

**ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้:
กรณีศึกษาผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน
ในชั้นเรียนภาษาสเปนระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ***

สรลันท์ ภูมิขิษานันท์ ** และ หนึ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์ ***

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทชั้นเรียนในประเด็นเรื่องความคาดหวังที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและเสนอแนวทางปฏิบัติเพื่อรับมือกับความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างการศึกษา จำนวน 50 คน โดยแบ่งออกเป็นผู้เรียนชาวไทยที่เรียนภาษาสเปน จำนวน 40 คน และผู้สอนชาวสเปนที่สอนภาษาสเปน จำนวน 10 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ความแตกต่างที่สำคัญที่พบคือ ผู้สอนชาวสเปนคาดหวังให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นและถามเมื่อสงสัย ในขณะที่ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่มักเงียบ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตเรื่อง “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนในชั้นเรียนภาษาสเปนในประเทศไทย” สาขาวิชาภาษาสเปน คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** หน่วยงานผู้แต่ง: ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, อีเมล: zahraulnan@gmail.com

*** หน่วยงานผู้แต่ง: ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ และกลุ่มวิจัยการแปล การล่าม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, อีเมล: nung_hatai@hotmail.com

และไม่แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ ผู้เรียนชาวไทยทุกคนให้ความสำคัญมากกับการให้ความเคารพผู้สอน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุด สิ่งที่ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญมากที่สุดคือการใฝ่รู้และการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียนที่ผู้เรียนชาวไทยกลับให้ความสำคัญน้อยที่สุด หากผู้สอนและผู้เรียนรู้จักความต่างทางวัฒนธรรมนี้และพยายามปรับตัวเข้าหากัน อาจทำให้การสื่อสารและสัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่ายราบรื่นมากขึ้น

คำสำคัญ: การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการเรียน, ความคาดหวังด้านบทบาทผู้สอนและผู้เรียน, ผู้เรียนชาวไทย, ผู้สอนชาวสเปน

Cultural differences in Education: a case study of Thai students and Spanish teachers in university-level Spanish language classroom in Thailand *

Zahraulnan Phumchijzarnan ** and Nunghatai Rangponsumrit ***

Abstract

The present study aims to explore cultural differences between Thais and Spaniards in the classroom with regards to expectations about role and desirable traits of teachers and students, in order to identify problems caused by cultural differences and then provide a guideline for coping with those differences. In-depth interviews were conducted with fifty informants: forty Thai students majoring in Spanish and ten Spanish teachers. The results indicate major differences in role expectations of students. Results show that Spanish teachers expect students to express their opinions and

* This research article is part of the Master's Thesis entitled "Comunicación intercultural entre alumnos tailandeses y profesores españoles en la clase de español en Tailandia."

** Affiliation: Department of Western Languages, Faculty of Arts, Chulalongkorn University,
E-mail: zahraulnan@gmail.com

*** Affiliation: Department of Western Languages, Faculty of Arts and Translation,
Interpreting and Intercultural Communication Research Group, Chulalongkorn University,
E-mail: nung_hatai@hotmail.com

ask questions, whereas most Thai students tend to remain silent. What Thai students value most in a student is respect for teacher, whereas Spanish teachers consider this trait the least important. They value curiosity and readiness to ask questions, which Thai students deem to be the least important in a student. In conclusion, if teachers and students are aware of these cultural differences and try to adapt themselves, the communication and relationship among them will be smoother.

Keywords: intercultural communication, cultural differences in education, teachers and students role expectations, Thai students, Spanish teachers

1. บทนำ

เมื่อบุคคลจากสองวัฒนธรรมต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน อาจประสบปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีวิธีการตีความ ความคาดหวังและมุมมองต่อสิ่งหนึ่ง ๆ ต่างกันตาม ภาษาและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมความคิดของตน ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม มีผลต่อการรับรู้ ตีความและนำไปสู่การแสดงออกตลอดจนการสื่อสารที่ต่างกัน ผู้เรียน ภาษาต่างประเทศจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของภาษาที่ตนเรียนด้วยเพราะทักษะทาง ภาษาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถช่วยให้เราแปลความหมายและตีความหมายของสารนั้น ได้ถูกต้อง หากเราไม่เข้าใจวัฒนธรรมและกระบวนการคิดของผู้พูดภาษานั้น ๆ ความสำคัญ ของความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างเห็นได้จากการที่กรอบมาตรฐานความสามารถ ด้านภาษาของสหภาพยุโรป Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) (Council of Europe, 2001:1) ระบุว่าความรู้และทักษะที่ผู้เรียนจำเป็นต้องพัฒนา เพื่อจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นรวมถึงความเข้าใจทางวัฒนธรรมของภาษาที่ เรียนด้วย

ในการเรียนการสอนภาษาที่ผู้เรียนและผู้สอนมาจากต่างวัฒนธรรมกัน ผู้สอนและผู้เรียนย่อมมีทัศนคติ ความคาดหวังและวิธีการแสดงออกในชั้นเรียนต่างกัน เมื่ออีกฝ่าย คาดหวังการแสดงออก พฤติกรรม หรือผลลัพธ์บางอย่าง แต่ปฏิบัติตอบสนองที่ได้รับ เป็นไปในทางตรงกันข้ามอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเป็นอุปสรรคต่อการเรียนได้ (ดู Kato and Lai 2008 และ Zhao 2007) สิ่งที่ดีในวัฒนธรรมหนึ่งอาจไม่เหมาะสมในอีก วัฒนธรรมหนึ่ง ดังนั้นการศึกษาและการทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงมี ส่วนช่วยให้การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในชั้นเรียนที่ผู้เรียนและผู้สอนมาจากต่าง วัฒนธรรมดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันเท่าที่สืบค้นยังไม่พบงานที่ ศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาวสเปนและชาวไทยในบริบททางการศึกษา

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประเด็นดังกล่าว โดยเลือกศึกษาเรื่องความคาดหวังด้านบทบาท และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนและเสนอแนวทางแก้ไข ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างชาวสเปนและชาวไทยโดยเฉพาะ การสื่อสารในบริบทชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ และนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการเรียนการสอนภาษาสเปนในประเทศไทยต่อไป

2. งานเขียนที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

2.1 ทฤษฎีด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

การศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมมีความเข้าใจวัฒนธรรมของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยความรู้เรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ต่างเชื้อชาติ ทั้งในการสื่อสารระดับบุคคล องค์กร และระหว่างประเทศ เอ็ดเวิร์ด ที.ฮอลล์ (Edward T. Hall) เป็นนักมานุษยวิทยาและนักวิจัยคนแรกที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม โดยดูรูปแบบของการสื่อสารและเสนอให้แยกสังคมตามการสื่อสาร แนวคิดของฮอลล์ (Hall 1959) ที่เป็นที่รู้จักกันดี คือ บริบท (Context) ของการสื่อสารว่ามีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด แบ่งออกเป็น การสื่อสารที่อาศัยบริบทสูง (High Context) คือ การสื่อสารที่ต้องมีการตีความและอ่านสถานการณ์จึงจะเข้าใจความหมายของผู้พูด และการสื่อสารที่อาศัยบริบทต่ำ (Low Context) คือ การสื่อสารที่คำพูดมีความชัดเจน เข้าใจได้ทันที แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา (Time) ในแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองต่อเวลาแตกต่างกัน ดังนั้นเวลาที่เหมาะสมในการทำสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละวัฒนธรรมย่อมต่างกันด้วย แบ่งออกเป็น วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดียว (Monochronic Time) และวัฒนธรรมที่

