

การใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ของนักศึกษาต่างชาติ*

วิรัช วงศ์กนิษฐ์วัฒนา

สาขาวิชาภาษาไทย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติที่กำลังศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาต่างชาติทั้งหมด 48 คน และนำเสนอผลการวิจัยในรูปของการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research)

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต่างชาติในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารได้ดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม นักศึกษาต่างชาติมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและสังคมไทยมากที่สุดทำให้การเรียนรู้ภาษาไทยได้เร็วขึ้น และเข้าใจในวัฒนธรรมไทยมากขึ้น นอกจากนี้ระบบสังคมและวัฒนธรรมไทยยังเอื้อต่อการพัฒนาด้านความรู้และทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนคนไทยช่วยให้เข้าใจลักษณะของคนไทยและบริบทของสังคมไทย ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ดีที่สุดคือ การสนทนาแบบตัวต่อตัว และการสนทนาผ่านสังคมออนไลน์

คำสำคัญ ; การใช้ภาษาไทย, กระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, นักศึกษาต่างชาติ

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง ภาษาไทยกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติในบริบทสังคมไทย ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ.2561 จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รับต้นฉบับ 27 กุมภาพันธ์ 2562 แก้ไขตามผู้ทรงคุณวุฒิ 30 มิถุนายน 2562 รับลงตีพิมพ์ 10 กรกฎาคม 2562

Thai Language Usage in Cross-cultural Communication Process of Foreigner Students

Wirat Wongpinunwatana
Department of Thai Language
Faculty of Humanities and Social Sciences
Khon Kaen University, Thailand

Abstract

This qualitative research aimed to explore Thai language usage in cross-cultural communication of foreigner students. The methodology was the in-depth interview collecting data from 48 foreigner students, and the data presentation was analytical research.

As a result, foreigner students as a sender and receiver use Thai language well in process of communication based on 5 central aspects including communication skills, attitudes, knowledge, social system, and culture. Positive attitudes towards Thai people and society will help the students to acquire Thai language rapidly and have better understanding of Thai culture. Thai social system and culture will be the facilitation of communication skills development. More importantly, informal communication with Thai companions will allow the students to perfectly know about characteristics of Thai people and social context. The best way of communicating is face-to-face communication and online communication.

Keywords; Thai language usage, cross-cultural communication process, foreigner students

บทนำ

การสื่อสารมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม เพราะการสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดและแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ การสื่อสารจึงเป็นการติดต่อกับบุคคลอื่นในการสื่อความหมายระหว่างมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการทางสังคม ยิ่งสังคมมีความซับซ้อนหรือประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น

การใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพทำให้สื่อสารได้ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ทั้งการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในการถ่ายทอดความรู้ความคิดของตนเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจและตอบสนองตามที่ต้องการ ดังนั้น การทำความเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมอย่างถ่องแท้ของผู้ที่สื่อสารด้วยนั้นจึงมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภาษาต่างกันหรือมีวัฒนธรรมไม่เหมือนกัน การเรียนรู้ภาษาจึงต้องเข้าใจไวยากรณ์ของภาษานั้นอย่างถ่องแท้และสามารถใช้ภาษานั้นอย่างมีระบบซึ่งสังคมที่ใช้ภาษานั้นยอมรับได้ และเหมาะสมกับกาลเทศะทั้งยังต้องเป็นภาษาที่ใช้กันอยู่จริง (อารตี อภิวงค์งาม, 2557) การใช้ภาษาสื่อสารต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพราะเป้าหมายของการสื่อสารทำให้ผู้สื่อสารมีความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการสื่อสารและรับผิดชอบต่อสิ่งที่สื่อสาร มีความเข้าใจความหมายร่วมกันทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร ใช้สื่อเพื่อประโยชน์สูงสุดของการสื่อสารและเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถตอบสนองเพื่อความเข้าใจ (Terry Mohan et al., 2013)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การเรียนรู้และทำความเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมของอีกชาติหนึ่งจึงเป็นสิ่งสำคัญ การศึกษาการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติในสถาบันอุดมศึกษานั้น จึงเป็นเรื่องที่ผู้เรียนรู้อื่นควรตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของภาษาและวัฒนธรรมอันจะทำให้การสื่อสารนั้นเป็นที่รับรู้และเข้าใจร่วมกันได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลา และกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การใช้ภาษาไทย หมายถึง ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีภูมิหลังทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

กระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง องค์ประกอบในการติดต่อกิจกรรมระหว่างนักศึกษาต่างชาติที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษากับคนไทยในบริบทของสังคมไทย

นักศึกษาต่างชาติ หมายถึง คนต่างประเศที่กำลังศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้ชีวิตอยู่ที่ประเทศไทยเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดในการสื่อสารตามแบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล (Berlo's SMCR Model of Communication, David K. Berlo 1960) ที่เสนอแนวคิดว่าการสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ ได้แก่ แหล่งสาร (source) ผู้เข้ารหัส (encoder) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) ผู้ถอดรหัส (decoder) และผู้รับสาร (receiver)

การส่งสารและการรับสารนั้น แหล่งสารกับผู้เข้ารหัสสารอาจเป็นบุคคลเดียวกันได้ เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารเรียกรวมว่าเป็นผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิด ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

สาร ได้แก่ องค์ประกอบ โครงสร้าง เนื้อหา การจัดกระทำ และรหัส ในขณะที่ส่วนประกอบที่เป็นช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การฟัง การดู การสัมผัส การดม และการลิ้มรส

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยสัมภาษณ์ นักศึกษาต่างชาติที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ขอนแก่น สงขลา และกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นศูนย์กลางในการศึกษาทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) คือเก็บข้อมูลจากนักศึกษาต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็น ระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี สามารถสื่อสารโดยฟังและพูดภาษาไทยกับคนไทยได้เข้าใจ นักศึกษาต่างชาติที่ได้รับการสัมภาษณ์จะแนะนำนักศึกษาต่างชาติคนอื่น ๆ และนักศึกษา ต่างชาติที่ได้รับการสัมภาษณ์ในรายถัดไปก็จะแนะนำบุคคลอื่นต่อไปอีก จำนวน 48 คน จนได้ข้อมูลครบถ้วนและเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างเกี่ยวกับกระบวนการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรมตามกรอบแนวคิดแบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ที่ครอบคลุมถึงส่วนประกอบของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะ การสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ส่วนประกอบของสาร ได้แก่ องค์ประกอบโครงสร้างเนื้อหา การจัดกระทำและรหัส ส่วนประกอบของช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การฟัง การดู การสัมผัส การดม และการลิ้มรส แล้ววิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล ในรูปของความเรียงเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา ต่างชาติ ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษาต่างชาติของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลา และกรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2561 ที่กำลังศึกษา ระดับปริญญาตรี 38 คน และระดับปริญญาโท 10 คน รวม 48 คน เพศชาย 12 คน เพศหญิง 36 คน เป็นนักศึกษาเงินมากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาเป็นกัมพูชา ร้อยละ 12.5 ญี่ปุ่น ร้อยละ 10.41 เมียนมา ร้อยละ 8.34 เกาหลี ร้อยละ 8.34 เยอรมัน ร้อยละ 6.25 และสิงคโปร์ ร้อยละ 4.16 นักศึกษาต่างชาติมีอายุระหว่าง 18-26 ปี โดยอาศัยอยู่ใน ประเทศไทยน้อยที่สุด 1 ปี และมากที่สุด 7 ปี ผลการศึกษาวิเคราะห์ตามองค์ประกอบ ของกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

