester. (1993). Intercultural Competence: Interpersonal Across Cultures. New York : Haper Collins College Publishers.

Neuliep, James William. (2006). Intercultural Communication: A Contextual Approach. 3rd Ed., Sage Publications, Inc.

Pearce, Barnett. (1994). Interpersonal Communication: Making Social Worlds. New York : Harper Collins College Publishers.

Searle, J.R. (1970). Speech Acts : An Essay in the Philosophy of Language. Cambridge : Cambridge University Press.

Vroom, H. Victor. (1964). Work and motivation. New York : John Wiley & Sons Imprint.

Ward, Russel. (1958). The Australian Legend. Melbourne : Oxford University Press.

Wiwat Rojjanaprapayon. (1997). Communication Patterns of Thai People in a Non-Thai Context. Doctor of Philosophy : Purdue University.

Yan Tan, Sue Richardson, Laurence Lester, Tracy Bai and Lulu Sun. (2009). Evaluation of Australia's Working Holiday Maker (WHM) Program. National Institute of labour Studies Flinders University : Adelaide Australia.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการทำวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี เพื่อผลการวิจัยนี้จะก่อประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องสี่เหลี่ยม)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-22 ปี 23-25 ปี 26-28 ปี 29-30 ปี
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือสูงกว่า
4. อาชีพของคุณก่อนเข้าร่วมโครงการ
 - ว่างาน รับราชการ
 - งานบริการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / บริษัทเอกชน
 - รับจ้างทั่วไป อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
5. เหตุผลสำคัญที่สุดในการเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ ออสเตรเลีย (โปรดเลือก 3 ลำดับแรก โดยใส่ตัวเลข 1 2 และ 3 ในช่องสี่เหลี่ยม)
 - ต้องการหารายได้จากการประกอบอาชีพ
 - ต้องการหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ
 - ต้องการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมของออสเตรเลีย
 - ต้องการหาช่องทางในการศึกษาต่างประเทศ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
6. โปรดระบุคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (IELTS) ที่ใช้ในการสมัครเข้าโครงการ

Listening _____	Reading _____	
Writing _____	Speaking _____	Overall _____
7. หน้าที่หลักของคุณในการทำงานที่ประเทศออสเตรเลีย
 - ล้างจาน เลี้ยงเด็ก เสิร์ฟอาหาร
 - ทำกาแฟ นวดแผนไทย อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

8. คุณรู้จักหรือเคยใช้บริการหน่วยงานของรัฐบาลไทยในออสเตรเลียเหล่านี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สถานกงสุลใหญ่ในออสเตรเลีย (Royal Thai Consulate in Australia)
- สถานทูตไทยในออสเตรเลีย (Royal Thai Embassy in Australia)
- สวัสดิภาพสมาคม (Thai Welfare Association)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซิดนีย์ (Tourism Authority of Thailand, Sydney)
- อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

9. คุณรู้จักหรือเคยใช้บริการหน่วยงานของออสเตรเลียเหล่านี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- Department of Immigrations and Citizenship.
- Australian Human Rights Commission work
- NSW Multicultural Health Communication Service
- Department of Justice & Community Safety: Office of Regulatory Service
- Department of Commerce: Office of Industrial Relations
- อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

10. โปรดระบุสัญชาติและจำนวนเพื่อนสนิทที่สุดของคุณตลอดเข้าร่วมโครงการ

- คนไทย จำนวน _____ คน คนออสเตรเลีย จำนวน _____ คน
- คนต่างชาติอื่นๆ จำนวน _____ คน

สัญชาติเพื่อนสนิทที่สุดของคุณคือสัญชาติอะไร (โปรดระบุ) _____

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร
และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ**

โปรดระบุระดับความถี่ของคุณจากสถานการณ์ต่างๆ

(ในแต่ละข้อกรุณาทำเครื่องหมาย X ในตาราง)

