

ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย



นางสาว สุรวดี เทพสันต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์และการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-53-1883-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE NATURE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION OF FOREIGN NON-PROFIT
ORGANIZATIONS WORKING WITH REFUGEES

Miss Suravatsadee Thepson

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

Faculty of Communication Arts

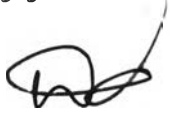
Chulalongkorn University

Academic Year 2005


ISBN 974-53-1883-3

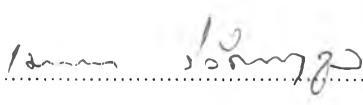
หัวข้อวิทยานิพนธ์	ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวง ผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย
โดย	นางสาวสุรวดี เทพสันต์
สาขาวิชา	วาทวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล

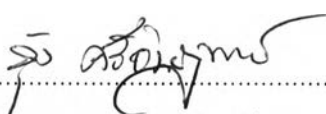
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

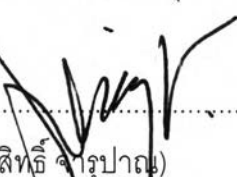

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. พีระ จิโรโสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอัษฎาพร)


..... กรรมการ
(นาย ทรงสิทธิ์ จารูปาน)

นางสาวสุรวดี เทพสันต์ : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย (THE NATURE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION OF FOREIGN NON-PROFIT ORGANIZATIONS WORKING WITH REFUGEES) อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์านุกุล, 230 หน้า. ISBN 974-53-1883-3.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์และปัญหา/อุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างองค์กร, ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย/เจ้าหน้าที่ต่างชาติ และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งอาศัยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 3 วิธี คือ การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง, การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม จำนวน 66 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1) องค์กรที่ประสานงานกับ UNHCR แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ รัฐบาลไทย, องค์กรพัฒนาเอกชน, องค์กรระหว่างประเทศและสถานทูต โดยทางรัฐบาลไทยจะเป็นผู้กำหนดบทบาทและขอบเขตขององค์กรที่เข้ามาดำเนินการเรื่องผู้ลี้ภัยในประเทศไทย แต่ทั้งนี้พบว่าองค์กรเหล่านี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมการทำงานของระบบราชการไทย

2) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่นั้นมีช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การสื่อสารผ่านล่าม, ผ่านงานที่รับผิดชอบร่วมกัน, ผ่านกิจกรรมต่างๆในองค์กรและการประชุมร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่ต่างชาติเน้นการเตรียมพร้อมก่อนและหลังทำงานกับบุคคลต่างวัฒนธรรมมากกว่าเจ้าหน้าที่ไทย

3) เจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติต่างใช้การสื่อสารในระดับต่างๆ ในการให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ลี้ภัย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วต้องอาศัยล่ามในการสื่อสาร

4) สำหรับปัญหาและอุปสรรคของความสัมพันธ์ในระดับต่างๆ สามารถสรุปออกได้ ดังต่อไปนี้
ระหว่าง UNHCR กับรัฐบาลไทย ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความแตกต่างกันด้านการรับรู้นโยบาย ด้านการตีความหมายคำว่า "ผู้ลี้ภัย" และคำว่า "สิทธิมนุษยชน" รวมทั้ง การวางบทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ ทัศนคติในทางลบของรัฐบาลต่อผู้ลี้ภัย ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ ลักษณะการทำงานของแต่ละองค์กร และรูปแบบความสัมพันธ์ที่ต่างกัน

ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับเจ้าหน้าที่ต่างชาติ ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความแตกต่างในการรับรู้และวิธีคิด, ความไม่เข้าใจกันในเรื่องภาษา ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ การมีอคติ ความคาดหวังที่ต่างกัน ความรู้สึกแบ่งแยกพวกเขา-พวกเรา ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่ต่างกัน และปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร
ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความไม่เข้าใจภาษา ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ การมีทัศนคติแบบเอาวัฒนธรรมตนเองเป็นศูนย์กลาง (ethnocentrism) ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ การไม่เข้าใจและไม่ยอมรับพฤติกรรมของผู้ลี้ภัย

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนินิต..... 