มองเวลาแบบเชิงซ้อน (Polychronic Time) และพื้นที่ของการสื่อสาร (Space) คือ วัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนดระยะห่างระหว่างบุคคลที่เราสื่อสารด้วย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) ระยะส่วนตัว (Personal Distance) ระยะทางสังคม (Social Distance) และระยะสาธารณะ (Public Distance)

ต่อมามีการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมากในวงธุรกิจ เช่น งานของเคียร์ท ฮอฟสเตเด, เคิร์ท เจน ฮอฟสเตเด และไมเคิล มิงคอฟ (Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede and Michael Minkov 2010) และงานของริชาร์ด เกสเทลแลนด์ (Richard Gesteland, 2002) งานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al. 2010) กำหนดมิติคุณค่าที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในทุกวัฒนธรรม ออกเป็นมิติต่าง ๆ 6 มิติ ได้แก่ มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) เป็นมิติที่วัดระดับความเท่าเทียมและการแบ่งแยกลำดับชั้นเชิงสถานะในสังคม มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism) เป็นมิติที่วัดระดับการให้ความสำคัญต่อตนเองมากกว่าหรือให้ความสำคัญต่อส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัว มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นหญิงและชาย (Masculinity vs. Femininity) เป็นมิติที่วัดระดับลักษณะของความแข็งแกร่งหรือการประนีประนอมที่แสดงออกผ่านทางหน้าที่ บทบาทในการทำงานและบทบาทในสังคม มิติในเรื่องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) เป็นมิติที่ใช้ในการประเมินว่าคนในสังคมจะยอมรับความไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือ คนในสังคมมีวิธีการรับมือกับการไม่อาจล่วงรู้อนาคตได้อย่างไร มิติของเวลาในการกำหนดแผนระยะยาว-ระยะสั้น (Long Term vs. Short Term Normative Orientation) เป็นมิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของคนต่อการกำหนดแผนในอนาคตว่าให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าหรือสนใจเพียงผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้น และมิติที่เกี่ยวกับสังคมอิสระเสรี-สังคมเข้มงวด (Indulgence vs. Restraint) เป็นมิติที่บ่งบอกถึงลักษณะของคนในสังคมว่าใช้ชีวิตอย่างอิสระเสรีหรือต้องปฏิบัติตามกฎอย่างเข้มงวด

ส่วนเกสเทแลนด (Gesteland 2002) แบ่งวัฒนธรรมโดยใช้เกณฑ์ 4 ด้านต่อไปนี้ วัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพ (Relationship-Focused) เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดการให้ความสำคัญกับงานหรือความสัมพันธ์เป็นหลัก วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) และวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและการปฏิบัติของคนในสังคมว่ามีวัฒนธรรมที่คิดว่าทุกคนเท่าเทียมกันหรือมีความแตกต่างของสถานะทางสังคม วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ดูว่าคนในสังคมมีมุมมองและรับรู้เรื่องเวลาแบบวัฒนธรรมใด เคร่งครัดหรือยืดหยุ่นมากน้อยแค่ไหน และวัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) และวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาระดับการแสดงออกของคนในสังคม ทั้งน้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การเจิบ การสบตาและการสัมผัส

เนื่องจากมิติทางวัฒนธรรมของฮอลล์, ฮอฟสเตดและคณะ และเกสเทแลนดข้างต้นมีความซ้อนทับกันในงานประเด็น ประกอบกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจอย่างนักวิจัยข้างต้น แต่ศึกษา ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้สอนและผู้เรียน ผู้วิจัยจึงได้เลือกมิติทางวัฒนธรรมข้างต้นเพียงบางมิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism) มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) ความเป็นทางการ (Formality) ความเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time vs. Fluid-Time) การแสดงออก (Expressiveness) และจะกล่าวถึงมิติดังกล่าวอย่างรายละเอียดในลำดับถัดไป

2.1.1 มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance)

เป็นมิติที่วัดระดับความเท่าเทียมและการแบ่งแยกลำดับชั้นเชิงสถานะในสังคม ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจสูง (Large-Power Distance) ผู้ที่มีอำนาจน้อยในสถาบัน

และในองค์กรมีความเชื่อและยอมรับความเหลื่อมล้ำของชนชั้นตามอำนาจ เช่นการนับถือลำดับอาวุโสหรือลำดับชั้นในสังคม การให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งสูงในองค์กร การเน้นความสำคัญของสถานภาพและตำแหน่ง ผู้ที่มีตำแหน่งสูงจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว ส่วนผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่ามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ในทางตรงกันข้ามในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจต่ำ (Small-Power Distance) คนในสังคมมีความเชื่อว่า คนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมมาก ทุกตำแหน่งในองค์กรมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้บังคับบัญชาได้ ทำให้ผู้ที่อยู่ในสังคมที่มีระยะห่างของอำนาจสูงมีความเป็นทางการสูงในหลาย ๆ ด้าน เช่น การปฏิบัติตัว คำเรียกบุคคล และมุมมองต่อเวลา

2.1.2 มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism)

เป็นมิติที่วัดระดับการให้ความสำคัญต่อตนเองมากกว่าหรือให้ความสำคัญต่อส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตน ในวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) คนในสังคมถูกคาดหวังให้ดูแลตนเองและหากต้องดูแลคนอื่นก็เป็นเพียงคนในครอบครัวเท่านั้น มีการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกในการดำรงชีวิตในสังคม เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายส่วนบุคคลมักมาก่อนเป้าหมายของกลุ่ม ในวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) คนจะมีความคิดและการกระทำต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นหรือกลุ่มมากกว่าความรู้สึกของตนเอง กลุ่มมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ นอกจากนี้เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของกลุ่มมีความสำคัญมากกว่าเป้าหมายของตนเอง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะได้รับการสนับสนุนและการปกป้องจากกลุ่มเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับความภักดีที่แต่ละคนจะมีต่อกลุ่ม รวมทั้งในวัฒนธรรมนี้จะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าและความกลมเกลียวของคนในกลุ่ม

2.1.3 วัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพ (Relationship-Focused)

คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นงานจะให้ความสำคัญกับตัวงานเป็นหลัก ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพจะให้ความสำคัญกับคน คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) จะใช้คำพูดที่ตรงและชัดเจนเพื่อสื่อสารความต้องการของตน รวมถึงขอการเจรจาที่กระชับและชัดเจน และยึดการเขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและใช้ข้อตกลงในการแก้ปัญหา ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพ (Relationship-Focused) จะสร้างความสัมพันธ์ก่อนที่จะเจรจา โดยคนจากวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพจะไม่ชอบติดต่อกับคนที่ไม่รู้จักกันและหลีกเลี่ยงการติดต่อกับคนแปลกหน้าที่ยังไม่ได้มีการสร้างความเชื่อใจกันมาก่อน โดยเฉพาะกับชาวต่างชาติเพราะคนที่เน้นสัมพันธ์ภาพต้องการที่จะรู้ความคิด มุมมองของคู่สนทนาก่อนเริ่มทำกิจกรรมร่วมกัน และเมื่อต้องตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ คนที่เน้นสัมพันธ์ภาพจะไม่ชอบเจรจาผ่านทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์ คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังที่จะเจอกับคู่สนทนาและเจรจาต่อหน้ากัน และคาดหวังให้ความสัมพันธ์เป็นการป้องกันปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ เมื่อคนที่เน้นสัมพันธ์ภาพติดต่อกับหรือเจรจากับคนที่เน้นงาน คนที่เน้นสัมพันธ์ภาพจะรู้สึกว่าคุณที่เน้นงานเป็นพวกก้าวร้าว พูดห้วน ขวนขวาย เพราะการใช้คำพูดที่ตรงเกินไปของคนที่มีวัฒนธรรมเน้นงานถือว่าไม่ให้เกียรติและไม่รักษาน้ำ ในทางกลับกันคนที่เน้นงานจะรู้สึกว่าคุณที่เน้นสัมพันธ์ภาพ ทำงานเฉื่อยช้า ลำช้า ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก ในงานวิจัยนี้ วัฒนธรรมแบบเน้นงานกับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพจะเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องสัมพันธ์ภาพและความคาดหวังด้านบทบาทของผู้เรียนและผู้สอน