น้อยมาก = น้อยกว่า 30 นาที/วัน

น้อย = 30 นาที - 2 ชั่วโมง/วัน

ปานกลาง = มากกว่า 2 ชั่วโมง - 4 ชั่วโมง/วัน

บ่อย = มากกว่า 4 ชั่วโมง - 6 ชั่วโมง/วัน

บ่อยมาก = มากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน

ชุดสถานการณ์	น้อยมาก 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	บ่อย 4	บ่อยมาก 5
1. คุณสนทนาหรือพูดคุยกับบุคคลต่อไปนี้ในระหว่างเข้าร่วมโครงการอย่างน้อยเพียงใด					
1.1 คนไทย					
- เพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนที่เข้าร่วมโครงการด้วยกัน					
- เพื่อนใหม่					
- หัวหน้างานหรือเจ้านาย					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
1.2 คนออสเตรเลีย					
- เพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนใหม่					
- หัวหน้างานหรือเจ้านาย					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
1.3 คนต่างชาติอื่นๆ					
- เพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนที่เข้าร่วมโครงการชาติอื่นๆ					
- เพื่อนใหม่					
- หัวหน้างานหรือเจ้านาย					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					

ชุดสถานการณ์	น้อยมาก 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	บ่อย 4	บ่อยมาก 5
2. ท่านพูดคุยเรื่องต่อไปนี้กับบุคคลต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด					
2.1 คนไทย					
- เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน					
- เรื่องส่วนตัวต่างๆไป					
- เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
2.2 คนออสเตรเลีย					
- เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน					
- เรื่องส่วนตัวต่างๆไป					
- เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
2.3 คนต่างชาติอื่นๆ					
- เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงาน					
- เรื่องส่วนตัวต่างๆไป					
- เรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดสถานการณ์	น้อยมาก 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	บ่อย 4	บ่อยมาก 5
3. ท่านพูดคุยหรือติดต่อกับบุคคลต่อไปนี้ผ่านช่องทางต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
3.1 คนไทย					
- แบบพบหน้ากัน (Face to Face)					
- ผ่านทางโทรศัพท์					
- ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
3.2 คนออสเตรเลีย					
- แบบพบหน้ากัน (Face to Face)					
- ผ่านทางโทรศัพท์					
- ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					
3.3 คนต่างชาติอื่นๆ					
- แบบพบหน้ากัน (Face to Face)					
- ผ่านทางโทรศัพท์					
- ผ่านทางออนไลน์ อินเทอร์เน็ต					
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมของออสเตรเลีย

โปรดระบุระดับความคิดเห็นของคุณต่อข้อความต่อไปนี้ (กรุณาทำเครื่องหมาย X ในตาราง)

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

เฉยๆ = 3 คะแนน เห็นด้วย = 4 คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

ชุดสถานการณ์	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่เป็นมิตร ช่วยให้คุณมีประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ที่ดี					
2. คนออสเตรเลียเป็นคนเปิดกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ชนกลุ่มน้อยในสังคม					
3. สังคมออสเตรเลียน่าอยู่เพราะเป็นสังคมที่มีระเบียบวินัยสูง					
4. คนออสเตรเลียนี้ออกความคิดเห็นที่ดีในการทำงานร่วมกับคนไทย					
5. องค์กรและหน่วยงานรัฐบาลของออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรมเท่าเทียมกับทุกคน					
6. ออสเตรเลียมีการจำกัดอายุในด้านกฎหมายเพื่อยอมรับว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยินยอมมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่นได้					
7. การตกปลา เก็บปู หอย หรือเก็บต้นไม้ในออสเตรเลียนั้นคุณต้องมีใบอนุญาต					
8. คนออสเตรเลียจะออกเสียงสระ “เอ” ในภาษาอังกฤษว่า “ไอ” เช่น คำว่า “Mate” ออกเสียงว่า “ไมท์”					
9. คนออสเตรเลียจะไม่สบายใจนัก ถ้าถูกถามคำถามเกี่ยวกับอายุ การแต่งงานหรือเงินเมื่อพบกันครั้งแรก					
10. มักคุเทศก์เป็นอาชีพที่ออสเตรเลียกำหนดไว้ว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯ ไม่สามารถทำงานได้					
11. คุณพยายามปรับเปลี่ยนบุคลิกตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของออสเตรเลีย					
12. คุณจะใช้วิธีการทักทายโดยใช้มือขวาจับมือแบบชาวออสเตรเลียมากกว่าการไหว้แบบไทย					

ชุดสถานการณ์	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. คุณพยายามหาโอกาสพูดคุยกับคนออสเตรเลียเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา					
14. เวลาว่างมีกิจกรรมในโครงการฯ คุณมักพยายามเข้ากลุ่มกับเพื่อนออสเตรเลียหรือเพื่อนต่างชาติมากกว่าจับกลุ่มคนไทยกันเอง					
15. คุณปรับตัวได้อย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ ในออสเตรเลีย					