สาขาวิชา วททวิทยา..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ปีการศึกษา ..2548..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4685135828 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD: UNHCR / REFUGEE / INTERCULTURAL COMMUNICATION / NON-PROFIT ORGANIZATION / THAI OFFICER / FOREIGN OFFICER

SURAVATSADEE THEPSON : THE NATURE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION OF FOREIGN NON-PROFIT ORGANIZATIONS WORKING WITH REFUGEES. THESIS ADVISOR :ASSOC. PROF. METTA VIVATANANUKUL, 230 pp. ISBN 974-53-1633-3.

The objective of this research is to study the patterns of relationship and intercultural communication problems among organizations related to UNHCR, between Thai and foreign officers, and between Thai or foreign officers and refugees. Qualitative Research is conducted by using three research tools : documentary research, participant observation and in-depth interview with 66 subjects.

The results were as follows :

1) The organizations working with UNHCR can be classified into four sections : Royal Thai Government (RTG), NGOs, international organizations and the embassy. The organizations working with refugees have to comply with Thai policies while each organization has different organizational culture.

2) Thai and foreign officers communicate through various channels, i.e. through an interpreter, joint responsibility, activities and conferences. Foreign officers are more prepared, both prior to and after, towards working with people of different culture than Thai officers.

3) Thai and foreign officers communicate with refugees at several levels of communication : face-to-face interpersonal communication, intragroup, and intergroup communicate, etc.

4) Obstacles and intercultural communication problems of each group are found as follow :
Between UNHCR and Royal Thai Government : Cognitive problems : perceptual differences in policies, interpretation of "refugees" and "human rights", and role relationship. Affective problems : negative attitude of government towards refugees. Behavioral problems : different working and relationship styles.
Between Thai and foreign officers : Cognitive problems : different in perception and thinking patterns. Affective problems : bias, different expectation and in-group and out-group attitude. Behavioral problems : different working styles.
Between officers and refugees : Cognitive problems : language. Affective problems : ethnocentrism. Behavioral problems : no acceptance of refugees behavior.

Department Speech Communication and Performing Arts Student's signature *Siravatsadee Thepson*
Field of study Speech Communication Advisor's signature *Metta Ue*
Academic year 2005 Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอยกย่องและขอขอบพระคุณกรรมการทุกท่าน รศ.อวยพร พานิช ประธานกรรมการที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อคิด คำปรึกษาที่ดีเสมอมา ทำให้รู้สึกอบอุ่นและมีกำลังใจทุกครั้ง รศ.เมตตา วิวัฒนานุกูล ที่ปรึกษาที่ทุ่มเทให้คำแนะนำ กำลังใจ เอาใจใส่อย่างดีเพื่อให้อวิทยานิพนธ์สมบูรณ์ ผศ.ดร.รุ่ง ศรีธัญญาพร ที่ให้ข้อคิดแนวทาง ความรู้และคำแนะนำที่ดีอันก่อให้เกิดความน่าสนใจและสมบูรณ์ คุณทรงสิทธิ์ จารุปาน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าและมีประโยชน์ให้กับผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าไปศึกษาเรื่องนี้ ทั้งขอแนะนำความรู้ใหม่ ๆ และการเอาใจใส่อย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและดีใจที่มีกรรมการที่น่ารักทุกท่าน

ขอขอบพระคุณองค์กรต่างๆ ที่ให้ความร่วมมืออย่างดีทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามและเข้าไปศึกษา ขอขอบคุณพี่ๆ เจ้าหน้าที่องค์กรต่างๆ ที่ให้ความร่วมมืออย่างดี โดยเฉพาะพี่จุม คุณธัญญาและ Chaw IOM พี่เจ BRC พี่กานต์ IRC คุณลุงกุล ทองลิ้ม UHNCR และผู้สัภัยทุกคนที่ให้ความร่วมมืออย่างดี รอยยิ้ม ความประทับใจและความทรงจำที่ยากลืมเลือน

