

ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขต
กรุงเทพมหานคร



ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขต
กรุงเทพมหานคร



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2552



© 2552

รัชชา วิทยวิโรจน์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

เรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย น.ส. ธัชชา วิทวิโรจน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเลิศ สุภคิลก)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. รสขงพร โกมลเสวิน)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญชาติ ทองประยูร)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ดร. สุदारัตน์ ดิษยวรรณนะ จันทรวัดนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

รัชชา วิทยวิโรจน์. ปรินญาณีเทศศาสตรมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2552, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ
ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (Communication Competence and Acculturation of Foreigners
Living in Bangkok) (122 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ศุกคติก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การปรับตัวทางวัฒนธรรม
ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทย ของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขต
กรุงเทพมหานคร รวมทั้งรูปแบบความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นตอน
การปรับตัวทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามกับชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ใน
กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for
Windows สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, การแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ชาวต่างชาติที่ศึกษาเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปีมากที่สุด มี
สัญชาติอเมริกันมากที่สุด มากกว่าครึ่งมาจากประเทศในกลุ่มตะวันตกและมีสถานภาพแต่งงานแล้ว
มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/
นักศึกษา และมีรายได้มากกว่า 70,000 บาทต่อเดือน มีระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา
1-3 ปี และมากกว่าครึ่งที่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนที่จะเข้ามาพำนักอยู่ใน
ประเทศไทย

2. ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับระดับขั้น
การปรับตัวของชาวต่างชาติ

3. ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นตอนการปรับตัวที่แตกต่างกันจะมีความสามารถทางการ
สื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยแตกต่างกัน โดย

ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage)

ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์สูง โดยมีอารมณ์สะท้อนถึงความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย และ รongลงมา คือ มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย

ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 2 ขึ้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) ชาวต่างชาติจะมี

ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ลดลงเมื่อเทียบกับผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 โดยความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ที่ลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 คือ ความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย และ รongลงมา คือ ความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย

ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 3 ขึ้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage)

ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยชาวต่างชาติมีอารมณ์ที่สะท้อนถึงความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทยเพิ่มขึ้นมากที่สุด เช่นเดียวกับความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ในด้านความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย ด้านความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ด้านของการทำงานร่วมกับคนไทย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด ส่วน

ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 4 ขึ้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution

Stage) เป็นจุดที่ความสามารถทางการสื่อสารเกิดจุดสมดุลมากที่สุดระหว่างความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ศุกคติก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตั้งแต่ที่ท่านได้ให้โอกาสผู้วิจัยในการศึกษาเรื่องที่ผู้วิจัยสนใจ ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาและให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัยและอื่นๆ ด้วยดีมาตลอด อีกทั้งสละเวลาในการตรวจแก้ไขให้มีความถูกต้องจนกระทั่งสำเร็จเป็นรูปเล่ม จึงขอกราบขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพนับและนับถือ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชานิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทุกๆท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นความภาคภูมิใจทางการศึกษาของผู้วิจัยอีกครั้งหนึ่ง

ขอขอบพระคุณท่าน รองผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่เพื่อเก็บข้อมูลจากชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และขอขอบคุณ บุคคล องค์กรอื่น ๆ ที่อนุเคราะห์ข้อมูลและเอื้อเฟื้อด้านสถานที่ รวมถึงชาวต่างชาติทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้กับข้าพเจ้า ซึ่งถ้าไม่ได้รับความกรุณาดังกล่าว คงไม่เกิดเป็นความสำเร็จขึ้นในวันนี้

ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุน คอยเป็นกำลังใจให้ลูกเสมอมา และที่สำคัญที่จะลืมไม่ได้ คือ คำขอบคุณที่ตั้งใจจะมอบให้กับเพื่อนรัก (ชาซ่า พี่พลอย พี่เมย์ พี่ทราย พี่โบว์ พี่ฟ้า ชิด พี่เบงค์ ปาล์ม พี่เป็ด พี่แซง) สำหรับความช่วยเหลือ และกำลังใจที่มีให้แก่กันและกันตลอดเวลา ในช่วงเวลาของการเรียนในระดับปริญญาโท ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกคน ที่ช่วยเติมเต็มความสุขในระหว่างการเรียน และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในวันนี้

ขอบคุณสำหรับทุกๆกำลังใจ ที่คอยขับเคลื่อนให้ข้าพเจ้ามีพลังกาย ขอขอบคุณสำหรับทุกๆ ความรัก ทุกๆความห่วงใย ที่ข้าพเจ้าได้รับจากผู้ซึ่งรักข้าพเจ้าอย่างแท้จริง

ธัชชา วิทวิโรจน์

(ผู้วิจัย)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	6
ปัญหาคำถามวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีการปรับตัวทางวัฒนธรรม	9
แนวคิดการสื่อสารต่างวัฒนธรรม	23
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสาร	27
ภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประเภทของงานวิจัย	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	กลุ่มประชากร	36
	ขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	36
	การสร้างแบบสอบถาม	37
	การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4	ผลการวิจัย	
	ผลการวิเคราะห์ความถี่เบื้องต้น	41
	ผลการศึกษาแจกแจงตามปัญหานำวิจัย	51
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย	83
	อภิปรายผลการวิจัย	87
	ข้อเสนอแนะทั่วไป	94
	ข้อเสนอแนะงานวิจัย	94
	บรรณานุกรม	97
	ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

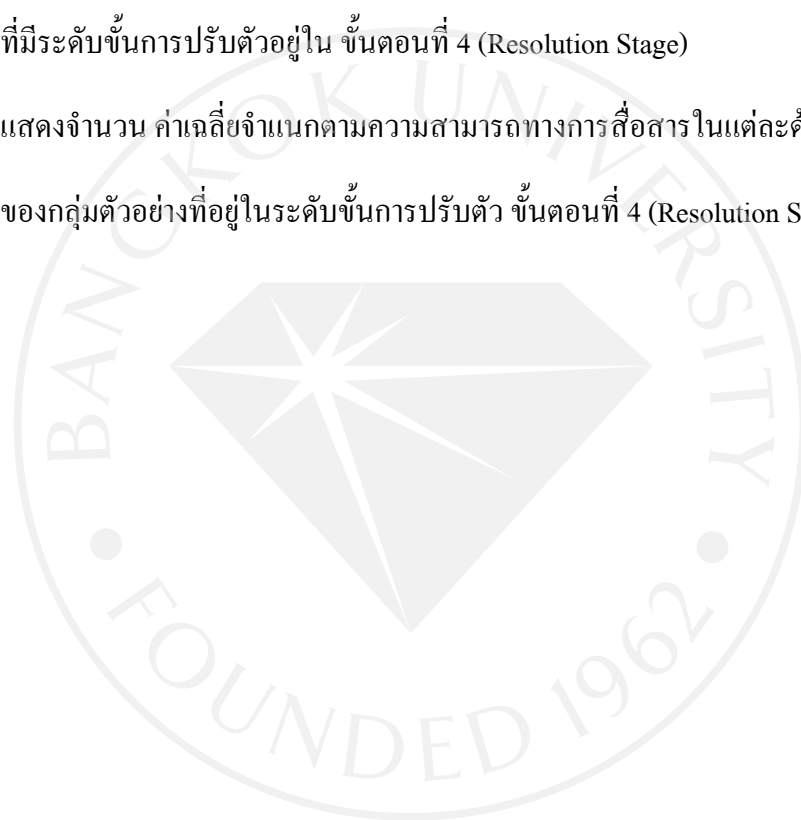
ตาราง		หน้า
1	จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามรายภาคและเพศ ในปี พ.ศ.2546 และ พ.ศ.2547	2
2	จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติในปี พ.ศ.2546 และ พ.ศ.2547	3
3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	41
4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ	43
6	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของสัญชาติ	45
7	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	46
8	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	47
9	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	48
10	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	49
11	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พำนัก ในประเทศไทย	50
12	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทย	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้น ของการปรับตัวของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร	52
14	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ชาวต่างชาติ อาศัยอยู่ในประเทศไทยและระดับชั้นของการปรับตัว	55
15	วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติ ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 100 คน	58
16	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสามารถทางการสื่อสาร ของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร	62
17	วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage)	63
18	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับชั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage)	67
19	วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage)	68
20	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับชั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage)	72
21	วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage)	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage)	77
23	วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage)	78
24	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage)	82



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ภาพแบบจำลอง กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม	10
2	ภาพแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth	11
3	ภาพแสดงลำดับขั้นการปรับตัวแบบ U-Curve	14
4	ภาพแสดงลำดับขั้นการปรับตัวแบบ W-curve	15
5	ภาพแสดงความสัมพันธ์ของความสามารถในการสื่อสาร	29

ภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมมนุษย์ได้เปลี่ยนจากสังคมเดี่ยว หรือเปลี่ยนจากการติดต่อสื่อสารเฉพาะกลุ่ม จากคนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกันมาเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามกลุ่ม ข้ามพรมแดนกับบุคคลอื่นๆ มากขึ้น ทั้งกลุ่มหรือบุคคลที่มีวัฒนธรรมเหมือนหรือใกล้เคียงกัน และบุคคลหรือกลุ่มที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ดังนั้นในภาวะปัจจุบัน มนุษย์จึงจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารหรือพบปะกับผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรม (Jandt, 1998) ในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 หลังจากที่โลกได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกของเราจึงเปรียบเสมือนกับ “สถานที่เดียวกัน” มีการเชื่อมต่อระดับโลกเพิ่มขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน ทั้งในด้านการคมนาคมขนส่งและการติดต่อสื่อสาร มีปรากฏการณ์บางอย่างเกิดขึ้นทั่วโลกในเวลาเดียวกัน และดำเนินการได้ทั่วโลกในพริบตา (Transworld Instantaneity) กล่าวคือ ปรากฏการณ์บางอย่างเคลื่อนไปได้ทุกจุดทั่วโลกได้ในชั่วพริบตา เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ที่สามารถเชื่อมโยงการสื่อสารข้ามมหาสมุทรจากคนในทวีปหนึ่งไปยังอีกทวีปหนึ่งได้เร็วเท่าๆ กับข้ามฟากถนน, การเดินทางจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งที่สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว จะเห็นได้ว่าโลกมีการเคลื่อนไหวเพื่อเชื่อมโยงกันเป็นโลกเดียวตามสภาพพัฒนาการของการคมนาคม เทคโนโลยีการสื่อสาร และความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร (Jan Aart scholte, 2005) และด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมนี้เอง จึงเอื้ออำนวยให้ผู้คนในต่างพรมแดน ต่างวัฒนธรรม สามารถติดต่อสื่อสารและไปมาหาสู่กันได้อย่างง่ายดายมากยิ่งขึ้น

มนุษย์ทุกคนจึงล้วนแต่จะต้องพบกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยเริ่มตั้งแต่วัยเด็ก เมื่อคนเราเกิดจนโต ต่างก็ต้องผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ซึ่งเป็นการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รอบๆ ตัว และเรียนรู้แบบแผน พฤติกรรมต่างๆ ทางสังคมที่ถูกกำหนดโดยวัฒนธรรม (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) ทั้งวิธีการคิด วิธีการปฏิบัติ รวมถึงประเพณีหรือค่านิยม ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ผ่านทางครอบครัว โรงเรียน เพื่อน หรือสื่อต่างๆ ซึ่งทุกคนต่างเรียนรู้เพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประพฤติ ปฏิบัติ เพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้นๆ การเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมหรือวัฒนธรรมที่ตนเกิดและเติบโตมาจึงเป็นการเข้าสู่วัฒนธรรมของตน (Enculturation) ซึ่งเป็นกระบวนการแรกในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ดังนั้น วัฒนธรรมของตนเองที่ได้เรียนรู้มา

นั่นจึงเปรียบเสมือนบ้าน เปรียบเสมือนวัฒนธรรมหลักที่ยึดเป็นแบบแผนในการตัดสินใจ การประพฤติปฏิบัติของตนเอง และบุคคลอื่นๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้พบวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไปจากที่เคยได้เรียนรู้มาก็จะทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ผู้ที่เดินทางไปในสถานที่ที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวชั่วคราว หรือ ย้ายไปอยู่อย่างถาวร เมื่อเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ ก็ จะเกิดการเรียนรู้พฤติกรรม เรียนรู้ค่านิยมและ ประเพณีของสถานที่นั้นๆ เพื่อให้สามารถนำไป ประพฤติปฏิบัติ ให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ของเจ้าบ้านที่ตนได้ย้ายเข้าไปอยู่ ซึ่งกระบวนการนี้ เป็น อีกส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมเช่นกัน

เมื่อได้เข้าไปอยู่อาศัยในวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิม การปรับตัวจึงเป็นเรื่องที่ คนต่างถิ่น หรือชาวต่างชาติทุกๆคนจะต้องเผชิญ ทั้งในบริบทของการท่องเที่ยว, การทำงาน, การ แต่งงาน, การประกอบธุรกิจ, การศึกษาและการเข้าโรงเรียน (Cushner and Brislin, 1996) ซึ่งมนุษย์ ทุกคนล้วนมีแรงผลักดันในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสังคมที่ตนย้ายเข้าไปอยู่ การปรับตัวทาง วัฒนธรรมในการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่นั้นเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อน และเป็นกระบวนการปรับตัวที่ กระทำผ่านกระบวนการสื่อสาร (Kim, 1995) การเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ทั้ง ในบริบทของการเข้ามาทำงาน การแต่งงาน การศึกษา การประกอบธุรกิจ ชาวต่างชาติทุกคนล้วน จะต้องมีการปรับตัวทางวัฒนธรรมทั้งสิ้น รวมถึงในประเทศไทย เราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน ประเทศไทยมีชาวต่างชาติเข้ามาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งในกรุงเทพมหานคร และ ทั่วทุกภาค ของประเทศ

ตารางที่ 1 : จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามรายภาคและเพศ ในปี พ.ศ.2546 และ พ.ศ.2547

ภาค	พ.ศ.2546			พ.ศ.2547		
	รวมยอด	ชาย	หญิง	รวมยอด	ชาย	หญิง
ทั่วราชอาณาจักร	257,474	166,077	91,397	257,583	166,003	91,580
กรุงเทพมหานคร	135,498	82,408	53,090	134,812	82,071	52,741

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1 (ต่อ) : จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามรายภาคและเพศ
ในปี พ.ศ.2546 และ พ.ศ.2547

ภาค	พ.ศ.2546			พ.ศ.2547		
	รวมยอด	ชาย	หญิง	รวมยอด	ชาย	หญิง
ปริมณฑล	14,750	9,505	5,245	14,666	9,469	5,197
ภาคกลาง	9,304	7,175	2,129	9,234	7,132	2,102
ภาคตะวันออก	15,638	11,073	4,565	15,544	11,018	4,526
ภาคตะวันตก	14,207	10,329	3,878	14,028	10,216	3,812
ภาคเหนือ	25,801	17,011	8,790	27,452	17,758	9,694
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	15,250	10,182	5,068	15,076	10,090	4,986
ภาคใต้	27,026	18,394	8,632	26,771	18,249	8,522

**สมุดสถิติรายปีประเทศไทย พ.ศ.2549

ตารางที่ 2 : จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติในปี พ.ศ.2546
และ พ.ศ.2547

สัญชาติ	พ.ศ. 2546	พ.ศ.2547
จีน	205,942	203,858
อินเดีย	6,472	6,570
สหราชอาณาจักร	5,621	5,657
เวียดนาม	2,823	2,805

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2 (ต่อ) : จำนวนคนต่างด้าวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทยจำแนกตามสัญชาติในปี
พ.ศ.2546 และ พ.ศ.2547

สัญชาติ	พ.ศ. 2546	พ.ศ. 2547
ญี่ปุ่น	2,719	2,762
สหรัฐอเมริกา	2,430	2,449
เยอรมนี	1,317	1,336
โปรตุเกส	1,188	1,187
ฟิลิปปินส์	1,113	1,113
พม่า	1,174	1,186

**สมุดสถิติรายปีประเทศไทย พ.ศ.2549

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในปีที่ผ่านมา มีจำนวนชาวต่างชาติเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในจำนวนชาวต่างชาติทั้งหมดนั้น มีจำนวนมากกว่าครึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 10 อันดับสัญชาติ ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ จีน อินเดีย สหราชอาณาจักร เวียดนาม ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา เยอรมนี โปรตุเกส ฟิลิปปินส์ และพม่า

ชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ต่างต้องเผชิญกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม ซึ่งในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติจะผ่านขั้นตอนต่างๆ ที่เรียกว่าลำดับขั้นของการปรับตัว ทั้งการปรับตัวในการใช้ชีวิตในประเทศไทย การพบเจอกับสิ่งต่างๆ ที่ไม่คุ้นเคย ภาษา อาหาร ผู้คน ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณีต่างๆ ของคนไทยที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมของตน การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ชาวต่างชาติได้เข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงทัศนคติ พฤติกรรม ของแต่ละบุคคล

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ที่เป็นเช่นนั้นเพราะการสื่อสารและวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การสื่อสารจะเกิดขึ้นในบริบทของวัฒนธรรม ทั้งการสื่อสารในแบบวัจนะภาษาหรืออวัจนะภาษา ในการสื่อสารระหว่างสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันนั้น ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ ทัศนคติ พฤติกรรม และภาษาของบุคคลที่เรา

ปฏิสัมพันธ์ด้วยแตกต่างกันออกไป การกระทำบางอย่างในสังคมหนึ่งอาจเห็นว่าเหมาะสม แต่ในอีกสังคมหนึ่งอาจเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ควรปฏิบัติ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) ความแตกต่างของวัฒนธรรมในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นเนื่องมาจากการที่ภาษาทุกภาษาล้วนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งรวบรวมสัญลักษณ์ที่กลุ่มคนในวัฒนธรรมนั้นๆ ใช้และเข้าใจ รวมถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น การใช้เสียง ไวยากรณ์ มารยาทในการพูด รูปแบบการใช้ภาษาที่ดีและเหมาะสม ฯลฯ ดังนั้นเมื่อเราต้องการสื่อสารในอีกภาษาหนึ่ง สิ่งสำคัญที่เราต้องทราบจึงไม่ใช่แค่เพียงคำศัพท์และสัญลักษณ์ของภาษานั้นเท่านั้น แต่ต้องเข้าใจถึง วัฒนธรรม กฎเกณฑ์ทางการสื่อสารและสภาพแวดล้อมทางสังคมด้วย (Berko, 1998) การสื่อสารในแต่ละวัฒนธรรมจะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพสังคม วิถีชีวิต วิธีคิดและการมองโลกที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านของอวัจนภาษานั้น อวัจนภาษาคือสิ่งที่สื่อหรือถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกซึ่งไม่ใช่ถ้อยคำ ข้อความหรือคำพูด ถ้าเราไม่สามารถพูดภาษาของคู่สื่อสารของเรา เราจะใช้ “ภาษาท่าทาง” หรือ “ภาษากาย” ในการสื่อความหมายแทน ซึ่งคำพูดข้างต้นอาจถูกต้องและเรามักทำอยู่บ่อยๆ และได้ผลเนื่องจากเราและคู่สื่อสารสามารถเข้าใจภาษาท่าทางหรือสัญลักษณ์บางอย่างร่วมกัน บ่อยครั้งที่คนในแต่ละวัฒนธรรมจะสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมได้ด้วยอวัจนภาษาที่ดูเหมือนมีลักษณะเป็นสากล เช่น พยักหน้าแทนการตอบรับ ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงอวัจนภาษาต่างๆ ล้วนสัมพันธ์กับวัฒนธรรมทั้งสิ้น การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ในวัฒนธรรมหนึ่งเพื่อสื่อความหมายจะมีความแตกต่างกันในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ทั้งนี้ การแสดงออกทาง อวัจนภาษาจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัฒนธรรม ซึ่งความแตกต่างที่หลากหลายนี้จะทำให้เกิดอุปสรรคการตีความที่ผิดพลาด (Judee Burgoon, 1986) การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาไม่สามารถระบุได้ตายตัวว่าการกระทำนั้นมีความหมายว่าอะไร แต่ต้องดูว่าเขาใช้อวัจนภาษานั้นๆ ในวัฒนธรรมใด รูปแบบของอวัจนภาษาล้วนได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม บางทีการใช้กิริยาท่าทางแบบเดียวกัน แต่สามารถสื่อความหมายแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม แม้แต่การพยักหน้า ก็มีวัฒนธรรมที่มีความหมายตรงข้าม คือ หมายถึงการปฏิเสธ เป็นต้น ทั้งนี้ในบริบทของการปรับตัวทางวัฒนธรรม การสื่อสารทั้งในด้านวัจนภาษา และอวัจนภาษาจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Kim, 1995) ซึ่ง การปรับตัวที่แตกต่างกันนั้น จะสามารถอธิบายได้จากการสื่อสารที่เกิดขึ้น การสื่อสารถือเป็นหัวใจของการปรับตัวทางวัฒนธรรม เพราะการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ด้วยการสื่อสารระหว่างผู้มาใหม่กับสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปอยู่ การสื่อสารเป็นเพียงหนทางเดียวเท่านั้น ที่จะทำให้ผู้มาใหม่เรียนรู้สัญลักษณ์ต่างๆ และสามารถทำกิจกรรมของตนเอง และกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ (ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ, 2541)

จะเห็นได้ว่าการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติจะเชื่อมโยงกับการสื่อสาร ทั้งนี้ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ชาวต่างชาติที่ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะมีผลกระทบทั้ง อารมณ์ทางกาย และอารมณ์ทางจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นความวิตกกังวลเกี่ยวกับความสะอาด หรือ ความปลอดภัย ความกลัวในการสัมผัสกับผู้คนในวัฒนธรรมใหม่ ความเหงา ความโดดเดี่ยว ความสิ้นหวัง รู้สึกไม่มีพวก ซึ่งทั้งหมดล้วนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในประเทศไทยทั้งสิ้น

ด้วยความสำคัญของการปรับตัวทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมและความสามารถทางการสื่อสาร ของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นตอนที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัญหาวิจัย

1. การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
2. ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะชาวต่างชาติที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวหรือถาวรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยมีไซ'ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางผ่าน และศึกษาเฉพาะชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อการศึกษาในเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยช่วยให้เข้าใจรูปแบบความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติในการปรับตัวสู่วัฒนธรรมไทย รวมถึงจะเป็นแนวทางให้กับบริษัท มหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรต่างชาติ ที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม เพื่อช่วยเหลือให้ชาวต่างชาติสามารถใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาหัวข้ออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมต่อไป

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ชาวต่างชาติ หมายถึง ผู้ที่มีสัญชาติตามกฎหมายอื่นๆ ที่มีสัญชาติไทย ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยมีวีซ่าได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางผ่าน อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ หมายถึง การที่ชาวต่างชาติ สามารถสื่อสารและอยู่ร่วมสังคมกับคนไทย ยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม สามารถที่จะยอมรับ และปฏิบัติตามให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมไทยได้

ขั้นตอนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ หมายถึง ระดับขั้นในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ความตื่นตาตื่นใจในวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) ความหงุดหงิดที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมใหม่ (Frustration Stage) การหาทางปรับตัวให้เหมาะสม (Readjustment Stage) และผลที่เกิดขึ้นจากการหาทางปรับตัว (Resolution Stage)

ความสามารถทางการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสารของผู้แปลกหน้าภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ในการเข้ารหัสและถอดรหัสของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตจริง ในการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถทางความคิด (Cognitive competence) คือ ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล ที่จะเข้าใจความหมายของสิ่งต่างๆภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน เช่น ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ

วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ภาษาของเจ้าบ้าน ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งความสามารถทางความคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการแสดงออกและความเข้าใจ ในการสื่อสารระหว่างกันภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ความสามารถทางด้านความคิดนี้จะเกี่ยวข้องกับระดับความซับซ้อนภายในความคิดของแต่ละบุคคล (Cognitive complexity)

2. ความสามารถทางการแสดงความรู้สึก (Affective competence) คือ ความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน รวมถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเอง จากวัฒนธรรมเก่าที่ตนเองยึดถืออยู่ รวมไปถึงความสามารถในการเข้าใจ ซึมซาบ มีส่วนร่วมในสุนทรียลักษณ์ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน และมีอารมณ์สะท้อนออกมาได้เมื่อรู้สึกสนุกสนาน เสียใจ โกรธ ในลักษณะของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

3. ความสามารถในการปฏิบัติตน (Operational competence) คือ ความสามารถที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมทั้งวัจนะและอวัจนะภาษาได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความสามารถทางความคิดและความสามารถในการแสดงความรู้สึก

ผู้แปลหน้า หมายถึง ผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมและได้ย้ายเข้ามาอยู่ในประเทศอื่น (ประเทศเจ้าบ้าน) โดยมีวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ทำงาน ทำการศึกษา แต่งงาน ท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งในที่นี้ก็คือชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

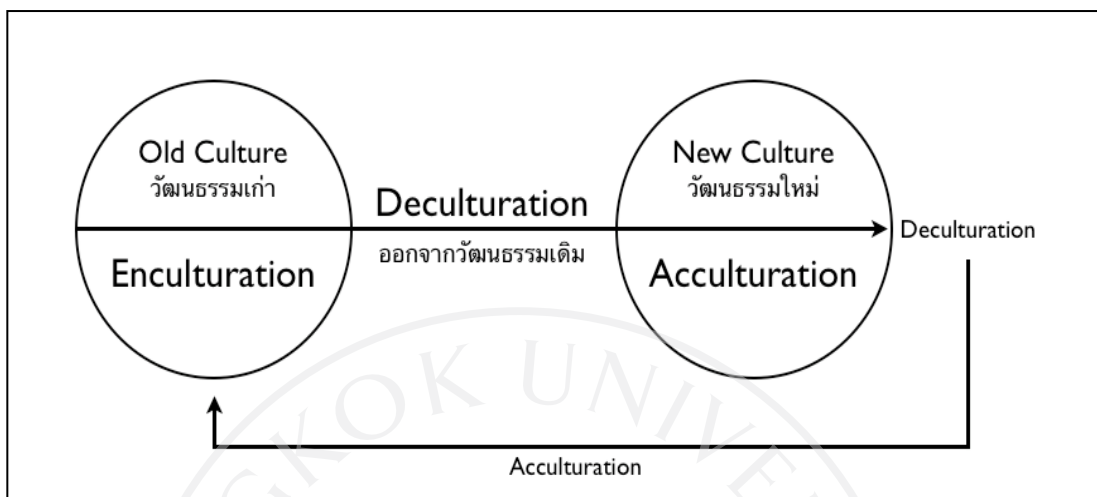
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
- แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม

การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Acculturation) เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม เป็นการเรียนรู้วิถีชีวิต ทัศนคติ และวิธีแสดงพฤติกรรมในแบบแผนใหม่เพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548)

ตั้งแต่เมื่อเราเกิดจนโตเราต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆรอบๆตัวเรา แบบแผน พฤติกรรมต่างๆทางสังคมซึ่งถูกกำหนดโดยวัฒนธรรม การเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมหรือวัฒนธรรมที่ตนเกิดหรือเติบโตมาพร้อมกับผู้อื่นจึงเป็นการเข้าสู่วัฒนธรรมของตนเอง หรือ “Enculturation” วัฒนธรรมที่บุคคลคุ้นเคยจึงเปรียบเสมือนบ้านของเขา และในทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่ต่างออกไปก็จะทำให้เขาไม่คุ้นเคยหรือไม่เข้าใจ และเมื่อคนคนหนึ่งได้รับการขัดเกลาทางสังคมมาในวัฒนธรรมแบบหนึ่ง แต่ต้องเข้าไปสู่วัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่ กระบวนการที่จะเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่จึงเริ่มขึ้น หรือเรียกว่า “Acculturation” คนคนนั้นจะเริ่มค้นหาวิถีชีวิตและพฤติกรรมในรูปแบบใหม่และจะสร้างการปรับตัวขึ้นแบบค่อยๆ เป็นค่อยๆ ไป ซึ่งจะทำให้คุ้นเคยเกิดการยอมรับบรรทัดฐานหรือค่านิยมบางประการของสังคมเจ้าบ้าน วัฒนธรรมเดิมบางอย่างจึงอาจถูกลืมไป หรืออย่างน้อยที่สุดก็มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างไปจากเดิม ซึ่งเราเรียกกระบวนการออกจากวัฒนธรรมเดิมนี้อีกว่า “Deculturation”

ภาพที่ 1 : ภาพแบบจำลอง กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (เมตดา วิวัฒนานุกูล, 2548)



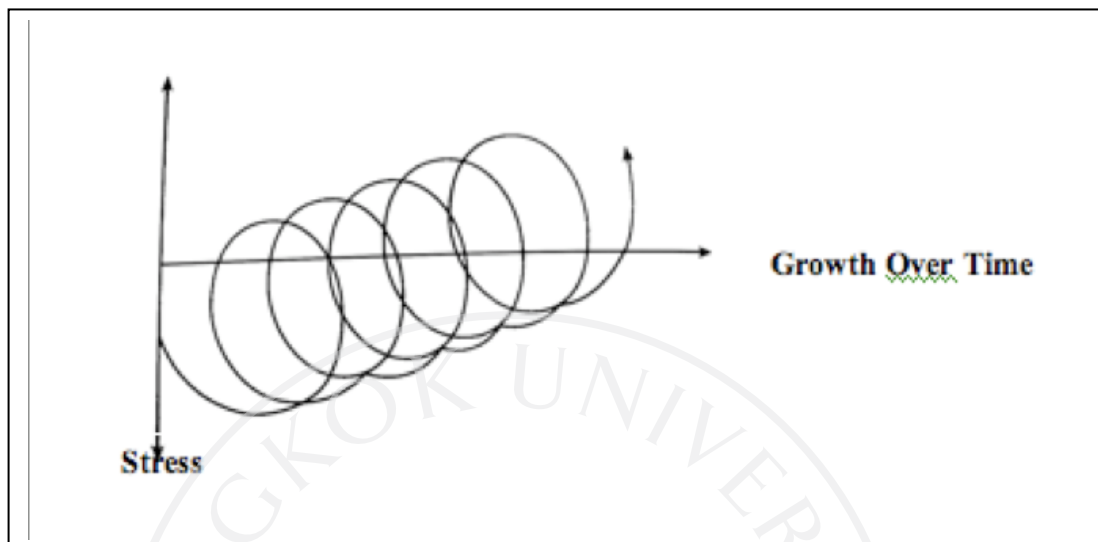
สำหรับผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่นั้นการปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมจะเป็นไปได้มากกว่าการปรับสิ่งแวดล้อมของเจ้าบ้านให้เข้ากับผู้มาอยู่ใหม่ คนส่วนมากจะเปรียบเทียบวัฒนธรรมของตนเองกับวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน เพราะสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าบ้านนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำรงชีวิตประจำวันและบทบาทหน้าที่ของเขาซึ่งเป็นแรงกดดันให้ต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบวัฒนธรรมในสังคมใหม่ (เมตดา วิวัฒนานุกูล, 2548)

ในการปรับตัวมักเกิดปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะเกิดความวิตกกังวลและความเครียด การลดความไม่แน่ใจ (uncertainty) ความเครียดและความกังวล (anxiety) ที่มีอยู่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวให้ดีขึ้น (Gudykunst and Hammer, 1988)

ทฤษฎีลำดับขั้นการปรับตัวของผู้ที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรม

การที่บุคคลจากวัฒนธรรมหนึ่งเข้าไปอยู่ในสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกับตน มักจะเกิดปัญหาต่างๆ Kim (1994) มองว่า การเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่และเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยนั้นจะก่อให้เกิดความเครียด (Stress) ความเครียดนี้จะกระตุ้นให้ผู้เข้ามาอยู่ใหม่พยายามหาทางออก เพื่อนำไปสู่การปรับตัว ผู้เข้ามาใหม่จะต้องมีการเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ๆ ปรับความคิดและพฤติกรรม ซึ่งการปรับตัวนี้จะทำให้ผู้เข้ามาใหม่สามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ดีขึ้น และสามารถแสดงออกถึงสิ่งที่ตนต้องการออกมาได้

ภาพที่ 2 : ภาพแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth ของ Kim (1994)



จากแบบจำลองของ Kim (1994) ข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยอยู่สามปัจจัย นั่นก็คือ ทั้งนี้ปัจจัยทั้ง 3 คือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และ ความก้าวหน้า (Growth) โดยการปรับตัวนี้ Kim กล่าวว่า จะนำไปสู่ความก้าวหน้าภายใน (Internal Growth) คือ นอกจากผู้เข้ามาใหม่จะสามารถปรับทิศทางการปฏิบัติตัวของตนให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมใหม่แล้ว ยังมีผลต่อสุขภาพจิตที่ดีอีกด้วย เช่นเดียวกับชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ถ้าชาวต่างชาติสามารถปรับตัวได้ก็จะมีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถใช้ชีวิตในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตามในช่วงแรกของการเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น ผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็น ความเครียด ความกังวล ความไม่แน่ใจในการสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม รวมถึงสิ่งที่เราเรียกว่า “ความตระหนกทางวัฒนธรรม” (Culture Shock)

Kalvern Oberg (1960, อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548, หน้า 218) อธิบายว่า ความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้นมักเกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน หรือเกิดขึ้นหลังเข้าไปอยู่ได้สักพัก เป็นความรู้สึกกังวลใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการสูญเสียสัญลักษณ์บางอย่างที่คุ้นเคยในการติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สัญลักษณ์เหล่านี้รวมไปถึงวิธีการปฏิบัติตนในบริบทต่างๆ มากมายในชีวิตประจำวันด้วย เช่น การทักทาย การจับมือเมื่อเราเจอคนรู้จัก การให้ทิป การสั่งงาน การยอมรับ

หรือการปฏิเสธคำเชื้อเชิญ เป็นต้น หรือสัญลักษณ์เหล่านี้ อาจจะเป็นพวกคำพูด ท่าทาง สีหน้า ประเพณี บรรทัดฐาน สิ่งต่างซึ่งเป็นสิ่งที่เราได้รับมาตั้งแต่เกิดและโตมากับมัน

งามพิศ สัตย์สวางน (2542, อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนาคุณ, 2548, หน้า 219) ก็ได้ตั้งข้อสังเกต ในทิศทางเดียวกันว่า การตกตะลึงทางวัฒนธรรมเกิดจากการเข้ามาอยู่อาศัยในวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย เป็นความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ ในการเข้ามาอยู่อาศัยในโลกที่คาดการณ์ไม่ได้ รวมทั้ง การสูญเสียความสะดวกสบายในสังคมส่วนตัว

ความตระหนกทางวัฒนธรรมจึงเกิดขึ้นเมื่อคนคนหนึ่งต้องพบอุปสรรคของสิ่งเร้าให้เรา เกิดการรับรู้ใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะตีความได้เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมได้เปลี่ยนไป นอกจากนี้ความตระหนกทางวัฒนธรรมยังเป็นผลมาจากสิ่งที่เราคาดคิดในวัฒนธรรมหนึ่ง ไม่ตรงกับสิ่งที่เราพบเห็นจริงๆ ผู้ที่เข้ามาใหม่จะเกิดความเครียดสูงขึ้น เพราะ ไม่สามารถสื่อสาร ไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่เห็นรอบๆตัว ว่าทำไมคนในวัฒนธรรมนั้นจึงปฏิบัติเช่นนั้น ตื่นตระหนกว่าทำไม คนในวัฒนธรรมใหม่ที่ตนเข้าไปอยู่จึงปฏิบัติแตกต่างจากตน ซึ่งผลกระทบของความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้น จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความตระหนก และความยืดหยุ่นของแต่ละคน บางคนอาจจะปรับตัวได้ภายใน 4-5 เดือน แต่บางคนอาจมีความเจ็บป่วยจากความตระหนกมากจนต้องกลับบ้านเกิดทันที ไม่สามารถอาศัยอยู่ได้

นักวิชาการส่วนใหญ่เชื่อว่า ความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้นจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัว Morris Fill กล่าวว่า ในการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่นั้นจะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ขั้นที่ 1 Discovery เป็นช่วงที่รู้สึกตื่นเต้นในสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ รู้สึกยินดีในประเทศที่เราไปอยู่ หลงใหลในสิ่งที่พบเห็น บุคคลจะตื่นเต้นเมื่อได้พบกับวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมเดิมของตนมากกว่าจะตื่นเต้นในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม

2. ขั้นที่ 2 Self-Alignment ในช่วงนี้เป็นช่วงที่บุคคลจะเริ่มหันมาสนใจกับความแตกต่าง และสิ่งต่างๆที่ไม่คุ้นเคยหลังจากผ่านช่วงของความตื่นตาตื่นใจ บุคคลจะรู้สึกเหมือนเป็นคนแปลกถิ่น รู้สึกไม่สบายกายไม่สบายใจ ความตระหนกทางวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นในช่วงนี้ หรือเกิดตั้งแต่ว่างก้าวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

3. ขั้นที่ 3 Participation บุคคลจะเริ่มเปิดรับและเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ของประเทศเจ้าบ้านที่ตนได้ไปอยู่ พยายามพัฒนาทักษะการสื่อสาร เริ่มต้นผูกมิตรกับคนในท้องถิ่น

ในช่วงนี้ความรู้สึกดีๆจะเริ่มกลับมาอีกครั้ง เริ่มเข้าใจและค้นพบคุณค่าของการได้รับประสบการณ์ และการเรียนรู้ใหม่ๆจากการที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น

4. ขั้นที่ 4 Devolution เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ที่ตนได้เข้าไปอยู่โดยสมบูรณ์ โดยในขั้นนี้บุคคลจะแสดงจุดเด่นของวัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ได้ไปพบเห็นมา สามารถผูกมิตรสร้างความสัมพันธ์อื่นๆกับคนในสังคมได้

โดยในขั้นตอนการปรับตัวนั้น นักวิชาการหลายท่านก็ได้ให้ชื่อ หรือระบุขั้นตอนทั้ง 4 แตกต่างกันไป Ruben & Steward (1999) ได้กล่าวถึงแนวคิดในลำดับขั้นของการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยปรับจากแนวคิดของนักวิชาการก่อนหน้านี้ เช่น Oberg, Foster โดยกล่าวถึงระดับของการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Stages of cultural adaptation) ทั้ง 4 ขั้นไว้ว่า

ระดับที่ 1 ขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) เป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าจะรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ

ระดับที่ 2 ขึ้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) เป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้านกลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ผู้แปลกหน้า ความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่เริ่มเด่นชัดขึ้น

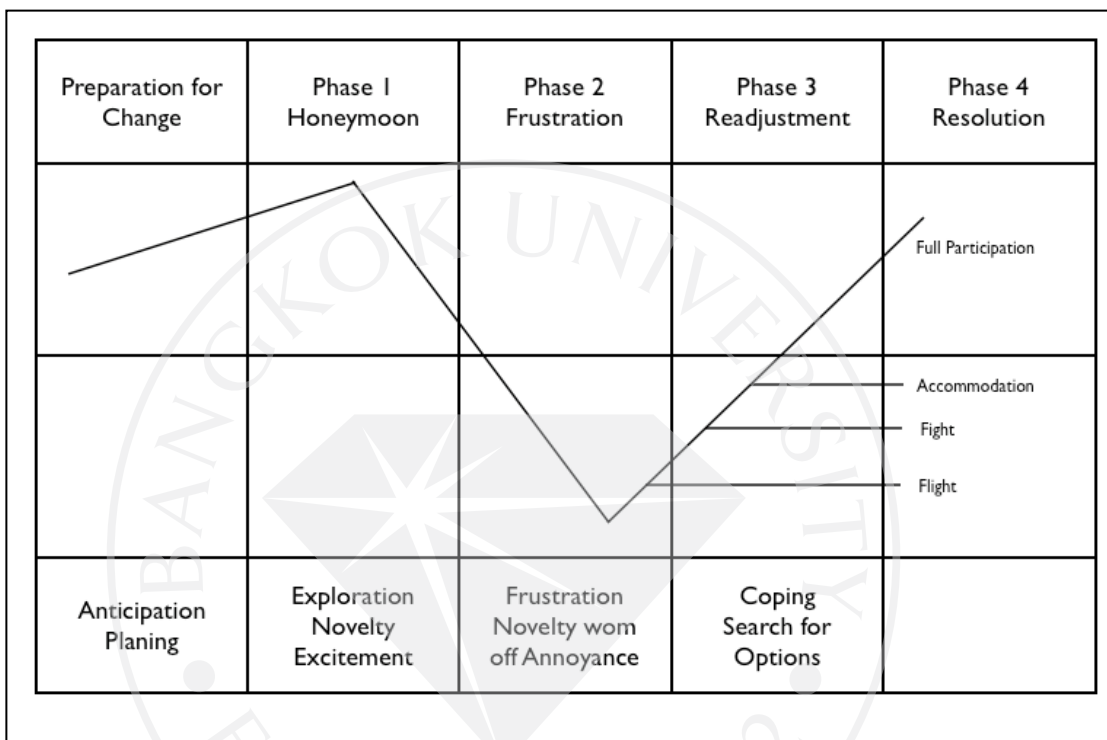
ระดับที่ 3 ขึ้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage) เป็นช่วงที่เริ่มปรับตัว ผู้แปลกหน้าจะพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดใจ และเผชิญความท้าทายในสถานการณ์ใหม่

ระดับที่ 4 ขึ้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) เป็นช่วงที่การปรับตัวยังคงดำเนินต่อไป โดยผู้แปลกหน้าแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกัน

- Full participation เป็นการที่ผู้แปลกหน้าคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่ เข้าใจวัฒนธรรมเจ้าบ้านมากขึ้น สามารถปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมของเจ้าบ้านได้อย่างสมดุล
- Accommodation เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมใหม่ได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเองให้อยู่ได้อย่างมีความสุขในส่วนที่จะต้องเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ได้
- Fight เป็นการที่ผู้แปลกหน้าพยายามหาหนทางที่จะอยู่รอดในวัฒนธรรมใหม่ แม้จะต้องอยู่อย่างไม่สบายใจก็ตาม

- Flight เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถที่จะปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้เลยและต้องย้ายออกไป

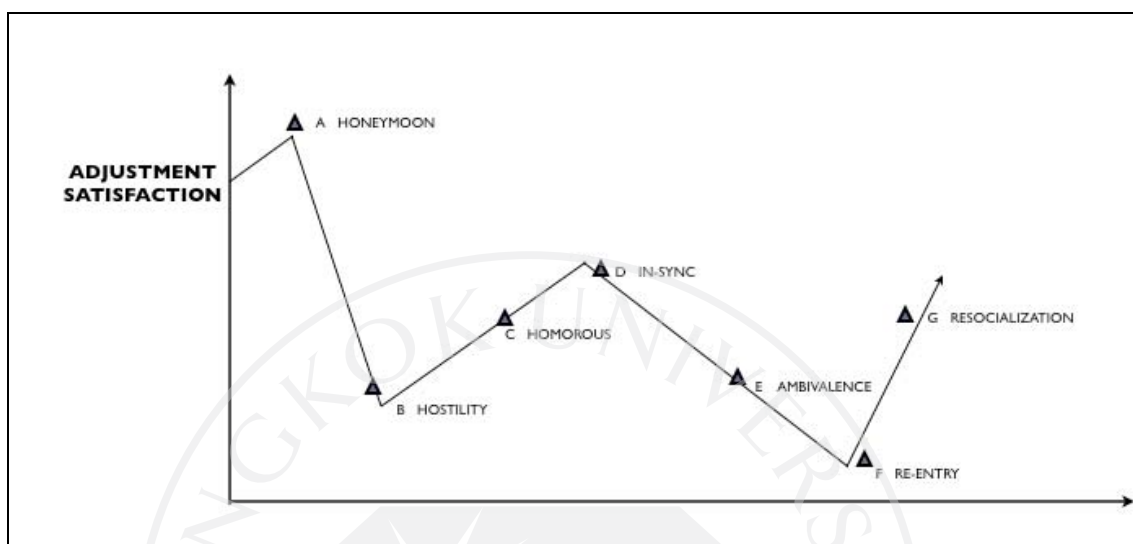
ภาพที่ 3 : ภาพแสดงลำดับขั้นตอนการปรับตัวแบบ U-Curve (Ruben & Steward, 1999)



ซึ่งจากขั้นตอนการปรับตัวของในวัฒนธรรมใหม่จากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่านพอจะสรุปได้ว่า เมื่อมีการย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้นผู้แปลกหน้าจะเกิดการตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม โดยในตอนแรกจะมีความแปลกใจและสนใจวัฒนธรรมใหม่ ต่อมาก็จะเกิดความเครียดซึ่งจะไปก่อให้เกิดการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้สามารถอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ในที่สุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวความคิดของ Ruben และ Steward (1999) มาเป็นกรอบเพื่อใช้ในการงานวิจัยร่วมกับแนวคิดในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของ Kim (1994)

นอกจากนี้ Gullahorn & Gullahorn (1963, อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) ยังได้เสนอแบบจำลองรูปตัว W (W-Shaped Model) ที่มักจะใช้กับผู้ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมใหม่อย่างถาวร โดยแบ่งขั้นตอนการปรับตัวออกเป็น 7 ส่วน เพิ่มจากเดิมขึ้นมาอีก 3 ส่วน ดังนี้

ภาพที่ 4 : ภาพแสดงลำดับขั้นการปรับตัวแบบ W-curve ของ Gullahorn & Gullahorn (1963) และ Ting-Toomey (1999)



1. Honeymoon Stage เป็นช่วงที่ผู้เข้ามาใหม่ตื่นเต้นดีใจ และอยากรู้ อยากเห็นวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมใหม่ๆ ที่ตนเพิ่งเข้ามาอยู่ แม้จะรู้สึกคิดถึงบ้านบ้างเล็กน้อยก็ตาม
2. Hostility Stage เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกสับสน แปลกแยก เครียด และทำอะไรไม่ถูกในวัฒนธรรมใหม่จน ขาดความมั่นใจ และท้อแท้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน
3. Humorous Stage เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกเข้าที่เข้าทางมากขึ้นในวัฒนธรรมใหม่ ได้เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมจากสิ่งที่ผ่านมา
4. In-Sync Stage เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกว่าวัฒนธรรมใหม่เป็นเหมือนบ้านของตนเอง รู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน
5. Ambivalence Stage เป็นช่วงก่อนที่บุคคลนั้นจะต้องกลับไปสู่วัฒนธรรมเดิมของตนเอง จึงรู้สึกใจหายและอาลัยวัฒนธรรมใหม่ ประกอบกับความรู้สึกตื่นเต้นที่จะได้กลับบ้าน
6. Reentry Culture Shock Stage เป็นช่วงที่บุคคลกลับสู่วัฒนธรรมเดิมของตนแล้วแต่กลับรู้สึกว่าวัฒนธรรมเก่าแตกต่างไปจากความคาดหวังและต่างจากที่เคยเป็น
7. Re-socialization Stage เป็นช่วงที่บุคคลค่อยๆ ปรับตัวกลับเข้าสู่วัฒนธรรมเดิมของตน