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 บทบาทของสื่อมวลชน สื่อบุคคล รวมถึงองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

โปรดระบุและประเมินสื่อที่ท่านเปิดรับในระหว่างเข้าร่วมโครงการ
เลือกเพียง 3 ลำดับแรก โดยใส่ตัวเลข 1 2 และ 3 หน้าสื่อที่ท่านเลือกในช่องสี่เหลี่ยม

สื่อที่ใช้ มากที่สุด	สื่อที่มี ความถูกต้อง
<input type="checkbox"/> โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> โทรทัศน์
<input type="checkbox"/> วิทยุ	<input type="checkbox"/> วิทยุ
<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต
<input type="checkbox"/> หนังสือ	<input type="checkbox"/> หนังสือ
<input type="checkbox"/> นิตยสาร	<input type="checkbox"/> นิตยสาร
<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในไทย	<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในไทย
<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> เพื่อนชาวออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> เพื่อนชาวออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> เพื่อนต่างชาติอื่นๆ	<input type="checkbox"/> เพื่อนต่างชาติอื่นๆ
<input type="checkbox"/> พ่อ แม่ พี่น้อง	<input type="checkbox"/> พ่อ แม่ พี่น้อง
<input type="checkbox"/> สถานทูตออสเตรเลียในไทย	<input type="checkbox"/> สถานทูตออสเตรเลียในไทย
<input type="checkbox"/> สถานทูตไทยในออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> สถานทูตไทยในออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)	<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)
<input type="checkbox"/> Immigrations and Citizenship	<input type="checkbox"/> Immigrations and Citizenship
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ

โปรดระบุและประเมินสื่อที่ท่านเปิดรับในระหว่างเข้าร่วมโครงการ
เลือกเพียง 3 ลำดับแรก โดยใส่ตัวเลข 1 2 และ 3 หน้าสื่อที่ท่านเลือกในช่องสี่เหลี่ยม

สื่อที่มีบทบาทต่อการเรียนรู้	สื่อที่ช่วยในการหางาน
<input type="checkbox"/> โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> โทรทัศน์
<input type="checkbox"/> วิทยุ	<input type="checkbox"/> วิทยุ
<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต
<input type="checkbox"/> หนังสือ	<input type="checkbox"/> หนังสือ
<input type="checkbox"/> นิตยสาร	<input type="checkbox"/> นิตยสาร
<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในไทย	<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในไทย
<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> เพื่อนคนไทยในออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> เพื่อนชาวออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> เพื่อนชาวออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> เพื่อนต่างชาติอื่นๆ	<input type="checkbox"/> เพื่อนต่างชาติอื่นๆ
<input type="checkbox"/> พ่อ แม่ พี่น้อง	<input type="checkbox"/> พ่อ แม่ พี่น้อง
<input type="checkbox"/> สถานทูตออสเตรเลียในไทย	<input type="checkbox"/> สถานทูตออสเตรเลียในไทย
<input type="checkbox"/> สถานทูตไทยในออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/> สถานทูตไทยในออสเตรเลีย
<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)	<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพฯ (สท.)
<input type="checkbox"/> Immigrations and Citizenship	<input type="checkbox"/> Immigrations and Citizenship
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 5 การประเมินผลและข้อเสนอแนะ

โปรดประเมินการใช้ชีวิตและการทำงานของคุณตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ
ด้วยการให้คะแนนตัวคุณเอง (ใส่ตัวเลขที่คุณให้คะแนนตัวเองจาก 1 – 10 ในช่องสี่เหลี่ยม)
ซึ่งมีระดับคะแนนของการประเมินดังนี้

น้อยมาก (1 – 2) น้อย (3 – 4) ปานกลาง (5 – 6) ดี (7 - 8) ดีมาก (9 - 10)

น้อยมาก		ปานกลาง				ดีมาก			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-	-	-

- ความสุขในการเข้าร่วมโครงการ
- ความสัมพันธ์กับคนไทยในออสเตรเลีย
- ความสัมพันธ์กับคนออสเตรเลีย
- ความสัมพันธ์กับคนต่างชาติอื่นๆ
- การทำงานของคุณประสบความสำเร็จ
- การบรรลุวัตถุประสงค์ที่คุณตั้งไว้
- การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ
- การสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
- การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศและวัฒนธรรมออสเตรเลีย
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