ขอบคุณพี่สาวที่น่ารัก พี่ปุ๋ยที่สนับสนุนทุนทรัพย์ พี่ป้อมและพี่ใหญ่ที่ช่วยแก้ไขภาษาอังกฤษ ขอขอบคุณ ฝ้าย, เกชา, จวง, โอม, น้ำฝน, พี่ลูกอม, พี่ตี, กวาง, ขวัญ, เพื่อนกลุ่ม Oh ho he 19 ขอใจน้องออมสิน น้องต๋ม น้องตัน น้องข้างและน้องกลุ่ม The Gang สำหรับแรงกายและแรงใจ

ขอบคุณเพื่อนนก ไร่ พี่ไร่ เอกสำหรับการร่วมผจญภัย นุ่นและพี่แอน สำหรับน้ำใจอันมีค่าและความช่วยเหลือ ใหม่ เมาะ สำหรับมิตรภาพที่แสนดี พี่ติวและพี่เจ็อยสำหรับกำลังใจบนเส้นทางเดียวกัน

พี่นุช ยา อิม พี่บ๊อบ พี่อัน เอิร์ธ ลูกน้ำ พี่เอ เปิ้ลที่ทำให้เราเป็นชาวเรา อีกทั้งขอบคุณพี่สมใจ พี่อ้อย พี่ก้อยและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้ออกมาอย่างสมบูรณ์

ขอบคุณแม่แอ๊ด ป้าไล คุณยาย ที่คอยให้กำลังใจและลุ้นตัวโก่ง ที่สำคัญขอขอบพระคุณบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัย นั่นคือคุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นกำลังใจสำคัญอันยิ่งใหญ่สำหรับลูกเสมอมาและสิ่งใดที่ดั่งงามของลูก ลูกขอยกย่องความดีงามทั้งหมดนั้นให้กับคุณพ่อ คุณแม่คะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ปัญหาวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	36
2.3 แนวคิดการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	46
2.4 การปรับตัวทางวัฒนธรรม	59
2.5 การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่บุคคลต่างวัฒนธรรม	60
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	70
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	77

สารบัญ

หน้า

3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4	ผลการวิจัย	
4.1	ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1.....	79
4.2	ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2.....	105
4.3	ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3.....	114
4.4	ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4.....	137
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	163
5.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	179
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	195
	รายการอ้างอิง.....	202
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก.....	209
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	238

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ.....	85
2 แสดงความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ.....	91
3 แสดงความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติดังกล่าวกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ.....	94
4 แสดงความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างองค์กรระหว่างประเทศกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ.....	98
5 แสดงความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างสถานทูตกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ.....	99
6 แสดงลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กร.....	102
7 แสดงช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ.....	109
8 แสดงลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย.....	125
9 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านนโยบายด้านการต่างประเทศ.....	138
10 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านนโยบายด้านการออกบัตร.....	140
11 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านนโยบายในการส่งผู้ลี้ภัยเข้าสู่ศูนย์พักพิงชั่วคราว.....	141
12 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านการตีความคำว่า"ผู้ลี้ภัย".....	142
13 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านขอบเขตและความหมายสิทธิมนุษยชน.....	142
14 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านบทบาท.....	144
15 แสดงปัญหาทัศนคติและความรู้สึกด้านปัญหาทัศนคติของรัฐบาล.....	147
16 แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมด้านลักษณะการทำงานของแต่ละองค์กร.....	149
17 แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์.....	149
18 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ความแตกต่างในการรับรู้และวิธีคิดด้านสิทธิมนุษยชน.....	151
19 แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านการเตรียมตัวของเจ้าหน้าที่ต่อการทำงาน.....	151

สารบัญญัตินำ

หน้า

20	แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านภาษา.....	152
21	แสดงปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึกด้านความคาดหวัง.....	154
22	แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมด้านการแบ่งแยกเขา-แยกเรา.....	155
23	แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมด้านลักษณะการทำงาน.....	156
24	แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมด้านทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร.....	158
25	แสดงปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ด้านภาษา.....	159
26	แสดงปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึกด้านทัศนคติที่เป็นอุปสรรค.....	160
28	แสดงปัญหาด้านพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย.....	161
29	สรุปปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในระดับต่าง.....	178