การสื่อสารในชีวิตประจำวันของนักศึกษาต่างชาติในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีทักษะการใช้ภาษาไทยทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นไทย พยายามทำความเข้าใจและพร้อมที่จะรับรู้ความหมายตลอดจนเป็นผู้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาส และผู้รับสารที่เป็นคนไทย ผลการศึกษาพบว่าบางครั้งนักศึกษาต่างชาติ ความรู้หรือทักษะทางภาษาไทยบ้างจึงเป็นอุปสรรคของการสื่อสาร และบางสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยหรือต่างจากวิถีปฏิบัติในประเทศของตนก็เกิดความรู้สึกอึดอัด เครียด หรือ กัดดันอันอาจเป็นปัญหาในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดได้เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ นักศึกษาต่างชาติในฐานะผู้รับสารที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ต้องพยายามรับรู้เรื่องราวที่สื่อสารกันผู้รับสารจึงควรเข้าใจความหมายของผู้ส่งสาร ได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองได้ถูกต้องตามที่ผู้ส่งสารต้องการแต่ ถ้าผู้รับสารขาดความรู้ และทักษะในการสื่อสารแล้วเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจหรือการรับรู้เนื้อหาสารได้

ดังนั้น ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารที่เป็นนักศึกษาต่างชาติจะสื่อสารกับคนไทย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะตามองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ทักษะการสื่อสาร (Communication skill) ทักษะการสื่อสารเป็นความสามารถในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคิด และการใช้เหตุผล รวมทั้ง การตีความข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาต่างชาติที่ให้ข้อมูลทุกคนเป็นผู้ที่มีความรู้ภาษาไทยในระดับที่สื่อสารกับคนไทยทั่วไปได้ตั้งแต่การถามตอบเรื่องในชีวิตประจำวันและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ใช้ถ้อยคำภาษา ระดับพื้นฐานจนถึงภาษาระดับทางการหรือภาษาเขียน บางคนเคยเรียนหรือกำลังเรียน รายวิชาภาษาไทยตามหลักสูตร บางคนเรียนภาษาไทยด้วยตนเองจากหนังสือและ บทเรียนทางอินเทอร์เน็ตหรือเรียนรู้จากบริบทของการใช้ชีวิตในประเทศไทย ดังนั้นผู้ที่เรียนด้วยตนเองส่วนใหญ่ ไม่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ ยกเว้นคำง่าย ๆ ที่คุ้นเคย หรือพบเห็นในชีวิตประจำวันบ่อย ๆ เช่น คำว่า ภาษาไทย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ขอนแก่น เป็นต้น ร้อยละ 90 ของนักศึกษาที่เรียนภาษาไทย ด้วยตนเองเป็นนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน

หากไม่สามารถอธิบายด้วยภาษาไทยได้ เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง ความเชื่อ หรือศาสนา เป็นต้น จะสื่อสารกับคนไทยโดยใช้ท่าทาง หรือใช้ภาษาอังกฤษ ในระดับคำ หรือประโยคสั้น ๆ เพราะนักศึกษาหรือคนไทยส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษได้ เพียงเล็กน้อยหรือไม่ได้เลย และการออกเสียงคำหรือสำเนียงของคนไทยและนักศึกษา ต่างชาติที่แตกต่างกันจึงอาจทำให้สื่อสารกันไม่เข้าใจ

ทั้งนี้ นักศึกษาต่างชาติคิดว่า การฝึกทักษะภาษาที่ดีที่สุดและได้ผลเร็วคือ การมีเพื่อนคนไทยทำให้มีโอกาสได้พูดคุย ไปเที่ยว หรือสังสรรค์ร่วมกัน เพราะนักศึกษา ส่วนใหญ่นิยมไปรับประทานอาหารด้วยกันที่ร้านบุฟเฟต์ เช่น ร้านหมูกระทะ หรือเที่ยวสถาน บ้านเทิงซึ่งทำให้เรียนรู้ภาษาไทยอย่างไม่เป็นทางการและเข้าใจคำศัพท์ที่ใช้ในสถานการณ์ หรือบริบทจริง ซึ่งบางครั้งได้เรียนรู้ความหมายของคำสแลง คำหยาบ หรือคำสแลงที่ใช้ สนทนากันระหว่างเพื่อนสนิทจนลืมคำที่ใช้โดยทั่วไปหรือคำสุภาพเมื่อต้องการสื่อสารกับ คนที่ไม่คุ้นเคย