ข้อเสนอแนะให้กับคนที่ จะเข้าร่วมโครงการในอนาคต เพื่อช่วยในการปรับตัวและทำงาน
ในออสเตรเลีย (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อช่วยในการปรับตัวและ
ทำงานในออสเตรเลีย (โปรดระบุ)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

July 26, 2009

Dear Sir/Madam,

I, Surasak Boon-arch, am a Master Degree Candidate in the Department of Speech Communication and Performing Arts, Chulalongkorn University, Thailand. I am conducting a study for my Master Degree dissertation on the topic, "Communication and Cultural Adaptation of Thai Participants in Work and Holiday Visas Thai-Australia." This study is under the supervision of Professor Metta Wiwatanakul.

Briefly, this study is concerned with finding out how Thai Participants communicate and cultural Adaptation in Work and Holiday Visas Thai-Australia Program. The purpose of this study is to get information that will help Thai Participants understand communication situation and cultural adaptation in Australia. In order to achieve the meaningful results of this research, the evaluations and opinions is required. The question for evaluations and opinions is attached.

Finally, I would like to thank you in advance your time and help with this study. I wish to receive your kind cooperation again and I will highly appreciate any assistance you could give me regarding this thesis.

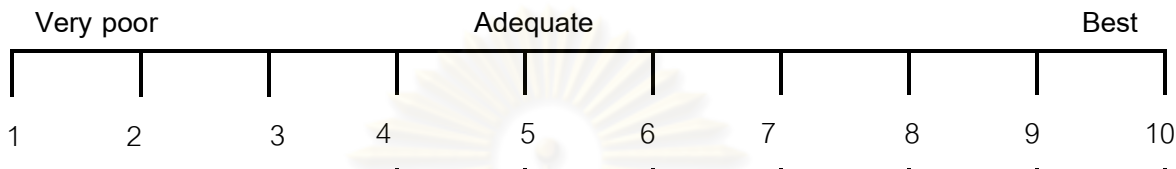
Sincerely yours,

Surasak Boon-arch

Evaluations and opinions

Please rate the work and general attitudes of your employees during their period of time working with you by assigning a numerical value of 1 – 10 for each of the criteria listed below.

Very poor (1-2) Poor (3-4) Moderate (5-6) Good (7-8) Best (9-10)



- Being conducive and creative in working
- Being active with assignments and having responsibility
- Following the rules or the regulations of the company
- Working with efficiency and effectiveness
- Having a good relationship with all colleagues
- Having a good relationship with employers
- Having the ability to adjust oneself in a cross-culture setting
- Communication with different cultures
- Learning about Australia and its culture
- Others (please specify)

Added questions for the employer

Explain the work attitudes of Thai employees? Do they work well? Please describe.

Have they had any problems with you (the employer), their co-workers or their clients?

Do they have any obstacles in communicating with others? Please describe.

Do they know how to separate their work and their individual relationships? Please explain.

Please give suggestions for Thai workers who want to participate in future projects in order to help them to better adjust to the Australian working environment. Please specify.

Please suggest ways that the organization can help Thai workers adjust to the Australian society in future projects. Please specify.

Thanks for your kind cooperation.

Thank you letter

August 12, 2009

Dear Sir/Madam,

First, I would like to thank you good cooperation in completing the questionnaire in thesis entitled, "Communication and Cultural Adaptation of Thai Participants in Work and Holiday Visas Thai-Australia."

The information received from your questionnaire will be used in my research, which will help Thai Participants understand communication situation and cultural adaptation in Australia.

Again, I positively appreciate your kind cooperation.