2.1.4 วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) กับวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal)

ในวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) หรือวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างด้านสถานะทางสังคมสูงนั้น สามารถสังเกตเห็นความแตกต่างทางสถานะและอำนาจได้จากตัวอย่าง เช่น อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน พื้นฐานทางครอบครัว ระดับการศึกษา และความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม รวมทั้งบทบาทในการเจรจา การเคารพหรือการปฏิบัติเป็นพิเศษต่อผู้ที่อยู่ในสถานะที่สูงกว่าหรือมีอำนาจมากกว่า การแต่งกาย ภาษา อำนาจและระยะเวลา การตัดสินใจเป็นตัวบ่งบอกระดับความเคารพหรือความเป็นทางการด้วยเช่นกัน คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) มักจะปฏิบัติตนแบบเป็นกันเอง ง่าย ๆ ทำให้คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) รู้สึกว่าไม่ให้เกียรติ แต่คนในวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) รู้สึกว่าอีกฝ่ายหิวโหย ท่างเห็น วางท่าและหยิ่งโส

2.1.5 วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time)

คนในโลกมีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องเวลาและการนัดหมายไม่เหมือนกัน คำว่าตรงเวลา และคำว่าสายนั้นคิดน้อยในสองวัฒนธรรมไม่ใช่เวลาที่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีมุมมองและรับรู้เรื่องเวลาแบบวัฒนธรรมใด ในวัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) เวลาคือทรัพยากรสำหรับงานและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับประสิทธิภาพการทำงาน คนกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับการจัดตารางเวลาและการนัดหมายมาก เวลานั้นนัดหมายเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นไม่ได้ ในวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time) คนเหล่านั้นจะไม่ยึดติดกับตารางเวลา สามารถยืดหยุ่นเวลาเพื่อให้กิจกรรมสำเร็จ เช่น การไปนัดสายเพราะต้องช่วยเพื่อนหรือคนในครอบครัวแก้ปัญหา ก่อน โดยมุมมองต่อเวลาถือเป็นส่วนหนึ่งของประเด็นความเป็นทางการของงานวิจัยนี้

2.1.6 วัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) กับวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved)

การสื่อสารของคนมีการใช้ทั้งอวัจนภาษาควบคู่ไปกับวัจนภาษา ซึ่งการตีความอวัจนภาษาต้องอาศัยบริบททางสังคมและวัฒนธรรมร่วมด้วย เพราะแต่ละวัฒนธรรมมีการกำหนดความหมายต่ออวัจนภาษาต่างกัน อวัจนภาษา คือ การสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเงยบ การสัมผัส การสบตา ระยะห่าง ระดับเสียง น้ำเสียง ลำดับการพูด ซึ่งการเข้าใจความหมายของอวัจนภาษาไม่ตรงกันหรือระดับในการแสดงออกทางอารมณ์และท่าทางที่แตกต่างกันก่อให้เกิดความรู้สึกกระอักกระอ่วนระหว่างคู่สนทนา ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) เห็นว่าการขัดจังหวะระหว่างการสนทนาเป็นเรื่องปกติ ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมนี้มักจะชอบพูดขัดจังหวะ พูดแทรก เพราะการหยุดคิดหรือรอจังหวะพูดเป็นการแสดงว่ากำลังลังเล คิดไม่ทัน หรือนึกคำพูดไม่ออก ในสังคมประเภทนี้มีการสัมผัสตัวกันมาก สบตามากระหว่างการสนทนา จ้องตากันเพื่ออ่านความคิด ความรู้สึกและอ่านสีหน้า เพราะสายตาสามารถบอกความรู้สึกต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับสีหน้า ผู้คนในวัฒนธรรมแบบแสดงออกจะเคลื่อนไหวมากและแสดงท่าทางด้วยมือขณะพูด และมีการแสดงออกทางอารมณ์ในทุกสถานการณ์ สามารถเปิดเผยความคิดความรู้สึกได้ทันทีแม้ในที่ทำงาน ในวัฒนธรรมนี้ การแสดงออกทางอารมณ์ถือเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ รวมทั้งมองว่าคนที่แสดงออกเปิดเผยอารมณ์ ความรู้สึกเป็นคนที่ไวใจได้ ในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved) มองว่าการขัดจังหวะระหว่างการสนทนานับเป็นเรื่องไม่สุภาพ และไม่ให้เกิดิตรีผู้ที่กำลังพูดอยู่ การสบตาหรือจ้องตาสำหรับคนในวัฒนธรรมนี้ถือว่าการพยายามข่มขู่คุกคามหรือจ้องตาเพื่อให้อีกฝ่ายหลบสายตา และเห็นว่าการใส่แว่นตาดำพูดคุยกับคู่สนทนาที่ไม่ได้สวมแว่นตาดำเช่นเดียวกันถือเป็นการเสียมารยาท คนในวัฒนธรรมนี้จะไม่แสดงออกทางสีหน้า ไม่ใช้ท่าทางในการสื่อสารและพยายามควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตน หลักการและเหตุผลมี

อิทธิพลเหนือการกระทำมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว คนในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออกจะไม่เปิดเผยความคิดหรือความรู้สึกของตนเพราะมองว่าคนที่แสดงออกทางอารมณ์เป็นคนไม่มีวุฒิภาวะ และไม่เป็นผู้ใหญ่

2.2 งานวิจัยด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมการเรียนรู้

ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในการเรียนการสอนภาษาต่าง ๆ เช่น ในงานของกาโตและไล (Kato and Lai 2008) ศึกษาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนชาวสิงคโปร์และผู้สอนชาวญี่ปุ่น พบว่าผู้สอนที่ไม่ได้มีวิธีปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้เรียนจะพบอุปสรรคในการเรียนการสอน เช่น ได้รับความร่วมมือจากผู้เรียนในการสื่อสารกับผู้สอนน้อยและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ค่อยได้ผล กาโตและไลให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวสิงคโปร์ให้คะแนนเรียงตามลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่ดีของผู้สอนในอุดมคติเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของผู้สอนชาวญี่ปุ่น และคุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีในอุดมคติเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของผู้เรียนชาวสิงคโปร์ พบความแตกต่างของมุมมองที่มีต่อคุณลักษณะของผู้สอนที่ดีและผู้เรียนที่ดีกับคุณลักษณะของผู้สอนชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวสิงคโปร์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น ผู้เรียนชาวสิงคโปร์คาดหวังให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่นลดการพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลและคาดหวังให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่นสอนนอกเหนือประมวลรายวิชา ผู้สอนชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าการเรียนชาวสิงคโปร์มีคุณลักษณะที่ดีน้อยกว่าที่ตนคาดหวังไว้ในเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการพูด ผู้สอนชาวญี่ปุ่นคาดหวังให้ผู้เรียนชาวสิงคโปร์ได้แย้งเมื่อผู้เรียนรู้สึกไม่เห็นด้วยกับผู้สอน