1.2 ทักษะ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มี ต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่อเนื้อหา และ ต่อผู้รับสารทำให้กระบวนการสื่อสารประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษา ต่างชาติที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เคยเดินทางมาประเทศไทยในฐานะ นักท่องเที่ยวหรือนักเรียนแลกเปลี่ยนระยะสั้นจึงมีความรู้สึกที่ดีต่อคนไทย วัฒนธรรม และ สภาพสังคม โดยเฉพาะค่าครองชีพที่ถูกกว่าประเทศของตน ทำให้มั่นใจว่าจะดำเนินชีวิต อยู่ในประเทศไทยอย่างมีความสุขและต้องการพูดภาษาไทยให้เก่งกว่านี้ อีกทั้งมีความรู้สึก ที่ดีมากต่อคนไทยที่มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน สนุกสนานและ ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาต่างชาติเป็นอย่างดี

การมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและสังคมไทยจึงเป็นแรงผลักดันให้ นักศึกษาต่างชาติต้องการศึกษาในประเทศไทย ต้องการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย หรือต้องการทำงานในประเทศไทย อย่างไรก็ตามก็ยังคงคิดว่าภาษาและวรรณกรรมไทย ยากมาก เพราะเสียงวรรณยุกต์ทำให้ความหมายเปลี่ยน มีหลากคำและระดับภาษา ที่แตกต่างกันตามกาลเทศะ โอกาส และบุคคล

อย่างไรก็ตาม นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่านักศึกษาคอนไทยไม่ตรงต่อเวลา มาสายสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นการนัดหมายหรือการเข้าชั้นเรียน และรู้สึกแปลกใจว่าคนไทยไม่ค่อยเคารพกฎจราจรในการขับขี่ยานพาหนะและไม่มีพฤติกรรมในการแยกขยะแม้จะมีถังขยะที่แยกประเภทจัดไว้ให้ และเรื่องที่ดีของนักศึกษาคอนไทยคือเคารพอาจารย์ ตั้งใจเรียน ขยันทำการบ้านที่มีทุกรายวิชา แต่นักศึกษาคอนไทยมักไม่ชอบซักถามหรือแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน และสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากกว่าค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ

1.3 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่สื่อสารกัน ความรู้อาจมาจากการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนหรือจากประสบการณ์ของตนเอง ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาต่างชาติมีความรู้ทางวิชาการที่ได้จากการเรียนทั้งในห้องเรียนและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมีความเห็นว่าตนต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจเนื้อหาที่เขียนเป็นภาษาไทยมากกว่านักศึกษาคอนไทย ดังนั้นจึงใช้เวลาอ่านและทบทวนความรู้วันละอย่างน้อย 3-4 ชั่วโมง หากไม่เข้าใจก็ซักถามจากเพื่อนคนไทยที่สนิทกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยนั้น นักศึกษาต่างชาติจะรับข่าวสารจากเว็บไซต์ที่น่าเสนอเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาแม่ของตนเอง เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น เพราะนักศึกษาเห็นว่าภาษาไทยที่ใช้ในการนำเสนอข่าวสารเข้าใจยาก และมีการใช้คำเฉพาะสมัยหรือคำเปรียบเทียบกับอีกทั้งผู้ประกาศข่าวทางวิทยุโทรทัศน์มักจะพูดเร็วกว่าปกติ จึงไม่เข้าใจ

นักศึกษาต่างชาติที่มาจากประเทศในแถบอาเซียนมีความรู้และเข้าใจขนบธรรมเนียมหรือวิถีการปฏิบัติของคนไทยมากกว่านักศึกษาที่มาจากประเทศตะวันตก เพราะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น การแสดงความเคารพผู้อาวุโส กิริยามารยาทในการแสดงออก การรับประทานอาหาร เป็นต้น สิ่งนี้นักศึกษาต่างชาติมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศไทยก่อนเดินทางมา ได้แก่ ประเทศไทยอากาศร้อน คนไทยใจดียิ้มเก่ง ค่าครองชีพถูก การเติมน้ำหรือรับประทานอาหารต้องระวังเรื่องความสะดวก การเดินทางในต่างจังหวัดไม่สะดวก มีเสิร์ฟในเรือแพศทางเลือก สถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและอยากไปอยู่ที่กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา

1.4 ระบบสังคม (Social system) หมายถึง กฎระเบียบของสังคมไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย ระบบการปกครอง ศาสนาหรือค่านิยม และความเข้าใจสภาพสังคมโดยทั่วไป ซึ่งระบบสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลและบุคคลจะมีวิธีการสื่อสารอย่างไรขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมที่อาศัยอยู่ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสังคมไทยจากคำบอกเล่าของอาจารย์สอนภาษาไทยที่เป็นชาวต่างชาติในสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ โดยเฉพาะเรื่องการเมืองการปกครองที่ประชาชนยังคงมีความเห็นที่แตกต่างทางการเมือง เช่น กรณีกลุ่มเสื้อเหลืองและเสื้อแดง แต่นักศึกษาคิดว่าไม่น่ามีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือในกรณีเหตุการณ์ความรุนแรงที่ภาคใต้ ผู้ปกครองนักศึกษาต่างชาติก็เตือนบุตรหลานของตนให้ระมัดระวัง แต่ก็ได้ยับยั้งในการมาศึกษาที่จังหวัดในภาคใต้ ซึ่งระบบสังคมนั้นมิได้มีผลโดยตรงต่อกระบวนการสื่อสาร เพียงแต่ระมัดระวังไม่ให้สนทนาในเรื่องที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

ทั้งนี้ นักศึกษาต่างชาติเห็นว่าคนไทยไม่ค่อยปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่สวมหมวกนิรภัยในการขับรถจักรยานยนต์ คนใช้ยานพาหนะไม่หยุดหรือจอดตรงทางม้าลายหรือจุดที่มีสัญญาณไฟเพื่อให้คนข้ามถนน ในขณะที่การแซงซื้อของหรือขึ้นลิฟต์ก็ไม่เห็นความชัดเจนในลำดับก่อนหลัง เพราะมักยืนกันเป็นกลุ่มมากกว่า การเรียงลำดับเป็นแถว เป็นต้น อย่างไรก็ตามทำให้นักศึกษาต่างชาติที่มาจากประเทศที่เข้มงวดกวดขันในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มีความรู้สึกว่ามีอิสระ ไม่เคร่งเครียด เพราะไม่มีความกดดันจากระบบสังคม แต่ในระยะแรก ๆ ที่อยู่ในประเทศไทยอาจรู้สึกตกใจและไม่รู้ว่าจะปฏิบัติอย่างไร เมื่อเวลาผ่านไปก็คุ้นชินและปรับตัวได้

1.5 วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ หรือวิถีชีวิตที่คนในสังคมยึดถือปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาต่างชาติมีความเห็นว่าสิ่งที่เด่นชัดในวัฒนธรรมไทยคือ ประเทศไทยมีประเพณีและวันสำคัญต่าง ๆ ค่อนข้างมาก และมหาวิทยาลัยก็ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ การถวายเทียนเข้าพรรษา เป็นต้น ส่วนการทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม การเคารพผู้อาวุโส การใช้คำเรียกญาติกับบุคคลอื่นนั้น นักศึกษาต่างชาติเห็นว่า เป็นลักษณะเด่นของสังคมไทยมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่มีน้ำใจชอบช่วยเหลือผู้อื่น ยึดมั่นในพระพุทธศาสนาด้วยการทำบุญใส่บาตร ให้เงินเป็นทานแก่ขอทานที่เป็นเด็กหรือคนแก่ อุดหนุนสินค้าที่ผู้ขายเป็นผู้สูงอายุ

ส่วนค่านิยมนั้น นักศึกษาต่างชาติมีความเห็นว่านักศึกษาไทยมักจะไปไหนมาไหนด้วยกันเป็นกลุ่ม เช่น ไปรับประทานอาหารด้วยกัน ไปช้อปปิ้งหรือไปเดินเล่นด้วยกัน หากไม่มีเพื่อนไปด้วยก็มักจะอยู่หอพักตามลำพัง ทำให้ดูเหมือนว่านักศึกษาคอนไทยขาดความมั่นใจในการทำอะไรด้วยตนเอง และมักนอนติดเตียงสาย ขาดความตระหนักในการทำงานกลุ่มหรืองานของส่วนรวม อย่างไรก็ตามนักศึกษาคนไทยดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือนักศึกษาต่างชาติในทุก ๆ เรื่องเป็นอย่างดีมาก

นอกจากนี้นักศึกษาต่างชาติมีความคิดว่าความเชื่อมีอิทธิพลต่อสังคมไทยเป็นอย่างมาก นักศึกษาคอนไทยมักกราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ในมหาวิทยาลัยในช่วงสอบ เพราะเชื่อว่าจะช่วยให้ตนสามารถทำข้อสอบได้ และมีความเชื่อเรื่องผีที่สิงสถิตอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น ในหอพัก อาคารเรียน สวนพักผ่อน เป็นต้น

2. สาร หมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายอาจเป็นความคิดหรือพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารแสดงออกมาเพื่อให้ผู้รับสารรับรู้หรือเข้าใจ สารนี้หมายรวมถึง ถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกริยาท่าทาง สารมีองค์ประกอบย่อย ๆ คือ รหัสของสาร (message code) เนื้อหา (content) การจัดสาร (treatment) องค์ประกอบย่อยของสาร (element) และโครงสร้างของสาร (structure)

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความเห็นว่าภาษาไทยเป็นภาษาที่ยาก เพราะมีเสียงวรรณยุกต์ถึง 5 เสียง แม้บางภาษามีระบบเสียงวรรณยุกต์เหมือนกันแต่ออกเสียงต่างกัน ทำให้นักศึกษาต่างชาติที่ภาษาแม่ไม่มีระบบเสียงวรรณยุกต์เกิดความสับสนในการออกเสียงคำในภาษาไทย หรือคำที่มีเสียงควบกล้ำ และเสียงพยัญชนะท้ายที่ต่างจากระบบไวยากรณ์ในภาษาของตน

นักศึกษาต่างชาติมีความเห็นว่านักศึกษาไทยมักพูดคุยแต่เรื่องสนุกสนานมากกว่าเรื่องวิชาการ เช่น เรื่องเพศ อาหารการกิน การนินทาผู้อื่น เป็นต้น ทำให้นักศึกษาต่างชาติไม่เข้าใจเมื่อนักศึกษาคอนไทยพูดคุยกัน เพราะมีการใช้คำเฉพาะกลุ่มหรือคำเฉพาะสมัย และการเขียนสะกดคำในสื่อออนไลน์ก็มีผลต่อความสับสนในการเรียนรู้เรื่องการเขียนคำไทยด้วย เพราะนักศึกษาคอนไทยคิดว่าหากใช้คำที่สะกดถูกต้องในสังคมออนไลน์จะทำให้ไม่สนิทสนมและรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม เนื้อหาที่ปรากฏใน facebook ที่นิยมใช้กันมากที่สุด มักมีเนื้อหาเกี่ยวกับตนเอง เช่น อาหารที่รับประทาน กิจกรรมที่ตนกำลังทำ หรือวางแผนจะทำอะไร เป็นต้น โดยสิ่งที่น่าสนใจที่นักศึกษาต่างชาติรู้สึกแปลกใจคือ เมื่อไปรับประทานอาหารกับเพื่อนคนไทยนั้น ก่อนรับประทานอาหารต้องถ่ายภาพอาหารหรือถ่ายภาพบุคคลพร้อมกับอาหารก่อนรับประทานเพื่อนำไปโพสต์ลงในสังคมออนไลน์ และเมื่อไปกับกลุ่มเพื่อน ๆ แต่ละคนมักเล่นโทรศัพท์ที่มีมือถือของตนเองมากกว่าการสนทนากันภายในกลุ่ม

3. ช่องทางการสื่อสาร เป็นสิ่งที่ทำหน้าที่นำสารของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยใช้ประสาทสัมผัสในการรับรู้ไม่ว่าจะเป็นการเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส ช่องทางการสื่อสารเป็นได้ทั้งสื่อธรรมชาติ ได้แก่ อากาศ แสงสว่าง สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ แต่สื่อที่ดีต้องนำสารไปยังเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาทั้งคนไทยและคนต่างชาตินิยมใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสารตั้งแต่ตื่นนอนจนถึงเวลาเข้านอน แม้อยู่ภายในห้องพักเดียวกันหรือเรียนในห้องเรียนเดียวกันก็มักติดต่อกันทางไลน์ หรือ facebook โดยใช้ภาษาเฉพาะกลุ่มที่มีการเขียนสะกดคำแตกต่างจากปกติซึ่งบางครั้งนักศึกษาต่างชาติก็ไม่เข้าใจ เช่น สายเปย์ที่แท้ทรู คุณป้ามหากัย ออย่าล่าโย ชะนีหาผู้ เป็นต้น นักศึกษาต่างชาติเห็นว่านอกจากการสื่อสารด้วยการพูดคุยแบบตัวต่อตัว หรือแบบกลุ่มเล็กจะช่วยให้เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยได้ดีแล้ว การสื่อสารทางสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ หรือ facebook จะช่วยให้เข้าใจเนื้อหา ภาษา และความคิดของคนไทยมากขึ้นด้วย เพราะสังคมไทยมีเรื่องของความเกรงใจ หรือการเลี่ยงความไม่สุภาพในขณะที่มีการสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน แต่เมื่อสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์มักแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนออกมาได้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเป็นการพูดผ่านสื่อที่ไม่ได้เผชิญหน้า แต่บางครั้งการแสดงอารมณ์ที่ผ่านสื่อนั้นก็มิได้เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริง แต่เป็นการแสดงออกจนเกินความเป็นจริงเพื่อต้องการสร้างความสนใจหรือเพื่อความสนุกสนาน

อภิปรายผล

ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม ควรตระหนักถึงสิ่งที่ผู้สื่อสารควรจะมีร่วมกันคือ ทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทัศนคติ ระบบสังคม และวัฒนธรรม เพราะสิ่งเหล่านี้มีรายละเอียดและความซับซ้อนที่คู่สื่อสารต้องเรียนรู้และปรับกระบวนการสื่อสารให้เหมาะสมภายใต้บริบทความแตกต่างของบุคคล และความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อเป้าหมายของการสื่อสารความหมาย ดังนั้น การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไม่ได้ หากผู้สื่อสารละเอียดที่จะเรียนรู้ และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน (พัชรภา เอื้ออมรวิช, 2560) นักศึกษาต่างชาติที่พูดภาษาไทยไม่ชัดมักถูกเพื่อนล้อเลียนจนเกิดความรู้สึกกังวลและอับอาย จึงเสี่ยงที่จะพูดหรือแสดงความคิดเห็นส่งผลให้เกิดความเครียดในการเรียน ถ้าไม่เข้าใจภาษาถิ่นก็เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อน ในมหาวิทยาลัย (ไหมไทย ไชยพันธุ์ และจิระสุข สุขสวัสดิ์, 2560)

สารเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับสารได้รับรู้ความหมาย การจัดสารตามโครงสร้างของสารเพื่อให้เข้าใจรหัสสารที่เป็นเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการสื่อสาร นั้นย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคน การสื่อสารด้วยภาษาที่ต่างระบบความคิดและโลกทัศน์ รวมทั้งบทบาทของครอบครัว ศาสนา หรือสภาพภูมิอากาศ และองค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา ไม่ว่าจะเป็นภาษากาย อากัปกริยา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ (อารตี อภิวงค์งาม, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไหมไทย ไชยพันธุ์ และจิระสุข สุขสวัสดิ์ (2560) ที่พบว่านักศึกษามุสลิมส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรมหลายประเด็น เช่น การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันทั้งกับเพื่อนต่างศาสนาและในการเรียนการสอน การอยู่ร่วมกันระหว่างเพศตรงข้ามในมหาวิทยาลัย รูปแบบการเรียนและการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ต่างไปจากชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

สื่อเป็นตัวนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารซึ่งผู้สื่อสารต้องเลือกสรรวิธีการหรืออุปกรณ์ที่มีลักษณะและคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่เนื้อหาหรือสิ่งที่ต้องการสื่อความหมายไปยังผู้อื่น สื่อที่นักศึกษาต่างชาตินิยมใช้ในการสื่อสารมากที่สุดคือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face to face communication) เพราะหากไม่เข้าใจก็ซักถามหรือสังเกต

จากสีหน้า แววตา น้ำเสียง หรือการแสดงออกปฏิกิริยาในขณะทีลือสารกัน และการเรียนรู้จากเพื่อน คนไทย อาจารย์ รวมทั้งการเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นละครไทย ภาพยนตร์ไทย หรืออินเทอร์เน็ตช่วยให้เข้าใจบริบททางสังคมและวัฒนธรรมไทยได้ (ดวงทิพย์ เจริญรุฑ์ เพื่อนโซติ และพัชราภา เอื้ออมรวณิช, 2557)

การศึกษาการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาตินั้นช่วยสร้างความเข้าใจการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจกันระหว่างชาวต่างชาติซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคในการสื่อสารทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมราบรื่นยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจในการเรียนการสอนภาษาไทยให้แก่ศึกษาชาวต่างชาติด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการใช้ภาษาไทยในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติที่มีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ เพศ วัย การศึกษา ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การเข้าใจกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมนั้นทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับคนต่างชาติ เช่น อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา เป็นต้น

2. การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจำเป็นต้องอาศัยอยู่ในถิ่นที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมย่อมต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทแวดล้อมไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารหรือการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตอย่างปกติสุข การสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องหนึ่งของผู้สื่อสารควรตระหนักถึงความสำคัญของทักษะ ภาษา ความรู้ ทัศนคติ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

3. กระบวนการสื่อสารระหว่างของคนในประเทศทางตะวันออกและประเทศทางตะวันตกมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันตามค่านิยม ความเชื่อ ศาสนา และวัฒนธรรม การศึกษาวิจัยกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของคนแต่ละเขตอาจจะท่อนให้เห็นลักษณะเฉพาะของกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารทางการทูต เศรษฐกิจ และการศึกษา

4. การวิจัย “สาร” ในกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจะสร้างความรู้ความเข้าใจในรหัสของสาร เนื้อหา การจัดสาร และโครงสร้างสาร ที่เอื้อต่อการเรียนการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศหรือเป็นมุมมองในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยและการสร้างเครือข่ายทางวัฒนธรรม

เอกสารอ้างอิง

- ดวงทิพย์ เจริญรุกษ์ เพื่อนโชติ และพัชราภา เอื้ออมรนิช. (2557). การปรับตัวของนักศึกษาจีนที่เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *นิเทศศาสตร์ปริทัศน์*. 18(1); 75-86.
- พัชราภา เอื้ออมรนิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 25(47); 1-18.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตทิพย์). (2548). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไหมไทย ไชยพันธุ์ และจิระสุข สุขสวัสดิ์. (2560). การปรับตัวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความรู้สึกสอดคล้องกลมกลืนในชีวิตของนักศึกษามุสลิม ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*. 10(1); 191-213.
- ศุภรัตน์ วิฑิตกุลเจริญ. (2550). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารตี อภิวงค์งาม. (2557). การเรียนรู้ภาษาผ่านการเรียนรู้แบบข้ามวัฒนธรรม. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. 2(1); 105-117.
- Berlo, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bonvillain, Nancy. (2003). *Language, Culture, and Communication The Meaning of Messages*. 4th ed. New Jersey: Upper Saddle River.

- Devito, J.A. (2007). *The Interpersonal Communication book*. 11th edition. Pearson Education, Inc.
- Osgood, Charles E. (1974). *Nature of Communication Between Humans*. Urbana, Ill: University of Illinois Press.
- Terry Mohan, Ray Archee, Myra Gurney, Julia T.Wood, Carol T. Tamparo and Wilburta Q. Lindh. (2013). *Comu1030 Communication Skills: Spoken Language & Interpersonal*. Victoria: Ligare Pty Limited.