Sincerely yours,

Surasak Boon-arch



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ระดับความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างไร และเมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วมีความรู้สึกแตกต่างจากเดิมหรือไม่
2. คุณมีวิธีการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันอย่างไร ปรับตัวแล้วมีความรู้สึกยังไง บวกหรือลบ และคิดว่าความสุขในการปรับตัวเข้ากับคนอื่นอยู่ในระดับใด
3. คุณเคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ หรือไม่ (Thailand Grand Festival, Anzac Day, Mardi Gras Festival, Thai Food Festival, Thai Night Party, Music Festival) มีเป้าหมายหรือความคาดหวังในการเข้าร่วมโครงการต่างๆ เหล่านี้หรือไม่
4. คุณคิดว่าค่านิยมของสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการนับถือบุคคล การยกย่องความเป็นผู้ใหญ่และความเป็นเจ้านาย รวมไปถึงค่านิยมรักความสนุกสนานของคนไทยนั้น ส่งผลดีหรือผลเสียในด้านการสื่อสารและการปรับตัวต่างวัฒนธรรมของคุณอย่างไร
5. โปรดเล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานที่พบปัญหาและอุปสรรคทั้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานชาวต่างชาติ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

เอกสารเวียนจากกลุ่มงานกิจการนานาชาติ
กรณีนักศึกษาไทยในโครงการ Work and Travel ประสบปัญหาในสหรัฐอเมริกา



สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
328 ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี
กรุงเทพฯ 10400

19 พฤษภาคม 2552

เรื่อง นักศึกษาไทยในโครงการ Work and Travel ประสบปัญหาในสหรัฐอเมริกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือกระทรวงการต่างประเทศที่ กต 0302/10417 ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาขอความร่วมมือมหาวิทยาลัย/สถาบัน กำหนดมาตรการและการดูแลนิสิตนักศึกษาที่ร่วมโครงการ Work and Travel ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้รับหนังสือจากกระทรวงการต่างประเทศ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย แจ้งว่า นักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ประสบปัญหาในประเทศ สหรัฐอเมริกา ปัญหาที่พบพอสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องการจ้างงาน และนายจ้าง

1.1 บริษัทจัดหางานซึ่งเป็นตัวแทนในสหรัฐฯ ไม่สามารถจัดหางานให้นักศึกษาทำได้ เมื่อนักศึกษาเดินทางไปถึงสหรัฐฯ ตามที่แจ้งไว้ เนื่องจากขณะนี้สหรัฐฯ เองก็ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ

1.2 นักศึกษาบางส่วนได้งานทำ แต่ได้ชั่วโมงการทำงานน้อยมาก (น้อยกว่า 40 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ตามกฎหมายสหรัฐฯ) ทำให้ได้รับรายได้น้อย (นักศึกษาคาดว่าจะได้รับเงินค่าจ้างคุ้มค่ากับ ค่าเครื่องบิน และค่าสมัครเข้าร่วมโครงการฯ)

1.3 งานที่บริษัทจัดหาให้ เป็นงานอันตรายและมีความเสี่ยง

1.4 งานที่ทำเป็นงานหนัก กอปรกับนักศึกษาเองไม่เคยชินกับการทำงานหนักเนื่องจาก นักศึกษาที่ไปเข้าโครงการส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี

1.5 นายจ้างและผู้ร่วมงานใช้วาจาดูถูกและข่มขู่ ทำให้นักศึกษาไทยเสียกำลังใจและ เมื่อต้องการเปลี่ยนงานใหม่ บริษัทฯ จะปฏิเสธและขู่ว่าจะส่งตัวกลับประเทศไทย

/2. ปัญหา.....

- 2 -

2. ปัญหาเรื่องที่พัก

2.1 ที่พักไม่เหมาะสม นักศึกษา ต้องอยู่กันอย่างแออัด ห้องละ 4 คน บางรายถูกจัดให้พัก 7 คนต่อบ้าน 1 หลัง ซึ่งมี 2 ห้องนอน

2.2 อยู่ห่างไกลจากที่ทำงานมาก ต้องเดินทางด้วยเท้าใช้เวลาประมาณ 40 นาที (เนื่องจากหากจอดรถแล้วจะใช้เวลานานมาก และหากใช้บริการรถแท็กซี่ทุกวัน ก็จะเสียค่าใช้จ่ายสูง)

3. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากบริษัทจัดหางานในไทย และบริษัทตัวแทนในสหรัฐฯ

3.1 สิ่งของบริษัทฯ ประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมโครงการมักจะไม่ตรงกับสิ่งที่นักศึกษาประสบในสหรัฐฯ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหางานให้ หรือเรื่องที่พัก

3.2 เมื่อเกิดปัญหา และต้องการเรียกเงินชดใช้หรือเรียกเงินคืน บริษัทในไทยจะปฏิเสธและไม่รับผิดชอบใดๆ