ในงานของจาว (Zhao 2007) ศึกษาการเรียนการสอนภาษาจีนโดยผู้สอนชาวจีนกับผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์ และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยผู้สอนชาวนิวซีแลนด์กับผู้เรียนชาวจีน พบความแตกต่างของพฤติกรรมในห้องเรียนของผู้สอนชาวจีน ผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ ผู้เรียนชาวจีน และผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์ ความแตกต่างที่สำคัญด้านพฤติกรรมของผู้เรียนในห้องเรียน คือ ผู้เรียนชาวจีนมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขัดจังหวะผู้สอน

เมื่อผู้เรียนมีคำถามจะต้องยกมือและรอให้ผู้สอนอนุญาตจึงจะถามได้ ผู้เรียนส่วนใหญ่จะรอถามท้ายคาบเรียน ผู้เรียนชาวจีนส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการนั่งฟังบรรยายและไม่ถาม ในขณะที่ห้องเรียนของผู้เรียนที่มาจากวัฒนธรรมแบบตะวันตก ผู้เรียนมักแสดงความคิดเห็นระหว่างการสอน ผู้สอนชาวจีนรู้สึกว่าการเรียนที่ขัดจังหวะการบรรยายของตนด้วยคำถามไม่ให้ความเคารพผู้สอนและมองว่าผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์ที่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวหรือพยายามมีส่วนร่วมในการอภิปราย ไม่มีระเบียบวินัยและไม่ให้ความเคารพผู้สอน ขณะที่ผู้สอนชาวนิวซีแลนด์รู้สึกว่าการเรียนชาวจีนไม่กระตือรือร้นและไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการเรียน ในด้านมุมมองของผู้เรียนต่อพฤติกรรมของผู้สอนพบว่า ผู้เรียนชาวจีนเห็นว่าผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ไม่ค่อยทำงานและไม่ให้ความรู้ผู้เรียน เพราะผู้สอนให้ผู้เรียนอ่านหนังสือหาคำตอบด้วยตนเองและอภิปรายกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ผู้เรียนชาวจีนคาดหวังจะได้บันทึกสิ่งที่ได้เรียนรู้จากผู้สอนและมักผิดหวังเมื่อไม่ได้บันทึกคำบรรยายของผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ ขณะที่ผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์รู้สึกว่าการเรียนชาวจีนมักให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของตัวเอง เช่น การแต่งกาย วิธีการพูด และให้ความสำคัญกับเกียรติของผู้สอนมาก ถ้ามีผู้เรียนถามคำถามและผู้สอนไม่สามารถตอบคำถามนั้นได้ ผู้สอนชาวจีนจะรู้สึกอายและเสียหน้า จะเห็นว่าความคาดหวังต่อบทบาท พฤติกรรม และวิธีการเรียนการสอนที่ต่างกันของผู้สอนและผู้เรียนจากต่างวัฒนธรรมส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดและเป็นอุปสรรคในการสื่อสารและการเรียนการสอน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทชั้นเรียนในประเด็นความคาดหวังที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและเสนอแนวทางปฏิบัติเพื่อรับมือกับความแตกต่างดังกล่าว จากวัตถุประสงค์นี้ ผู้วิจัยจึง

เลือกวิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการเรียนในประเด็นที่เราศึกษาในบริบทชั้นเรียนไทย การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจะทำให้เราได้ข้อมูลที่ครอบคลุมรอบด้าน

ในส่วนของขอบเขตด้านประชากรที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกทำกรณีศึกษาของผู้เรียนและผู้สอนภาษาสเปนเป็นวิชาเอก ในระดับปริญญาตรีในประเทศไทย โดยผู้เรียนเป็นชาวไทยและผู้สอนเป็นชาวสเปน จากมหาวิทยาลัย 2 แห่ง ได้แก่ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาผู้เรียนจากมหาวิทยาลัยดังกล่าว เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยเพียง 2 แห่งในประเทศไทยที่เปิดหลักสูตรภาษาสเปนในระดับปริญญาตรีเป็นวิชาเอก และมีการบังคับการเข้าเรียน มีการกำหนดเงื่อนไขรายวิชาชัดเจนและเรียนภาษาสเปนเป็นวิชาหลักอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้และเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาน่าเชื่อถือที่สุด กลุ่มตัวอย่างจึงต้องมีลักษณะร่วมมากที่สุด

จำนวนประชากรรวมของผู้เรียนภาษาสเปนของมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 มีทั้งหมด 179 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนักศึกษา 104 คน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนิสิต 75 คน และ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) มหาวิทยาลัยละ 20 คน ชั้นปีละ 5 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายตามระยะเวลาที่ได้เรียนภาษาสเปนมา รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้เรียน 40 คน

สำหรับการเก็บข้อมูลกับผู้สอน เนื่องจากจำนวนอาจารย์ชาวสเปนที่สอนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษาของทั้ง 2 แห่ง มีจำนวนรวมทั้งหมดเพียง 10 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด

ชุดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เรียนชาวไทยมีทั้งหมด 23 คำถาม และชุดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สอนชาวสเปนมีทั้งหมด 27 คำถาม คำถามทั้งสองชุดเกี่ยวกับความแตกต่างทั่วไปของผู้สอนชาวสเปน-ไทย หรือ ผู้เรียนชาวสเปน-ไทย ในเรื่องต่าง ๆ เช่น แนวทางการสอน การปฏิบัติต่อผู้เรียน พฤติกรรมของผู้เรียน รวมทั้งคำถามที่เกี่ยวกับทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมทั้งในด้านความเป็นทางการ การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน

4. ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้สอน

4.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทย 39 ใน 40 คน ให้ความเห็นว่า ผู้สอนมีบทบาทอย่างมากในการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนจะชอบสิ่งที่เรียนหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้สอนและวิธีการถ่ายทอดเนื้อหา ถ้าเป็นเรื่องที่สนุกแต่สอนไม่ดี ถ่ายทอดได้ไม่น่าสนใจ ผู้เรียนก็ไม่อยากเรียน แต่ถ้าเป็นเรื่องน่าเบื่อแต่สอนได้ดี ผู้เรียนก็สนใจและอยากเรียนมากกว่าเรื่องที่สนุกแต่ถ่ายทอดไม่ดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยจำนวน 30 คน ต้องการให้ผู้สอนชาวสเปนให้ความรู้แต่ไม่จำเป็นต้องให้ทั้งหมด ควรปล่อยให้คิดเอง เปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ระดมความคิดกับเพื่อนให้ลองตอบ เช่น ผู้เรียนเสนอว่าให้แบ่งกลุ่มและไปหาหรือกันเองแล้วค่อยเฉลยภายหลังในคาบเรียน ผู้เรียนระบุว่า การได้ปรึกษาหารือและถกความคิดจะทำให้เรียนรู้ได้ดีกว่าการนั่งฟังเฉย ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยส่วนใหญ่ชอบให้ทั้งห้องได้นั่งพูดคุยและรับฟังความเห็นของทุกคนและชอบคำถามปลายเปิดที่ให้ไปวิเคราะห์ต่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทย 35 ใน 40 คน เห็นว่าการเรียนการสอน คือ การสื่อสาร การพูดคุยกันมากกว่าที่ผู้สอนจะมาพูดให้ฟังฝ่ายเดียว ทุกคนในชั้นเรียนควรได้แบ่งปัน และแสดงความคิดเห็น และสุดท้ายผู้สอนควรเป็นฝ่ายสรุปและอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเพราะผู้สอนและผู้เรียนเปรียบเสมือนคู่สนทนา

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยบางคนต้องการให้ผู้สอนถ่ายทอดทุกอย่างว่าควรคิดอย่างไร ทำอย่างไรเพราะตนชอบฟังอย่างเดียวโดยเฉพาะในช่วงแรก ๆ ของการเรียนการสอน ผู้เรียนยังไม่อยากพูดเพราะยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่สามารถออกความเห็นเรื่องที่เพิ่งเรียนไปและยังไม่สนิทกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยที่รู้สึกว่าการทักทายทางภาษาของตนไม่ดี คาดหวังให้ผู้สอนวางแผนหรือให้บทเรียนไปศึกษาล่วงหน้าก่อน ตนจะได้เตรียมหาคำศัพท์เพราะในห้องเรียนตนเรียนไม่ทันจึงต้องเตรียมตัวมาก่อน การให้บทเรียนไปศึกษาล่วงหน้าทำให้ผู้เรียนสามารถหาคำศัพท์เพื่อช่วยในการฟังในห้องเรียน เพราะปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการฟังไม่เข้าใจ และเสนอให้มีการบ้านบางส่วนไว้สำหรับทบทวนความรู้ของคาบที่เรียนจบไปในวันนั้น

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยจำนวนหนึ่งให้ความเห็นว่ารู้สึกประทับใจที่ผู้สอนชาวสเปนบางคนให้กำลังใจผู้เรียนอย่างมาก เพราะผู้เรียนชาวไทยกลัวการแสดงความคิดเห็นกลัวจะทำผิด ดังนั้นผู้สอนจึงไม่ควรตำหนิเมื่อผู้เรียนทำไม่ได้หรือตอบผิด ผู้สอนควรให้กำลังใจ เพราะการให้กำลังใจแก่ผู้เรียนเป็นการกระตุ้นทำให้ผู้เรียนสนใจและอยากเรียน เมื่อผู้เรียนพูดผิด ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนแก้ทันที จะได้ตระหนักถึงข้อบกพร่องของตนเอง

ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ผู้สอนแนะนำและแสดงแหล่งข้อมูลเพื่อให้ผู้เรียนไปศึกษาเพิ่มเติมในภายหลัง ตลอดจนให้ความรู้อื่น ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ด้วย อีกทั้งยังคาดหวังว่าผู้สอนจะเป็นแรงบันดาลใจ สอนให้เข้าใจแล้วจึงมอบหมายงาน ทบทวนและถามว่าเข้าใจเรื่องที่สอนไหมและทำทุกอย่างให้ง่ายที่สุดสำหรับผู้เรียน ผู้เรียนยังคาดหวังให้ผู้สอนแสดงความเอาใจใส่ต่อคำถามของผู้เรียน

ถ้าผู้สอนไม่รู้หรือตอบไม่ได้ให้ผู้สอนจดไว้แล้วไปหาคำตอบมาให้ครวหน้า ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนอธิบายและยกตัวอย่างให้เข้าใจและเห็นภาพมากขึ้น ผู้สอนควรเลิกใช้คะแนนบังคับหรือทำกิจกรรมเป็นคะแนนเพราะเป็นการปลูกฝังให้ผู้เรียนทำเพื่อคะแนน

ในด้านบุคลิกของผู้สอน ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทย 38 ใน 40 คน ระบุว่า การแต่งตัวและความประทับใจแรกมีความสำคัญสำหรับผู้เรียนชาวไทยเป็นอย่างมาก ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนแต่งตัวสุภาพเรียบร้อยตามกาลเทศะ เสื้อผ้าไม่รัดรูป ไม่เปิดเผยร่างกายจนเกินไป ไม่ใส่รองเท้าแตะ ไม่ใส่กางเกงยีนส์และไม่ใส่เสื้อผ้าสีฉูดฉาด ผู้เรียนชาวไทยบางส่วนรู้สึกว่าการที่ใส่เสื้อผ้าสีสดทำให้เสียสมาธิเวลาเรียน ผู้เรียนชาวไทย 5 ใน 40 คน ระบุว่าผู้สอนผู้ชายชาวสเปนใส่กางเกงเอวต่ำ ทำให้เห็นขอบกางเกงในของผู้สอนซึ่งเป็นสีเรืองแสงทำให้เสียสมาธิในการเรียน ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยส่วนใหญ่ระบุว่า ถ้าผู้สอนแต่งตัวไม่สุภาพ ผู้เรียนจะให้ความเคารพน้อยลง มีผู้เรียนส่วนน้อยเพียง 6 ใน 40 คน ยอมรับการใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์และระบุว่าการใส่เสื้อผ้าสีสดไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้แต่อย่างใด แต่กลับเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทุกคนคาดหวังว่า ผู้สอนที่ดีควรมีบุคลิกน่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง พูดจาฉะฉาน ใจเย็น มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบคำถามผู้เรียนได้ ทำให้ผู้เรียนเคารพผู้สอนตั้งแต่แรก ผู้เรียนหลายคนยังระบุว่า ผู้สอนควรมีบุคลิกที่ใจดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เคร่งเครียดเกินไปขณะเดียวกันต้องไม่เล่นเกินไปด้วย

4.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนในกลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นพ้องกันว่า ผู้สอนควรมีบทบาทในการแนะแนวและนำทางตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เรียน สอนวิธีให้ผู้เรียนนำไปต่อยอดเองได้ กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและตื่นตัวในการเรียนรู้ เพราะผู้เรียนถือเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และผู้เรียนในชั้นเรียนทุกคนต้องมีโอกาสเท่า ๆ กัน เช่น ถ้าเป็นชั้นเรียนสนทนา ผู้เรียนทุกคนต้องมีโอกาสได้ฝึกสนทนา ผู้สอนต้องทำหน้าที่เหมือนโค้ชที่

โยนลูกบอลให้ผู้เล่นในทีมเท่ากันทุกคน และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รู้จักวัฒนธรรมสเปนในทุกด้าน ผู้เรียนทุกคนอาจไม่ได้ชอบทุกอย่างที่สอน แต่อาจชอบสื่อการสอนใดสื่อการสอนหนึ่งที่ได้เรียน เช่น เพลง ภาพยนตร์ ข่าว และรายการทีวีที่ใช้ภาษาสเปน

ในด้านบุคลิกของผู้สอน ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ตนเองคิดว่าบุคลิกและการแต่งกายไม่ควรเป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจประเมินว่าผู้สอนสอนดีหรือไม่ ผู้สอนที่ดีกับการแต่งตัวดีไม่ได้มีความสัมพันธ์กัน ผู้สอนที่ดีที่สุดอาจไม่ได้แต่งตัวดี การแต่งตัวของผู้สอนไม่ควรส่งผลกระทบต่อการสอน และคิดว่าไม่จำเป็นต้องแต่งตัวเป็นทางการเพราะในประเทศสเปน เวลาทำงานที่คณะหรือมหาวิทยาลัย อาจารย์บางคนอาจใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์ แต่มีบางคนนิยมแต่งตัวแบบทางการมาก

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า ตนเองรู้สึกเกิดความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องการแต่งกายในมหาวิทยาลัยไทย เช่น ไม่อนุญาตให้ผู้สอนชายใส่รองเท้าแตะมาสอน ขณะที่ผู้สอนหญิงสามารถใส่รองเท้าเปิดให้เห็นนิ้วเท้าได้ อีกทั้งประเทศไทยมีอากาศร้อน การสวมเสื้อคอปกทำให้รู้สึกอึดอัด ผู้สอนชาวสเปนคนดังกล่าวยังให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่าอาจารย์ที่สอนดีที่สุดของเขาในประเทศสเปนสวมใส่เสื้อยืดและทำทรงผมแบบนักร้องเพลงร็อกเวลามาสอน

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนอีกคนหนึ่งให้ความเห็นว่า เราไม่ควรให้ความสำคัญบุคลิกภายนอกมากเกินไป จนมองข้ามเรื่องอื่น ๆ เช่น เนื้อหาการเรียนการสอนหรือคุณภาพการสอนและระบุว่า แม้จะใส่กางเกงขาสั้นหรือใส่รองเท้าแตะก็สอนหนังสือได้ดีเช่นกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนกลุ่มตัวอย่าง 5 ใน 10 คน เห็นว่า บุคลิก ภาพลักษณ์ และการแต่งกายสุภาพมีความสำคัญและอาจสำคัญที่สุดในการทำงานในประเทศไทย ดังนั้น ผู้สอนที่ดีควรแต่งตัวด้วยชุดสุภาพ สะอาด สีสันไม่ฉูดฉาด ไม่เผยให้เห็นรูปร่างหรือร่างกายมากนัก ผู้ชายควรใส่เสื้อมีปก ไม่ควรใส่กางเกงยีนส์และรองเท้าแตะเวลามาสอนหนังสือ

4.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้เรียนชาวไทยและผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนเห็นพ้องว่า ผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ของผู้เรียน และทั้งสองฝ่ายคาดหวังว่าผู้สอนควรสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้ผู้เรียนกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในห้องเรียนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ผู้สอนต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นเนื่องจากผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ต้องอาศัยการกระตุ้น ถ้าไม่กระตุ้น ผู้เรียนจะไม่ทำ ผู้สอนไม่ควรนั่งอยู่ที่โต๊ะตลอดเวลา ควรเดินเข้าไปหาผู้เรียนและสร้างความตื่นตัวให้ผู้เรียน เช่น การเรียกชื่อให้ตอบรายบุคคล รวมทั้งต้องสามารถทำให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน และให้เวลาผู้เรียนคิดวิเคราะห์ก่อนจะเฉลยคำตอบที่ถูกต้อง

ในด้านบุคลิกของผู้สอน เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทุกคนคาดหวังให้ผู้สอนมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพ ผู้สอนชาวสเปนหลายคนก็เข้าใจเช่นกันว่า การแต่งกายและภาพลักษณ์ที่ดีมีความสำคัญในการทำงานในสังคมไทย อย่างไรก็ตาม มีผู้สอนชาวสเปนอีกหลายคนไม่เห็นด้วย และคิดว่าการแต่งกายและบุคลิกภาพไม่ควรเป็นเรื่องสำคัญ โดยให้เหตุผลว่าที่ประเทศของตนไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องการแต่งกายมากนัก ดังนั้น เมื่อผู้สอนและผู้เรียนมีความคาดหวังและความคิดเห็นไม่ตรงกัน จึงควรนำข้อวิจารณ์ของผู้เรียนแจ้งให้ผู้สอนทราบเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้สอน เนื่องจากผู้สอนอาจคิดว่าเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมไทยเท่านั้น และไม่ทราบว่าการแต่งกายไม่สุภาพส่งผลกระทบต่อผู้เรียน

5. ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้เรียน

5.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทุกคนระบุว่า บทบาทในห้องเรียนของผู้เรียนควรเคารพและให้เกียรติผู้สอน กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการเรียนให้มากที่สุด ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยจำนวนมากระบุว่า ผู้เรียนควรพยายามตอบคำถามของผู้สอนเพื่อไม่ให้ห้องเรียนเงียบ การมีส่วนร่วมจะทำให้ห้องเรียนไม่น่าเบื่อ ไม่เสียเวลาและได้ความรู้อย่างมาก ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยบางคนระบุว่า ถ้าไม่เห็นด้วยอาจโต้แย้งแสดงความเห็นแบบไม่ก้าวร้าวได้ ควรให้ความร่วมมือแบบแต่เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนคนอื่นได้ตอบคำถามด้วย ทุกคนสามารถตั้งคำถามและตอบคำถามได้เพราะการถามเป็นการช่วยคนที่ไม่กล้าถามให้เข้าใจไปด้วย บทบาทอื่น ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยหลายคนระบุว่าควรปฏิบัติ คือ จัดบันทึกตั้งใจเรียน สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ไม่พูดคุยกันเองหรือทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียน ให้ข้อมูลให้ผู้สอนนำไปปรับปรุงได้ ทบทวนบทเรียน รวมทั้งรับรู้หัวข้อและภาพรวมของเรื่องที่จะเรียน ทำให้ในคาบเรียนทุกคนเข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้น

5.2 ผู้สอนชาวสเปน

บทบาทของผู้เรียนที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนทุกคนคาดหวัง คือ การมีส่วนร่วมในการเรียน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียน ดินตัวอยู่ตลอดเวลาและซักถามเมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจสิ่งใด นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนหลายคนระบุว่า ผู้เรียนต้องรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง เมื่อไม่ชอบสิ่งใดควรแจ้งผู้สอนให้รับทราบ เพื่อให้ผู้สอนนำไปปรับเปลี่ยนหรืออธิบายว่าทำไมต้องเรียนเรื่องนี้หรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนและผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยเห็นพ้องกันว่าควรมีส่วนร่วมในห้องเรียนและการแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ผู้เรียนควรปฏิบัติในห้องเรียน แต่ในความเป็นจริง ผู้สอนชาวสเปนรู้สึกท้าว ผู้เรียนชาวไทยไม่ค่อยซักถามและไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร ผู้วิจัยคาดว่า สาเหตุประการหนึ่งน่าจะมาจากลักษณะสังคมไทยที่มีวัฒนธรรมที่ค่านึงถึงสังคมส่วนรวม จากบทสัมภาษณ์เรื่องบทบาทของผู้เรียน ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยหลายคนระบุว่า ผู้เรียน “ควรให้ความร่วมมือแต่ไม่เด่นเกินไป” และ “เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ตอบคำถาม” อาจทำให้ผู้เรียนไม่ยอมแสดงตนโดดเด่นกว่าเพื่อนๆ ในห้องเรียน ทำให้บ่อยครั้งไม่มีใครกล้าถามหรือแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน ซึ่งตรงกับงานของฮอฟสเตดและคณะ (Hofstede et al. 2010, 117) ที่ระบุว่า เมื่อผู้สอนมาจากวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลย้ายมาสอนในสภาพแวดล้อมที่ผู้เรียนมีวัฒนธรรมที่ค่านึงถึงสังคม ผู้สอนมักบ่นว่าผู้เรียนไม่กล้าพูด แม้ว่าผู้สอนจะตั้งคำถามก็ไม่ตอบ ฮอฟสเตดและคณะระบุว่า ผู้เรียนที่มีวัฒนธรรมค่านึงถึงสังคมเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มดังนั้นผู้เรียนจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือตอบคำถามจนกว่าจะได้รับความเห็นชอบจากคนในกลุ่ม ดังนั้นผู้สอนควรเรียกชื่อผู้เรียนเป็นรายบุคคล จะทำให้ผู้เรียนกล้าตอบมากกว่าการถามคำถามรวม ๆ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าสาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ ผู้เรียนมีทักษะทางภาษาจำกัด ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยหลายคนระบุว่า เป็นอุปสรรคในการเรียนกับผู้สอนชาวสเปน เมื่อผู้เรียนมีคำถามในห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยบางคนต้องใช้เวลาคิดคำศัพท์และเรียบเรียงประโยคคำถามเป็นภาษาสเปน ทำให้ถามไม่ทันจึงหะที่ผู้สอนอธิบายเรื่องดังกล่าว เช่นเดียวกับการแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาสเปน ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนมักพบว่าผู้เรียนชาวไทยไม่ค่อยถามและไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน

6. ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้สอน

6.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยมีความคาดหวังให้ผู้สอนมีคุณลักษณะดังนี้

ด้านการสอน ผู้สอนควรเตรียมการสอนอย่างเป็นระบบ เนื้อหาที่สอนเรียงลำดับเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและสอนให้ครบตามเนื้อหาภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งมีความชำนาญในเรื่องที่สอนและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้ด้วยการอธิบายให้เข้าใจง่าย ใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย ไม่สอนตามหนังสือเพียงอย่างเดียว มีวิธีแปลกใหม่ประยุกต์ให้เข้ากับเนื้อหาที่เรียน กระตุ้นผู้เรียนโดยมีพลังที่ดีในการสอน มีเกมและกิจกรรมหลากหลายในแต่ละสัปดาห์ทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกเบื่อ

ด้านอุปนิสัย ผู้สอนควรเปิดกว้างทางความคิด รับรู้ความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน รักษาคำพูด ช่างสังเกต มีความอดทน มีความยืดหยุ่น มีระเบียบ มีความยุติธรรม มีเหตุผลยอมรับหากผิดพลาดในเรื่องใด สะอาดและตรงต่อเวลา

ด้านการใช้คำพูด ผู้สอนควรระวังการใช้คำพูด ผู้เรียน 30 ใน 40 คน ระบุว่า ผู้สอนควรใช้คำพูดที่สุภาพ คำพูดที่ถนอมน้ำใจผู้เรียน ไม่ใช้คำพูดแสดงการดูถูกผู้เรียนและไม่พูดประชดประชันเพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติด้านลบแก่ผู้สอนและวิชาที่กำลังเรียน เช่น ไม่ควรพูดว่า “เรื่องแค่นี้ไม่รู้ได้อย่างไร” และอย่านิ่งเฉยเมื่อผู้เรียนตอบผิด แต่ควรแก้ไขให้ถูกต้องและพูดให้กำลังใจผู้เรียน

คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยส่วนใหญ่คาดหวังคือ ความเข้าใจต่อผู้เรียน การเอาใจใส่ผู้เรียน คำพูดที่แสดงถึงความใส่ใจ คือ “ครูพูดเร็วไปไหม” “ไม่เข้าใจถามได้นะ” “ใครตามไม่ทันบ้าง” “ได้ยินไหม” “เข้าใจไหม” “พูดชัดไหม” และ “เห็นกระดานไหม” ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ถามข้อสงสัย รับฟังผู้เรียน และเล่าเรื่องความรู้รอบตัวเพิ่มเติม รวมทั้งตอบคำถามผู้เรียน ถ้าไม่รู้คำตอบผู้เรียนคาดหวังว่าผู้สอนจะหาข้อมูลมาตอบให้ใน

การเรียนครั้งถัดไป นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยส่วนใหญ่ยังระบุว่า คาดหวังว่าผู้สอนควรรู้จักผู้เรียน โดยจำชื่อผู้เรียนได้ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณสอนมีความเอาใจใส่ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างเป็นกันเองแต่ต้องไม่เกินบทบาทของตนเอง

6.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนทุกคนระบุว่า ผู้สอนที่ดีควรเปิดกว้างทางความคิด ควรเข้าใจว่า ผู้เรียนมีหลายแบบ พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น โดยให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนเป็นหลักและพร้อมจะช่วยเหลือผู้เรียน

ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนบางคนระบุถึงคุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ ความสามารถในการนำเรื่องน่าสนใจมาสอน ความรู้ความชำนาญสิ่งที่สอน ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้นในการสอน การสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้เรียน ผู้สอนต้องติดตามข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อปรับให้เหมาะกับการเรียนการสอนอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า คุณลักษณะสำคัญที่ควรมีคือ การเป็นคนช่างสังเกต และมีความสามารถในการวิเคราะห์ คาดเดาสถานการณ์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

6.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนและผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สอนที่ดีควรเปิดกว้างทางความคิดและเข้าใจว่า ผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน รวมทั้งการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัยและมีกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งลักษณะการสอนนี้ของผู้สอนชาวสเปนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนมีความเห็นตรงกันว่า ถูกจริตและคาดหวังว่าผู้สอนชาวไทยทุกคนควรนำเนื้อหาที่ทันเหตุการณ์ปัจจุบันมาสอน เนื่องจากยังมีผู้สอนชาวไทยบางส่วนยังคงใช้ตำราที่ล้าสมัย

7. ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน

7.1 ผู้เรียนชาวไทย

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอให้ผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนระบุคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน ประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทุกคนพูดถึงมากที่สุดและกล่าวถึงเป็นอันดับแรก คือ การแสดงความเคารพแก่ผู้สอนซึ่งรวมถึงการตรงต่อเวลา การรู้จักกาลเทศะและความสุภาพ เมื่อพูดกับผู้สอน ประเด็นที่ถูกพูดถึงรองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการเรียน ประเด็นที่มีการพูดถึงน้อย คือ การเตรียมตัวของผู้เรียน โดยการทบทวนบทเรียน หาความรู้เพิ่มเติม และฝึกฝนด้วยตนเองนอกห้องเรียนโดยประเด็นที่ถูกพูดถึงน้อยที่สุด คือ การตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ

7.2 ผู้สอนชาวสเปน

ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนทุกคนระบุว่า การตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจเป็นคุณลักษณะที่ตนคาดหวังมากที่สุด ประเด็นรองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการเรียน และการเตรียมตัวของผู้เรียน โดยทบทวนบทเรียน หาความรู้เพิ่มเติมและฝึกฝนตนเองนอกห้องเรียน ประเด็นที่ผู้สอนเพียงไม่กี่คนพูดถึง คือ การให้ความเคารพผู้สอนซึ่งรวมถึงการตรงต่อเวลา การรู้จักกาลเทศะและความสุภาพเมื่อพูดกับผู้สอน

7.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า การเคารพผู้สอนเป็นคุณลักษณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยให้ความสำคัญมากที่สุด แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะสังคมไทยมีระยะห่างเชิงอำนาจสูงกว่าสังคมสเปน ทำให้ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญเรื่องการเคารพบุคคลอาวุโสหรือผู้มีตำแหน่งสูงกว่าเหนือคุณลักษณะอื่น ๆ ในทางตรงกันข้าม ประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนให้ความสำคัญ

มากที่สุด คือ การถามข้อสงสัยและการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ แต่คุณลักษณะดังกล่าว ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุดในบรรดาคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน นอกจากนี้ การที่ผู้เรียนหลายคนระบุเพิ่มเติมว่า ควรถามโดยไม่รบกวนผู้เรียนคนอื่น ๆ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคนอื่นได้ถามตอบ เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะของวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) ขณะที่ชาวสเปนมีวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ทำให้ผู้สอนชาวสเปนคาดหวังให้ผู้เรียนถามข้อสงสัยทันที และแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องกังวลความคิดของเพื่อนร่วมชั้นเรียน อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้สอนและผู้เรียนมีความเห็นตรงกันในเรื่องคุณลักษณะที่ดี 2 ประการ คือ การมีส่วนร่วมในการเรียนมีความสำคัญมากกว่าการเตรียมตัวของผู้เรียน

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

ในบทความนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทชั้นเรียน ความคาดหวังของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนในเรื่องบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน และความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่ดีของผู้สอนและผู้เรียน ข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือผู้เรียนส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรู้สึกสนิทกับอาจารย์ชาวสเปนมากกว่าอาจารย์ชาวไทย เพราะอาจารย์ชาวสเปนให้ความสำคัญกับตนเอง เปิดกว้างทางความคิดและรับฟังความเห็นของผู้เรียนมากกว่าอาจารย์ชาวไทย ซึ่งเรื่อง การเปิดกว้าง ทางความคิดนี้เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวสเปนเห็นตรงกันว่า เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในผู้สอน อย่างไรก็ตาม พบความแตกต่างที่สำคัญในเรื่อง ความคาดหวังเรื่องบุคลิกและการแต่งกาย ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมากขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนไม่ได้ให้ความสำคัญและรู้สึกว่ามีผลต่อการเรียนการสอน อย่างไรก็ดี เมื่อได้ทำงานในองค์กรของไทยระยะเวลาหนึ่ง ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนทุกคนยอมรับว่า การแต่งกายและภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ตนต้องให้

ความสำคัญมากกว่าเดิมและจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบทบาทผู้สอนของตน สำหรับเรื่องคุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีพบว่า ประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทุกคนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้ความเคารพผู้สอน แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุดและผู้สอนชาวสเปนยังคาดหวังการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญเรื่องการไต่ถามและการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจมากที่สุด แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุด ผู้สอนชาวสเปนมีความคาดหวังให้ผู้เรียนซักถามและร่วมแสดงความคิดเห็น แต่ผู้เรียนชาวไทยมักไม่ค่อยถามและไม่แสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ผู้สอนชาวสเปนคาดหวัง ทำให้ผู้สอนเกิดคำถามในใจและไม่แน่ใจว่าปัญหาเกิดจากอะไร ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวสเปนทุกคนต้องใช้เวลาในการปรับตัวและหาเทคนิคมาปรับใช้หลังจากสอนไปได้ระยะหนึ่ง จากการสัมภาษณ์ พบว่า สาเหตุที่ผู้เรียนไม่กล้าถามเมื่อสงสัยและไม่กล้าแสดงความคิดเห็นมีหลายประการ ได้แก่ ให้ความเคารพผู้สอนจึงไม่กล้าขัดจังหวะ ไม่อยากทำตัวโดดเด่นหรือต่างจากกลุ่ม และทักษะทางภาษาที่จำกัด หากผู้สอนชาวสเปนรับรู้ข้อมูล ลักษณะและสาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียนชาวไทยจะทำให้ผู้สอนสามารถเตรียมการสอนและกิจกรรมที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในห้องเรียนได้ตั้งแต่การเรียนการสอนครั้งแรก เช่น การทำกิจกรรมและใช้เกมตั้งคำถามที่เป็นการบังคับทางอ้อมให้ผู้เรียนต้องฝึกตั้งคำถามเพื่อเป็นการสร้างความคุ้นชินและเรียนรู้วิธีการถามซึ่งช่วยให้ผู้เรียนกล้าถามในห้องเรียนมากขึ้น และการใช้กิจกรรมที่บังคับให้แสดงความคิดเห็นต่าง หรือการแบ่งกลุ่มตามความเห็นหลากหลายโดยให้เวลาผู้เรียนหารือกันและขอให้ตัวแทนพูดแสดงความคิดเห็นของกลุ่ม วิธีดังกล่าวจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกดีเมื่อต้องแสดงความคิดเห็นต่างจากเพื่อน เพราะกิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนและเป็นการพูดแสดงความคิดเห็นแทนคนในกลุ่ม ไม่ใช่ความเห็นส่วนบุคคล

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่สำคัญอันก่อให้เกิดปัญหาในการเรียนการสอนและเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน ผลที่ได้จากการศึกษานี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยจะได้รับทราบเรื่องวัฒนธรรมที่ตนต้องเผชิญสัมพันธ์ด้วยในห้องเรียน เมื่อความคาดหวังและค่านิยมในการปฏิบัติตนของทั้งสองวัฒนธรรมไม่ตรงกัน ผู้สอนและผู้เรียนจะปรับตัวเข้าหากันได้อย่างไรเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่สามารถทำได้คือ หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด เมื่อเรารับทราบและทำความเข้าใจความแตกต่างทางพฤติกรรมว่าเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมไม่ใช่นิสัยเฉพาะส่วนบุคคลและควรปลูกฝังความเข้าใจในสังคมว่า มนุษย์มีความหลากหลาย ความแตกต่างไม่ใช่ความผิด รวมทั้งไม่ควรยึดวัฒนธรรมหรือมาตรฐานทางสังคมของตนเป็นหลักและไม่ควรตัดสินว่าการกระทำของคนต่างวัฒนธรรมเป็นสิ่งไม่ถูกต้อง และเมื่อมีผู้คิดต่าง ไม่ควรด่วนสรุป ว่าข้อมูลนั้นผิด ทั้งนี้ ทั้งผู้เรียนและผู้สอนควรเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้าหากันและหาวิธีจัดการเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพื่อให้การสื่อสารและการเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเราอาจจะนำประเด็นที่กรอบมาตรฐานความสามารถด้านภาษาของสหภาพยุโรป (CEFR) ที่ระบุถึงความเข้าใจทางวัฒนธรรมมาใช้เป็นแนวทางและเป็นส่วนหนึ่งของจุดประสงค์การเรียนการสอนภาษาสเปน ผลการศึกษานี้ นอกจากจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยแล้ว ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและนำไปต่อยอดงานวิจัยเพื่อศึกษาด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สำคัญของชาวไทยที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวสเปนในอนาคต

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Council of Europe. 2001. *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gesteland, R. R. 2002. *Cross-Cultural Business Behavior*. Copenhagen: Copenhagen Business School Press.
- Hall, E. T. 1959. *The Silent Language*. New York: Doubleday & Company.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. 2010. *Cultures and organizations: Software of the mind: Intercultural Cooperation and its importance for survival* (3rd ed.). New York: McGraw Hill.
- Kato T., & Lai S. H. 2008. Intercultural Communication in the Japanese Language Classroom in Singapore: A Comparison of Students' and Teachers' Perceptions. *Journal of Intercultural Communication* issue 16, April.
- Zhao, Y. 2007. Cultural Conflicts in an Intercultural Classroom Discourse and Interpretations from a Cultural Perspective. *Intercultural Communication Studies* XVI 1:129-136.