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่านในเรื่องขั้นตอนการปรับตัวของผู้เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น พบว่าขั้นตอนของการปรับตัวจะเริ่มด้วยความตื่นตาตื่นใจในวัฒนธรรมใหม่ แล้วก็จะเริ่มเกิดความเครียดในการที่ต้องอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ แล้วผู้แปลกหน้าก็จะหาหนทางที่จะปรับตัวและนำไปสู่ขั้นผลที่เกิดจากการปรับตัวในที่สุด ซึ่งแนวคิดนี้ต่างก็สอดคล้องกับแนวคิดของ Ruben และ Steward จึงได้นำแนวคิดนี้มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ซึ่งปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการปรับตัวนั้น เมตตา วิวัฒนาบุญกุล ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนกทางวัฒนธรรมและการปรับตัวไว้ว่า

การที่บุคคลเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมต่างกันและสามารถปรับตัวได้มากหรือน้อย จะเกิดจากความแตกต่างของปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พื้นฐาน ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ติดตัวหรือเตรียมไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

- บุคลิกนิสัย ถ้าบุคคลเป็นคนมองโลกในแง่ดี เข้ากับคนง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่นก็จะมีโอกาสประสบกับปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมน้อยลง หรือถ้าประสบก็จะมี ความรุนแรงของความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้นไม่มาก ในขณะที่ถ้าบุคคลนั้นมีนิสัยมองโลกในแง่ร้าย เข้ากับคนยาก ไม่รู้จักยืดหยุ่น บุคคลนั้นก็อาจจะประสบกับความตระหนกทางวัฒนธรรมอย่างรุนแรงได้ เพราะเมื่อพบกับความต่างทางวัฒนธรรม คนที่มองโลกในแง่ร้าย จะรู้สึกแยะ ระวัง และวิตกมากกว่าคนที่มองโลกในแง่ดี

- ทักษะคติ อคติ การมองแบบเหมารวม (Stereotype) การมีทัศนคติในทางบวกต่อประเทศหรือที่ที่ตนจะเข้าไปอยู่ มีส่วนช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ง่ายขึ้น

- ความคาดหวัง ถ้าเรามีความคาดหวังต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านไว้อย่างดี แต่กลับไม่ได้พบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ก็จะเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

- ระดับการเตรียมตัว ความรู้ การได้เรียนรู้และมีข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้านมาก่อน ก็ช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ ทั้งนี้รวมถึงการแสวงหาข้อมูลเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ด้วย

- ความแตกต่าง ความต่างต่างนั้นมีทั้งความแตกต่างด้านความคิดส่วนบุคคล และความแตกต่างด้านความคิดที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านใดก็ตาม ถ้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด ย่อมก่อให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมมากขึ้น

- ทักษะการสื่อสาร การใช้ภาษา การมีทักษะการสื่อสารที่ดี และสามารถใช้ภาษาของเจ้าของวัฒนธรรมได้ ย่อมช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจกับเจ้าของภาษาได้ อีกทั้งช่วยให้การปรับตัวง่ายขึ้น
- ภูมิหลัง หากบุคคลมีโอกาสดูติดต่อกับคนต่างชาติบ่อย ได้คุ้นเคยหรือศึกษาวัฒนธรรมอื่น ๆ มาก่อน จะช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและปรับตัวได้ง่ายขึ้น

2. สภาพแวดล้อมของประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment)

- ลักษณะวัฒนธรรม วัฒนธรรมของเจ้าของบ้านมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการทำให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัว ระดับความแตกต่างของวัฒนธรรมเจ้าบ้านกับวัฒนธรรมของตนก็ส่งผลกระทบต่อระดับความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น
- ความประทับใจแรกพบต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (First Impression) ถ้าเป็นไปในแง่บวก ย่อมช่วยให้เราสุขสบายใจที่จะอยู่ในวัฒนธรรมนั้น กลับกันถ้าเป็นไปในแง่ลบก็จะทำให้เกิดอคติแก่วัฒนธรรมเจ้าบ้านได้
- การช่วยเหลือจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support) ถ้าคนในสังคมให้ความช่วยเหลือยอมรับเรดี ปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมยิ่งน้อยลง นอกจากนี้การมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่มสังคมนั้นก็จะช่วยให้ปรับตัวได้เร็วขึ้น
- โอกาส ความถี่ในการสื่อสาร แม้จะยังเกิดคำถามว่า การสื่อสารมากช่วยให้คนเราเข้าใจมากหรือยิ่งสร้างปัญหาให้มากขึ้น แต่ถึงกระนั้นหากบุคคลที่เข้ามาในวัฒนธรรมใหม่มีโอกาสพูดคุยและติดต่อสื่อสารกับเจ้าของวัฒนธรรมมาก ย่อมมีโอกาสช่วยลดการปิดกั้นตัวเองและลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้

3. บทบาทสื่อมวลชน กฎหมาย ศาสนา

- บทบาทของสื่อมวลชน เช่น บทบาทของสื่อในการรณรงค์ให้คนในประเทศเจ้าบ้านทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร ไม่ขูดรีด เอาเปรียบชาวต่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้ข้อมูลความรู้และสร้างทัศนคติที่ถูกต้องกับประเทศของเราให้คนอื่นเห็น เมื่อชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศของเราจะไม่เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดจากการเข้าใจที่ผิด

- บทบาทของกฎหมาย เช่น ถ้ากฎหมายของวัฒนธรรมเจ้าบ้านมีบทลงโทษโดยเฉพาะ พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากที่ยอมรับทั่วไป เราขอมมีความหวาดระแวงตลอดเวลา โดยเฉพาะ บทลงโทษที่อาจสร้างความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ง่าย

- บทบาทของศาสนา หมายถึง บทบาทในการสร้างอิทธิพลเหนือความคิดของคนในสังคม เช่นสอนให้มีความยึดหยุ่น รักเพื่อนมนุษย์ทุกคน เคารพครัดในกรอบที่ถูกกำหนดอย่างเข้มงวด เป็นต้น

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเพื่อการปรับตัว ดังต่อไปนี้

- การเตรียมการปรับตัวล่วงหน้ามาก่อน

ปัจจัยที่จะทำให้เข้าใจถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรม คือ ระดับความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิม กับวัฒนธรรมของประเทศที่เข้าไปอยู่ของผู้แปลกหน้า ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มาจากสัญชาติอเมริกาจะมีศักยภาพในการปรับตัวได้ดีกว่าเมื่อย้ายไปอยู่ในประเทศแคนาดา เมื่อเปรียบเทียบกับ การย้ายมาประเทศไทย การปรับตัวเพียงเล็กน้อยจึงเกิดขึ้นเมื่อรูปแบบวัฒนธรรมเดิม กับวัฒนธรรมใหม่สามารถเข้ากันได้ดี และในทำนองเดียวกัน เมื่อวัฒนธรรมทั้งสองมีความแตกต่างกันมาก ความยากลำบากในการปรับตัวก็จะมีมากขึ้น พร้อมกับช่องว่างทางวัฒนธรรมก็จะมากขึ้นด้วย

ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวคือ การเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะเข้าไปยังสภาพแวดล้อมใหม่ การมีความรู้เกี่ยวกับภาษา บรรทัดฐาน ประเพณี ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ระบบสังคม เศรษฐกิจและการปกครองของประเทศที่จะเข้าไปอยู่ จะเป็นส่วนช่วยเสริมความสามารถในการปรับตัวได้

นอกจากนี้ ลักษณะทางประชากรก็มีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพในการปรับตัวเพิ่มขึ้น เช่น ระดับการศึกษา การศึกษาจะช่วยขยายความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และการใช้ชีวิตโดยทั่วไป ให้กับผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้

- สภาพแวดล้อมของประเทศที่เข้าไปอยู่

กระบวนการในการปรับตัว นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากการเตรียมการปรับตัวล่วงหน้า แล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ หรือที่กำลังดำเนินอยู่ในสังคมใหม่นั้นด้วย ประสบการณ์ในการปรับตัวของสองบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกันมาก อาจจะแตกต่างกันได้ใน

สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เงื่อนไขทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญอย่างหนึ่งเรียกว่า ศักยภาพในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งก็คือ ระดับของโอกาสที่จะทำให้ผู้ที่มาจากอิควิณธรรมหนึ่งได้ใช้เพื่อสื่อสารกับบุคคลที่เป็นเจ้าบ้าน

การที่ผู้เข้าไปอยู่ในอิควิณธรรมหนึ่งมีความแตกต่างกันในการปรับตัว สามารถอธิบายได้จากการสื่อสารที่เกิดขึ้น ซึ่งการสื่อสารนี้ถือได้ว่าเป็นหัวใจของการปรับตัวทางวัฒนธรรม เพราะการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ด้วยการสื่อสารระหว่างผู้มาใหม่กับสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปอยู่ การสื่อสารเป็นเพียงหนทางเดียวเท่านั้น ที่จะทำให้ผู้มาใหม่เรียนรู้สัญลักษณ์ต่างๆ และสามารถทำกิจกรรมของตนเอง และกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ Baek (1989) ยังได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากร เช่น ในด้าน เพศ อายุ การศึกษา ความสามารถทางภาษา สัญชาติ ระยะเวลาที่อาศัย และความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับของการปรับตัวทางวัฒนธรรม ทั้งการปรับตัวในวัฒนธรรมของชาตินั้นๆ ที่ผู้แปลกหน้าได้เข้าไปอาศัย และ การปรับตัวทางวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งการปรับตัวในทั้งสองแบบจะมีรูปแบบของการปรับตัวที่คล้ายกัน

กันทิมา กุญชร ณ อยุธยา (Kantima Kunjara, 1982) กล่าวว่า ในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่ ผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่จะมีความต้องการที่จะควบคุมความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมใหม่ให้ได้ โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่จะเกิดการเรียนรู้และเผชิญกับสถานการณ์ที่มีปัญหาต่างๆ ผ่านทางการสื่อสารทั้งในเชิงวัจนะและอวัจนะ ทั้งในการสื่อสารระดับบุคคลและระดับสื่อมวลชน

Kunjara (1982) เสนอว่าการปรับตัวในเชิงการสื่อสารนั้นจะเกิดจากผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนั้นก็จะเป็นตัวกำหนดผู้สื่อสารด้วย ดังนั้นรูปแบบของการสื่อสารของผู้แปลกหน้าในประเทศเจ้าบ้าน เป็นเสมือนตัวแทนของขั้นตอนและผลที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวของผู้แปลกหน้าในสังคมเจ้าบ้าน

ในบริบทของการปรับตัวทางวัฒนธรรม การสื่อสารจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Kim, 1994) ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการปรับตัวของผู้แปลกหน้าที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่หรือในสังคมเจ้าบ้าน ซึ่ง Kim (1979, อ้างถึงใน Kunjara, 1982) ยังได้กล่าวถึงสังขธรรม 5 ข้อที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการปรับตัวไว้ดังนี้

1. กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม เป็นกระบวนการทางธรรมชาติที่บุคคลจะปรับตัวเองเมื่อบุคคลนั้นถูกเลี้ยงดูและหล่อหลอมมาจากสังคมหนึ่งและได้ย้ายเข้าไปอยู่ในอีกสังคมวัฒนธรรมใหม่
2. กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นผ่านกระบวนการสื่อสาร
3. รูปแบบของการสื่อสารของผู้แปลหน้าจะสะท้อนถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้แปลหน้านั้น
4. กระบวนการสื่อสารเพื่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นขบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องที่เกิดขึ้นผ่านความสัมพันธ์ระหว่างผู้แปลหน้าและสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม
5. ผู้แปลหน้าจะเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของสังคมเจ้าบ้าน ซึ่งระบบย่อยนี้จะเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและจะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมมาก และผู้แปลหน้าไม่สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับระบบสังคมทั้งหมดของสังคมเจ้าบ้านได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Stella Ting-Toomey (1999) ได้กล่าวว่า การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural adaptation) นั้นสามารถพิจารณาได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent factors) และปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome factors)

1. ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent factors) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลหน้า ซึ่งจะพิจารณาได้เป็น 3 ระดับ คือ ปัจจัยระดับระบบ (System-level factors) ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-level factors) และปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-level factors)

1.1 ปัจจัยระดับระบบ (System-level factors) คือ ปัจจัยของสิ่งแวดล้อมต่างๆในวัฒนธรรมของเจ้าบ้านที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้แปลหน้า มีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

- สภาพสังคมเศรษฐกิจ (Socioeconomic conditions) ในประเทศที่มีสภาพสังคมเศรษฐกิจที่รุ่งเรือง บรรยากาศภายในประเทศจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวได้ง่ายกว่าประเทศที่มีสภาพสังคมเศรษฐกิจที่เสื่อมโทรม เพราะประเทศแบบหลังนี้ คนต่างชาติจะถูกมองว่าเข้าไปแย่งใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดของประเทศนั้น

- ลักษณะการต้องปฏิบัติตามในเชิงวัฒนธรรม (Cultural assimilation) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติหรือลักษณะวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้านที่มีต่อผู้แปลกหน้า ในสังคมที่มีลักษณะต้องให้ผู้แปลกหน้าปรับตัว วัฒนธรรมของกลุ่มชนเจ้าบ้านจะเข้มแข็งมาก ในขณะที่สังคมแบบพหุวัฒนธรรม สังคมจะยอมรับถึงความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล และเปิดโอกาสให้มีการติดต่อกันระหว่างวัฒนธรรมอีกด้วย

- สถาบันท้องถิ่น (Local institutions) คือสถาบันที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้แปลกหน้า เช่น โรงเรียน สถานที่ทำงาน หรือสื่อมวลชน ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะมีผลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้าเป็นอย่างมาก

- ความหมายของผู้แปลกหน้า (Host culture's meaning definition concerning the role of strangers) คนแปลกหน้าในแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีความหมายแตกต่างกัน บางวัฒนธรรมมองว่าคนแปลกหน้าเป็นผู้บุกรุก ก็จะเกิดอคติไม่ยอมรับคนจากต่างวัฒนธรรม เป็นต้น

- ระยะห่างทางวัฒนธรรม (Cultural distance) คือระดับการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้แปลกหน้าที่จะเชื่อมความแตกต่างทางวัฒนธรรมตนเองและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเจ้าบ้านเข้ากันได้ โดยอาศัยการใช้ความสามารถทางการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

1.2 ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-levels factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาทั้งสิ้น 4 ประเด็นดังนี้

- แรงจูงใจ (Motivation Orientation) คือแรงจูงใจที่จะย้ายออกจากวัฒนธรรมของตนเพื่อจะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

- ความคาดหวัง (Individual expectation) คือความคาดหวังถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและผลของเหตุการณ์นั้น ซึ่งความคาดหวังที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัวคือความคาดหวังในเชิงบวก

- ความรู้ด้านวัฒนธรรม (Cultural knowledge) และความรู้ในเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction-base knowledge) เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ การเมืองและเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้าน เรียนรู้ภาษา วิธีการสื่อสาร วิธีการบริหารงาน วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการตัดสินใจตามแบบวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน

- ลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality attributes) คนที่มีลักษณะอดทนต่อความกำกวม (Tolerance for ambiguity) ยอมรับสถานการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่สามารถเข้าใจได้ มีความยืดหยุ่น มีแรงขับเคลื่อนและความมุ่งมั่นในใจ จะเป็นลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการปรับตัวได้

1.3 ปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-level factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาทั้งสิ้น 3 ประเด็นดังนี้

- เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact network) คือ เครือข่ายทางสังคมที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วย มีบทบาทสำคัญ 3 ประการคือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective support) ช่วยเหลือด้านการทำงาน (Instrumental support) และช่วยเหลือทางการให้ข้อมูล (Information support)

- การเปิดรับสื่อมวลชน (Mass media use) สื่อที่เป็นของวัฒนธรรมเดิมของคนนั้นจะเป็นสิ่งที่มีบทบาทในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการที่ต้องเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ส่วนสื่อของเจ้าบ้านนั้นเป็นเสมือนสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับผู้แปลกหน้าในการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ โดยที่ผู้แปลกหน้าไม่ต้องไปเผชิญกับสถานการณ์จริงที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการขายน้

- ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Adaptive interpersonal skills) คือ ทักษะที่จะจัดการกับความเครียดภายในใจ ทักษะที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome factors)

ผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นขั้นตอนที่ซ้อนทับกันอยู่กับขบวนการในการปรับตัว เพราะขบวนการในการปรับตัวเป็นขบวนการที่เป็นพลวัต ผู้แปลกหน้าจะต้องพบกับความเครียด มีความสับสนในอัตลักษณ์ (Identity confusion) และมีการสูญหายของอัตลักษณ์ (Identity loss) เครือข่ายต่างๆ ที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วยจะเข้ามามีบทบาทในการลดความเครียดที่ผู้แปลกหน้าจะต้องเผชิญ ผู้แปลกหน้าควรที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ตนรู้สึกความสำเร็จ และสามารถที่จะรักษาความเป็นตัวตนของตนเองไว้ได้ นอกจากนี้ผู้แปลกหน้ายังต้องเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมใหม่ นอกจากนี้ผู้แปลกหน้าบางคนอาจจะปรับตัวถึงขั้นมองโลกในมุมมองของวัฒนธรรมที่ 3 (3rd culture perspective) คือมองถึงข้อดีข้อเสียของวัฒนธรรมตนเองและวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ตีความและประเมินพฤติกรรมต่างๆ จากแนวคิดความหลากหลายทางวัฒนธรรม และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อไป

การปรับตัวของผู้แปลหน้านั้นมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง หากพิจารณาตามแนวคิดที่ได้กล่าวมานั้น ทั้งแนวคิดของ Kim ที่กล่าวว่า การสื่อสารจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง และกล่าวถึงสังขรณ์ 5 ข้อของการสื่อสารและการปรับตัว แนวคิดของ Ting-toomey ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ต้องพิจารณา 3 ระดับในการปรับตัว ได้แก่ ปัจจัยระดับระบบ (สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน) ปัจจัยระดับบุคคล (ปัจจัยภายในของผู้แปลหน้า) ปัจจัยทางด้านระหว่างบุคคล (การติดต่อสื่อสาร การเปิดรับสื่อต่างๆ) จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ดังนั้นการปรับตัวของผู้แปลหน้าจะมีการใช้การสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการปรับตัวดำเนินต่อไปได้

2. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)

ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

Lustig และ Koster (1993, p.25) และตีความสัญลักษณ์และปริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่ความหมายที่ไม่เหมือนกัน

ความหมายของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) มักเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน แบบไม่ผ่านสื่อ (non-mediated) เน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา (face-to-face) และปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactive) ทั้งนี้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะต้องเป็นความแตกต่างในระดับวัฒนธรรมโดยกว้าง (cultural level) เช่น ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมอเมริกัน เป็นความแตกต่างในระดับสังคม (socio cultural level) หรือ เป็นความแตกต่างในระดับวัฒนธรรมย่อย (sub-cultural level) เช่นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของคนกรุงเทพฯ และ คนในภาคอีสาน โดยความแตกต่างนั้นมิใช่ความแตกต่างในระดับปัจเจกบุคคล เช่น ความแตกต่างทางความคิด หรือ นิสัยใจคอ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548)

Lustig และ Koster (1996) กล่าวว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะต้องมากพอ ที่จะแสดงให้เห็นพฤติกรรมและความคิดของแต่ละ กลุ่มสังคม ที่ทำให้เราสามารถทำนายและคาดเดาได้ว่าจะมีรูปแบบใดและเป็นไปในลักษณะทิศทางใด

Samovar & Porter (1995, p.58) เน้นว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นจะต้องเด่นชัดพอที่จะทำให้เห็นความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร

การเปรียบเทียบว่าความแตกต่างใดเป็นความแตกต่างระดับวัฒนธรรม (Cultural) หรือระดับวัฒนธรรมย่อย (Sub-culture) ขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้วัฒนธรรมใดเป็นฐานหลักในการเปรียบเทียบ เช่น หากเราใช้วัฒนธรรมไทยโดยรวมเป็นหลัก วัฒนธรรมไทยก็จะจัดเป็นวัฒนธรรมหลัก ส่วนวัฒนธรรมย่อยก็อาจเป็นวัฒนธรรมของแต่ละภาค คือ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน หรือภาคกลาง

การสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้น จะสนใจศึกษาในด้านการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรม ค้นหาสาเหตุ และองค์ประกอบที่มีผลต่อความแตกต่างนั้น ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกััน

ระดับของการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสาร มีหลายระดับ ทั้งนี้เราสามารถแยกออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับบุคคล (individual Level)

การสื่อสารระดับตัวบุคคลนี้ เป็นหน่วยแรกของการสื่อสารของคนเรา ส่วนประกอบที่สำคัญในระบบการสื่อสารชนิดนี้ ได้แก่

- Information Acquisition ซึ่งหมายถึง การฟัง การอ่าน การเห็น การได้สัมผัส เป็นต้น
- Information Processing ซึ่งหมายถึง การคิดการเรียนรู้ และการจดจำ เป็นต้น
- Information Transmission ซึ่งหมายถึง การพูด การเขียน ลักษณะท่าทางและการเคลื่อนไหว เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารระดับนี้ยังรวมถึงแนวความคิดเห็นอื่นๆอีก เช่นความเข้าใจการพัฒนาทางด้านภาษา บทบาทของตัวบุคคลในการสื่อสาร และการสื่อสารในตัวบุคคลเอง ซึ่งกระบวนการของการสื่อสารระดับนี้สามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ของการสื่อสารระหว่าง

วัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ตลอดเวลา และวัฒนธรรมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงระดับและการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าเป็นอย่างไร

2. ระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal level)

การสื่อสารระดับนี้คือการสื่อสารระหว่างคน 2 คนหรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้รวมถึงการสื่อสารในระหว่างกลุ่มเล็กๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การประชุมหารือ หรือกลุ่มที่ถกเถียงกันถึงปัญหาต่างๆ เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวมาในระดับการสื่อสารขั้นนี้ เราต้องให้ความสำคัญทางด้านการดึงดูดใจ (attraction) ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (source credibility) การตอบสนองในทันที (immediate feedback) ความไว้วางใจ (interpersonal trust) และความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทและสถานภาพ (status relationship) เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการสื่อสารระดับนี้มาก

3. ระดับองค์กร (Organizational level)

ในระดับนี้ เป็นระดับของการสื่อสารที่ใหญ่และกว้างกว่าการสื่อสารแบบระหว่างบุคคล แต่จะเป็นการสื่อสารระดับองค์กรต่างๆ ซึ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น องค์กร UN, UNCTAD, G7, องค์กรสังคมนานาชาติ ฯลฯ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเหล่านี้มีปัญหาการสื่อสารเกิดขึ้นเสมอ บ่อยครั้งที่เราจะพบกับความยากลำบากที่ต้องเผชิญจากการที่ได้ทำงานในองค์กรเหล่านี้

4. ระดับมวลชน (Mass level)

การสื่อสารระดับนี้ เป็นการสื่อสารหรือติดต่อไปยังกลุ่มชนใหญ่ๆ โดยผ่านสื่อมวลชน (mass communication) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันเราจะเห็นว่าในแต่ละประเทศแต่ละวัฒนธรรม มีการใช้สื่อมวลชนเหล่านี้ในการถ่ายทอดเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ของคนจากวัฒนธรรมต่างๆ ซึ่งในการตีความหมาย หรือให้คำอธิบายต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น มวลชนซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมก็อาจมีปัญหาในการตีความหมายที่แตกต่างกันไป

บริบทของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ในความเป็นจริงบริบทที่บุคคลจะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันนั้นสามารถพบได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกับแม่บ้านหรือคนสวนที่มาจาก

ต่างจังหวัด การซื้อของหรือซื้ออาหารเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยว การพบปะกับเพื่อนที่มาจากภาคต่างๆของประเทศ หรือการทำงานในองค์กรณ์บริษัทข้ามชาติ

บริบทของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแบ่งออกได้เป็น 5 บริบท (Cushner and Brislin, 1996)

1. การท่องเที่ยว
2. การทำงาน
3. การแต่งงาน/การตั้งหลักแหล่งครอบครัว
4. การศึกษาและการเข้าโรงเรียน
5. การประกอบ/ติดต่อทางธุรกิจ

นอกจากนี้ยังมีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอีก โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม (Taft, 1997)

1. กลุ่มที่เดินทางออกนอกดินแดน ประเทศ หรือถิ่นที่อยู่เดิม ไปสู่ดินแดน ประเทศ หรือถิ่นที่อยู่ใหม่ “เป็นการชั่วคราว” ซึ่งกลุ่มนี้จะเรียกว่า “กลุ่มพักค้างแรม” เช่น ไปท่องเที่ยว ไปศึกษา ทำงาน ติดต่อธุรกิจ หรือปฏิบัติภารกิจต่างๆในต่างประเทศและต่างแดน เช่น นักท่องเที่ยว นักเรียน แลกเปลี่ยน อาสาสมัคร นักธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งในกลุ่มแรกนี้มักเป็นการเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่อย่างมีเป้าหมายไม่ว่าจะตั้งใจหรือได้รับมอบหมายมาก็ตาม

2. กลุ่มที่ย้ายจากภูมิลำเนาเดิมมาตั้งรกรากใหม่ในต่างแดน ผู้อพยพข้ามแดน หรือผู้ลี้ภัย ที่มีทั้งสมัครใจและไม่สมัครใจที่จะย้ายเข้ามาเพื่อต้องการเป็นสมาชิกในสังคมใหม่อย่างถาวร เช่นเดียวกับการอพยพของคนในชนบทเข้าสู่ตัวเมือง ซึ่งผู้ที่อพยพข้ามประเทศไม่ว่าจะเป็นระยะสั้นหรือระยะยาว เมื่อไปถึงประเทศนั้นใหม่ๆ ก็ย่อมต้องการการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมใหม่แบบกะทันหัน เช่น ผู้ลี้ภัย เป็นการย้ายมาอย่างรวดเร็วและไม่เต็มใจ ทำให้มีโอกาสน้อยที่จะปรับจิตใจเพื่อใช้ชีวิตในสังคมใหม่

นอกจากนี้ยังรวมถึง ชนกลุ่มน้อยต่างๆ ซึ่งถึงแม้ว่าการย้ายนั้นจะมาจากความสมัครใจ แต่ผู้อพยพต่างก็มีแรงกระตุ้นต่างๆในการที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับความถาวรในการที่จะเข้ามาอยู่ ซึ่งในกลุ่มนี้ยังรวมไปถึงคนที่แต่งงานกับคนต่างวัฒนธรรมและต้องย้ายมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ร่วมกับสามีหรือภรรยาด้วย

3. การปรับตัวภายในดินแดนหรือประเทศเดิมของตนเอง เนื่องจากมีความเคลื่อนไหวทางวัฒนธรรม (subculture mobility) การสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงเกิดขึ้นระหว่างที่สามารถและไม่สามารถปรับเปลี่ยนรับวัฒนธรรมใหม่ได้ รวมทั้งช่องว่างระหว่างคนที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์เดิมของตน กับคนรุ่นใหม่ที่ได้รับเอาวัฒนธรรมหลักจนสูญเสียเอกลักษณ์เดิมของตน

4. กลุ่มที่ต้องปรับตัวอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงภายในสังคม (change in society) ในขณะที่กลุ่มที่ 3 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางค่านิยมภายในสังคมที่ตนอยู่ แต่การเปลี่ยนแปลงในกลุ่มนี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ดังนั้นกลุ่มที่ 3 และที่ 4 จึงมีความสัมพันธ์และมีลักษณะใกล้เคียงกันมากแต่ต่างกันที่จุดเน้นเท่านั้น เช่น ในองค์กร การนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ เข้าสู่องค์กร จะมีผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารและค่านิยมของคนในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ นี้ ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ได้

5. กลุ่มที่แยกตัวออกจากเดิมหรือเปลี่ยนสถานะเดิมของตน (segregation) เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เช่น คนที่ปลดเกษียณ คนที่แต่งงาน คนที่เปลี่ยนจากวัยเรียนสู่วัยทำงาน การเข้าสู่มหาวิทยาลัย ซึ่งในช่วงที่ผละออกจากสิ่งเดิมที่ตนเคยเป็นอยู่ บุคคลจะต้องปรับเปลี่ยนและเข้าใจกับวัฒนธรรมใหม่ การไม่ปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมในวัฒนธรรมใหม่จึงอาจก่อให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสารได้

จากการแบ่งเป็นกลุ่มทั้ง 5 กลุ่มนี้ จะพบว่าแต่ละกลุ่มมีระยะเวลาในการพำนักหรือมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมในบริบทใหม่ และแรงจูงใจในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจจะมาท่องเที่ยวในประเทศหรือชุมชนนั้นๆ อยู่แล้วจึงเป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการค้นพบสิ่งใหม่ๆ แต่ขณะเดียวกันอาจไม่มีแรงจูงใจในการปรับตัวให้เข้ากับคนต่างวัฒนธรรมนั้นๆ เนื่องจากมีระยะเวลาพำนักอยู่สั้น ในขณะที่กลุ่มอพยพ เป็นกลุ่มที่ถูกสถานการณ์บังคับให้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลเจ้าของวัฒนธรรม (host) เพื่อความอยู่รอดเพราะต้องพำนักอาศัยเป็นเวลานาน เป็นต้น

ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทต่างๆ เช่น การทำงาน การแต่งงาน การศึกษา หรือการประกอบธุรกิจ ซึ่งชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนั้น อาจเป็นกลุ่มที่เดินทางมาเพียงชั่วคราว และต้องเดินทางกลับสู่ประเทศของตนหลังจากจบการศึกษา หรือ สิ้นสุดการทำงาน หรือเป็นกลุ่มที่ย้ายมาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นการถาวร ซึ่งตามแนวคิดดังกล่าว ชาวต่างชาติทั้งสองกลุ่มก็มีแรงจูงใจในการปรับตัวแตกต่างกัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน

เมื่อก้าวถึงนิยามด้านความสามารถในการสื่อสารนั้น นักวิชาการหลายท่านได้มีการกล่าวไว้แตกต่างกันออกไป ซึ่งนิยามของความสามารถในการสื่อสารจะสะท้อนถึงแนวคิดและการรับรู้การตีความเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบที่ใช้เป็นกรอบในการนิยามจะแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง (Gudykunst & Kim, 1992) ดังนี้คือ

1. ความสามารถทางการสื่อสารจะเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคลของผู้สื่อสาร
2. ความสามารถทางการสื่อสารจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นอย่างมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้สื่อสารภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมของผู้สื่อสาร

ในการศึกษาความสามารถในการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารของชาวต่างชาติที่มีลำดับชั้นการปรับตัวอยู่ในขั้นตอนที่แตกต่างกันไป ซึ่งลำดับชั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติที่ต่างกัน จะสะท้อนถึงความสามารถทางการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการปรับตัวของผู้แปลกหน้าในสังคมของเจ้าบ้าน เพราะการสื่อสารเป็นช่องทางที่ผู้แปลกหน้าสามารถใช้เรียนรู้ถึงลักษณะสำคัญต่างๆของสังคมเจ้าบ้าน ซึ่งตามแนวคิดของ Kim (1994) จะสามารถพิจารณาได้ 2 แนวทาง นั่นก็คือ การสื่อสารของบุคคล (Personal Communication) และ การสื่อสารในสังคม (Social Communication)

การสื่อสารของบุคคล คือ กระบวนการภายในจิตใจที่แต่ละบุคคลจะต้องจัดการให้ตัวเองมีพฤติกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติในสังคม พัฒนาวิธีการมอง การฟัง หรือแสดงความเข้าใจและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน คือ เมื่อผู้แปลกหน้าได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันในวัฒนธรรมใหม่ ก็จะนำมาสร้างรูปแบบของการตอบสนองเพื่อจะให้เกิดความเข้าใจ และสามารถที่จะตอบสนองไปให้เจ้าบ้านเข้าใจในความตั้งใจของตนได้ (ธานีญ์ กองแก้ว, 2544)

ปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในแง่ของการสื่อสารของบุคคลนั้นมีประเด็นที่จะต้องศึกษาดังนี้

- โครงสร้างทางความคิด (Cognitive Structure) หรือ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า กระบวนการรับรู้ (Perceptual process) คือการจัดเรียงประสบการณ์ต่างๆของผู้

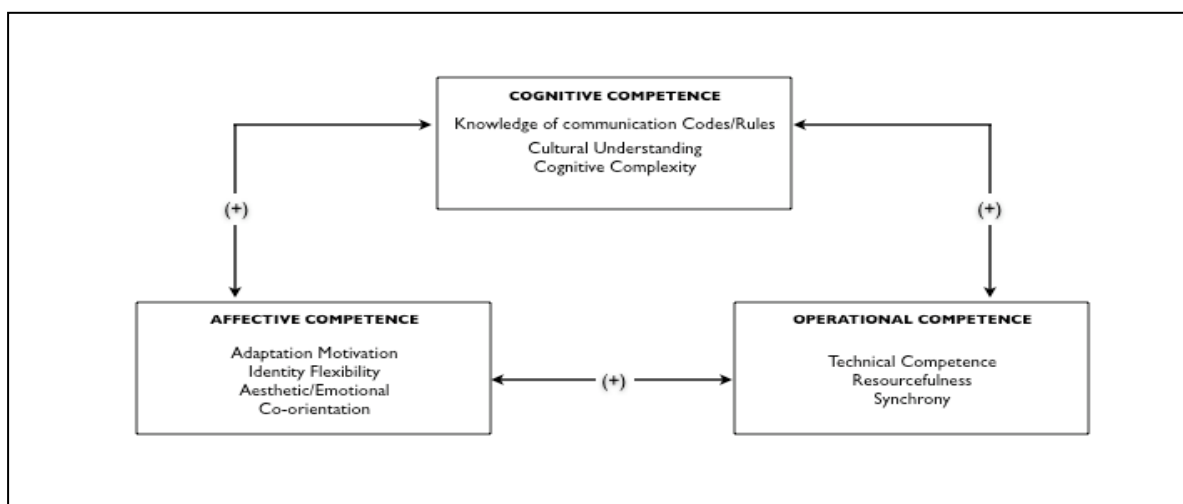
แปลกหน้าให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้แปลกหน้านั้นสามารถที่จะจัดการกับสิ่งเร้าในสังคมวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ถึงรูปแบบและกฎเกณฑ์ของระบบการสื่อสารของเจ้าบ้าน ซึ่งความรู้นี้มีผลอย่างมากในการที่จะทำให้ผู้แปลกหน้าเข้าถึงช่องทางการสื่อสารในสังคมเจ้าบ้าน ในการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านและสื่อมวลชนของเจ้าบ้าน
- ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Image) คือภาพลักษณ์ของตนเองที่มีในสายตาเจ้าบ้านและในสายตาของกลุ่มผู้แปลกหน้าด้วยกัน
- แรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) คือแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้แปลกหน้าเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เข้าร่วมกิจกรรมในสังคมของเจ้าบ้านและโน้มเอียงไปยังสภาพแวดล้อมใหม่

ในบริบทของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้น การสื่อสารของบุคคลสามารถอธิบายได้ในลักษณะของ ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) นั่นก็คือ ความสามารถทางการสื่อสารของผู้แปลกหน้า ในการเข้ารหัสและถอดรหัสของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตจริง ในการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน ซึ่งความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้านนั้นแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความสามารถทางความคิด (Cognitive competence) ความสามารถทางการแสดงความรู้สึก (Affective competence) และ ความสามารถในการปฏิบัติ (Operational competence) (Kim, 1994)

ภาพที่ 5: ภาพแสดงความสัมพันธ์ของความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน

(KIM, 2001)



1. ความสามารถทางความคิด (Cognitive competence)

ความสามารถทางความคิดภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host cognitive competence) คือ ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล ที่จะเข้าใจความหมายของสิ่งต่างๆภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน เช่น ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ภาษาของเจ้าบ้าน ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งความสามารถทางความคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการแสดงออกและความเข้าใจ ในการสื่อสารระหว่างกันภายใต้ วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ความสามารถทางด้านความคิดนี้จะเกี่ยวข้องกับระดับความซับซ้อนภายใน ความคิดของแต่ละบุคคล (Cognitive complexity)

2. ความสามารถทางการแสดงความรู้สึก (Affective competence)

ความสามารถทางการแสดงความรู้สึกภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host affective competence) คือ ความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน รวมถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่และเปลี่ยนแปลงตนเอง จากวัฒนธรรมเก่าที่ตนเอง ยึดถืออยู่ รวมไปถึงความสามารถในการเข้าใจ ซึมซาบ มีส่วนร่วมในสุนทรียลักษณ์ของวัฒนธรรม เจ้าบ้าน และมีอารมณ์สะท้อนออกมาได้เมื่อรู้สึกสนุกสนาน เสียใจ โกรธ ในลักษณะของวัฒนธรรม เจ้าบ้าน

3. ความสามารถในการปฏิบัติตน (Operational competence)

ความสามารถในการปฏิบัติตนภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host operational competence) คือ ความสามารถที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมทั้งวัจนะและอวัจนะภาษาได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ทักษะในการพูด ฟัง ปฏิบัติ ตามกฎของการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการจัดการปฏิสัมพันธ์ในแบบของเจ้าบ้าน ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความสามารถทางความคิดและความสามารถในการแสดงความรู้สึกนั่นเอง

จากแนวคิดของ Kim (1994) จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่เป็นประเด็นที่จะต้องพิจารณาในการ ปรับตัวของชาวต่างชาติ ก็คือความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน พฤติกรรม การสื่อสารของชาวต่างชาติในวัฒนธรรมใหม่นั้น มีส่วนสำคัญในการที่จะช่วยในการปรับตัวให้ ผู้ แปรคหน้าทีเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่สามารถที่จะปรับตัว มีความรู้ความเข้าใจและแสดง พฤติกรรม การสื่อสารที่เหมาะสมออกไปได้ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้า บ้านใน 3 มิติ ที่ได้กล่าวไปข้างต้นนี้ จะนำมาเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

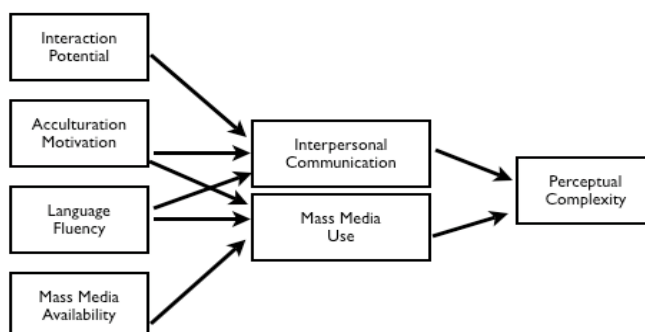
ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถทางการสื่อสาร

จากการศึกษาของ Gudykunst & Hammer (1984) ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ ระยะเวลาที่ผู้สื่อสารอาศัยอยู่ในวัฒนธรรม (Short Term – Long Term Visitor) โดยพบว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมของผู้สื่อสารนานกว่า จะมีความรู้และความสามารถในการปรับตัวดีกว่าผู้ที่สัมผัสวัฒนธรรมของผู้สื่อสารน้อยกว่า

นอกจากนี้ Wiseman, Hammer & Nichida (1989) กล่าวว่า ความรู้ในวัฒนธรรมและทัศนคติที่มีต่อวัฒนธรรมของผู้สื่อสารนั้นจะมีผลต่อการปรับตัวและความสามารถในการสื่อสารของผู้สื่อสารต่างวัฒนธรรม เนื่องจากความรู้ในวัฒนธรรมและทัศนคติที่มีต่อวัฒนธรรมนั้นๆ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะให้ข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจดีความและคาดเดาความหมายของพฤติกรรมของผู้สื่อสารจากวัฒนธรรมอื่น รวมไปถึงปัจจัยด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การประเมินความสามารถจากผู้พูดที่ใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งของเจ้าของภาษากับที่ใช้ภาษากลาง การสื่อความหมายของทั้งสองที่ย่อมที่จะแตกต่างกัน การเข้าใจและตีความย่อมแตกต่างกัน (Nishida, 1985) และการตระหนักถึงความหลากหลายของวัฒนธรรม (Varner, 2000) กล่าวคือ ผู้ที่สื่อสารที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น การพบปะทางด้านธุรกิจ เมื่อมาพบกันก็จะสร้างวัฒนธรรมทางธุรกิจที่แตกต่างกันซึ่งวัฒนธรรมนี้จะไม่คงที่ ตามสภาพเงื่อนไขและสถานที่แตกต่างกันไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kantima Kunjara (1982) ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารของนักเรียนไทยในสหรัฐอเมริกาในขั้นตอนของการปรับตัวทางวัฒนธรรม” โดยได้เสนอตัวแบบ Path (Path Model) ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มีรายละเอียดดังนี้



ได้มีการตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบนี้กล่าวว่า ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่ใช้พิจารณาถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมโดยปัจจัย 4 ปัจจัยทางด้านซ้าย จะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้แปลหน้าได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้ช่องทางการสื่อสารในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในสังคมของเจ้าบ้าน ซึ่งช่องทางการสื่อสารทั้งระดับระหว่างบุคคลและระดับสื่อมวลชนนั้นก็จะนำไปสู่การรับรู้ถึงความซับซ้อนของสังคมเจ้าบ้าน (Perceptual complexity) ซึ่งการรับรู้ถึงความซับซ้อนของสังคมเจ้าบ้านนี้จะนำไปสู่การปรับตัวทางวัฒนธรรม กล่าวคือ เมื่อผู้แปลหน้าได้รับรู้ถึงความแตกต่างและแง่มุมต่างๆของสังคมวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้แล้ว ก็จะทำให้ผู้แปลหน้าสามารถปรับตัวและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกไปได้

ผลการวิจัยพบว่า

- ปัจจัยด้านความคล่องในการใช้ภาษาเจ้าบ้าน (Language fluency) จะมีผลต่อทั้งการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในทางบวก
- ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) จะมีผลต่อทั้งการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้านในเชิงบวก
- ปัจจัยด้านโอกาสในการแสดงปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน (Interpersonal interaction potential) มีผลต่อการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านในเชิงบวก
- ปัจจัยด้านช่องทางในการเข้าถึงสื่อมวลชนของเจ้าบ้าน (Host mass media) มีผลต่อการเปิดรับสื่อมวลชนเจ้าบ้านในเชิงบวก

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2536) ทำการศึกษาเรื่อง “ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสำรวจค่านิยมที่สัมพันธ์กับการทำงาน และปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรไทยและต่างชาติในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยและต่างชาติระบุตรงกัน คือปัญหาเรื่องการใช้และการเข้าใจภาษาร่วมกัน โดยเฉพาะเมื่อต่างฝ่ายใช้ภาษาอังกฤษไม่คล่อง และปัญหาด้านทัศนคติ และอคติต่อกัน ซึ่งปัญหานี้ บุคลากรทั้งชาวไทย และต่างชาติระบุตรงกัน ส่วนปัญหาการสื่อสารและทำงานร่วมกันกับบุคลากรไทยซึ่งต่างชาติระบุ ได้แก่ การไม่สื่อความหมายตามที่

ต้องการ การขาดความไว้วางใจและเปิดเผย การไม่รู้สึกต่อการแสดงอวัจนภาษาบางอย่าง และการรับรู้ต่างกัน ส่วนปัญหาที่บุคลากรไทยระบุ ได้แก่ ปัญหาการสื่อสารทางเดียว การเอาตัวเองเป็นเกณฑ์ การขาดความยืดหยุ่น และมองข้ามความรู้สึก นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานราชการไทยยังมีบทบาทน้อยในการเผยแพร่และให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่บริษัทนานาชาติในประเทศไทย

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541) ทำการศึกษาเรื่อง “บทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนสื่อบุคคล ที่มีต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรม และศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักเรียน เอ เอฟ เอสต่างชาติที่เดินทางมาอยู่ในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า สื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียน โดยเป็นแหล่งให้ข้อมูล เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัวคนไทย ช่วยลดความกังวลใจ เป็นที่ระบายอารมณ์ ให้ความเพลิดเพลิน ส่วนบทบาทของสื่อบุคคลต่อการปรับตัวนั้น จะมีบทบาทคือเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปรับตัว เป็นผู้สอนภาษาไทย ให้คำปรึกษา เป็นผู้ปลอบประโลม ส่วนรูปแบบการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่นักเรียน เอ เอฟ เอส ใช้ระหว่างอยู่ในประเทศไทย ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูล รูปแบบการสื่อสารเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนไทย และ รูปแบบการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงกับครอบครัวในประเทศของนักเรียน

ฉลองรัฐ ยิ่งไพบูล (2538) ทำการศึกษาเรื่อง “การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงแบบแผนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของอาจารย์ชาวต่างประเทศเมื่อมาอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ และเพื่อทราบถึงการตัดสินใจในการสำรวจข้อมูล เลือกแหล่งข่าวสาร เลือกประเภทของข่าวสาร และการเลือกวิธีการแสวงหาข่าวสาร โดยศึกษาจากกลุ่มอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ ที่เดินทางเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

ผลการศึกษาพบว่า แหล่งข่าวสารของอาจารย์ชาวต่างประเทศ คือ สื่อบุคคล รองลงมา คือ สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ บางครั้งแม้ว่าแหล่งข่าวสารแรกจะเป็นแหล่งอื่น อาจารย์ก็จะต้องมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือจากสื่อบุคคลเสียก่อน แหล่งข่าวสารมีทั้งช่องทางเดียวและหลายช่องทาง ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ โอกาส ประเภทของข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งระดับความยาก

ง่ายในการได้ข้อมูลมา ประเภทของสารมีทั้งปัจจัยสี่ การทำงาน ความบันเทิง และข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ

ธานีษฐ์ กองแก้ว (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย” มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของอาจารย์ต่างชาติ และ ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ

ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทยของอาจารย์ต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัว ส่วน สัญชาติและระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทย ความสามารถทางความคิดและความสามารถทางอารมณ์และความรู้สึก ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ในขณะที่ความสามารถด้านพฤติกรรม และความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ

J. Ben Cox. (2004) ทำการศึกษาเรื่อง “The role of communication, technology and cultural identity in repatriation adjustment” โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการสื่อสาร และอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการปรับตัวเมื่อกลับคืนสู่วัฒนธรรมเดิม โดยศึกษาจากประชากรอเมริกันที่เป็นมิชชันนารีจำนวน 101 คน ที่เดินทางไปทำงานชั่วคราวยังต่างประเทศ จำนวน 44 ประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่อาศัย และการรับรู้ข่าวสารจากวัฒนธรรมเดิมของตนมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวเมื่อกลับคืนสู่วัฒนธรรมเดิม โดยผู้ที่มีอายุน้อย และมีสถานภาพโสดจะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมเดิมได้ง่ายกว่า ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาที่อยู่สั้นและมีการรับรู้ข่าวสารจากวัฒนธรรมเดิมจะช่วยให้การปรับตัวในการกลับสู่วัฒนธรรมเดิมของตนทำได้รวดเร็วขึ้นและลดความเครียดได้มาก

ระดับใกล้ชิดใจในความสัมพันธ์ และความพอใจในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมีผลต่อการปรับตัวเมื่อต้องคืนสู่วัฒนธรรมเดิม อินเทอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด มากกว่าการติดต่อแบบพบหน้ากัน สำหรับเรื่องการรักษาอัตลักษณ์ของตนและการรับวัฒนธรรมใหม่พบว่า บุคคลที่ผสมผสานอัตลักษณ์วัฒนธรรมเดิมและวัฒนธรรมใหม่ กับบุคคลที่ชอบวัฒนธรรมเดิมของตนมากกว่าจะสามารถปรับตัวเมื่อกลับสู่วัฒนธรรมเดิมได้รวดเร็ว

ในขณะที่ผู้ที่รู้สึกแปลกแยกว่าตนไม่ใช่คนในวัฒนธรรมใดเลย กับคนที่ชื่นชอบวัฒนธรรมใหม่จะสามารถปรับตัวได้ช้ากว่า 2 กลุ่มแรกมาก

เยวานุช ซอหะซัน (2523) ทำการศึกษาเรื่อง “ปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวทางวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามฯ ศึกษาลักษณะและความสามารถในการปรับตัวของพนักงานธนาคารอิสลามฯ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับตัว และศึกษาถึงปัญหาและแนวทางที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของ พนักงานศาสนิกอื่นกับพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลาม โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารอิสลามฯ ที่มีใช้มุสลิม ด้วยแบบสอบถามจำนวน 25 ชุด และสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ที่ปรึกษาด้านศาสนา พนักงานฝ่ายบุคคล และพนักงานมุสลิมจำนวน 28 คน

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารอิสลามฯ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดำเนินงานด้านการเงินการธนาคารตามหลักการของศาสนาอิสลาม อย่างเคร่งครัด และความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กรเป็นแบบพี่น้อง ค่านิยมในการทำงานเน้นอนาคต เน้นการผสมผสานระหว่างรูปธรรมและนามธรรม เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มการปฏิบัติตามกฎขององค์กร เน้นการคัดเลือกบุคลากรจากความสำเร็จ และผลงาน เน้นการสื่อสารสองทาง ไม่มีการแยกงานออกจากสังคม และเน้นการกระทำแบบโน้มน้าวใจ ในส่วนของพนักงานที่มีใช้มุสลิมของธนาคารอิสลามฯ มีการปรับตัวในระดับปานกลาง และปรับตัวในลักษณะ Integration โดยพนักงานฯ มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีในระดับสูง ในขณะที่มีคะแนนพฤติกรรมเชิงสนับสนุนในระดับปานกลาง พบว่าการปรับตัวของพนักงานฯ ขึ้นกับปัจจัยทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับระบบ ระดับระหว่างบุคคลและระดับบุคคล แต่ที่มีผลต่อการปรับตัวมากที่สุดคือ วัฒนธรรมหลักขององค์กร ในด้านองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับระดับการปรับตัวคือ ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ส่วนองค์ประกอบที่มีผลต่อลักษณะและทิศทางการปรับตัว คือ ประสบการณ์การทำงานร่วมกับมุสลิม การมีเพื่อนสนิทมุสลิมก่อนเข้าทำงาน การเปิดรับสื่อ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ การเปิดรับสื่อบุคคล และการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

กลุ่มประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวหรือถาวรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยมิใช่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางผ่าน มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีอ้างอิงตารางสำเร็จของ Taro Yamane จากจำนวนชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 134,812 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 90% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ คือ 100 คน

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาทั้งหมดจำนวน 100 คน ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสัดส่วนตามระดับขั้นตอนการปรับตัวทั้ง 4 ขั้นตอน คือ ระดับที่ 1 (Honeymoon Stage) ระดับที่ 2 (Frustration Stage) ระดับที่ 3 (Readjustment Stage) ระดับที่ 4 (Resolution Stage) โดยให้แต่ละกลุ่มมีจำนวนประชากรกลุ่มละ 25 คน หรือใกล้เคียงมากที่สุด

จากนั้นเลือกสถานที่ในการเก็บข้อมูล โดยเลือกจากสถานที่ที่ชาวต่างชาติต้องไปใช้บริการ โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการเก็บข้อมูล 2 แห่ง ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการเกี่ยวกับตราประทับวีซ่า ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซอยสวนพลู เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการเกี่ยวกับการขอใบอนุญาตทำงาน ที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ถ.มิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

หลังจากกำหนดสถานที่ จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ โดยแจกแบบสอบถามตามสถานที่ ทั้ง 2 แห่ง จนได้ครบจำนวน 100 ชุด เป็นขั้นตอนสุดท้าย

การสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรทั่วไปของชาวต่างชาติ เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 9 ข้อ โดยถามถึงข้อมูลทางด้าน เพศ, อายุ, สัญชาติ, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้, ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย, ประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศ ก่อนที่จะเข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านของชาวต่างชาติ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ได้สร้างคำถามขึ้น โดยใช้กรอบทฤษฎีเรื่อง “ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence)” ของ Kim Young Yoon (1994) ซึ่งแบ่งความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านออกเป็น 3 ส่วน คือ ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ มีคำถามจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ โดยชาวต่างชาติจะประเมินความสามารถในการสื่อสารด้านต่างๆของตนเอง ทั้ง 3 ส่วน มีเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีความสามารถค่อนข้างต่ำ มีความสามารถระดับต่ำ มีความสามารถปานกลาง มีความสามารถค่อนข้างสูง มีความสามารถสูง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้อธิบายถึงระดับการปรับตัวในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ตามแนวคิดของ Ruben & Steward ที่กล่าวถึงระดับขั้นตอนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ไว้ในส่วนแรก และให้ชาวต่างชาติประเมินระดับการปรับตัวของตนเอง ว่ามีระดับการปรับตัวอยู่ในระดับใด

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยไปสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง จากนั้นได้มีการนำแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับชาวต่างชาติจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามสามารถสื่อความหมายให้ผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจได้ตรงกัน และนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค

ผลการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .743

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้มีการชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล (แบบสอบถามภาษาอังกฤษ 1 ฉบับ) ก่อนออกเก็บข้อมูลจริง โดยเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ สามารถพูดสนทนากับชาวต่างชาติได้ จากนั้นมีการส่งจดหมายไปยัง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซอยสวนพลู เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ถ.มิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ต่างๆที่กำหนดไว้ให้ช่วยสละเวลาในการทำแบบสอบถาม และได้ฝากแบบสอบถามไว้ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตั้งแต่วันที่ 22 – 26 ธันวาคม 2551 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการช่วยทำแบบสอบถาม โดยมีการแจกแบบสอบถามมากกว่า 100 ชุด เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามผิด หรือ ตอบแบบสอบถามไม่ครบ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดจำนวน 156 ชุด และทำการเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดจำนวน 100 ชุด สามารถแบ่งตามระดับขั้นตอนการปรับตัวได้ดังนี้

ระดับที่ 1 (Honeymoon Stage) จำนวน 17 ชุด

ระดับที่ 2 (Frustration Stage) จำนวน 17 ชุด

ระดับที่ 3 (Readjustment Stage) จำนวน 26 ชุด

ระดับที่ 4 (Resolution Stage) จำนวน 40 ชุด

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าทางสถิติโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลความถี่เบื้องต้น (Frequency Distribution) ในการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทางประชากร
2. ใช้การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นตอนการปรับตัวแตกต่างกัน ตามปัญหานาวิชัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอรายงานการวิจัยเรื่องเรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการปรับตัวของชาวต่างชาติ และ ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติ เพื่อที่จะตอบปัญหานำวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวน 100 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถี่เบื้องต้น (Frequency Distribution) โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละเพื่อการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย และประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงพรรณนาแจกแจงตามปัญหานำวิจัย

2.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับขั้นการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถี่เบื้องต้น (Frequency Distribution)

ผลการวิเคราะห์ด้านลักษณะทางประชากร

เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติทั้งหมด 100 คนในครั้งนี้ โดยจะนำเสนอข้อมูลทางประชากรในเรื่องที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย และประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทย ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	51	51.0
หญิง	49	49.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศที่ศึกษาจำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยที่เป็นเพศชายร้อยละ 51.0 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24	21	21.0
25-34	31	31.0
35-44	15	15.0
45-54	21	21.0
55-64	10	10.0
64 ขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 15-24 ปี และช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 จำนวนเท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกา	19	19.0
อังกฤษ	9	9.0
เยอรมัน	7	7.0
ออสเตรเลีย	7	7.0
ฟิลิปปินส์	6	6.0
ฝรั่งเศส	5	5.0
นิวซีแลนด์	4	4.0
ญี่ปุ่น	4	4.0
เวียดนาม	4	4.0
สวีเดน	3	3.0
อินเดีย	3	3.0
สเปน	3	3.0
เนปาล	3	3.0
จีน	2	2.0
เกาหลี	2	2.0
แคนาดา	2	2.0
ฟินแลนด์	2	2.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5 (ต่อ) : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เนเธอร์แลนด์	2	2.0
ไนจีเรีย	1	1.0
อิตาลี	1	1.0
ทานซาเนีย	1	1.0
พม่า	1	1.0
อิสราเอล	1	1.0
เดนมาร์ก	1	1.0
สโลวักเกีย	1	1.0
รัสเซีย	1	1.0
ศรีลังกา	1	1.0
สิงคโปร์	1	1.0
เม็กซิโก	1	1.0
ไต้หวัน	1	1.0
ยูเครน	1	1.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติอเมริกันจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมา คือ สัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 9.0 สัญชาติเยอรมันและออสเตรเลีย มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของสัญชาติ

กลุ่มของสัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มตะวันตก	71	71.0
กลุ่มตะวันออก	29	29.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสัญชาติในกลุ่มตะวันตกมากกว่ากลุ่มตะวันออก กล่าวคือ สัญชาติกลุ่มตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 71.0 ส่วนสัญชาติกลุ่มตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 29.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
แต่งงาน	51	51.0
โสด	41	41.0
แยกกันอยู่	2	2.0
หย่า	6	6.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพแต่งงานแล้วจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.0 และสถานภาพหย่าแล้ว คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	11	11.0
อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	14	14.0
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	47	47.0
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	22	22.0
สูงกว่าปริญญาโท	6	6.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ การศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.0 และการศึกษาอยู่ที่ระดับอนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
วิชาชีพชั้นสูง (วิศวกร/ทนายความ/แพทย์/ครู)	18	18.0
เจ้าของกิจการ	10	10.0
พนักงานบริษัทเอกชน	7	7.0
รับราชการ	7	7.0
ขายแรงงาน	0	0.0
ฝ่ายบริหารและจัดการ	6	6.0
แม่บ้าน	8	8.0
นักเรียน / นักศึกษา	25	25.0
ผู้เกษียณอายุ / ผู้ที่ไม่ได้ทำงาน	5	5.0
อื่นๆ	14	14.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพนักเรียน / นักศึกษาจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ ประกอบวิชาชีพชั้นสูง (วิศวกร/ทนายความ/แพทย์/ครู) คิดเป็นร้อยละ 18.0 และประกอบอาชีพอื่นๆ คือ ว่างาน ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,00 บาท	22	22.0
10,001 – 25,000 บาท	11	11.0
25,001 – 40,000 บาท	13	13.0
40,001 – 55,000 บาท	10	10.0
55,001 – 70,000 บาท	14	14.0
มากกว่า 70,001 บาท	30	30.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากกว่า 70,000 บาทจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 และมีรายได้ 55,001 – 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พำนักใน
ประเทศไทย

ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	14.0
1 – 3 ปี	35	35.0
3 – 5 ปี	22	22.0
5 – 10 ปี	19	19.0
มากกว่า 10 ปี	10	10.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 1 – 3 ปี
จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 3 - 5 ปี คิดเป็น
ร้อยละ 22.0 และพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทย

ประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
มีประสบการณ์	76	76.0
ไม่มีประสบการณ์	24	24.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 12 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทยมากกว่าไม่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักในประเทศไทย โดยที่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศร้อยละ 76.0 และไม่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแจกแจงตามประเด็นปัญหานำวิจัย

2.1 ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

ในส่วนนี้จะเป็นผลการวิเคราะห์ระดับขั้นการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด จำนวน 100 คน

ตารางที่ 13 : จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับขั้นของการปรับตัว
ของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับขั้นของการปรับตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระดับที่ 1 Honeymoon	17	17.0
ระดับที่ 2 Frustration	17	17.0
ระดับที่ 3 Readjustment	26	26.0
ระดับที่ 4 Resolution	40	40.0
(Full participation)	(23)	(23.0)
(Accommodation)	(16)	(16.0)
(Fight)	(1)	(1.0)
(Flight)	(0)	(0.0)
รวม	100	100.0

การปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดเรื่องระดับการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) นั้น สามารถที่จะแบ่งกลุ่มชาวต่างชาติออกได้ทั้งหมด 4 กลุ่มด้วยกัน กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่มีระดับการปรับตัวอยู่ในขั้นที่มีความตื่นตาตื่นใจในวัฒนธรรมไทย (Honeymoon Stage) กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่มีระดับการปรับตัวอยู่ในขั้นหงุดหงิดกับวัฒนธรรมใหม่ รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถคาดเดาพฤติกรรมและสิ่งต่างๆรอบตัวได้ (Frustration Stage) กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มที่แสวงหาวิธีที่จะจัดการกับความหงุดหงิดในใจที่เกิดขึ้น และกลุ่มที่ 4 คือกลุ่มที่สามารถหาทางออกที่จะปรับตัวได้แล้ว

ซึ่งในกลุ่มสุดท้ายนี้ยังสามารถจำแนกแนวทางในการปรับตัวของชาวต่างชาติออกได้อีก 4 ประเภทด้วยกัน คือ กลุ่มที่ 4.1 คือกลุ่มที่สามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์ (Full participation) คือกลุ่มที่เข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด และมีความสุขที่ได้อยู่ในประเทศไทย กลุ่มที่ 4.2 คือกลุ่มที่รู้สึกว่าจะสามารถจะปรับตัวได้ (Accommodation) คือเข้ากับวัฒนธรรมไทยได้บ้าง มีความสุขที่ได้อยู่ในประเทศไทยแม้จะไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด กลุ่มที่ 4.3 คือกลุ่มที่ยังรู้สึกว่าจะไม่ยอมรับวัฒนธรรมไทย แต่ก็ยังสามารถที่จะใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้แม้จะต้องรู้สึกต่อสู้กับวัฒนธรรมไทยอยู่บ้าง (Fight) และกลุ่มที่ 4.4 คือกลุ่มที่ไม่สามารถอยู่ในวัฒนธรรมไทยได้แล้วและมีความคิดที่จะออกจากประเทศไทย

จากตารางที่ 13 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติทั้งหมด 100 คนนั้น มีระดับขั้นของการปรับตัวอยู่ที่ระดับที่ 4 คือ ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งในช่วง Resolution นี้ แนวทางการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีการปรับตัวได้แบบสมบูรณ์ (Full Participation) กล่าวคือ คู่เนคกับสภาพแวดล้อมของไทย เข้าใจวัฒนธรรมไทย สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด และอยู่ในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข และ รองลงมาจะมีแนวทางการปรับตัวแบบมีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ (Accommodation) กล่าวคือ ชาวต่างชาติสามารถที่จะจัดการใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้ มีความสุขที่ได้ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย แม้จะยังไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด ส่วนในการปรับตัวแบบที่รู้สึกต่อสู้ตลอดเวลา (Fight) คือกลุ่มที่ยังรู้สึกว่าจะไม่ยอมรับวัฒนธรรมไทย แต่ก็ยังสามารถที่จะใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้แม้จะต้องรู้สึกต่อสู้กับวัฒนธรรมไทยอยู่บ้าง จะพบเพียงคนเดียวเท่านั้น

ส่วนการปรับตัวในระดับรองลงมา ได้แก่ ระดับที่ 3 คือ ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage) คิดเป็นร้อยละ 26.0 ซึ่งการปรับตัวในระดับที่ 3 นี้ จะเป็นช่วงที่ชาวต่างชาติกำลังเริ่มที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย โดยชาวต่างชาติจะมีการพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดในใจ และสามารถเผชิญกับความท้าทายในสถานการณ์ที่ต้องพบกับวัฒนธรรมไทย ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ความรู้สึกดีๆ จะเริ่มเกิดขึ้นก่อนที่นำไปสู่การปรับตัวในขั้นที่ 4 ชาวต่างชาติจะเริ่มเปิดใจรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ของไทย พยายามพัฒนาความสามารถ

สื่อสารเพื่อผูกมิตรกับผู้คนในท้องถิ่น และชาวต่างชาติจะเริ่มเข้าใจ ค้นพบคุณค่าของการได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่จากการที่ได้มาอาศัยอยู่ในประเทศไทย

ในส่วนของการปรับตัวระดับที่ 1 ขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) และ ระดับที่ 2 ขึ้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) นั้น มีจำนวนเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 17.0 ซึ่งชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับการปรับตัวระดับที่ 1 นั้น เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติเพิ่งเดินทางมาถึงหรือเพิ่งมาอาศัยอยู่ในเมืองไทยได้ยังไม่นาน เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติยังมีความรู้สึกตื่นตื้นตันถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมไทย สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ ในสังคมไทย ในช่วงนี้ชาวต่างชาติจะมีความรู้สึกยินดีที่ได้เข้ามาอยู่ในประเทศไทย มีความหลงใหลในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น และจะตื่นตื้นตันเมื่อได้พบกับวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมเดิมของตนมากกว่าจะตื่นตื้นตันในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม

ส่วนในการปรับตัวระดับที่ 2 นั้น เป็นช่วงต่อจากขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) กล่าวคือ เป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมไทยที่ได้พบเห็นในช่วงแรก กลับกลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ชาวต่างชาติ ความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่จะเริ่มเริ่มเด่นชัดขึ้น ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติจะเริ่มหันมาสนใจกับความแตกต่างกับสิ่งต่างๆ ที่ไม่คุ้นเคยหลังจากผ่านช่วงของความตื่นตื้นตันใจ ชาวต่างชาติจะมีความรู้สึกเหมือนเป็นคนแปลกถิ่น รู้สึกไม่สบายกายไม่สบายใจ **ความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock)** จะเกิดขึ้นในช่วงนี้

ทั้งนี้ ในแต่ละระดับขั้นการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาตินั้น การปรับตัวตามแบบ U-Curve ของ Ruben & Steward จะแสดงให้เห็นได้ว่ากระบวนการปรับตัวในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) ไปจนถึงขั้นตอนที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) นั้น การปรับตัวจะดำเนินไปโดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านระยะเวลาที่ผู้แปลกหน้าได้เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

ในผลการวิจัยส่วนต่อไปจึงจะนำเสนอโดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการปรับตัวและปัจจัยทางด้านระยะเวลา โดยนำเสนอในประเด็นของ “ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทยและระดับขั้นของการปรับตัว

- ระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย

ตารางที่ 14 : แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทยและระดับขั้นของการปรับตัว

ระดับขั้นของการปรับตัว	ระดับที่ 1		ระดับที่ 2		ระดับที่ 3		ระดับที่ 4.1		ระดับที่ 4.2		ระดับที่ 4.3		รวม		χ^2	Sig.
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 1 ปี	10	10.0	2	2.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	14	14.0	114.518	.000*
1-3 ปี	7	7.0	14	14.0	9	9.0	1	1.0	4	4.0	0	0.0	25	25.0		
3-5 ปี	0	0.0	1	1.0	14	14.0	2	2.0	5	5.0	0	0.0	22	22.0		
5-10 ปี	0	0.0	0	0.0	2	2.0	12	12.0	4	4.0	1	1.0	19	19.0		
มากกว่า 10 ปี	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	8.0	2	2.0	0	0.0	10	10.0		
รวม	17	17.0	17	17.0	26	26.0	23	23.0	16	16.0	1	1.0	100	100		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยน้อยกว่า 1 ปี จะมีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 1 Honeymoon มากกว่าขั้นอื่นๆ คือ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รองลงมา คือ มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 2 Frustration จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 3 Readjustment และระดับที่ 4.2 Resolution (Accommodation) ซึ่งมีจำนวนเท่าๆ กัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทย 1-3 ปี พบว่า มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 2 Frustration มากกว่าขั้นอื่นๆ คือ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมา คือ มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 3 Readjustment จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 1 Honeymoon จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทย 3-5 ปี พบว่า มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 3 Readjustment มากกว่าขั้นอื่นๆ คือ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมา คือ มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.2 Resolution (Accommodation) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.1 Resolution (Full participation) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทย 5-10 ปี พบว่า มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.1 Resolution (Full participation) มากกว่าขั้นอื่นๆ คือ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมา คือ มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.2 Resolution (Accommodation) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 3 Readjustment จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

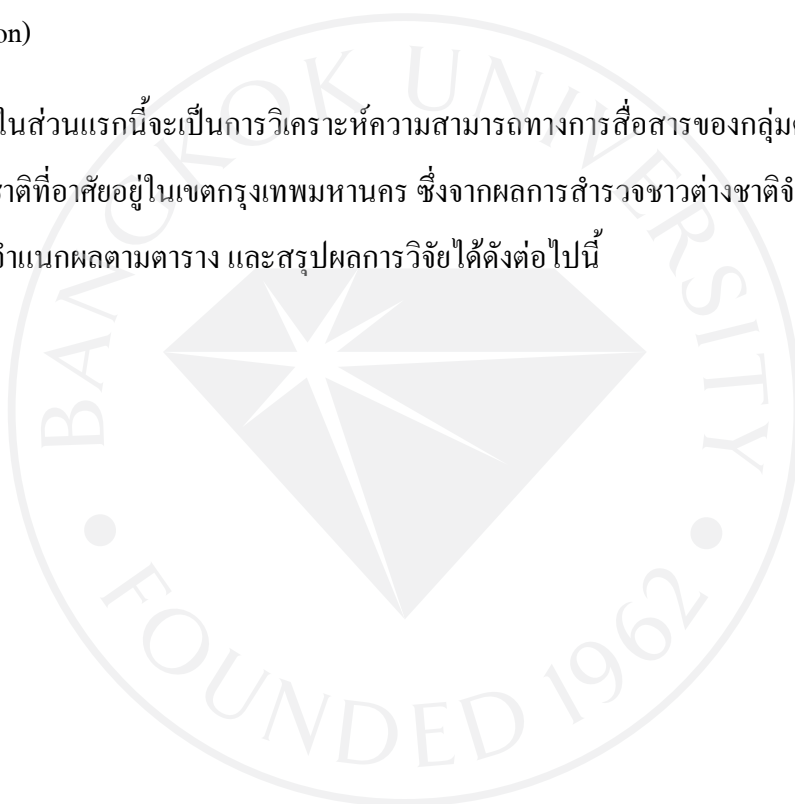
กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี พบว่า มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.1 Resolution (Full participation) มากกว่าขั้นอื่นๆ คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 รองลงมา คือ มีระดับขั้นในการปรับตัว อยู่ในระดับที่ 4.2 Resolution (Accommodation) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ส่วนระดับอื่นๆ ของระดับในการปรับตัวมีจำนวน 0 คนเท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติไค-แอสควร์ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นของการปรับตัว กล่าวคือ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยในระยะเวลาที่นานกว่า จะมีการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทยได้ในระดับขั้นที่สูงกว่าชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาการพำนักอยู่ในประเทศไทยน้อยกว่า

2.2 ปัญหำวิจัยข้อที่ 2 ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของ Kim (1994) สามารถพิจารณาความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติได้ 3 มิติ คือ ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด (Cognitive Dimension) ความสามารถในการสื่อสารทางความรู้สึก (Affective Dimension) และ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ (Operational Dimension)

ในส่วนแรกนี้จะเป็นการวิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลการสำรวจชาวต่างชาติจำนวน 100 คน สามารถจำแนกผลตามตาราง และสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 15 : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 100 คน

สถานการณ์	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD
	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก		
1) เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย	5 (5.0)	16 (16.0)	43 (43.0)	27 (27.0)	9 (9.0)	3.19	.981
2) เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย	5 (5.0)	18 (18.0)	39 (39.0)	27 (27.0)	11 (11.0)	3.21	1.027
3) เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวิจักษณ์ภาษา	11 (11.0)	27 (27.0)	40 (40.0)	19 (19.0)	3 (3.0)	2.76	.985
4) เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย	9 (9.0)	30 (30.0)	35 (35.0)	15 (15.0)	11 (11.0)	2.89	1.118
5) สามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบวิจักษณ์ภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้าหรือท่าทาง (ภาษากาย)	5 (5.0)	30 (30.0)	42 (42.0)	17 (17.0)	6 (6.0)	2.89	.952
6) สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย	3 (3.0)	8 (8.0)	33 (33.0)	27 (27.0)	29 (29.0)	3.71	1.066
7) สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย	3 (3.0)	5 (5.0)	36 (36.0)	33 (33.0)	23 (23.0)	3.68	.983
8) สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้าน การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบันในประเทศไทย	5 (5.0)	11 (11.0)	22 (22.0)	19 (19.0)	43 (43.0)	3.84	1.236

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 15 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัย
อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 100 คน

สถานการณ์	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD
	ต่ำ มาก	ต่ำ	ปาน กลาง	สูง	สูง มาก		
9) สนใจที่จะเรียนภาษาไทย	5 (5.0)	14 (14.0)	27 (27.0)	27 (27.0)	27 (27.0)	3.57	1.174
10) สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย	3 (3.0)	7 (7.0)	29 (29.0)	33 (33.0)	28 (28.0)	3.76	1.035
11) สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/ สังคมไทย	5 (5.0)	9 (9.0)	31 (31.0)	26 (26.0)	29 (29.0)	3.65	1.140
12) สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย	0 (0.0)	6 (6.0)	30 (30.0)	32 (32.0)	32 (32.0)	3.90	.926
13) สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งาน แต่งงาน งานศพ ฯลฯ	4 (4.0)	6 (6.0)	42 (42.0)	29 (29.0)	19 (19.0)	3.53	.999
14) สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้ อย่างเป็นธรรมชาติ	37 (37.0)	24 (24.0)	17 (17.0)	10 (10.0)	12 (12.0)	2.36	1.381
15) สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดย ใช้ภาษาไทย	41 (41.0)	24 (24.0)	17 (17.0)	10 (10.0)	12 (12.0)	2.22	1.322
16) สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้นกับคนไทยได้	22 (22.0)	29 (29.0)	26 (26.0)	13 (13.0)	10 (10.0)	2.60	1.247
17) สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	18 (18.0)	21 (21.0)	24 (24.0)	24 (24.0)	13 (13.0)	2.93	1.304

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 15 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 100 คน

สถานการณ์	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD
	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก		
18) สามารถเข้าใจชาวต่างชาติที่ได้ฟังผ่านวิทยุและชมผ่านโทรทัศน์	52 (52.0)	21 (21.0)	15 (15.0)	6 (6.0)	6 (6.0)	1.93	1.208
19) สามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย	71 (71.0)	13 (13.0)	9 (9.0)	3 (3.0)	4 (4.0)	1.56	1.047
20) สามารถเขียนภาษาไทย	73 (73.0)	14 (14.0)	6 (6.0)	3 (3.0)	4 (4.0)	1.51	1.019

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 100 คน โดยรวมมีความสามารถทางการสื่อสารที่แสดงออกอย่างเด่นชัดที่สุดคือ ความสามารถในการสื่อสารทางความรู้สึก โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งโดยรวมแล้วมีความสามารถในการสื่อสารทางความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาตินั้นจะอยู่ในระดับ “สูง” ส่วนความสามารถทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาตินั้นมี

รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด คือ กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความสามารถที่จะเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 รองลงมา คือ เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเข้าใจ

ลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ส่วนทางด้าน **ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ** จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าความสามารถในทางการสื่อสารทางอารมณ์และความคิดเป็นอย่างมาก แม้แต่ความสามารถทางการสื่อสารทางการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับแรกนั้น ได้แก่ สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมา คือ สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และสามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 ก็ยังมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับความสามารถในการสื่อสารทางความรู้สึกและความสามารถในการสื่อสารทางความคิดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ในการอ่านและเขียนภาษาไทยจะเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำมากเพียง 1.56 และ 1.51 เท่านั้น ซึ่งมาจากการที่ภาษาไทยเป็นภาษาที่ค่อนข้างยากเมื่อเทียบกับภาษาอังกฤษ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติมีความสามารถในด้านนี้อยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ

ตารางที่ 16 : แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติ
ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความสามารถทางการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความสามารถทางการสื่อสารต่ำมาก	0	0.0
ระดับความสามารถทางการสื่อสารต่ำ	23	23.0
ระดับความสามารถทางการสื่อสารปานกลาง	57	57.0
ระดับความสามารถทางการสื่อสารสูง	16	16.0
ระดับความสามารถทางการสื่อสารสูงมาก	4	4.0
รวม	100	100.0

*ค่าเฉลี่ย = 3.01 (ระดับปานกลาง) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .745

จากตารางที่ 16 เมื่อมองในภาพรวมจะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่
ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด มีความสามารถทางการสื่อสารอยู่ในระดับ “ปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 57.0

อย่างไรก็ตามความสามารถทางการสื่อสารก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นเหตุที่ทำให้
ชาวต่างชาติสามารถปรับตัวได้ หรือ เป็นผลที่มาจาก การปรับตัวของชาวต่างชาติ ซึ่งในกลุ่มของ
ชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นของการปรับตัวแตกต่างกัน ก็ย่อมจะมีความสามารถทางการสื่อสาร
แตกต่างกัน

สำหรับผลการศึกษาในส่วนต่อไป จะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นของการปรับตัวแตกต่างกัน โดยจะนำเสนอเป็น ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวทั้ง 4 กลุ่ม ตามทฤษฎีลำดับขั้นการปรับตัว (U-curve) ของ Ruben & Steward ได้แก่ ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นที่ 1 (Honeymoon) ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นที่ 2 (Frustration Stage) ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นที่ 3 (Readjustment Stage) และ ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นที่ 4 (Resolution Stage)

ตารางที่ 17 : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ทั้งหมด จำนวน 17 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 Honeymoon Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
ความสามารถทางความคิด		
1) เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย	2.41	1.00367
2) เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย	2.41	.93934
3) เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวัจนภาษา	1.88	.78121
4) เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย	2.18	.95101

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 17 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ทั้งหมด จำนวน 17 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 Honeymoon Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
ความสามารถทางอารมณ์		
5) สามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือท่าทาง (ภาษากาย)	2.29	.77174
7) สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย	4.00	.79057
8) สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย	4.11	.85749
9) สนใจที่จะเรียนภาษาไทย	4.41	.71229
10) สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย	4.47	.79982
11) สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย	4.35	.86177
12) สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย	3.88	.78121
13) สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ	3.65	.70189
ความสามารถทางการปฏิบัติ		
14) สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ	1.53	1.12459
15) สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย	1.47	.87447
16) สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้	1.94	.74755

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 17 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ทั้งหมด จำนวน 17 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว ความสามารถทางการสื่อสาร	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 Honeymoon Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
17) สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.06	.96635
18) สามารถเข้าใจชาวต่างชาติได้ทั้งผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์	1.18	.39295
19) สามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย	1.06	.24254
20) สามารถเขียนภาษาไทย	1.06	.24254

จากตารางที่ 17 พบว่า ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านความคิด กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ส่วนใหญ่เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย และเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย เป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 รองลงมา คือ เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 และ เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวงจภาษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ มีความสนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย และ มีความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย เป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ส่วนใหญ่สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 รองลงมา คือ สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 และ สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53 ตามลำดับ

จากผลข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) นั้น มีความสามารถทางการสื่อสารด้านอารมณ์มาก โดยจะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความสามารถในด้านอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็น ความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย ความสนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย ความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย ความสนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย และ ความสนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย ซึ่งความสามารถทางการสื่อสารทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ย มากกว่า 4.00 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของความสามารถทางด้านความคิด และการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 2.50 ทั้งหมด ทั้งนี้ เนื่องจากในระยะแรกที่ชาวต่างชาติได้เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้น ยังเป็นช่วงที่ยังรู้สึกตื่นตาด้านใจกับวัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมที่ได้ประสบมา ในช่วงนี้ชาวต่างชาติจะมีแนวโน้มว่าจะมีความรู้สึกสนุกและตื่นเต้นกับสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น จะยังไม่มองเห็นถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ชาวต่างชาติจึงมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์สูงกว่าด้านอื่นๆ เพราะ ความสามารถทางในการสื่อสารทางอารมณ์นี้จะรวมถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงตนเองไปจากวัฒนธรรมเดิมด้วย ดังนั้นเมื่อชาวต่างชาติมีความรู้สึกสนุก ตื่นเต้น จึงส่งผลให้ชาวต่างชาติมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทย มีความสนใจที่จะเรียนรู้และสัมผัสวัฒนธรรมกับวัฒนธรรมไทย ไม่ว่าจะเป็นความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย ความสนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย ความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย ความสนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย หรือ ความสนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย

กลับกันจะเห็นได้ว่าในด้านความสามารถในการสื่อสารทางด้านความคิดจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ”ต่ำ” และ ด้านความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ”ต่ำมาก” ทั้งนี้เนื่องจากในช่วง Honeymoon เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติเพิ่งเดินทางมาถึง จึงไม่สามารถที่จะเข้าใจความหมายของสิ่งต่างๆภายใต้วัฒนธรรมไทยได้มาก ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล จะเห็นได้จากตาราง ทั้งความเข้าใจ บรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย ความเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย ความเข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวงจภาษา ความเข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 2.50 ทั้งสิ้น เช่นเดียวกับความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ที่เห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยเพียง 2.06 และต่ำกว่า 2.00 แทบทั้งสิ้น

ตารางที่ 18 : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage)

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 Honeymoon Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
1) ความสามารถทางความคิด	8.88	2.521
2) ความสามารถทางอารมณ์	35.53	3.826
3) ความสามารถทางการปฏิบัติ	10.29	3.423

จากตารางที่ 18 จะแสดงให้เห็นเป็นภาพรวมความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) จำนวน 17 คน

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติโดยรวมมีความสามารถทางการสื่อสารในด้านอารมณ์มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 35.53 ซึ่งสูงกว่าความสามารถในการสื่อสารทางด้านความคิดและความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติเป็นอย่างมาก โดยความสามารถทางการสื่อสารในด้านการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 10.29 และ ความสามารถทางความคิด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ทั้งหมด จำนวน 17 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 Frustration Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
ความสามารถทางความคิด		
1) เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย	2.59	.712.712
2) เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย	2.35	.785
3) เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวจนภาษา	2.47	.624
4) เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย	2.12	.600
ความสามารถทางอารมณ์		
5) สามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือท่าทาง (ภาษากาย)	2.47	.717
6) สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย	3.00	.707
7) สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย	2.94	.555

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 19 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับ
 ขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ทั้งหมด จำนวน 17 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2	
	Frustration Stage (17 คน)	
ความสามารถทางการสื่อสาร	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
8) สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย	2.65	1.538
9) สนใจที่จะเรียนภาษาไทย	2.41	.870
10) สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย	2.82	.882
11) สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย	2.64	.931
12) สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย	2.76	.562
13) สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ	2.53	1.124
ความสามารถทางการปฏิบัติ		
14) สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ	1.53	.717
15) สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย	1.53	.799
16) สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้	1.82	.808
17) สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.00	.790
18) สามารถเข้าใจชาวต่างชาติได้ฟังผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์	1.12	.332
19) สามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย	1.00	.000
20) สามารถเขียนภาษาไทย	1.00	.000

จากตารางที่ 19 พบว่า **ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านความคิด** กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ส่วนใหญ่เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 รองลงมา คือ เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสารและการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวจนภาษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และ ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ส่วนใหญ่มีสนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 รองลงมา คือ สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ส่วนใหญ่สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 รองลงมา คือ สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ และสามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย เป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53 ตามลำดับ

จากผลข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ชาวต่างชาติกำลังประสบกับความตระหนกทางวัฒนธรรม หรือ Culture Shock ในช่วงนี้ความสามารถทางการสื่อสารด้านอารมณ์จะลดลงจากขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากในระดับขั้นการปรับตัวขั้นตอนที่ 2 นี้ เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติจะเริ่มรู้สึกถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เริ่มรู้สึกไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมใหม่ที่ตนได้เข้าไปอยู่ ความรู้สึกสนุก ตื่นเต้นที่ได้ประสบในช่วงที่เพิ่งเดินทางมาถึงใหม่ๆจะเริ่มหายไป และเปลี่ยนเป็นความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ ชาวต่างชาติจะเกิดความรู้สึกเหมือนเป็นคนนอก รู้สึกแปลกถิ่น ไม่มีพวก เกิดปัญหาในการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ ชาวต่างชาติบางคนอาจไม่รู้ตัวว่าตนเองอยู่ในอาการ Culture Shock อาการที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นอาการทางกายหรืออาการทางใจ ชาวต่างชาติจะรู้สึกเศร้า โดดเดี่ยว เกิดการเจ็บป่วย ปวดร่างกาย นอนไม่หลับหรือต้องการนอนอยู่ตลอดเวลา

หงุดหงิด กัดคั่น ไม่มั่นคง โกรธ ไม่พอใจ ไม่ต้องการออกไปข้างนอกบ้าน คิดถึงบ้าน ไม่เป็นตัวของตัวเอง ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ขาดความมั่นใจ ความรู้สึกไม่พอเพียง รู้สึกไกลจากครอบครัวและสูญเสีย จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการสื่อสารทางด้านอารมณ์จะลดลงจากช่วงแรกที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) ไม่ว่าจะเป็น ความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ลดลงถึง 2.00 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ของการปรับตัวซึ่งชาวต่างชาติมีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยมากถึง 4.21 เช่นเดียวกันกับความสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ลดลง 1.71 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ ความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ลดลง 1.65 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 ทั้งนี้ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยลดลงนั้น เป็นผลเนื่องมาจากความตระหนกทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่ออาการทางจิตใจ และร่างกาย จนทำให้ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้สึกสนุก ตื่นเต้นในการเรียนรู้วัฒนธรรมไทย หรือ ความสนใจในการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทยลดน้อยลงไป ในชาวต่างชาติแต่ละบุคคลจะมีความตระหนกทางวัฒนธรรมมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลนั้นด้วย

ในขณะที่เดียวกันที่ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ลดน้อยลงไป จะเห็นได้ว่าความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นอีกเล็กน้อย ทั้งในด้านความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย ความเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย และความเข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวงจรรายการ ทั้งนี้ที่ความสามารถในการสื่อสารด้านความคิดเพิ่มขึ้นมานี้ เนื่องจากในช่วงระดับขั้นตอนที่ 2 นี้ เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยได้ในระยะหนึ่งแล้ว ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติจึงมีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 20 : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage)

ระดับขั้นตอนการปรับตัว ความสามารถทางการสื่อสาร	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 Frustration Stage (17 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1) ความสามารถทางความคิด	9.53	2.182
2) ความสามารถทางอารมณ์	24.24	5.117
3) ความสามารถทางการปฏิบัติ	10.00	2.397

จากตารางที่ 20 จะแสดงให้เห็นเป็นภาพรวมความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) จำนวน 17 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในขั้นตอนนี้ นี้ โดยรวมมีความสามารถทางการสื่อสารในด้านอารมณ์ลดลงมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาที่ชาวต่างชาติ เพิ่งเดินทางมาถึงหรืออยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 1 (Honeymoon Stage) คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 24.24 ลดลงจากเดิม 11.29 (ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ของกลุ่มตัวอย่าง ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 35.53) และทางด้านความสามารถในการสื่อสารทางความคิดมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเล็กน้อย คิดเป็น 9.53 เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.65 (ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นตอนที่ 1 คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.88)

ตารางที่ 21 : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ทั้งหมด จำนวน 26 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว ความสามารถทางการสื่อสาร	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 Readjustment Stage (26 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางความคิด		
1) เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย	3.15	.833
2) เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย	3.23	.710
3) เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวจนภาษา	2.62	.897
4) เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย	2.92	.890
ความสามารถทางอารมณ์		
5) สามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือ ท่าทาง (ภาษากาย)	2.92	.688
6) สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย	3.31	1.158
7) สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย	3.54	1.066
8) สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย	3.77	.992
9) สนใจที่จะเรียนภาษาไทย	3.19	.980
10) สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย	3.38	.852
11) สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย	2.96	.870

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 21 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ทั้งหมด จำนวน 26 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 Readjustment Stage (26 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
12) สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย	4.19	.800
13) สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ	3.96	.773
ความสามารถทางการปฏิบัติ		
14) สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ	1.96	1.112
15) สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย	1.92	1.016
16) สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้	2.34	1.017
17) สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.58	1.026
18) สามารถเข้าใจชาวต่างชาติได้ฟังผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์	1.69	.735
19) สามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย	1.19	.401
20) สามารถเขียนภาษาไทย	1.15	.367

จากตารางที่ 21 พบว่า ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านความคิด กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ส่วนใหญ่เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 รองลงมา คือ เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทาง

วัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.92 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขึ้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ส่วนใหญ่สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขึ้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ส่วนใหญ่สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 รองลงมา คือ สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 ตามลำดับ

จากผลข้างต้นจะแสดงให้เห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขึ้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ชาวต่างชาติเริ่มเกิดการปรับตัวให้เข้ากับ วัฒนธรรมไทย ชาวต่างชาติจะพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดในใจและเผชิญความท้าทาย ในสถานการณ์ใหม่ ในช่วงนี้จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์จะ กลับเพิ่มขึ้นมาอีกครั้ง เนื่องจากในช่วงของการปรับตัวในขั้นตอนที่ 3 นี้ ความรู้สึกดีๆ จะเริ่มกลับมาสู่ชาวต่างชาติอีกครั้ง ชาวต่างชาติจะเริ่มต้นที่จะเปิดใจยอมรับวัฒนธรรมไทย เริ่มที่จะเรียนรู้มากขึ้น เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมไทย พยายามพัฒนาทักษะการสื่อสาร เริ่มต้นผูกมิตรกับคนไทย ชาวต่างชาติจะเปิดตัวเองเพื่อมาสัมผัสกับชีวิตจริงมากขึ้น เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากขึ้น จากช่วงที่ผ่านมา ชาวต่างชาติจะเริ่มรู้สึกดีที่ตนเองมีโอกาสดำเนินประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่ๆ จากการที่ได้เข้ามาอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมไทย ดังตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าในด้าน ความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์นั้น มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในทุกๆด้าน ที่เห็นได้ชัดที่สุดจะเป็น ในด้านความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย และ ความสนใจที่จะร่วมในประเพณีไทย เช่น

ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 3.96 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 1.43 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 2 ของการปรับตัว ซึ่งชาวต่างชาติมีความสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย และ ความสนใจที่จะร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และ 2.53 ตามลำดับ เท่านั้น ซึ่งทั้งนี้เป็นผลจากการที่ชาวต่างชาติเริ่มต้นที่จะปรับตัว และเริ่มต้นที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทย จึงทำให้ชาวต่างชาติกล้าที่จะเข้าไปสัมผัสกับวัฒนธรรมไทย ทั้งในการรับประทานอาหาร หรือการเข้าร่วมประเพณีไทยมากขึ้น เช่นเดียวกับความสามารถในการสื่อสารทางความคิด และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้น เช่นกัน ทั้งนี้จะเป็นผลที่มาจากความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้นด้วย กล่าวคือเมื่อความรู้สึกลึกๆ ได้กลับมาสู่ชาวต่างชาติอีกครั้ง ชาวต่างชาติจึงเริ่มต้นที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทย พัฒนาทักษะการสื่อสาร และเริ่มต้นที่จะผูกมิตรกับคนไทยมากขึ้น ฉะนั้นย่อมที่จะทำให้ชาวต่างชาติสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารทางความคิดและความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติไปในขณะเดียวกัน จะเห็นได้ว่าในด้านความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.56 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 2 ของการปรับตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.59 และความเข้าใจในคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.88 เมื่อเทียบกับช่วงที่ชาวต่างชาติอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 2 ของการปรับตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และในส่วนของความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับขั้นตอนที่ 3 นี้ จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกัน ทั้งในด้านของการทำงานร่วมกับคนไทย และความสามารถในการถามคำถาม จัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนไทย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และ 2.34 ตามลำดับ ส่วนในด้านของการใช้ภาษาไทย ทั้งการสนทนาภาษาไทยกับคนไทย การฟัง อ่าน เขียน ภาษาไทย แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำถึงต่ำมาก แต่เมื่อชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทยมาได้ระยะหนึ่ง เริ่มที่จะเรียนรู้มากขึ้น ค่าเฉลี่ยของทักษะในด้านภาษานี้จึงเพิ่มขึ้นเช่นกันแม้จะเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยก็ตาม

ตารางที่ 22 : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage)

ระดับขั้นตอนการปรับตัว ความสามารถทางการสื่อสาร	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 Readjustment Stage (26 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1) ความสามารถทางความคิด	11.92	2.883
2) ความสามารถทางอารมณ์	31.23	4.827
3) ความสามารถทางการปฏิบัติ	12.84	3.596

จากตารางที่ 22 จะแสดงให้เห็นเป็นภาพรวมความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 (Readjustment Stage) จำนวน 26 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในช่วงที่ความรู้สึกดีๆ เริ่มกลับมาสู่ชาวต่างชาติ นั้น ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเพิ่มขึ้นมาอีกครั้งเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์ของชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 2 (Frustration Stage) โดยความสามารถทางการสื่อสารในด้านอารมณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 31.23 เพิ่มขึ้น 6.99 นอกจากนี้ ในด้านความสามารถทางความคิด และ ความสามารถทางการปฏิบัติก็มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากเช่นกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ที่ชาวต่างชาติมีความสนใจที่จะเรียนรู้และสัมผัสวัฒนธรรมไทยมากขึ้น โดยชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 นี้ มีความสามารถทางความคิด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 11.92 และ มีความสามารถทางการสื่อสารในด้านการปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 12.84

ตารางที่ 23 : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ทั้งหมด จำนวน 40 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4	
	Resolution Stage (40 คน)	
ความสามารถทางการสื่อสาร	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางความคิด		
1) เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย	3.80	.757
2) เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย	3.90	.810
3) เข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทยในการสื่อสารแบบวจนภาษา	3.35	.892
4) เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย	3.50	1.132
ความสามารถทางอารมณ์		
5) สามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือ ท่าทาง (ภาษากาย)	3.30	1.066
6) สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย	4.00	.987
7) สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย	3.95	.985
8) สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และ สังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย	4.27	1.061
9) สนใจที่จะเรียนภาษาไทย	3.95	1.108
10) สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย	4.10	.928
11) สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย	4.22	.919

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 23 (ต่อ) : วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับชั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ทั้งหมด จำนวน 40 คน

ระดับขั้นตอนการปรับตัว ความสามารถทางการสื่อสาร	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 Resolution Stage (40 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย (1-5)	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
12) สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย	4.20	.822
13) สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ	3.62	.925
ความสามารถทางการปฏิบัติ		
14) สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ	3.33	1.288
15) สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย	3.03	1.423
16) สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้	3.38	1.294
17) สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	1.095
18) สามารถเข้าใจชาวต่างชาติที่ฟังผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์	2.75	1.409
19) สามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย	2.25	1.354
20) สามารถเขียนภาษาไทย	2.15	1.350

จากตารางที่ 23 พบว่า ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านความคิด กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ส่วนใหญ่เข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมา คือ เข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรม

ของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ส่วนใหญ่สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ สนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ทางด้านความสามารถในการสื่อสารด้านการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ส่วนใหญ่สามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ สามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 สามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

จากผลข้างต้นจะแสดงให้เห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวอยู่ใน ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ชาวต่างชาติสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับ วัฒนธรรมไทยได้ ในขั้นตอนนี้การปรับตัวยังคงดำเนินต่อไปแต่ในชาวต่างชาติแต่ละบุคคลก็จะมี แนวทางในการปรับตัวแตกต่างกัน ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 ทั้ง 40 คนนั้น ส่วนใหญ่แล้วมีการปรับตัวแบบ Full participation คือ เป็นการที่ ชาวต่างชาติคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่ เข้าใจวัฒนธรรมไทยมากขึ้น สามารถปรับตัวอยู่ใน วัฒนธรรมไทยได้อย่างสมดุล และ มีการปรับตัวแบบ Accommodation คือ เป็นการที่ผู้แปลกหน้า ไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเองให้อยู่ได้อย่างมี ความสุขในส่วนที่จะต้องเผชิญกับวัฒนธรรมไทยได้ จะมีเพียงคนเดียวเท่านั้นที่มีการปรับตัวแบบ Fight คือ เป็นการที่ชาวต่างชาติพยายามหาหนทางที่จะอยู่รอดในวัฒนธรรมไทย แม้จะต้องอยู่อย่าง ไม่สบายใจ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จึงเป็นกลุ่มที่สามารถปรับตัวให้ อยู่ในวัฒนธรรมไทยได้อย่างมีความสุข จะเห็นได้ว่าจากตารางข้างต้น ทั้งความสามารถในการ สื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสารทางการ ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทั้ง 3 ด้าน เมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มของการปรับตัวในระดับ

ขั้นตอนที่ 3 ซึ่งค่าเฉลี่ยของความสามารถในการสื่อสารทางความคิดที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นและอยู่ในระดับ “สูง” คือ ความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อของคนไทย และ ความเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย ที่มีค่าเฉลี่ยมากถึง 3.80 และ 3.90 ตามลำดับ ในด้านความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูงแทบทั้งหมด ที่เด่นชัดมากที่สุด 2 ลำดับแรกนั้นก็คือ ที่การปรับตัวในระดับขั้นตอนที่ 4 นั้นชาวต่างชาติจะมีความสนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านต่างๆที่เกิดขึ้นในประเทศไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีความสนใจที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งในด้านของความสนใจที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทยนั้น มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 1.26 เมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 ส่วนในด้านของความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเช่นกันซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ทั้งในส่วนของการทำงานร่วมกับคนไทย การถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.88 ตามลำดับ ในส่วนของทักษะในการพูดสนทนากับคนไทย ก็มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมามากเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวขั้นตอนที่ 4 นี้ ส่วนใหญ่จะอยู่ในประเทศไทยมาแล้ว 5-10 ปี หรือมากกว่า 10 ปี โดยความสามารถในการสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ นั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เพิ่มขึ้นถึง 1.37 เมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 3 เช่นเดียวกันกับทักษะในการฟัง อ่าน และเขียนภาษาไทย ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นทั้งหมด โดยทักษะในการฟังมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความสามารถในการเข้าใจข่าวต่างๆที่ได้ฟังผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ส่วนทักษะการอ่านและเขียน มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยชาวต่างชาติมีความสามารถในการอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และ ความสามารถในการเขียนภาษาไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวขั้นตอนที่ 4 นี้ จะเป็นจุดที่เกิดความสมดุลขึ้นทั้งหมด เห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 24 : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสามารถทางการสื่อสารในแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage)

ระดับขั้นตอนการปรับตัว	ระดับการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 Resolution Stage (40 คน)	
	X ค่าเฉลี่ย	SD ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความสามารถทางการสื่อสาร		
1) ความสามารถทางความคิด	14.55	3.054
2) ความสามารถทางอารมณ์	35.63	6.229
3) ความสามารถทางการปฏิบัติ	20.80	7.792

จากตารางที่ 24 จะแสดงให้เห็นเป็นภาพรวมความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ขั้นตอนที่ 4 (Resolution Stage) จำนวน 40 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน ซึ่งชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวขั้นตอนที่ 4 นี้ เป็นจุดที่ความสามารถในการสื่อสารด้านต่างๆจะเกิดความสมดุลขึ้นทั้งหมด จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยโดยรวมในทั้ง 3 ด้านที่เพิ่มขึ้นทั้งหมด โดยมีความสามารถทางความคิด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 14.55 (เพิ่มขึ้น 2.63) ความสามารถทางการสื่อสารในด้านอารมณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 36.63 (เพิ่มขึ้น 5.40) ความสามารถทางการสื่อสารในด้านการปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 20.80 (เพิ่มขึ้น 7.96)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpose Sampling) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทั้ง 100 ชุด มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อตอบปัญหาค้นคว้าวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ความถี่พื้นฐาน (Frequency Distribution)

ข้อมูลส่วนบุคคล (ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร และข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนมาพำนักอยู่ในประเทศไทย)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 100 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีสัญชาติอเมริกามากที่สุด มากกว่าครึ่งมาจากประเทศในกลุ่มตะวันตกและมีสถานภาพแต่งงานแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา และประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง (วิศวกร/ทนายความ/ครู) ตามลำดับ มีรายได้มากกว่า 70,000 บาทต่อเดือน และ น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ตามลำดับ มีระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 1-3 ปี และ 3-5 ปี ตามลำดับ มากกว่าครึ่งที่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนที่จะเข้ามาพำนักอยู่ในประเทศไทย

2. ผลการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่อตอบปัญหานำวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปเป็นประเด็นตามปัญหานำวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 การปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการปรับตัวของชาวต่างชาติจะสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

ระดับที่ 1 ขั้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage)

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้มีทั้งหมด 17 คน ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับการปรับตัวระดับที่ 1 นั้น เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติเพิ่งเดินทางมาถึงหรือเพิ่งมาอาศัยอยู่ในเมืองไทยได้ยังไม่นาน โดยชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในเมืองไทยน้อยกว่า 1 ปี มีสัญชาติตะวันตก ในช่วงเริ่มต้นนี้ชาวต่างชาติจะมีความรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมไทยและมีความรู้สึกยินดีที่ได้เข้ามาอยู่ในประเทศไทย

ระดับที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage)

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้มีทั้งหมด 17 คน ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับการปรับตัวระดับที่ 2 นี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมืองไทยมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี มีสัญชาติตะวันตกมากกว่าสัญชาติตะวันออก ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติประสบกับ *ความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock)* ชาวต่างชาติจะเริ่มหันมาสนใจกับความแตกต่างกับสิ่งต่างๆที่ไม่คุ้นเคยหลังจากผ่านช่วงของความตื่นตาตื่นใจ และมีความรู้สึกไม่สบายกาย ไม่สบายใจ

ระดับที่ 3 ขั้นตอนทางการในการปรับตัว (Readjustment Stage)

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้มีทั้งหมด 26 คน ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับการปรับตัวระดับที่ 2 นี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมืองไทยมาแล้วเป็นเวลา 3-5 ปี และมีสัญชาติตะวันตก ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้จะเริ่มที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย โดยชาวต่างชาติจะมีการพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดในใจ และพัฒนาความสามารถในการเผชิญกับความท้าทายในสถานการณ์ที่ต้องพบกับวัฒนธรรมไทย ชาวต่างชาติจะมีความรู้สึกที่ดีและเริ่มต้นเรียนรู้วัฒนธรรมไทยมากขึ้น

ระดับที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage)

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้มีทั้งหมด 40 คน โดยชาวต่างชาติจะมีแนวทางในการปรับตัวที่แตกต่างกันออกไป

- กลุ่มชาวต่างชาติที่สามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์ (*Full participation*) มีจำนวน 23 คน จากทั้งหมด 40 คน ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์นี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมืองไทยมาแล้วเป็นเวลา 5-10 ปี และมีสัญชาติตะวันตก ชาวต่างชาติในกลุ่มนี้จะคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของไทย เข้าใจวัฒนธรรมไทย สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด และอยู่ในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข
- กลุ่มชาวต่างชาติที่มีแนวโน้มว่าจะปรับตัวได้ (*Accommodation*) มีจำนวน 16 คน จากทั้งหมด 40 คน ชาวต่างชาติที่มีแนวโน้มว่าจะปรับตัวได้นี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมืองไทยมาแล้วเป็นเวลา 3-5 ปี และมีสัญชาติตะวันตก ชาวต่างชาติในกลุ่มนี้ยังไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้ มีความสุขที่ได้ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย
- กลุ่มชาวต่างชาติที่รู้สึกสู้อยู่ตลอดเวลา (*Fight*) มีเพียงคนเดียว จากทั้งหมด 40 คน อาศัยอยู่ในเมืองไทยมาแล้วเป็นเวลา 3-5 ปี มีสัญชาติตะวันตก ซึ่งชาวต่างชาติในกลุ่มนี้ยังไม่ยอมรับวัฒนธรรมไทยแต่ก็ยังสามารถที่จะใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้แม้จะต้องรู้สึกต่อสู้กับวัฒนธรรมไทยอยู่บ้าง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับขั้นของการปรับตัว และปัจจัยทางด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย พบว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับระดับขั้นของการปรับตัว

2.2 ความสามารถในการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติทั้งหมด 100 คน ในภาพรวมจะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่ มีความสามารถทางการสื่อสารอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ใน ระดับที่ 1 ขั้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่

(Honeymoon Stage)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้ จะมีความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์สูงมากกว่าด้านอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ชาวต่างชาติจะรู้สึกตื่นเต้น สนุก มีความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทย สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจการคิดและปฏิบัติของคนไทย สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย และ สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย แต่ในขณะเดียวกันในช่วงแรกนี้ความสามารถในการสื่อสารทางความคิดและความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติจะยังมีอยู่น้อย

ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ใน ระดับที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่กำลังเผชิญกับความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ชาวต่างชาติจะเกิดความหงุดหงิดรำคาญใจ ความรู้สึกสนุก ตื่นเต้นที่ได้พบเจอในช่วงแรกนั้นจะเปลี่ยนเป็นความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายกาย ไม่สบายใจกับการที่ต้องอยู่ในวัฒนธรรมไทย ในช่วงนี้ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะลดลงอย่างมาก ความสนใจในการที่จะเรียนภาษาไทย และ ความสนใจที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย ลดลงมากเมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นที่ 1 ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากความตระหนกทางวัฒนธรรม

ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ใน ระดับที่ 3 ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage)

Stage)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เริ่มที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย ชาวต่างชาติจะเปิดใจที่จะเรียนรู้และสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยมากขึ้น ชาวต่างชาติสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย และ สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย ในช่วงนี้ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์จะเพิ่มมากขึ้นอีกครั้ง เนื่องจากความรู้สึกได้กลับคืนมา และในขณะเดียวกันความสามารถในการสื่อสารทางความคิด และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวอยู่ใน ระดับที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่สามารถอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมไทยได้อย่างมีความสุข ทั้งในกลุ่มที่ยอมรับวัฒนธรรมไทยได้ทั้งหมด หรือ ยอมรับได้เพียงบางส่วน ในระดับขั้นการปรับตัวระดับที่ 4 นี้ เป็นจุดที่ความสามารถทางการสื่อสารเกิดจุดสมดุลมากที่สุดระหว่างความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ เพิ่มขึ้นทั้ง 3 ด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติ

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติ คือ ปัจจัยทางด้านระยะเวลา กล่าวคือ ชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในประเทศไทยมากกว่า ก็จะมีแนวโน้มในการปรับตัวในระดับขั้นที่สูงกว่า ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นของการปรับตัว U-Curve ของ Ruben & Steward (1999) ซึ่งกล่าวว่า กระบวนการปรับตัวจะดำเนินไปตามระยะเวลา ซึ่งจากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลานานกว่าย่อมสามารถปรับตัวได้ในระดับขั้นของการปรับตัวที่สูงกว่า ที่เป็นเช่นนั้น เพราะ ชาวต่างชาติได้มีโอกาสได้พบปะ มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ใช้ชีวิตท่ามกลางวัฒนธรรมไทย และเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทย มาเป็นเวลานานมากกว่าชาวต่างชาติที่เพิ่งเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย

เมื่อได้ลองมาศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก็พบว่าม้งงานวิจัยที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านระยะเวลาและการปรับตัวทางวัฒนธรรมไว้ เช่น จากการศึกษาของ Gudykunst & Hammer (1984) ที่พบว่า ปัจจัยในด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในวัฒนธรรมใหม่ ผู้ที่อาศัยอยู่นานกว่า จะมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่า ซึ่งในผลการศึกษาครั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลจาก

การศึกษาของ Gudykunst & Hammer จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกัน ผู้ที่มีระดับการปรับตัวมากกว่า จะเป็นผู้ที่มีระยะเวลาการพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลานานกว่า

และจากงานวิจัยของ Baek (1989) ยังได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ปัจจัยทางด้าน ระยะเวลาที่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับของการปรับตัวทางวัฒนธรรม

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่พบ ยังไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณิชฐ์ กองแก้ว (2544) ที่ได้ศึกษาถึงการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับขั้นของการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติแตกต่างกันตามระยะเวลาที่อาจารย์ต่างชาติอยู่ในประเทศไทย นั่นคืออาจารย์ที่อยู่ในประเทศไทยนานจะมีระดับการปรับตัวอยู่ในขั้นสามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์ ในขณะที่อาจารย์ที่มีระยะเวลาอยู่ในประเทศไทยไม่นานจะมีระดับการปรับตัวอยู่ในขั้นต้นตาค้นใจกับวัฒนธรรมใหม่และขั้นหงุดหงิดใจ

- ชาวต่างชาติที่มีระดับขั้นการปรับตัวแตกต่างกันมีความสามารถทางการสื่อสารแตกต่างกัน

จากการศึกษาถึงกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ตามทฤษฎีลำดับขั้นของการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) ที่กล่าวว่าในการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ บุคคลมักจะผ่านขั้นตอนต่างๆ โดยกล่าวถึงระดับขั้นของการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Stages of cultural adaptation) ทั้ง 4 ขั้น ไว้ว่า

ระดับที่ 1 ขั้นต้นตาค้นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) เป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าจะรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ

ระดับที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage) เป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้านกลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ผู้แปลกหน้า ความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่เริ่มเด่นชัดขึ้น

ระดับที่ 3 ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (Readjustment Stage) เป็นช่วงที่เริ่มปรับตัว ผู้แปลกหน้าจะพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดในใจ และเผชิญความท้าทายในสถานการณ์ใหม่

ระดับที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (Resolution Stage) เป็นช่วงที่การปรับตัวยังคงดำเนินต่อไป โดยผู้แปลกหน้าแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกัน

- สามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์ (Full participation) เป็นการที่ผู้แปลกหน้าคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่ เข้าใจวัฒนธรรมเจ้าบ้านมากขึ้น สามารถปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมของเจ้าบ้านได้อย่างสมคูล
- มีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ (Accommodation) เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมใหม่ได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเองให้อยู่ได้อย่างมีความสุขในส่วนที่จะต้องเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ได้
- รู้สึกต่อสู้อยู่ตลอดเวลา (Fight) เป็นการที่ผู้แปลกหน้าพยายามหาหนทางที่จะอยู่รอดในวัฒนธรรมใหม่ แม้จะต้องอยู่อย่างไม่สบายใจก็ตาม
- ต้องย้ายออกไป (Flight) เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถที่จะปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้เลยและต้องย้ายออกไป

ซึ่งในการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้นการสื่อสารจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ลำดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติที่ต่างกัน จะสะท้อนถึงความสามารถทางการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป เช่นเดียวกัน รูปแบบของการสื่อสารของผู้แปลกหน้าจะสะท้อนถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้แปลกหน้านั้น ตามแนวคิดของ Kim (1994) ความสามารถทางการสื่อสาร จะสามารถพิจารณาได้ 2 แง่มุม นั่นก็คือ การสื่อสารของบุคคล (Personal Communication) และ การสื่อสารในสังคม (Social Communication)

ซึ่งในบริบทของการปรับตัวทางวัฒนธรรม การสื่อสารของบุคคลจะสามารถอธิบายได้ในลักษณะของ ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) นั่นก็คือ ความสามารถทางการสื่อสารของผู้แปลกหน้า ในการเข้ารหัสและถอดรหัสของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตจริง ในการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน ซึ่งความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้านนั้นแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ได้แก่ ความสามารถทางความคิด (Cognitive competence) ความสามารถทางการแสดงความรู้สึก (Affective competence) และ ความสามารถในการปฏิบัติ (Operational competence)

จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มชาวต่างชาติออกเป็น 4 กลุ่มตามทฤษฎีลำดับขั้นของการปรับตัว ของ Ruben & Steward และศึกษาความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มทั้ง 3 มิติ ตามแนวคิดของ Kim ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารทาง

ความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ
ผลการวิจัยพบว่า

ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว *ระดับที่ 1 ขั้นคืนตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage)* จะมีความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์สูงมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดลำดับขั้นการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) ที่กล่าวว่า ในช่วง Honeymoon จะเป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าเพิ่งเดินทางมาถึง ช่วงนี้ผู้แปลกหน้าจะรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า จากความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทย ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์สูงมากกว่าด้านอื่นๆ โดยชาวต่างชาติจะมีความสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย มีความสนใจที่จะเรียนภาษาไทยสนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจการคิดและปฏิบัติของคนไทย สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย สนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย และ สนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในช่วงที่มาถึง ชาวต่างชาติที่อยู่ในขั้นคืนตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่นั้น จะมีความรู้สึกสนุกและตื่นเต้นเมื่อได้พบกับวัฒนธรรมไทย จึงมีความกระตือรือร้น สนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทยสูง แต่ในขณะเดียวกันนั้น ในช่วงแรกความรู้เกี่ยวกับเรื่องของประเทศไทย กล่าวคือ ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด และ ทักษะการใช้ภาษาไทย การพูด ฟัง อ่าน เขียน ร่วมงานกับคนไทย กล่าวคือ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ จะยังมีไม่มากนัก

ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว *ระดับที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ (Frustration Stage)* พบว่า ในระดับขั้นหงุดหงิดใจนี้ ชาวต่างชาติจะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ต่ำลงอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดลำดับขั้นการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) เช่นกัน โดย Ruben & Steward ได้กล่าวถึงการปรับตัวในขั้นตอนที่ 2 ไว้ว่า ในขั้นตอนที่ 2 ขั้นหงุดหงิดใจ หรือ Frustration Stage นี้ จะเป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน กลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ผู้แปลกหน้า ความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่เริ่มเด่นชัดขึ้น สิ่งที่เรียกว่าความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) จะเกิดขึ้นในช่วงนี้ เมื่อเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม จะส่งผลต่ออาการทางจิตใจ ชาวต่างชาติจะเกิดอาการอึดอัด ไม่สบายกาย ไม่สบายใจ ความสนุก ตื่นเต้นที่ได้พบเจอเมื่อมาถึงในช่วงแรกจะเริ่มเปลี่ยนเป็นความรู้สึกไม่อยากเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ ดังนั้นจึงเป็นเหตุที่ทำให้ ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ของชาวต่างชาติที่อยู่ในการปรับตัวระดับขั้นที่ 2 นี้ลดลงเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่อยู่ในการปรับตัวระดับขั้นที่ 1 ทั้งในเรื่องของความสนใจในการที่จะเรียน

ภาษาไทย และ ความสนใจที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย อันเป็นผลเนื่องมาจากอาการทางจิตใจที่ชาวต่างชาติประสบจากความตระหนกทางวัฒนธรรม ผลการศึกษาที่ได้จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Ruben & Steward (1999)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ระดับที่ 3 ขั้นหาหนทางในการปรับตัว (*Readjustment Stage*) พบว่า ชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้จะมีความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้นอีกครั้ง ในขณะที่ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดลำดับขั้นการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) ที่ได้กล่าวไว้ว่าในการปรับตัวในขั้นตอนที่ 3 นี้ จะเป็นช่วงที่ความรู้สึกดีๆ จะเริ่มกลับมาสู่ผู้แปลกหน้าอีกครั้งเนื่องจาก เป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าจะเริ่มที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ในช่วงนี้ชาวต่างชาติจะเปิดใจที่จะเรียนรู้และสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยมากขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษา ในด้านความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ ชาวต่างชาติสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย และ สนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทยมากขึ้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมากจากการที่ชาวต่างชาติเริ่มที่จะได้รับความรู้สึกดีๆ กลับมา หลังจากผ่านช่วงของความตระหนกทางวัฒนธรรมไปแล้ว ชาวต่างชาติจึงรู้สึกดีกับการ ได้ลองสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยมากขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์กลับเพิ่มขึ้นมาอีกครั้ง และยังส่งผลไปถึงความสามารถในการสื่อสารทางความคิด และความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ เช่นกัน ที่ชาวต่างชาติเริ่มที่จะเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย และเข้าใจในคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทยมากขึ้น รวมถึงความสามารถในการการทำงานร่วมกับคนไทย และความสามารถในการถามคำถามจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนไทย ที่ชาวต่างชาติมีความสามารถมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการที่ชาวต่างชาติเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นอีกครั้ง จึงเริ่มที่จะสนใจเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย และ สัมผัสกับชีวิตจริงมากขึ้น ผลการวิจัยในส่วนนี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Ruben & Steward (1999)

ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ระดับที่ 4 ขั้นที่สามารถหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว (*Resolution Stage*) พบว่า ชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัว ระดับที่ 4 คือสามารถที่จะหาทางออกให้กับการปรับตัวได้แล้ว ชาวต่างชาติมีความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ เพิ่มขึ้นทั้ง 3 ด้าน เมื่อเทียบกับชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวระดับที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดลำดับขั้นการปรับตัวของ Ruben & Steward (1999) เช่นเดียวกับทั้ง 3 กลุ่มที่ได้กล่าวมาข้างต้น โดยชาวต่างชาติที่อยู่ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่สามารถอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมไทยได้อย่างมีความสุข ทั้งกลุ่มที่มีการปรับตัวได้แบบสมบูรณ์ และกลุ่มที่มีแนวโน้มว่าจะปรับตัวได้ เมื่อมี

ความสุขกับการได้อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมไทย ชาวต่างชาติจึงได้ซึมซับถึงความเป็นวัฒนธรรมไทย เข้าไปมากขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับความเชื่อ บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของไทย เข้าใจคุณค่าของ วัฒนธรรมไทย มีความสนใจที่จะปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมไทย รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสาร ทางการปฏิบัติ เช่น ในการสนทนากับคนไทย การทำงานร่วมกับคนไทย การถามคำถามและจัดการ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทย และ ทักษะการอ่าน ฟัง เขียน ที่ชาวต่างชาติมีความสามารถเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ช่วงนี้ถือเป็นช่วงสุดท้ายในกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม ชาวต่างชาติได้อาศัยอยู่ใน ประเทศไทยมาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว ซึ่งการเพิ่มขึ้นของความสามารถในการสื่อสารภายใต้ วัฒนธรรมไทยในทั้ง 3 มิติ นี้ เป็นจุดที่ความสามารถทางการสื่อสารเกิดจุดสมดุลมากที่สุดระหว่าง ความสามารถในการสื่อสารทางความคิด ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์ และ ความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ โดยความสามารถทางการสื่อสารทั้ง 3 ส่วน มีการ พัฒนาไปอย่างพร้อมๆกัน ความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นตอนนี้จึง สอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นการปรับตัวของ Ruben & Steward เช่นเดียวกับชาวต่างชาติทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น

ทั้งนี้เมื่อได้มาศึกษาถึงปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ต่อความตระหนกทาง วัฒนธรรมและระดับการปรับตัว (เมตดา วิวัฒนานุกูล, 2544) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “การมีทักษะการ สื่อสารที่ดี และสามารถใช้ภาษาของเจ้าของวัฒนธรรมได้ ย่อมช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจกับ เจ้าของภาษาได้ อีกทั้งช่วยให้การปรับตัวง่ายขึ้น” ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้จะ เห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกัน เพราะ เมื่อดูจากความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติของ ชาวต่างชาติ ในด้านของ ความสามารถในการด้านทักษะการใช้ภาษาไทย การพูด ฟัง อ่านและเขียน แล้วนั้น ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวที่สูงกว่าจะมีความสามารถในการสื่อสารทางด้านนี้มากกว่า ทั้งนี้ดังที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นแล้วว่าผู้ที่มียุทธศาสตร์เวลาอยู่อาศัยนานกว่า จะมีโอกาสในการ ติดต่อสื่อสารกับคนไทยมากกว่าผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่ การที่ชาวต่างชาติมีโอกาสพูดคุยและ ติดต่อสื่อสารกับเจ้าของวัฒนธรรมมาก ย่อมมีโอกาสช่วยลดการปิดกั้นตัวเองและลดความตระหนก ทางวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อชาวต่างชาติได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยมากขึ้น จึงทำให้สามารถเรียนรู้ ภาษาและสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น

จากการศึกษาของ Gudykunst & Hammer (1984) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อ ความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ ระยะเวลาที่ผู้สื่อสารอาศัยอยู่ในวัฒนธรรม (Short Term – Long Term Visitor) ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษา โดยชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวที่สูงกว่านั้น จะมียุทธศาสตร์เวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลานานกว่า และมีความสามารถทางการสื่อสาร

โดยรวมมากกว่า นอกจากนี้ Wiseman, Hammer & Nichida (1989) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า ความรู้ในวัฒนธรรมเจ้าบ้านจะมีผลต่อการปรับตัวและความสามารถในการสื่อสารของผู้สื่อสารต่างวัฒนธรรม เนื่องจากความรู้ในวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะให้ข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจดีความและคาดเดาความหมายของพฤติกรรมของผู้สื่อสารจากวัฒนธรรมอื่น เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาที่ได้นั้น ผู้ที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวที่สูงกว่าจะมีความสามารถในการสื่อสารทางความคิด คือ ความเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย และ ความเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย มากกว่า

นอกจากนี้เมื่อได้ศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาที่ได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ กนิษฐานาคะ ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวคือ การมีความรู้เกี่ยวกับภาษา บรรทัดฐาน ประเพณี ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ระบบสังคม เศรษฐกิจและการปกครองของประเทศที่จะเข้าไปอยู่ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นส่วนช่วยเสริมความสามารถในการปรับตัว ทั้งนี้จะเห็นได้ชัดว่า จากผลการศึกษา ผู้ที่อยู่ในลำดับขั้นการปรับตัวที่สูงกว่า จะมีความสามารถในการสื่อสารทางความคิด เช่น ความเข้าใจบรรทัดฐานประเพณีไทย หรือ ความเข้าใจคุณค่าของวัฒนธรรมไทย มากกว่าผู้ที่อยู่ในลำดับขั้นการปรับตัวที่ต่ำกว่า และจากงานวิจัยของ Kantima Kunjara (1982) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความคล่องในการใช้ภาษาเจ้าบ้าน (Language fluency) และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปรับตัว (Acculturation motivation) จะมีผลต่อการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้านและการปรับตัว จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาเช่นกัน โดยความสามารถในการสื่อสารทางการปฏิบัติ คือ ทักษะในการใช้ภาษาไทย และ ความสามารถในการสื่อสารทางอารมณ์คือ ความสนใจในการที่จะเรียนรู้ สัมผัสวัฒนธรรมไทย จะเพิ่มขึ้นตามระดับของการปรับตัว

ข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ จะชี้ให้เห็นถึงกระบวนการปรับตัวของชาวต่างชาติ และรูปแบบความสามารถทางการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นการปรับตัวที่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย แม้จะไม่สามารถชี้ให้เห็นได้ว่า ความสามารถทางการสื่อสาร เป็นเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว หรือเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปรับตัว แต่ผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมและความสามารถในการสื่อสาร ในประเทศไทยต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องมีการติดต่อ ร่วมงานกับบุคคลที่เป็นชาวต่างชาติ ที่จะทำความเข้าใจถึงกระบวนการปรับตัวของผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม ซึ่งจะทำให้เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม จะสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบเนื้อหาของการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม โดยมีการบูรณาการแง่มุมต่างๆทั้งในมิติทางความคิด มิติทางอารมณ์ และมิติทางพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อให้การอบรมนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ยังไม่มีการศึกษาอย่างกว้างขวางมากนักในประเทศไทย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยที่จะเสนอแนะเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. จากแนวคิดในการปรับตัวในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Kim (1994) ที่ได้กล่าวไว้ว่านั้น องค์ประกอบที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host communication competence) เป็นเพียงองค์ประกอบเดียว จาก 6

องค์ประกอบ เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถที่จะนำองค์ประกอบอื่นๆมาพิจารณาในประเด็นนี้ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ที่นำมาเป็นตัววัดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดทำขึ้นมาจากแนวคิดของ Kim (1994) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้วัดความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของชาวต่างชาติ ทั้งในด้านความสามารถทางความคิด ความสามารถทางอารมณ์ ความสามารถทางพฤติกรรมนี้ จะเป็นการพิจารณาในมุมกว้าง ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะจำกัดขอบเขตความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมให้ชัดเจนมากขึ้น ปรับเปลี่ยนประเด็นสถานการณ์ต่างๆ และเพิ่มแง่มุมในการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ค่าความสามารถทางการสื่อสารที่มีความใกล้เคียงกับความจริงมากยิ่งขึ้น

3. นอกจากประเด็นเรื่องความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน ยังมีปัจจัยอื่นๆที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับขั้นการปรับตัวของชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ทางสังคม หรือ บทบาทของสื่อต่อการปรับตัว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงสามารถที่จะเพิ่มปัจจัยอื่นๆเข้าไปเพื่อให้การวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. ประเด็นเรื่องลำดับขั้นของการปรับตัวและความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านนั้น รูปแบบที่ใช้ในการประเมินในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้ชาวต่างชาติประเมินระดับขั้นของการปรับตัวและประเมินความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านด้วยตัวเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น สมควรที่จะมีการประเมินทั้งจากตัวชาวต่างชาติเอง และ บุคคลอื่นๆที่ชาวต่างชาติมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว เป็นต้นนอกจากนี้ยังสามารถศึกษาปัจจัยในด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อลำดับขั้นของการปรับตัว

5. จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนน้อย อาจก่อให้เกิด Type II Error

6. ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำการวิจัยโดยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

7. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเพียงเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภาคอื่นๆของประเทศไทยได้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน อาจทำให้กลุ่มชาวต่างชาติที่อยู่ในพื้นที่อื่นๆ มีความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จันทร์จิรา อาภาเขต. (2544). ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติอเมริกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจและสื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉลองรัฐ ยิ่งไพบูลย์. (2538). การแสวงหาข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธานีษฐ์ กองแก้ว. (2544). การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจและสื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. (2541). บทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัคดี วีระภาสพงษ์. Globalization โลกภิวัตน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2551 จาก <http://www.sameskybooks.org/2008/02/15/globalization/>.

ภัทรานุจ แสงจันทร์. (2542). สถานภาพการศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจและสื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2536). รายงานการวิจัยลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมใน
บริษัทนานาชาติในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

มิ่งขวัญ สิ้นชูวงษ์. (2542). การฝึกอบรมทางวัฒนธรรมของบริษัทนานาชาติในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เขาวนุช ซอหะซัน. (2547). ปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวทางวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยา คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรากร เพ็ญศรีนุกูล. (2550). การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการ เวิร์ค แอนด์
ทราเวล ยู.เอส.เอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยา คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชาดา สุขเสถียรพาณิชย์. (2545). ความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติ
ญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Cooper R. and Cooper N. (1996). Culture Shock ! Thailand (3rd Edition). Singapore : Time
Editions Pte.

Development Communication Division. (2003). Host Communication Competence and
Psychological Health: A Study of Cross-cultural Adaptation of Korean Expatriate Employees
in the United States. Annual conference of the International Communication Association.

- Gudykunst, W.B. & Kim Young Yoon. (1992). Communicating with strangers. USA : McGraw-Hills, Inc.
- Jandt, F.E. (1998). Intercultural Communication : An introduction. (2nd Ed.). Thousand Oaks : Sage Publication.
- Kantima Kunjara. (1982). Communication Patterns of Thai students in the process of acculturation. Doctoral dissertation, The University of Oklahoma Graduate College, University of Oklahoma, Norman.
- Kim, Y. Y. (1994). Adapting to a new culture. In L. Samovar & R. Porter(Eds.), Intercultural communication: A reader. California : Wadsworth.
- Kim Young Yoon. (2001). Becoming Intercultural. California : Sage Publication.
- Khalid M. Alkhazraji. (1997). Immigrants and Cultural Adaptation in the American Workplace: A Study of Muslim Employees. USA : Taylor & Francis.
- Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel. (2007). Intercultural Communication. Boston : Wadsworth Cengage Learning.
- Myron W. Lustig & Jolene Koester. (1993). Intercultural Competence : Personal Communication Across Cultures. New York : Haper Collins College Publisher.
- Samovar, L.A. & Porter, R.E. (1995/2000). Intercultural Communication: A Reader. Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.



PART 2: Communication Competence

How would you rate yourself in the following statements?

Make (x) for your answer to each of the following questions.

STATEMENTS	Very Low	Low	Moderate	High	Very High
<i>Cognitive dimension</i>					
1) I understand Thai cultural norms					
2) I understand Thai cultural values					
3) I understand the Thai rule of verbal communication and how most Thais express themselves verbally					
4) I understand prevalent Thai ways of thinking					
<i>Affective dimension</i>					
5) I can perceive, understand and show my emotion in Thai nonverbal way of communication, such as through facial expressions and body language					
6) I am interested in learning and understanding the ways Thai people behave and think					
7) I am interested in making friends with Thai people					
8) I am interested in knowing about the current political, economic, and social situations and issues of Thailand					
9) I am interested in learning Thai language					
10) I am interested in interacting with Thai people					
11) I am interested in adapting to Thai culture/society					
12) I am interested in trying Thai food					
13) I am interested in joining the Thai culture ritual such as Songkran, Loykratong, Wedding Ceremony, Funeral etc;..					
<i>Operational dimension</i>					
14) Ability to speak Thai language with Thai people					
15) Ability to converse on the phone with Thai people in Thai language					
16) Ability to ask questions and solve problems with Thai people					
17) Ability to work with Thai people					
18) Ability to understand national and domestic news on Thai radio or TV					
19) Ability to read/comprehend Thai newspapers					
20) Ability to write in Thai language					

Part 3: Stage of adaptation

Preparation for Change	Phase 1 Honeymoon	Phase 2 Frustration	Phase 3 Readjustment	Phase 4 Resolution
	Full Participation			
	Accommodation Fight Flight			
Anticipation Planing	Exploration Novelty Excitement	Frustration Novelty worn off Annoyance	Coping Search for Options	

Related to Ruby and Steward's adaptation process scholar, the adaptation process can be categorized into 4 phases as show in the figure.

Phase 1 is a Honeymoon period during which individuals adjust to a new culture are excited by the novelty of the people and new surroundings.

Phase 2 is a Frustration period where fascination and novelty often turn into frustration, anxiety, and even hostility. You feel like can't predict or control situation anymore.

Phase 3 Readjustment stage, you realize the cause of your frustration and try to develop ways of coping with your frustration.

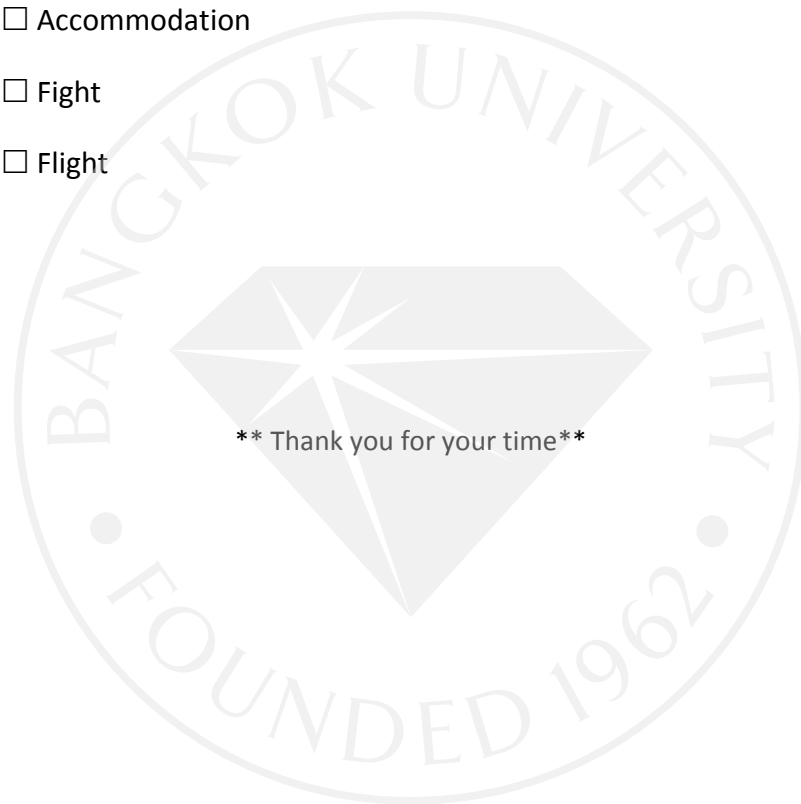
Phase 4 Resolution stage, during this period several outcomes are possible.

- Full participation: You completely adapt to Thai culture, you regain your balance and comfort level, understand meaningful relationships in Thai society and appreciating Thai culture.
- Accommodation: You are not fully accepted Thai culture but you find the way to cope with it adequately for it purposes.
- Fight: You simply find the way to survive, through with substantial personal discomfort and strain.
- Flight: In this situation, you cannot adapt to Thai culture, retreat and planning to go out of Thailand

Which stage of adaptation process do you think you are in?

- 1. Stage 1 – Honeymoon Stage
- 2. Stage 2 – Frustration Stage
- 3. Stage 3 – Readjustment Stage
- 4. Stage 4 – Resolution (PLEASE SPECIFY BELOW)
 - Full participation
 - Accommodation
 - Fight
 - Flight

** Thank you for your time**



แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย (x) ในช่องว่าง สำหรับคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

1.2 อายุ

- (1) 15-24 (2) 25-34 (3) 35-44
 (4) 45-54 (5) 55-64 (6) 65 ปีขึ้นไป

1.3 สัญชาติ _____

1.4 สถานภาพ

- (1) แต่งงาน (2) โสด (3) แยกกันอยู่ (4) หย่า

1.5 การศึกษา

- (1) มัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า
 (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า
 (3) อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า
 (4) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 (5) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า
 (6) สูงกว่าปริญญาโท

1.6 อาชีพ

- (1) วิชาชีพชั้นสูง (วิศวกร/ทนายความ/แพทย์/ครู) (6) ฝ่ายบริหารและจัดการ
 (2) เจ้าของกิจการ (7) แม่บ้าน
 (3) พนักงานบริษัทเอกชน (8) นักเรียน / นักศึกษา
 (4) รับราชการ (9) ผู้เกษียณอายุ / ผู้ที่ไม่ได้ทำงาน
 (5) ขายแรงงาน (10) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.7 รายได้

- (1) น้อยกว่า 10,000 บาท (2) 10,001-25,000 บาท (3) 25,001-40,000 บาท
 (4) 40,001-55,000 บาท (5) 55,001-70,000 บาท (6) มากกว่า 70,000 บาท

1.8 ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย _____

1.9 ท่านเคยมีประสบการณ์ในการเดินทางไปต่างประเทศก่อนที่จะมาพำนักอยู่ในประเทศไทยหรือไม่

- (1) เคย (2) ไม่เคย

ส่วนที่ 2: ความสามารถทางการสื่อสาร

กรุณาประเมินความระดับความสามารถของตัวท่านเอง ตามสถานการณ์ต่อไปนี้

สถานการณ์	ต่ำ มาก	ต่ำ	ปาน กลาง	สูง	สูง มาก
ความสามารถทางความคิด					
1) ฉันเข้าใจบรรทัดฐานและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนไทย					
2) ฉันเข้าใจคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนไทย					
3) ฉันเข้าใจกฎเกณฑ์การสื่อสาร และการสื่อสารของคนไทย ในการสื่อสารแบบวจนภาษา					
4) ฉันเข้าใจลักษณะการใช้ความคิดของคนไทย					
ความสามารถทางความรู้สึก					
5) ฉันสามารถรับรู้ เข้าใจและแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม ในแบบของคนไทย ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า หรือท่าทาง (ภาษากาย)					
6) ฉันสนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจ การคิดและปฏิบัติของคนไทย					
7) ฉันสนใจที่จะมีเพื่อนเป็นคนไทย					
8) ฉันสนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน ในประเทศไทย					
9) ฉันสนใจที่จะเรียนภาษาไทย					
10) ฉันสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย					
11) ฉันสนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย/สังคมไทย					
12) ฉันสนใจที่จะลองรับประทานอาหารไทย					
13) ฉันสนใจที่จะเข้าร่วมในประเพณีไทย เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ					
ความสามารถทางการปฏิบัติ					
14) ฉันสามารถสนทนาภาษาไทยกับคนไทยได้อย่างเป็นธรรมชาติ					
15) ฉันสามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับคนไทย โดยใช้ภาษาไทย					
16) ฉันสามารถถามคำถามและจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนไทยได้					
17) ฉันสามารถทำงานกับคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
18) ฉันสามารถเข้าใจข่าวต่างๆที่ได้ฟังผ่านวิทยุ และชมผ่านโทรทัศน์					
19) ฉันสามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาไทย					
20) ฉันสามารถเขียนภาษาไทย					

ส่วนที่ 3: ระดับขั้นการปรับตัว

Preparation for Change	Phase I Honeymoon	Phase 2 Frustration	Phase 3 Readjustment	Phase 4 Resolution
	Full Participation			
	Accommodation Fight Flight			
Anticipation Planing	Exploration Novelty Excitement	Frustration Novelty worn off Annoyance	Coping Search for Options	

จากทฤษฎีของ รูเบน และ สตีวาร์ด เกี่ยวกับขั้นตอนในการปรับตัวทางวัฒนธรรม เราสามารถแบ่งระดับขั้นของการปรับตัวออกเป็น 4 ขั้นตอน ตามรูปด้านบน ได้แก่

ระดับที่ 1 Honeymoon เป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าจะรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ

ระดับที่ 2 Frustration เป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้านกลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ผู้แปลกหน้า ความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่เริ่มเด่นชัดขึ้น

ระดับที่ 3 Readjustment เป็นช่วงที่เริ่มปรับตัว ผู้แปลกหน้าจะพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดในใจ และเผชิญความท้าทายในสถานการณ์ใหม่

ระดับที่ 4 Resolution เป็นช่วงที่การปรับตัวยังคงดำเนินต่อไป โดยผู้แปลกหน้าแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกัน

- Full participation เป็นการที่ผู้แปลกหน้าคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่ เข้าใจวัฒนธรรมเจ้าบ้านมากขึ้น สามารถปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมของเจ้าบ้านได้อย่างสมดุล
- Accommodation เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมใหม่ได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเองให้อยู่ได้อย่างมีความสุขในส่วนที่จะต้องเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ได้
- Fight เป็นการที่ผู้แปลกหน้าพยายามหาหนทางที่จะอยู่รอดในวัฒนธรรมใหม่ แม้จะต้องอยู่อย่างไม่สบายใจก็ตาม
- Flight เป็นการที่ผู้แปลกหน้าไม่สามารถที่จะปรับตัวอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้เลยและต้องย้ายออกไป

จากข้อความข้างต้น ท่านคิดว่าการปรับตัวของท่าน ณ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด

- 1. ระดับที่ 1 – Honeymoon Stage
- 2. ระดับที่ 2 – Frustration Stage
- 3. ระดับที่ 3 – Readjustment Stage
- 4. ระดับที่ 4 – Resolution (PLEASE SPECIFY BELOW)
 - Full participation
 - Accommodation
 - Fight
 - Flight

● ** ขอขอบคุณสำหรับเวลาในการตอบแบบสอบถาม ** ●