3.3 เมื่อเกิดปัญหาในสหรัฐฯ นักศึกษามักจะไม่ได้รับการดูแลที่ดี อีกทั้งได้รับการข่มขู่ว่าจะแจ้งระงับวีซ่า และส่งตัวกลับประเทศไทย

พร้อมนี้ กระทรวงการต่างประเทศมีข้อสังเกตและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาระดับนี้ ดังนี้

1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องให้ผู้ปกครอง และนักศึกษาได้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นก่อนตัดสินใจเข้าร่วมโครงการฯ เพราะที่ผ่านมา ตัวแทนบริษัทมักประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัย/สถานศึกษา ที่มีชื่อเสียง โดยให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนและไม่ครบถ้วน นักศึกษาส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี และไม่เคยทำงานหนักมาก่อน แต่ละคนต้องจ่ายเงินค่าเข้าร่วมโครงการประมาณหนึ่งแสนกว่าบาท ด้วยความคาดหวังตามคำโฆษณาของบริษัทว่าจะสามารถทำงานได้เงินคุ้มกับค่าเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายที่เสียไปเพื่อให้ได้มาทั้งเงิน ประสบการณ์ และภาษา นอกจากนี้ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ และผู้ปกครองส่วนใหญ่มักเข้าใจว่า โครงการของบริษัทตัวแทนเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการของรัฐบาล

2. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการควบคุมดูแลบริษัทตัวแทนในเรื่องมาตรฐานการทำสัญญาและความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายต่างๆ อีกทั้งควรให้มีการฝึกอบรมนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เพื่อรับทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และสถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชน ไม่ควรอนุญาตให้บริษัทตัวแทนในประเทศไทยเข้าไปในสถาบันการศึกษาในช่วงเดือนมิถุนายน – ตุลาคม เพื่อทำการชักชวนและโฆษณาชวนเชื่อให้นักศึกษาสมัครเข้าร่วมกับโครงการฯ ซึ่งมีพฤติกรรมเข้าข่ายการหลอกลวงอย่างเป็นขบวนการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยป้องกันและป้องปรามไม่ให้มีนักศึกษาหลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อสมัครเข้าร่วมกับโครงการฯ เดินทางไปสหรัฐฯ อีกทางหนึ่งด้วย

/สำนักงาน...

- 3 -

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เห็นว่าข้อมูลของกระทรวงการต่างประเทศ จะเป็นประโยชน์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ปกครองในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel เห็นควรที่มหาวิทยาลัย/สถาบัน จะได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบและระมัดระวังการเข้าร่วมโครงการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายสรศักดิ์ วรอินทร์)

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น

ปฏิบัติราชการแทน เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
 กลุ่มส่งเสริมการเรียนรู้ประสบการณ์กับชุมชน
 โทร. 0-2610-5416, 0-2610-5417
 โทรสาร 0-2354-5532, 0-2354-5460

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายสุรศักดิ์ บุญอาจ เกิดวันที่ 16 พฤษภาคม 2523 ที่อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนลือคำหาญวารินชำราบ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุบลราชธานี

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จากคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เมื่อปีการศึกษา 2544

สำเร็จการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ภาษาไทย) รุ่นที่ 1 จากคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อปีการศึกษา 2547

เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการ แสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2550

ลาพักการศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ สทิลเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย เมื่อปี 2550-2551

วางแผนเดินทางเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ สทิลเดย์ วีซ่า ไทย-นิวซีแลนด์หลังจากจบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการ แสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

หลังจากจบการศึกษาแล้ว ในปี 2545-2547 เข้าทำงานที่บริษัท ORANGE ในส่วนของ Customer Contact Centre ตำแหน่ง Call Centre ต่อมาในปี 2547-2549 ทำงานมัคคุเทศก์อิสระ ในปี 2549-2550 ได้ร่วมงานกับ Sony Thai ตำแหน่ง Customer Communication Specialists และในปี 2550-2551 ร่วมงานกับบริษัท Eurest ในเครือ Compass Group Sydney Australia ในตำแหน่ง Café Assistant ภายใต้โครงการเวิร์ค แอนด์ สทิลเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ในระหว่างที่ศึกษาในระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยอาจารย์ (Teacher Assistant) ที่คณะนิเทศศาสตร์ หลักสูตรภาษาอังกฤษ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย