



รายงานการวิจัย

ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
ของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์

Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of
Foreigners Working in Educational Institutions,
Phetchabun Province

บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย
สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
ของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์

Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of
Foreigners Working in Educational Institutions,
Phetchabun Province

บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย
สาขาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทุนอุดหนุนโดย งบประมาณแผ่นดินที่พิจารณาโดยผ่านความเห็นชอบจาก
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2559

ชื่องานวิจัย ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานใน
สถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์
Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of
Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun
Province

ผู้วิจัย บุญยากร ตีระพุดติกุลชัย

สาขาวิชา การประชาสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปีเสร็จวิจัย 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา 2) เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย และ 4) เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา โดยทำการศึกษากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่มรวม 20 คน กลุ่มแรกเป็นชาวต่างชาติซึ่งทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 16 คน กลุ่มที่สองเป็นเพื่อนร่วมงานชาวไทย จำนวน 4 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาคือปัญหาด้านกำแพงภาษา การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและกิจกรรมการเรียนการสอน ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร ชาวไทยหลีกเลี่ยงการสื่อสารโดยตรงไปตรงมา แต่ชาวต่างชาติต้องการให้สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา

สถาบันการศึกษาทุกแห่งใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านการสนทนาพูดคุยและการประชุมเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ สถาบันการศึกษาเกินหนึ่งในสามใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารร่วมด้วย แต่ชาวต่างชาติยังคงเห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารใน

สถาบันการศึกษามีสถานะอ่อนแอ เนื่องจากปัญหาด้านกำแพงภาษา แต่อีกด้านหนึ่งกลับพบว่าเครือข่ายการสื่อสารนอกสถาบันการศึกษาของชาวต่างชาติมีสถานะค่อนข้างเข้มแข็ง โดยมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุถึงความประทับใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในสถาบันการศึกษา โดยเห็นว่ารัฐบาลไทยให้ความสำคัญต่อการจัดสรรสิ่งเหล่านี้ และรู้สึกประทับใจต่อความอ่อนน้อมถ่อมตนของนักเรียน/นักศึกษาไทยที่มีต่ออาจารย์และผู้อาวุโส ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ได้แก่ ทัศนคติ/พฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้ความสำคัญกับคะแนนและเกรดมากกว่าการเรียนรู้ ระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการเข้าชั้น การหลีกเลี่ยงการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาของเพื่อนร่วมงานชาวไทย รูปแบบการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารทางเดียวแบบบนลงล่าง การพูดลับหลัง และการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันจากเพื่อนร่วมงานชาวไทย

นอกจากนี้ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุถึงก็คือวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Face Saving Culture) ในบริบทการทำงาน โดยรูปธรรมของวัฒนธรรมดังกล่าวในมุมมองของชาวต่างชาติก็คือการไม่แสดงความเห็นที่ขัดแย้งกับผู้อาวุโส การไม่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น การหลีกเลี่ยงการสื่อสารถึงประเด็นปัญหาอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ในสถานการณ์ต่างๆ

ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยก่อนเดินทางมาถึงโดยมากเป็นการศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ อาทิ สื่ออินเทอร์เน็ต รวมถึงสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในประเทศไทยมาก่อน วิธีที่ใช้ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมก็คือการสังเกต การสอบถาม การเลียนแบบพฤติกรรม และการทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทย โดยชาวต่างชาติที่มีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดีจะมีการทำกิจกรรมนอกเวลางานร่วมกับคนไทย ทั้งนี้ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุว่าทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและโดยมากเป็นการปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์คู่ กล่าวคือยังคงรับรู้อัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ของตนในฐานะชาวต่างชาติ แต่ก็ยอมรับในวิถีการทำงานและการใช้ชีวิต เพื่อให้ตนเองสามารถใช้ชีวิตในประเทศไทยได้อย่างมีความสุขตามอัธยาศัย

คำสำคัญ: ปัญหาการสื่อสาร, การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม, ชาวต่างชาติ, สถาบันการศึกษา

Research Title Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of
Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun
Province

Researcher Busayagorn Teeraputtigunchai

Department Public Relations

Phetchabun Rajabhat University

Year of Completion 2017

ABSTRACT

The research entitled “Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun Province” is a qualitative research with 4 objectives, which are; 1) to study communication problems of foreigners working in education institutions 2) to study the foreigners’ communication networks 3) to study the foreigners’ attitudes towards working with Thais and 4) to study cross-cultural adjustment in working in educational institutions. There were two groups of the 20 key informants; a group of 16 foreigners and a group of 4 Thai colleagues. The data were collected through in-depth interviews and a focus group discussion

The study found the following:

The communication problems faced by foreigners working in educational institutions are: language barrier, missing or delayed information, which effected working plans or activities, and cultural differences in communication. While Thais tended to avoid straightforward communication, the foreigners would prefer direct communication.

Every educational institution in this study applied informal talking and group meetings as the main communication channels. More than one third of the institutions used social media as well. However, in the eyes of the foreigners, the communication networks in their institutions were weak due to language barriers. On the other hand, the

communication networks outside the institutions were quite strong with various communication channels.

The majority of the foreigners expressed how impressed they were with the facilities provided in classrooms as it represented that the Thai government realized the importance of them. They were also impressed by the students' respectfulness toward teachers and their elders.

On the contrary, they mentioned factors causing negative attitudes which were: attitude/behavior of the students focusing on grades instead of learning, the educational system which avoided repeating grade levels, avoidance of straightforward communication by Thai colleagues, one-way and top-down communication, gossiping and being unequally treated by Thai colleagues.

The key foreign informants also noticed face saving culture in Thai working context. The concrete evidence was the avoidances of debating with elders, the avoidances of expressing different opinions, the avoidances of direct communications, and the usage of the phrase "Mai-Pen-Rai" in various situations.

Most of the foreigners learned Thai language and culture before their arrivals. Most of them had studied by themselves through various channels, mostly the internet and from those who had experienced working in Thailand before. Their methods of cross-cultural adjustment were observation, asking questions, behavioral imitation, and doing activities with Thais. The foreigners, considered to be well adjusted, were those who had done various after-hour activities with Thais. Most of the key foreign informants stressed the importance of Thai language and cultural skills as the crucial factors of cross-cultural adjustment. The majority of them adjusted with dual identity, realizing their own identities as a foreigner while also accepting the Thai way of work and life in order to have individual happiness.

Keyword: Communication problems, Cross-cultural adjustment, Foreigners,
Educational institutions

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ไม่อาจล่วงได้โดยสมบูรณ์ หากปราศจากการเสียสละเวลาอันมีค่าของผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่าน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในการให้ข้อมูลส่วนตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจในประเด็นปัญหาการสื่อสาร เครือข่ายการสื่อสาร ทักษะคิดและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของบุคลากรชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา คณะผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการ ตลอดจนคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาผู้วิจัยในการดำเนินงานด้านต่างๆ จนกระทั่งสามารถดำเนินการวิจัยได้สำเร็จล่วงตามเป้าหมาย ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้ มา ณ ที่นี้ด้วย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าองค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรทางการศึกษา ต่อสถาบันการศึกษาที่มีบุคลากรชาวต่างชาติสังกัดอยู่ รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรชาวต่างชาติ

บุษยากร ตีระพุดติกุลชัย

11 มีนาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญรูป.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม.....	6
2.2 แนวคิดเรื่องการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม.....	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	32
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.4 ขั้นตอนในการศึกษา.....	33
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.7 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	44
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ

หน้า

	3.9 การนำเสนอข้อมูล.....	45
บทที่ 4	ผลการวิจัย.....	46
	4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา.....	46
	4.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา.....	78
	4.3 ทักษะของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย.....	102
	ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย	
	4.4 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงาน.....	131
	ในสถาบันการศึกษา	
	4.5 ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานชาวไทย.....	161
	ที่มีต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ	
บทที่ 5	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	179
	5.1 การสรุปผลการวิจัย.....	179
	5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	185
	5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	193
	5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	193
	5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	194
	บรรณานุกรม.....	195
	ภาคผนวก.....	199
	ภาคผนวก ก (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับชาวต่างชาติ).....	200
	ภาคผนวก ข (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเพื่อนร่วมงานชาวไทย).....	206
	ภาคผนวก ค (แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม).....	209
	ประวัติผู้วิจัย.....	211

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

3.1	ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	42
4.1	การสังเคราะห์ข้อมูลปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติ.....	78
4.2	การสังเคราะห์ข้อมูลเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา...	101
4.3	การสังเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย.....	130
4.4	การสังเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ.....	160

สารบัญรูป

หน้า

ภาพที่

1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
-----	-------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

รัฐบาลปัจจุบันได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียนของประเทศไทย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชาวไทยร่วมกับประชาชนอาเซียน ทั้งนี้เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับสภาพการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community - APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) และ ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-cultural Community - ASCC) ซึ่งมีผลบังคับใช้อย่างเต็มที่ ณ สิ้นปี พ.ศ.2558

ทั้งนี้ อาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์หรือเป้าหมายในการก้าวไปสู่ AEC คือ การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วม การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง การเป็นภูมิภาคที่มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน และการเป็นภูมิภาคที่มีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555: 1-28)

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประเทศไทยในฐานะหนึ่งในสมาชิกประเทศอาเซียนมีความจำเป็นต้องหาแนวทางการผลักดันทุกภาคส่วนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ

ทักษะทางภาษาและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานและการแข่งขัน ซึ่งประเทศไทยเองประสบปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของประชาชนชาวไทย ดังจะเห็นได้จากข้อมูลจากสถาบันสอนภาษาอีเอฟ (Education First) ซึ่งได้รายงานดัชนีวัดระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษประจำปี 2556 โดยมีการทดสอบทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มประชากรวัยทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 750,000 คน จาก 60 ประเทศทั่วโลก พบว่าประเทศไทยได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 55 จาก 60 ประเทศที่ทำการสำรวจ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2557)

ในปัจจุบัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของเยาวชนไทยที่พบมากก็คือการว่าจ้างบุคลากรชาวต่างชาติผู้เป็นเจ้าของภาษาหรือชาวต่างชาติ

ที่มีทักษะดีในการใช้ภาษาต่างชาตินั้นๆ มาเป็นผู้สอนภาษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ อาทิ การว่าจ้างชาวอเมริกัน อังกฤษ ออสเตรเลีย ฟิลิปปินส์ หรือชาวพม่ามาเป็นผู้สอนภาษาอังกฤษให้กับนักเรียนนักศึกษาชาวไทย

กรณีของจังหวัดเพชรบูรณ์ ข้อมูลจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40 ระบุว่า มีบุคลากรชาวต่างชาติจำนวน 70 คน มาทำหน้าที่สอนภาษาอังกฤษและภาษาจีนในพื้นที่ดังกล่าว (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40, 2557) ในขณะเดียวกัน ชาวต่างชาติเหล่านี้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยเพื่อสื่อสารกับชาวไทยในบริบทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในบริบทของการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน และย่อมมีปัญหาในการสื่อสารเกิดขึ้น ทั้งจากปัญหาด้านทักษะการใช้ภาษาไทยของชาวต่างชาติและทักษะการใช้ภาษาต่างชาติของชาวไทย อันจัดเป็นปัญหาพื้นฐานที่พบในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

กรณีของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา หากมีปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเกิดขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อศักยภาพของชาวต่างชาติในการงานให้กับองค์กรในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการทำหน้าที่สำคัญในการพัฒนาทักษะด้านภาษาของเยาวชนไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาต่างชาติของเยาวชนเหล่านี้ แต่ถ้าชาวต่างชาติมีการปรับตัวในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ก็จะส่งผลให้ชาวต่างชาติทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษาให้กับเยาวชนไทยได้อย่างเต็มที่

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตและทำงานในประเทศไทย รวมไปถึงทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย และแนวทางการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่ชาวต่างชาติเหล่านี้เลือกใช้

1.2 ปัญหาการวิจัย

- 1.2.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษามีอะไรบ้าง
- 1.2.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษามีลักษณะอย่างไร
- 1.2.3 ทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยเป็นอย่างไร ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย
- 1.2.4 ชาวต่างชาติมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในการทำงานในสถาบันการศึกษาอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

1.3.2 เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

1.3.3 เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

1.3.4 เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตเชิงระยะเวลา

เดือนพฤศจิกายน 2558 – เดือนกันยายน 2559

1.4.2 ขอบเขตเชิงประชากร

ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในระยะเวลาที่ศึกษา

1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1.5.1 **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม** หมายถึง การสนทนาพูดคุย การเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น ความเชื่อ และประสบการณ์ในระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยคู่สื่อสารมีเชื้อชาติต่างกันและมาจากพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

1.5.2 **ปัญหาในการสื่อสาร** หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง ทำให้การสื่อสารติดขัด ไม่ราบรื่น หรือหยุดชะงัก ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในงานวิจัยนี้ จำแนกปัญหาในการสื่อสารออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านทักษะทางภาษา ปัญหาด้านทัศนคติ ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึก ปัญหาด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัญหาด้านเนื้อหาสาร และปัญหาด้านช่องทางการสื่อสาร

1.5.3 **การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม** หมายถึง กระบวนการทางการสื่อสารที่ชาวต่างชาติได้กระทำเพื่อให้ตนเองรู้สึกปลอดภัยและผ่อนคลายภายใต้วัฒนธรรมใหม่ อาทิ การเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร การพูดคุยสนทนา การเลียนแบบพฤติกรรม การหาเหตุผลหรือคำตอบในข้อสงสัย การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

1.5.4 **ชาวต่างชาติ** หมายถึง บุคคลที่ถือสัญชาติอื่นๆ ซึ่งมีใช้สัญชาติไทย มีภาษาแม่ (Mother Language) ที่ไม่ใช่ภาษาไทย และพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 5 ปี

1.5.5 ทำงาน หมายถึง การประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการศึกษา การให้ความรู้ การฝึกฝน การสอน การเป็นวิทยากร การให้คำแนะนำ โดยมีค่าตอบแทนในรูปรายได้ที่เป็นตัวเงิน

1.5.6 สถาบันการศึกษา หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการด้านการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา จนถึงอุดมศึกษา

1.5.7 เครือข่ายการสื่อสาร หมายถึง กลุ่มและกลไกของช่องทางการสื่อสารที่มีการเชื่อมต่อกันและส่งผลให้กระบวนการสื่อสารของชาวต่างชาติกับบุคคลอื่นๆ เกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

1.5.8 ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ทักษะ ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อบุคคล เหตุการณ์ องค์กร หรือค่านิยมขององค์กร/ชาติ โดยอาจเป็นไปในเชิงบวกหรือลบ และส่งผลเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางใดทางหนึ่ง

1.5.9 วัฒนธรรมองค์กรแบบไทย หมายถึง ระบบ กฎเกณฑ์ ค่านิยม ประเพณีปฏิบัติ และวิธีการทำงานขององค์กรที่มีรัฐบาลไทยหรือเอกชนชาวไทยเป็นเจ้าของ บริหารจัดการ และดำเนินงาน โดยมีพนักงานภายในองค์กรส่วนใหญ่เป็นชาวไทย

1.5.10 การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย หมายถึง ความรู้สึกสงบ มีความสุข ปลอดภัย และไม่รู้สึกแปลกแยก ในการอาศัยอยู่ภายใต้สังคมและวัฒนธรรมไทย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

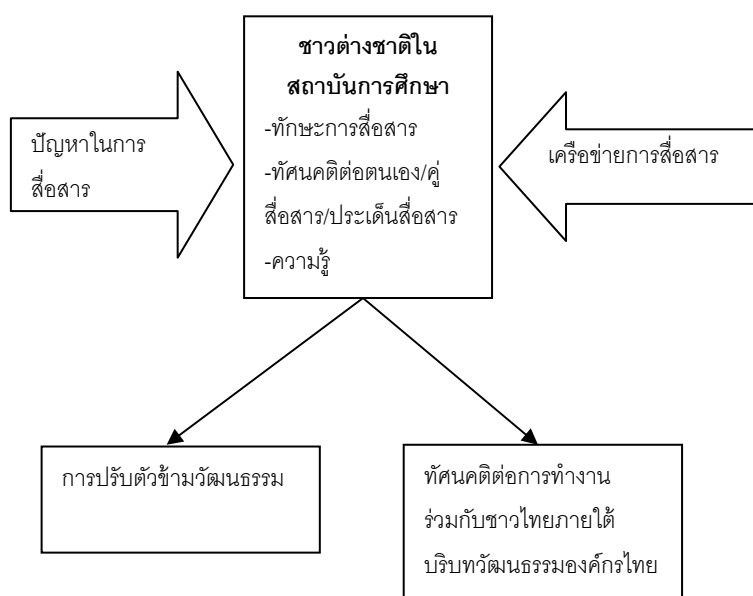
1.6.1 ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีผู้ร่วมงานเป็นชาวต่างชาติ เพราะองค์ความรู้จากการวิจัยจะช่วยให้เพิ่มความเข้าใจสถานการณ์สภาพปัญหา และทัศนคติของชาวต่างชาติ ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น และสามารถช่วยเหลือชาวต่างชาติเหล่านี้ให้หาแนวทางในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่การใช้ศักยภาพของตนเองมาร่วมพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่

1.6.2 ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษาในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารองค์กรเพื่อสร้างองค์กรที่มีความเป็นสากล

1.6.3 ข้อมูลจากการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาในการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทั้งสองฝ่ายสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน

1.6.4 ข้อมูลจากการวิจัยจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาและเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้เห็นข้อมูลจากบริบทการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรชาวต่างชาติและชาวไทย ทั้งสภาพปัญหา เครือข่ายการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารบุคลากรและการให้บริการผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1-1: กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์” นี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษา ประกอบด้วยแนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในแต่ละประเด็นมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

แนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (intercultural communication) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงพัฒนาการด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อสังคมโลก ดังที่จูดิธ มาร์ติน และ ทอม นาคายามา (Martin, J. and Nakayama, T., 2014: 1-20) ได้ระบุไว้ว่าในโลกยุคปัจจุบัน สันติภาพเป็นประเด็นสาธารณะที่สำคัญ ทำอย่างไรมนุษย์จากต่างเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ภาษา และความเชื่อจะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขบนโลกนี้ ในขณะที่ความท้าทายใหม่ๆ ได้ถาโถมเข้ามา ทั้งประเด็นทางเศรษฐกิจ ทรัพยากร การอพยพย้ายถิ่นฐาน การขยายตัวของเทคโนโลยี รวมไปถึงจำนวนประชากรโลกที่เพิ่มมากขึ้น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจะต้องอาศัยความเข้าใจที่ลึกซึ้งโดยมีแนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นสะพานทั้งความคิด ทั้งนี้แนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยแนวคิดปลีกย่อย หลายประการคือ

2.1.1 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นแนวคิดที่มีที่มามาจากการเติบโตของ Foreign Service Institute ในช่วงปี ค.ศ.1951-1955 และประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจศึกษาประเด็นดังกล่าวอย่างจริงจัง (พัชรภา เอื้ออมรวิช, สืบค้นออนไลน์) โดยคำว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (Intercultural Communication) นั้น ได้ปรากฏในเอกสารทางวิชาการครั้งแรกในหนังสือ The Silence Language ของเอ็ดเวิร์ด ที ฮอลล์ (Edward T. Hall) นักวิชาการด้านมานุษยวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา (Rogers, E.M., Hart W.B., & Miike, Y., 2002)

Satoshi Ishii (อ้างถึงใน พัทธภา, อ้างแล้ว) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมว่าเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ อารมณ์ และกระบวนการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ขณะมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งการส่งข่าวสารและรับข่าวสาร ทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ระหว่างบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือการสื่อสารในบริบทสาธารณะ

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเป็นการสื่อสารของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มาจากฐานทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะมีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมากกว่าบุคคลที่มาจากฐานวัฒนธรรมเดียวกัน ดังนั้น การหาแนวทางการแก้ไขหรือขจัดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร จึงเป็นประเด็นที่นักวิชาการด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมให้ความสำคัญ

Edward T. Hall (1990) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของระบบการสื่อความหมายเบื้องต้น (The Primary Language System) ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 10 ประการ ประกอบไปด้วย 1) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interaction) 2) ความสัมพันธ์ในหมู่คณะ (Association) 3) การดำรงชีพ (Subsistence) 4) ความสัมพันธ์ทางเพศ (Bisexuality) 5) อาณาเขต (Territoriality) 6) เวลา (Temporality) 7) การเรียนรู้ (Learning) 8) การละเล่น (Play) 9) การป้องกันรักษา (Defense) และ การแสวงหาประโยชน์ (Exploitation)

เหตุที่ฮอลล์ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้บุกเบิกสาขาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นสืบเนื่องจากการที่เขาให้ความสำคัญกับการสื่อสารทั้งแบบวจนภาษาและอวจนภาษา ในขณะที่นักภาษาศาสตร์ในอดีตที่ได้มีการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมุ่งให้ความสำคัญของการศึกษาไปที่การสื่อสารผ่านวจนภาษา (ภาษาพูด/ภาษาเขียน) แต่เพียงอย่างเดียว ทั้งๆ ที่ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น อวจนภาษามีความหมายและความสำคัญมากเช่นเดียวกันต่อสัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสาร

Gudy Kunst และ Kim (1992 อ้างถึงใน ภริดา โกเชก, 2548) ระบุว่าพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรมจะมีการรับรู้และการแสดงออกภายใต้อิทธิพลสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) อิทธิพลทางวัฒนธรรมคือการมองวัฒนธรรมในวงกว้างทั้งในด้านโลกทัศน์และค่านิยม 2) อิทธิพลทางวัฒนธรรมสังคม คือการมองวัฒนธรรมในระดับที่แคบลงมา 3) อิทธิพลทางวัฒนธรรมจิตวิทยา และ 4) อิทธิพลทางสภาพแวดล้อม

โจ ไค (Kai, J., 2005: pp.31-34) กล่าวถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับค่านิยมความเชื่อและทัศนคติร่วมกันของกลุ่มทางสังคม โดยปกติแล้ว ไคเห็นว่าคำว่าวัฒนธรรมนั้นเป็นคำที่ใช้เพื่อบรรยายถึงกลุ่มคนที่มีความเชื่อและทัศนคติเหมือนกัน มีเชื้อชาติชาติพันธุ์ หรือมีแหล่งกำเนิดที่มาร่วมกัน แต่ในขณะเดียวกันพลวัตของบริบททางสังคมก็ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ด้านวัฒนธรรมของปัจเจกด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ อิทธิพลทางวัฒนธรรมหลายอย่างที่เคยมีอิทธิพลต่อตัวบุคคลก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงด้านเวลา และประสบการณ์ส่วนบุคคล

ความแตกต่างทางชาติพันธุ์และภาษาอาจนับเป็นอุปสรรคทางวัฒนธรรมที่สำคัญในการสื่อสาร อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรตระหนักเสมอในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมก็คือการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของตนเอง เพราะการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของเราก็จะช่วยให้เรารู้ว่าผู้อื่นอาจรับรู้เกี่ยวกับเราในลักษณะใด นอกจากนี้ยังควรมีความละเอียดอ่อนเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เรามีทัศนคติอย่างไรต่อผู้คนที่มีความแตกต่างไปจากเรา เรามีแนวโน้มที่จะเหมารวม (stereotyping) ว่าบุคคลๆ หนึ่งจะต้องเป็นแบบนั้นแบบนี้เพียงเพราะว่าเขาอยู่ในกลุ่มๆ หนึ่งที่มักมีการเหมารวมเอาไว้ก่อนหน้านี้หรือไม่ การเหมารวมดังกล่าวมักจะนำไปสู่อคติและการเหยียดทางเชื้อชาติได้ ทั้งนี้ จากจุดเริ่มต้นที่การเหมารวม มนุษย์มีแนวโน้มที่จะเกิดอคติและการตัดสินใจล่วงหน้าโดยไม่อยู่บนฐานของความรู้ ข้อมูล การพินิจพิจารณา หรือแม้แต่เหตุผล

2.1.1.1 อิทธิพลหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559: 73-219) ได้กล่าวถึงอิทธิพลหรือองค์ประกอบ 4 ด้านที่มีผลต่อการสื่อสารกับบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ประกอบด้วย 1) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางวัฒนธรรม (Cultural influence) 2) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางสังคมวัฒนธรรม (Socio-cultural influence) 3) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางจิตวิทยา-วัฒนธรรม (Psycho-cultural influence) และ 4) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางสภาพแวดล้อม (Environmental influence) ซึ่งแต่ละอิทธิพลมีสาระสำคัญที่น่าสนใจดังนี้

1) **อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางวัฒนธรรม** หมายถึง การศึกษาวัฒนธรรมในระดับกว้าง ทั้งวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ รูปแบบการใช้ชีวิต ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ปรัชญาการมองโลก และหลักค่านิยมต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ ตัวอย่างประเด็นที่นักวิชาการสนใจศึกษาเช่นปรัชญาการมองโลก ซึ่งมี 2 มิติหลักได้แก่

1.1) การมองโลกแบบองค์รวม (Holistic worldview) หรือแบบแยกส่วน (Segmented worldview) คนเอเชียโดยส่วนมากมีการมองโลกแบบองค์รวม โดยเห็นว่าทุกสิ่งล้วนมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงเน้นวัฒนธรรมแบบอิงบริบทสูง (High-context culture) โดยไม่อิงเฉพาะตัวสาร แต่จะต้องดูความเหมาะสมและผลกระทบที่เกิดจากการใช้ตัวสารนั้นด้วย ในขณะที่การมองโลกแบบแยกส่วนซึ่งเป็นวิธีคิดแบบตะวันตกนั้นเห็นว่าการจะเข้าใจสิ่งใดได้อย่างถูกต้องแม่นยำควรจะต้องมีการแยกส่วนเพื่อการวิเคราะห์หรือสื่อสารได้อย่างแม่นยำ เช่น การรักษาแบบเฉพาะทาง เน้นความชำนาญเฉพาะด้าน รวมถึงเน้นวัฒนธรรมที่แบบอิงบริบทต่ำ (Low-context culture) โดยเน้นตัวสารเป็นหลัก เน้นการสื่อสารแบบตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม

1.2) ความเชื่อในเรื่องเหตุผลและวิทยาศาสตร์ (Scientific worldview) และความเชื่อในเรื่องจิตวิญญาณและสิ่งที่พิสูจน์ไม่ได้ทางวิทยาศาสตร์ (Spiritual/Non-scientific worldview) คนที่มองโลกแบบเชื่อเหตุผลและวิทยาศาสตร์เน้นหลักฐานเชิงประจักษ์ (Empirical proof) หรือที่สามารถพิสูจน์หรือมองเห็นจับต้องได้ ในขณะที่คนที่มองโลกแบบเน้นจิตวิญญาณและสิ่งที่พิสูจน์ไม่ได้ทางวิทยาศาสตร์ เช่น เชื่อในอำนาจลึลับ พลังเหนือธรรมชาติ กรรมหรือไสยศาสตร์

นอกจากนี้ Hofstede (1980, อ้างถึงใน เมตตา, อ้างแล้ว: 91-98) ได้จำแนกมิติความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนในประเทศต่างๆ จาก 40 ประเทศใน 3 ทวีป ออกเป็น 4 มิติประกอบไปด้วย

มิติที่ 1 การเน้นความเป็นปัจเจก (Individualism) หรือเน้นความเป็นกลุ่ม (Collectivism) กลุ่มสังคมที่เน้นความเป็นปัจเจกจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายสูงสุดของปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญสูงสุด เน้นการแข่งขัน การรวมตัวเป็นกลุ่มหรือความจงรักภักดีต่อกลุ่มอยู่ในระดับต่ำ ยึดมั่นในอุดมการณ์ส่วนตัว ให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคล แต่กลุ่มสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่มจะยึดระบบพวกพ้องเป็นหลัก จุดมุ่งหมายของกลุ่มเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิก สมาชิกใช้บรรทัดฐานของกลุ่มร่วมกัน มีความจงรักภักดีต่อกลุ่มสูง สนใจความรู้สึกของบุคคลอื่น เน้นการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันภายในกลุ่ม เกิดลักษณะกลุ่มเรา-กลุ่มเขา

มิติที่ 2 ระยะห่างเชิงอำนาจ (High power distance) มี 2 ลักษณะ ระยะห่างเชิงอำนาจสูง (High power distance) คนจะให้การยอมรับว่าอำนาจเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการแบ่งอำนาจให้คนในแต่ละตำแหน่งหรือบทบาทไม่เท่ากัน เน้นการเคารพเชื่อฟังมากกว่าการแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ส่วนสังคมที่มีระยะห่างเชิงอำนาจต่ำ (Low power distance) จะเป็นสังคมที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเท่าเทียมกัน การสร้างฐานะของตนเองมีความสำคัญกว่าการได้รับมรดก คนในสังคมกล้าขัดแย้งหรือแสดงความเห็นต่างต่อผู้มีอำนาจ ไม่เน้นระบบอาวุโส

มิติที่ 3 เน้นลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) หรือเน้นลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) หากเน้นลักษณะความเป็นชาย สังคมนั้นจะเน้นการแข่งขัน ความเป็นผู้นำ ชอบความเสี่ยงและความท้าทาย มองว่างานเป็นศูนย์กลางของชีวิต เน้นความสำเร็จโดยวัดจากความสำเร็จทางวัตถุ แบ่งบทบาทชายและหญิงอย่างชัดเจน ส่วนสังคมใดที่เน้นลักษณะความเป็นหญิงจะให้คุณค่าต่อบุคคล ชีวิต และสิ่งแวดล้อม เน้นความอะลุ่มอล่วย ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและความสัมพันธ์มากกว่าความสำเร็จทางวัตถุ ไม่แยกบทบาทชายหญิงชัดเจนนัก แต่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

มิติที่ 4 หลีกเลียงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) สูงหรือต่ำ กลุ่มคนที่หลีกเลียงความไม่แน่นอนสูง (High-uncertainty avoidance) จะต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต ไม่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น สังคมจะมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดตายตัว สมาชิกจะมีความกลัวหรือความกังวลต่อความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนจึงหาทางหลีกเลียง พยายามหลีกเลียงความขัดแย้ง ต้องการมติเอกฉันท์และชอบการกำกับที่ชัดเจน

ส่วนสังคมที่หลีกเลียงความไม่แน่นอนต่ำ (Low-uncertainty avoidance) จะชอบความท้าทาย ไม่ยึดติดกับกฎกติกามากนัก สมาชิกมีแนวโน้มจะเกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตน้อยกว่ากลุ่มแรก การดำเนินชีวิตมีความยืดหยุ่นสูง ทัศนคติเปิดกว้างต่อคนรุ่นใหม่ เน้นระบบเสรีนิยม

ต่อมา ได้มีผู้ศึกษาเพิ่มเติมและเพิ่มมิติอื่นๆ อีก 2 มิติ

มิติที่ 5 การให้ความสำคัญกับระยะยาว (Long-term orientation) หรือระยะสั้น (Short-term orientation) สังคมที่ให้ความสำคัญกับระยะยาวเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับคุณธรรมที่นำไปสู่อนาคตที่คาดหวัง เช่น การออมเงิน การทำงานหนัก ความอดทนอดกลั้น ส่วนสังคมที่ให้ความสำคัญกับระยะสั้น จะให้คุณค่ากับจารีตประเพณีในอดีตและปัจจุบัน ภูมิภาคภูมิโงในชาติและวงศ์ตระกูล การรักษาหน้าและศักดิ์ศรี รวมถึงการตอบสนองกฎข้อบังคับของสังคม

มิติที่ 6 การทำตามใจตนเอง (Indulgence) หรือการอยู่ในกรอบของสังคม (Restraint) สังคมที่มีลักษณะทำตามใจตนเองสูง คนในสังคมจะมีอิสระในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและการให้ความสุขแก่ชีวิต ในขณะที่สังคมที่เน้นการอยู่ในกรอบของสังคมสูง จะเน้นการควบคุมและอดกลั้นต่อความต้องการส่วนตัว และคำนึงถึงบรรทัดฐานของสังคมเหนือความต้องการของตนเอง

2) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางสังคมวัฒนธรรม หมายถึง การศึกษาวัฒนธรรมในระดับที่ย่อยลงไปอีกในแง่ของรูปแบบและโครงสร้างทางสังคม การแบ่งกลุ่มทางสังคม การกำหนดบทบาทและรูปแบบความสัมพันธ์ต่างๆ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือเรื่องของสมาชิกภาพและการแบ่งกลุ่มสังคม มโนทัศน์หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ธรรมชาติและบทบาทความสัมพันธ์ทางสังคม และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์และการสื่อสารของบุคคลในสังคม ซึ่งคนในแต่ละวัฒนธรรมจะมีความคาดหวังจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างกัน ได้แก่ **มิติที่ 1** การคบค้าสมาคมหรือการแยกตัวออกมา การคบค้าสมาคมหมายถึงการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ให้ความร่วมมือ ในขณะที่พฤติกรรมการแยกตัวออกมาจะต่อต้านหรือหลีกเลี่ยงบุคคลอื่น **มิติที่ 2** การเป็นเจ้านายหรือการเป็นลูกน้อง พฤติกรรมการเป็นเจ้านายจะประกอบไปด้วยการชอบวิจารณ์หรือออก

คำสั่ง ส่วนพฤติกรรมการเป็นลูกน้องจะเกี่ยวข้องกับการขอความช่วยเหลือ การยินยอม หรือการ เชื้อพัง **มิติที่ 3** ความสนิทสนมหรือความเป็นทาง การ พฤติกรรมแสดงความสนิทสนมจะประกอบ ไปด้วยความใกล้ชิดกัน การแสดงออกทางอารมณ์หรือการสัมผัส ในขณะที่พฤติกรรมความเป็น ทางการจะเกี่ยวกับการทำสิ่งต่างๆ อย่างมีพิธีต้องตามขั้นตอนและบรรทัดฐานทางสังคม **มิติที่ 4** การเปิดเผยหรือการปกปิด พฤติกรรมการเปิดเผยคือการไม่มีอะไรปิดบังกับคนอื่น ในขณะที่ พฤติกรรมปกปิดจะเก็บไว้ภายใน ไม่แสดงออกให้เห็น

3) อิทธิพลหรือองค์ประกอบด้านจิตวิทยา-วัฒนธรรม หมายถึง การศึกษา กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติ การรับรู้ การตีความ และรูปแบบ ความคิดที่ต่างออกไป ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ตรงของแต่ละบุคคล หรือ กระบวนการขัดเกลาทางสังคมก็ได้ อิทธิพลทางด้านจิตวิทยา-วัฒนธรรมนี้ มีบทบาทต่อ กระบวนการรับสารซึ่งต้องอาศัยการรับรู้ ตีความ ทำความเข้าใจเนื้อหาสาระของสาร และการ แสดงออกเพื่อตอบกลับไปยังผู้ส่งสารอีกด้วย นอกจากนี้องค์ประกอบด้านจิตวิทยา-วัฒนธรรม อื่นๆ ที่มีผลเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารของบุคคลต่างวัฒนธรรมก็ยังมีเรื่องของความคิดหรือการ มองแบบเหมารวม (Stereotype) ทัศนคติระหว่างกลุ่ม เช่น อคติ หรือการนำเอาวัฒนธรรมของตน ไปเป็นศูนย์กลาง และประเด็นสุดท้ายคือความไม่แน่ใจหรือความกังวลใจ

4) อิทธิพลหรือองค์ประกอบทางสภาพแวดล้อม หมายถึง การศึกษาสิ่งต่างๆ รอบตัวผู้สื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ การจัดสถานที่ บรรยากาศ โอกาส เวลา เหตุการณ์ กฎหมาย สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กระแสทางสังคม

สภาพแวดล้อมที่เป็นลักษณะทางภูมิประเทศ ขนาดพื้นที่ ความแออัด ภูมิอากาศ สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา ความเจริญทางคมนาคมและเทคโนโลยี ล้วนมีผลต่อการ สร้างวัฒนธรรมทั้งเรื่องกำหนดอาชีพ วิถีชีวิต การสร้างบ้านเรือน การอยู่ร่วมกันและ ความสัมพันธ์ทางสังคม การใช้ภาษาและการสื่อสาร

2.1.1.2 อิทธิพลของสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม

เนื่องจากการศึกษาข้อมูลในเบื้องต้น ผู้วิจัยพบข้อมูลที่บ่งชี้ถึงอิทธิพลของสื่อใหม่และ เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จึงได้ทำการสืบค้นวรรณกรรมวิจัยที่ เกี่ยวข้องและพบว่า เมตตา (อ้างแล้ว: 179-215) ก็ได้มีการประมวลสรุปอิทธิพลของสื่อใหม่และสื่อ สังคมออนไลน์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเอาไว้ โดยได้อ้างอิงถึงนักวิชาการหลายคน อาทิ คิม (Kim, 2001 อ้างถึงใน เมตตา, อ้างแล้ว: 187-195) ระบุว่าสื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาททั้ง

ในแง่ของการส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะทางวัฒนธรรมของบุคคลใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

สื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาทสำคัญในการทำให้ผู้รับสารสามารถเรียนรู้และเข้าใจ วัฒนธรรมอื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องสัมผัสกับคนในวัฒนธรรมนั้นโดยตรง และยังปลูกฝังความรู้เรื่อง ภาษาทั้งภาษาราชการและภาษาท้องถิ่นของทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งบทบาทในการให้ความรู้ ความเข้าใจนั้นนอกจากจะเป็นไปในทางบวกแล้ว บางครั้งยังพบว่าสื่ออาจแสดงบทบาททางลบทั้ง โดยตั้งใจหรือไม่ได้ตั้งใจ เช่น การนำเสนอภาพตัวแทนของคนบางกลุ่มในมิติเดียวหรือเพียงแง่มุม โด่งามหนึ่งเป็นต้น

สื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาทในการลดระยะห่างระหว่างตัวเรากับผู้คนจากวัฒนธรรม อื่น เนื่องจากการนำเสนอของสื่อจะมีลักษณะของการประเมินค่า/ตัดสินวัฒนธรรมนั้นๆ ร่วมอยู่ กล่าวได้ว่าสื่อมีส่วนในการปลูกฝังอารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงทัศนคติที่เราควรมีต่อวัฒนธรรมอื่นที่ ถูกนำเสนอ การเสริมสร้างทัศนคติและความรู้สึกที่เป็นบวกเช่น สร้างความเป็นมิตร สร้าง ความคุ้นเคย และยังอาจช่วยลดภาพเหมารวมและอคติเชิงชาติพันธุ์ได้ หรือในทางตรงกันข้ามก็ อาจสร้างภาพเหมารวมและทัศนคติเชิงลบได้เช่นเดียวกัน

สื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาทช่วยในการปรับตัว ปรับพฤติกรรมการสื่อสารกับคนต่าง วัฒนธรรม ช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมสำหรับผู้ที่ต้องเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่หรือผู้ที่ต้อง ติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม ผ่านการนำเสนอผ่านละคร สารคดี ภาพยนตร์ชุด หรือการแชร์ เรื่องราวของคนต่างวัฒนธรรมในโลกออนไลน์ และมีบทบาทส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่าง วัฒนธรรม นำไปสู่ความช่วยเหลือหรือการรวมตัวบนโลกไซเบอร์เพื่อการเคลื่อนไหวทางสังคมและ การเมือง

Boyd and Ellison (2007, อ้างถึงใน เมตตา, อ้างแล้ว: 185-186) ระบุว่า การเข้าร่วมเป็น สมาชิก รวมถึงรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนจะสอดคล้องและอยู่ภายใต้อิทธิพล ทางวัฒนธรรมที่บุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิก ดังมีประเด็นสำคัญคือ 1) วัฒนธรรมการใช้เครือข่าย สังคมออนไลน์ของแต่ละกลุ่มวัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน 2) วัฒนธรรมมีบทบาทต่อการจัด ความประทับใจและการแสดงความเป็นมิตรในเครือข่าย รวมไปถึงวิธีการนำเสนอตนเอง 3) วัฒนธรรมมีบทบาทต่อแรงจูงใจในการเลือกเพื่อนและการร่วมชุมชนออนไลน์ โดยเฉพาะความ แตกต่างด้านรสนิยมในการเสพสิ่งต่างๆ รวมทั้งการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอัตลักษณ์หรือตัวตนด้วย 4) วัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้ความเป็นส่วนตัว (privacy) หรือข้อมูลส่วนตัว รวมถึงความไว้วางใจ (trust) โดยเฉพาะต่อคนแปลกหน้า 5) บทบาทของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา เพศภาวะ และเพศ ในการเชื่อมโยง/สร้างความสัมพันธ์ในเครือข่าย และผู้ใช้มีการแสดงตัวตนหรือสร้างตัวตนในฐานะ

ตัวแทนกลุ่มต่างๆ 6) คนที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันหรือใช้ภาษาต่างกัน มีวิธีการเชื่อมโยงเครือข่ายต่างกัน

2.1.1.3 อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548 อ้างถึงใน โกเมศ สุพลภัก, 2555: 20-26) ได้ระบุถึงอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้ทั้งสิ้น 3 ประการ ได้แก่

1) **อุปสรรคด้านความรู้และความคิด** คือการไม่รู้จักรภาษา ไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ในสังคมนั้นๆ รวมไปถึงระดับของภาษาที่เหมาะสมในการใช้ในสถานการณ์ต่างๆ รวมไปถึงความหมายแฝงและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ภาษาหนึ่งๆ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการแปลที่จะได้ความหมายครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่เจ้าของภาษาต้องการ นอกจากการขาดความรู้ด้านภาษาแล้วยังมีการขาดความรู้ด้านวัฒนธรรมที่แบ่งออกเป็นระดับต่างๆ ได้แก่ ไม่รู้หรือมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงผิวเผิน รู้วัฒนธรรมแบบกว้างๆ ครึ่งๆ กลางๆ แต่ไม่รู้ในมิติที่ลึกซึ้ง รู้วัฒนธรรมหลักแต่ไม่รู้เกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ทางสังคมรวมถึงวัฒนธรรมย่อยในสังคม มีความรู้ที่ผิดพลาดหรือบิดเบือน อีกทั้งยังมีความแตกต่างทางการรับรู้และวิถีคิดของแต่ละวัฒนธรรม เช่น การจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่างๆ การมองแบบองค์รวมหรือแบบแยกส่วน เป็นต้น

2) **อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก** ก่อให้เกิดการรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น การรับรู้แบบแข็งขัน ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงมุมมองที่มีต่อบุคคล เชื้อชาติ หรือเหตุการณ์ ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงทุกสิ่งล้วนมีพลวัต การมองแบบเหมารวม (Stereotyping) วิถีคิดแบบชาวดำหรือแบบสุดขั้ว และการด่วนสรุปหรือตัดสิน ทัศนคติที่เป็นอุปสรรคคืออคติหรือความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง การเอาวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลางในการประเมินบุคคลอื่น การขาดความรู้สึกเกื้อหนุนในการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้อื่น โดยแสดงออกด้วยความรู้สึกเชิงลบ

3) **อุปสรรคด้านพฤติกรรม** พฤติกรรมบางอย่างก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้แก่ การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆ รอบตัว การหลบเลี่ยงการพบปะคนแปลกหน้าหรือคนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่ การยึดติดกับความคิดและกรอบปฏิบัติเดิมๆ การไม่เคารพในวัฒนธรรมอื่น การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในทางลบ และการขาดทักษะทางด้านภาษา

2.2 แนวคิดเรื่องการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ธานิชฎี กองแก้ว (2544: 6-7) ระบุถึงแนวคิดของกันทิมา กุญชร ณ อยุธยา ว่าการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่คนแปลกหน้าในวัฒนธรรมใหม่มีความต้องการที่จะควบคุมและจัดการกับสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมใหม่โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ จะทำให้เกิดการเรียนรู้และเผชิญสถานการณ์ที่มีปัญหาต่างๆ ผ่านการสื่อสาร ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา การสื่อสารจึงทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมกระบวนการทางสังคม ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และสะสมความรู้โดยสิ่งแวดลอมเป็นปัจจัยผลักดัน

วราย วาย คิม (Kim, Y., 2001 cited in Pitts, J., 2009: pp.451-452) ได้ให้นิยามว่าการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมหมายถึงกระบวนการที่มีพลวัตซึ่งปัจเจกบุคคลได้สถาปนาและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่มั่นคง ต่างตอบแทน และยังคงดำเนินไปได้ตามบทบาทหน้าที่ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมใหม่ที่ไม่คุ้นเคยหรือมีความแตกต่างด้านวัฒนธรรม โดยคิมเสนอว่าในระหว่างกระบวนการของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นจะมีขั้นตอนทางวัฒนธรรมอยู่ 3 ระยะ ประกอบไปด้วย **ระยะที่หนึ่ง** บุคคลรู้สึกว่าเขาสามารถปฏิสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมในสังคมใหม่ **ระยะที่สอง** บุคคลเกิดความมั่นคงภายในจิตใจและไม่ประสพกับภาวะโศกเศร้าทางอารมณ์จากความกดดันในการปรับตัว และ **ระยะที่สาม** บุคคลรู้สึกถึงพัฒนาการภายในที่ค่อยเป็นค่อยไปในการปรับตัวด้านอัตลักษณ์และความเป็นบุคคลที่มีความผสมผสานทางวัฒนธรรม อัตลักษณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นไม่ใช่อัตลักษณ์ที่มีรากเหง้ามาจากวัฒนธรรมเดียว แต่จะเป็นอัตลักษณ์ที่ขยายตัวออกไปจากอัตลักษณ์ดั้งเดิมโดยรวมเอาความหลากหลายทางวัฒนธรรมอื่นๆ เข้ามาไว้ด้วย ทั้งนี้ อัตลักษณ์ดังกล่าวจะมีลักษณะของความรู้สึกเชื่อมโยงไปยังมนุษยชาติและสำนึกของความเป็นพลเมืองโลกเข้ามาเกี่ยวข้อง

วราย วาย คิม (1994 อ้างถึงใน ธานิชฎี กองแก้ว, 2544: 8-15) ยังระบุด้วยว่าการสื่อสารเป็นแรงผลักดันที่สำคัญของกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและการจัดการกับความกดดันและความกังวลต่างๆ ด้วย โดยพิจารณาจาก 2 มิติ นั่นคือ การสื่อสารของบุคคล (Personal Communication) และการสื่อสารภายในสังคม (Social Communication)

การสื่อสารของบุคคล คือกระบวนการภายในจิตใจที่แต่ละบุคคลรับสาร เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันไป โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือโครงสร้างทางความคิด ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและกฎเกณฑ์ของระบบการสื่อสารของเจ้าบ้าน ภาวลักษณะของบุคคลในสายตาของเจ้าบ้านและคนแปลกหน้าอื่นๆ และแรงจูงใจในการปรับตัว

การสื่อสารภายในสังคม นอกจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในวัฒนธรรมประเทศเจ้าบ้านแล้ว สื่อมวลชนของประเทศเจ้าบ้านยังมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเพื่อการปรับตัว

ของบุคคลด้วย อีกทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่สร้างความกดดันให้กับตัวบุคคลเนื่องจากไม่ได้ต้องการการสื่อสารกลับแบบทันทีทันใดนั่นเอง

ทั้งนี้ คิมนองว่าองค์ประกอบของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน 2) การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน 3) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง 4) สิ่งแวดล้อม 5) สิ่งที่ดีในตัวบุคคลก่อนที่จะมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และ 6) การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม

1) ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน ประกอบด้วยโครงสร้างที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

ความสามารถที่จะคิดภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน เกี่ยวข้องกับความรู้และความเข้าใจทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ทางการสื่อสารของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

ความสามารถในการแสดงความรู้สึกภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน รวมถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้และปรับตัว เปลี่ยนแปลงตนเองจากวัฒนธรรมเดิมที่เคยยึดถือ รวมถึงความสามารถที่จะซึมซับซาบซึ้ง ไปกับสุนทรียลักษณ์ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน และสามารถแสดงออกถึงอารมณ์ต่างๆ ในลักษณะวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้

ความสามารถในการปฏิบัติตนภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน คือความสามารถในการเลือกแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

2) การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าของบ้าน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของตนเองและสามารถเปรียบเทียบพฤติกรรมสื่อสารของตนกับเจ้าบ้านได้ และสื่อมวลชนของเจ้าบ้านเป็นเครื่องมือของการปฏิสัมพันธ์แบบเสมือนจริงที่บุคคลเข้าถึงได้ง่าย และยังเป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านภาษาและวัฒนธรรมที่สำคัญด้วย

3) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง ในช่วงแรกของการเข้าไปอยู่ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ บุคคลจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเพื่อเป็นทั้งแหล่งข้อมูลข่าวสาร เป็นแหล่งในการประเมินพฤติกรรมสื่อสารของตนภายใต้วัฒนธรรมใหม่ และเป็นแหล่งในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร บอกเล่าปัญหา รวมทั้งระบายความทุกข์ในใจด้วยเช่นกัน เมื่อผ่านการปรับตัวในช่วงแรก การสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองจะมีความสำคัญ เนื่องจากมนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความรู้สึกไว้วางใจกับผู้ที่มาจากกลุ่มชาติพันธุ์

เดียวกันกับตนเอง แต่ก็ส่งผลให้จำกัดขอบเขตในการสื่อสารกับผู้ที่เป็นเจ้าของบ้าน ซึ่งนับเป็นอุปสรรคในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

4) **สิ่งแวดล้อม** สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการปรับตัวประกอบไปด้วย **ลักษณะการเปิดรับของเจ้าบ้าน** ซึ่งในแต่ละสังคมจะมีระดับการเปิดใจรับคนแปลกหน้าแตกต่างกันออกไป และยังเกี่ยวข้องกับบุคลิก วัฒนธรรมเดิม และชนชาติของผู้ที่มาใหม่ด้วย **แรงกดดันให้ปฏิบัติตามของเจ้าบ้าน** ส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของสังคมและวัฒนธรรมที่มีต่อพฤติกรรม วิธีคิด และการแสดงออกของผู้มาใหม่ในวัฒนธรรมตน และ**ความเข้มแข็งของกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกัน** ในช่วงแรกของการปรับตัว ความเข้มแข็งของกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันจะช่วยในด้านการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่ช่วยในการปรับตัว แต่ในระยะยาวหากกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันมีความเข้มแข็งสูงก็จะมีอิทธิพลเหนือแรงกดดันของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

5) **สิ่งที่ติดตัวบุคคลก่อนที่จะมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่** สิ่งที่ติดตัวบุคคลก่อนจะมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ประกอบด้วย ระดับของการเตรียมตัวในการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ทั้งทางด้านอารมณ์ จิตใจ และแรงจูงใจ ระดับของความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ก็จะมีผลต่อการปรับตัวเช่นกัน หากวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่มีความคล้ายคลึงกันก็จะช่วยให้การปรับตัวง่ายขึ้น รวมถึงบุคลิกภาพของบุคคลเองด้วยว่ามีบุคลิกภาพที่เปิดกว้างในการค้นหาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เปิดรับสิ่งใหม่ๆ มากน้อยเพียงใด มีความเข้มแข็งต่อแรงกดดันต่างๆ มากน้อยเพียงใด ผู้ที่เข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่จะต้องไม่หวั่นไหวไปกับวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตนเอง ยังคงมีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเองได้แม้จะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

6) **การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม** เมื่อมีการเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่ บุคคลจะมีพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ การปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ หมายถึงการเรียนรู้และรับเอาวัฒนธรรมใหม่มาปรับใช้ในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ หรือการไม่เรียนรู้และปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ แต่ยังคงใช้กรอบวัฒนธรรมเดิมของตนในการอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติในการทำสิ่งต่างๆ สองสิ่งนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม ซึ่งพิจารณาจากการมีการกระทำที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม การมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นหรือไม่ดีขึ้น และมีอัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นหรือไม่ อัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรมในที่นี้หมายถึงความเคร่งครัดในวัฒนธรรมเดิมลดลง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นสะท้อนว่าไม่ได้เกิดจากกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ทั้งนี้ คิม (1989 อ้างถึงใน ภริดา โกเชด, 2548: 32) ยังได้อ้างอิงถึงขั้นตอนการปรับตัวของผู้พำนักร่างหนึ่งในระยะหนึ่ง (Sojourner) ตามแนวคิดของ Oberg ว่ามี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. ระยะหวานชื่น (Honeymoon Stage) เป็นระยะที่รู้สึกตื่นตาตื่นใจกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ

2. ระยะไม่เป็นมิตร (Hostility Stage) เป็นระยะที่รู้สึกไม่ดีต่อวัฒนธรรมใหม่ที่ตนไปอยู่ และเริ่มคบหากันเองในกลุ่มคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมด้วยกัน
3. ระยะฟื้นตัว (Recovery Stage) เป็นระยะที่เริ่มเข้าที่เข้าทาง บุคคลเริ่มมีความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น
4. ระยะสุดท้าย (Final Stage) เป็นระยะที่บุคคลปรับตัวได้มากที่สุด ความวิตกกังวลต่างๆ ลดลง และรู้สึกสนุกสนานที่จะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกเมศ สุพลภักดิ์. (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยและสำรวจรูปแบบและแนวทางการสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จากมุมมองของบุคลากรในบริษัทข้ามชาติและผู้ทรงคุณวุฒิ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารแผนกทรัพยากรบุคคล 15 คน และนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริษัทข้ามชาติในประเทศไทยมีการรับรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติ “สัญชาติ” มากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติ “เพศ” “อายุ” “ความพิการ” “ภูมิหลังการศึกษา” “ศาสนา” และ “ภูมิหลังการทำงาน” ตามลำดับ

2) ความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่รับรู้ มีทั้งลักษณะที่สามารถจัดการได้และลักษณะที่ไม่สามารถจัดการได้ ดังนั้น องค์กรต้องรู้วัตถุประสงค์ในการจัดการ รู้ว่าจะจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมไปเพื่ออะไร เมื่อพิจารณาความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่สามารถจัดการได้พบว่า รูปแบบและแนวทางการสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยสามารถจำแนกได้เป็น 2 แนวทางคือ 2.1) **แนวทางด้านการจัดการองค์กร** โดยเน้นการสร้างความเท่าเทียมโดยผ่านกระบวนการรับสมัครงานและการคัดเลือก การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงการจัดตั้งแผนก “Diversity Management” 2.2) **แนวทางด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม** คือการพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จำเป็นในตัวบุคลากร ด้วยการเตรียมความพร้อมในการอยู่ร่วมและทำงานกับความหลากหลาย ได้แก่ การฝึกอบรมทางวัฒนธรรม การปฐมนิเทศ และการเรียนภาษา นอกจากนี้ ยังมีการประยุกต์ใช้กลยุทธ์อื่นๆ ในการจัดการความหลากหลาย ได้แก่

การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรและการประชาสัมพันธ์ การสร้างทีม และการใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับความหลากหลายของแต่ละกลุ่มวัฒนธรรม รวมไปถึงการจัดการความรู้

ไอฟาริก ขุนสิทธิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรชาวไทยในบริษัทสาขาประจำประเทศเพื่อนบ้าน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์และการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในองค์กร ค่านิยมในการทำงาน ทิศทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรม และปัญหาในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรในบริษัทข้ามชาติไทยที่เปิดสาขาในประเทศเพื่อนบ้าน เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 60 คน โดยเป็นบุคลากรชาวไทยจำนวน 40 คน และบุคลากรท้องถิ่นในประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศพม่า และประเทศมาเลเซีย จำนวน 20 คน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรชาวไทยส่วนใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างบุคลากรชาวไทยกับบุคลากรท้องถิ่นสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก รองลงมาเป็นการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่น ภาษาไทย และการใช้ล่าม

ค่านิยมการทำงานของบุคลากรทั้งสี่ประเทศส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่พบความแตกต่างระหว่างบุคลากรชาวไทยและบุคลากรท้องถิ่น โดยเน้นอดีตและปัจจุบัน และเน้นให้ความสำคัญกับทฤษฎีและประสบการณ์แตกต่างกัน

บุคลากรชาวไทยส่วนใหญ่แม้มีการปรับตัวแบบ Bi cultural คือมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมใหม่และยังคงความเป็นไทยอยู่ แต่พบว่าค่อนข้างเน้นความเป็นไทยมากกว่า และมีความพยายามปรับตัวตามค่านิยมองค์กร ส่วนปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรม พบว่าบุคลากรไทยมีปัญหาไม่มากนัก โดยพบปัญหาระดับทัศนคติและความรู้ลึกมากกว่าระดับอื่น ซึ่งสัมพันธ์กับการรับรู้แบบแท้แข็ง เช่นบุคลากรชาวไทยมักมีความคิดว่าประเทศเพื่อนบ้านยังด้อยพัฒนามาก มีความคิดเชิงลบกับประเทศต่างๆ จากการได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ของไทย การมีอคติเชิงชาติพันธุ์ การเอาวัฒนธรรมตนเองเป็นศูนย์กลาง และการรับรู้แบบชาวดำ

“ฐิติพร สันติราษฎร์ภักดี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานชาวไทยและต่างชาติในองค์การข้ามชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชาวไทย 171 คน และชาวต่างชาติ 99 คน ของบริษัทเอกชนที่เป็นองค์การข้ามชาติแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ใน

กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ ทั้งนี้พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรรายด้านทุกด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้านอย่างเชื่อถือได้ทางสถิติแต่พบเฉพาะในกลุ่มชาวไทย สำหรับกลุ่มชาวต่างชาติ พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรายด้านที่คล้ายกับชาวไทย ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น ที่ไม่พบความสัมพันธ์ที่ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าพนักงานชาวไทยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานชาวต่างชาติในทุกด้าน และพนักงานชาวไทยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 4 ใน 5 ด้านมากกว่าพนักงานชาวต่างชาติ โดยยกเว้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการสำนึกในหน้าที่ที่ไม่พบความแตกต่างที่เด่นชัด ผลที่พบนี้ทำให้เสนอแนะได้ว่าองค์กรควรศึกษาเหตุปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติมีการรับรู้ความยุติธรรมในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานชาวไทย และควรศึกษาเชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมการทำงานด้านอื่นๆ และความผูกพัน รวมทั้งศึกษาวิธีการพัฒนาให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยงที่รับรู้ความยุติธรรมน้อย เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

มาร์กาเรต พิตส์ (Pitts, M., 2009: 450-462) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อัตลักษณ์และบทบาทของความคาดหวัง ความกดดัน และการสนทนาเพื่อการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะสั้น: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารและการปรับตัวในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic Research) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบวนการสื่อสาร การปรับตัว และลักษณะทางอัตลักษณ์ของนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะสั้นชาวอเมริกันที่เดินทางไปต่างประเทศ ทั้งนี้ พิตส์ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเรื่องการสื่อสารและการปรับตัวในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของวาย วาย คิม (Y.Y.Kim) เป็นแนวทางในการศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เรื่องเล่า การสัมภาษณ์เดี่ยวและสัมภาษณ์กลุ่ม โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษาชาวอเมริกันจำนวน 127 คน ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 21 ปี (อายุน้อยที่สุด 19 ปี อายุมากที่สุด 26 ปี) จากสถาบันการศึกษา 53 แห่งทั่วสหรัฐอเมริกา ที่เดินทางไปแลกเปลี่ยนระยะสั้นที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลนาน 15 เดือน โดยแบ่งช่วงในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย ช่วงที่ 1 ก่อนออก

เดินทาง (6 เดือน) ช่วงที่ 2 ระหว่างพำนักในต่างแดน (4 เดือน) และช่วงที่ 3 หลังเดินทางกลับจากต่างแดน (5 เดือน) ทั้งนี้ พิธีแบ่งรูปแบบการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 3 รูปแบบ รูปแบบที่ 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คนให้สัมภาษณ์เดือนละ 1 ครั้งตลอดระยะเวลา 15 เดือน รูปแบบที่ 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 26 คนให้สัมภาษณ์เชิงลึก 1-2 ครั้งระหว่างที่พำนักในต่างแดน และอนุญาตให้มีการถ่ายทำวิดีโอทัศนระหว่างการใช้ชีวิตในต่างแดน และรูปแบบที่ 3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 92 คน อนุญาตให้สังเกตการณ์และบันทึกภาพเคลื่อนไหวขณะที่มีการสื่อสารกับผู้อื่น

ผลการศึกษาพบว่ามีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้รับในการเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะสั้น ช่องว่างดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวังกับการค้นพบว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่ตรงกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ ทั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางภาษา เช่น มีความคาดหวังว่าจะสามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้อย่างคล่องแคล่วมากยิ่งขึ้น แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าแม้แต่นักศึกษาที่มีระดับภาษาฝรั่งเศสดีก็ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งส่งผลต่อเนื่องในการพูดคุยที่ปรากฏความกดดันและความไม่แน่ใจในการบรรลุเป้าหมายของการเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลยังมีความคาดหวังทางสังคมถึง 3 ระดับด้วยกัน กล่าวคือ ระดับแรก การพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมกับชาวฝรั่งเศส ระดับที่สอง การรักษาความสัมพันธ์ทางไกลกับเพื่อนชาวฝรั่งเศสในยามที่เดินทางกลับบ้านเกิด และระดับที่สาม การสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นถึงระดับการรู้สึกว่ามี “ครอบครัว” หรือ “บ้าน” ที่ฝรั่งเศส

นอกจากนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลยังมีความคาดหวังอื่นๆ อีกสองประการ ได้แก่ ความคาดหวังด้านวัฒนธรรม ซึ่งในประเด็นมีความแตกต่างกันออกไป บ้างก็คาดว่าจะต้องพบกับความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (culture shock) แต่บางคนก็คาดหวังว่าตนจะไม่พบกับประสบการณ์ดังกล่าว แต่โดยมากแล้ว ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการเผชิญหน้ากับความจริงที่ว่าปารีสไม่ใช่เมืองโรแมนติกและเต็มไปด้วยประสบการณ์ที่น่าพิงใจตามที่คาดหวัง และประการสุดท้าย ความคาดหวังด้านการเดินทาง ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังถึงการเดินทางที่ราบรื่น ซึ่งขัดแย้งกับประสบการณ์จริงขณะเดินทางที่พบอุปสรรคด้านภาษาและวัฒนธรรม บางคนยังประสบปัญหาด้านภาวะการเงินตึงตัวและข้อห้ามของสถาบันการศึกษาในการเดินทางไปยังที่ต่างๆ

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลมาจากการผสมผสานกันระหว่างภาพตัวแทนที่ปรากฏในสื่อมวลชน เรื่องเล่าการเดินทางของนักศึกษาแลกเปลี่ยนรุ่นพี่ และการนำเสนอของสถาบันการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกอีกหลายประการที่สร้างทั้งความคาดหวังและความกดดันให้กับนักศึกษาแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็น 1) **สถาบันการศึกษาอุปถัมภ์** ที่มักเน้นย้ำถึงการประสบความสำเร็จและการดักตวงประโยชน์จากประสบการณ์แลกเปลี่ยนให้เต็มที่ 2)

นักศึกษาแลกเปลี่ยนด้วยตนเอง มักจะมีความคาดหวังซึ่งกันและกัน เช่น การลงเรียนในวิชาเดียวกัน การคาดหวังให้แต่ละฝ่ายแสวงหาประสบการณ์หรือดำเนินชีวิตในแนวทางเดียวกันกับตน

3) **เพื่อนและครอบครัวที่บ้าน** คนเหล่านี้มีความคาดหวังให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนดังกล่าว ประสบการณ์ที่น่าตื่นตาตื่นใจแล้วนำไปเล่าสู่กันฟัง รวมถึงบางรายมีความคาดหวังว่าจะใช้โอกาสดังกล่าวในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมเยียนนักศึกษาแลกเปลี่ยนด้วย 4) **ครอบครัวอุปถัมภ์** ครอบครัวอุปถัมภ์ส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่านักศึกษาแลกเปลี่ยนเหล่านี้ควรใช้เวลาอย่างไรให้เหมาะสมและจะวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงเมื่อพบว่านักศึกษาแลกเปลี่ยนไม่ได้ใช้เวลาไปในแนวทางดังกล่าว ซึ่งการถูกคาดหวังโดยครอบครัวอุปถัมภ์นี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่คาดคิดมาก่อน 5) **สถาบันการศึกษาต้นสังกัด** ซึ่งมักจะมีแนวทางในการให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในต่างแดน บางสถาบันมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำโดยตรง บุคคลเหล่านี้มักมีประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จจากการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมมาก่อน และมักมีความคาดหวังในตัวนักศึกษาว่าจะสามารถประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกันกับตน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลบางคนกล่าวถึงความทุกข์จากความรู้สึกที่ว่าเป็นหน้าที่หลักของตนที่จะต้องทำให้ประสบการณ์แลกเปลี่ยนครั้งนี้ประสบความสำเร็จให้ได้ บางคนรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากเวลาที่ครอบครัวโทรศัพท์มาหาและถามว่า “เป็นอย่างไรบ้าง” เพราะรู้สึกว่าผู้ถามมีความคาดหวังถึงคำตอบที่แสดงถึงความพึงพอใจสูงสุด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีกลไกการสื่อสารบางอย่างเพื่อจัดการกับปัญหาความกดดันอันเนื่องมาจากความคาดหวังในรูปของการสนทนาพูดคุย 9 ลักษณะ ดังนี้ 1) **การพูดคุยแบบผิวเผินกับเพื่อนนักศึกษาแลกเปลี่ยน** การพูดคุยลักษณะนี้จะพบมากในช่วงสัปดาห์แรกที่เดินทางไปถึง เป็นการพูดคุยเพื่อสร้างความรู้สึกรอบอุ่นใจว่าตนยังมีเครือข่ายในดินแดนต่างถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในสถานการณ์แบบเดียวกัน 2) **การพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือ** เมื่อถึงต่างแดน นักศึกษาแลกเปลี่ยนต้องอาศัยการปรึกษาหารือกันเอง เพราะมีประสบการณ์ร่วมกัน ดังนั้น นักศึกษาแลกเปลี่ยนที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะกลายเป็นที่ปรึกษาของนักศึกษาคนอื่นๆ ในขณะเดียวกัน การได้ให้คำปรึกษาก็ช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษารู้สึกดี มีความมั่นใจและความภาคภูมิใจในตนเองเพิ่มขึ้น 3) **การพูดคุยเพื่อแบ่งปันข้อมูล** การพูดคุยลักษณะนี้เน้นหนักไปที่การให้ข้อมูลข้อเท็จจริง นักศึกษาที่ประสบปัญหาด้านภาษาต้องพึ่งพาการพูดคุยลักษณะนี้มากเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเส้นทาง วัฒนธรรม และภาษา ซึ่งการแบ่งปันข้อมูลเป็นวิธีการที่ช่วยลดความกดดันให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนได้มาก รวมทั้งทำให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนสามารถปรับค่าความคาดหวังของตนให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์ความเป็นจริงมากยิ่งขึ้นอีกด้วย 4) **การพูดคุยเพื่อเปรียบเทียบ** เป็นวิธีที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถสร้างความคาดหวังหรือบรรทัดฐานใหม่ขึ้น โดย

การเปรียบเทียบความคาดหวังเดิมของตนกับความคาดหวังของผู้อื่นและความเป็นจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น นักศึกษาแลกเปลี่ยนบางคนรู้สึกล้มเหลวที่ตนเองรู้สึกโดดเดี่ยวและอ่อนแอมากจนร้องไห้และต้องโทรศัพท์กลับบ้านเกิด แต่เมื่อได้พูดคุยและเปรียบเทียบกับนักศึกษาคนอื่นๆ และพบว่าหลายคนก็มีภาวะอารมณ์แบบเดียวกันกับตน ทำให้ความรู้สึกว่าตนล้มเหลวหายไป ในขณะที่เดียวกันก็เกิดบรรทัดฐานใหม่ว่าความรู้สึกอ่อนแอและโดดเดี่ยวเมื่ออยู่ในต่างแดนเป็นเรื่องปกติ เป็นต้น 5) **การพูดคุยด้วยอารมณ์ขัน** นักศึกษาบางคนใช้อารมณ์ขันเป็นกลไกในการลดความกดดันจากความคาดหวังลง โดยการมองให้เห็นเป็นเรื่องตลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดสถานการณ์ที่น่าขำขัน เช่น ความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา วัฒนธรรม การเข้าสังคม 6) **การพูดคุยเพื่อเล่าเรื่อง** เป็นวิธีการที่นักศึกษาแลกเปลี่ยนใช้สื่อสารกันเพื่อบอกถึงคำเตือนหรือสมมุติฐานต่างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่นักศึกษาต้องประสบ โดยมากเรื่องเล่าที่ถูกผลิตซ้ำบ่อยๆ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากและการตัดสินใจที่ผิดพลาดของนักศึกษา อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เลวร้าย การเล่าเรื่องช่วยให้นักศึกษาได้เตรียมตัว เข้าใจ และรู้แนวทางในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่ตนเองต้องพบเจอ 7) **การนิเทศ** เป็นอีกวิธีหนึ่งที่นักศึกษาแลกเปลี่ยนใช้ในบางครั้ง เพื่อประเมินค่าและวิพากษ์วิจารณ์บุคคลอื่นที่มีวิธีการจัดการกับสถานการณ์ไปในแนวทางที่ไม่คาดคิดหรือแตกต่างไปจากคนอื่นๆ โดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ แม้ว่าเนื้อหาหลักของการนิเทศคล้ายคลึงกับการพูดคุยเพื่อเปรียบเทียบ แต่พบการนิเทศมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากการนิเทศมีประสิทธิผลมากกว่าในแง่ที่ว่าคนจำนวนมากสามารถร่วมพูดคุยได้ในเวลาเดียวกัน และโดยธรรมชาติแล้ว การนิเทศส่งผลกระทบทางลบต่อผู้ถูกนิเทศ การนิเทศจึงมีประสิทธิผลสูงกว่า และเป็นช่องทางหลักในการสร้างบรรทัดฐานใหม่ให้กับกลุ่มนักศึกษาแลกเปลี่ยน 8) **การบ่นว่า** เป็นช่องทางหนึ่งที่นักศึกษาแลกเปลี่ยนใช้ได้ตอบกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามคาด ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปริมาณการบ้าน ความยากของภาษาและชั้นเรียน รวมถึงความรับผิดชอบต่างๆ ที่ถาโถมมาสู่พวกเขา การบ่นว่าเป็นเสมือนช่องทางสำหรับระบายความอัดอั้นคับข้องใจของพวกเขา สิ่งที่น่าสนใจก็คือการบ่นว่าที่นักศึกษากระทำในระหว่างอยู่ในกลุ่มจะเป็นการเปิดทางไปสู่การสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเพื่อเปรียบเทียบ การเล่าเรื่องซ้ำกันและการเล่าเรื่องอื่นๆ ระหว่างกัน 9) **การปลอบประโลมใจ** เป็นรูปแบบการสื่อสารที่พบบนตั้งแต่ช่วงแรกของการแลกเปลี่ยนไปจนถึงวันสุดท้าย เป็นกระบวนการที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาที่พบความผิดหวัง ซึ่งมันมักจะนำไปสู่ความรู้สึกขาดความภาคภูมิใจในตนเองและไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ไม่มั่นใจแม้แต่การทำภารกิจเล็กๆ ให้ลุล่วง การปลอบประโลมใจมีบทบาทสำคัญในการยืนยันให้นักศึกษามั่นใจว่าตนยังคงมีความสามารถอยู่

ประเด็นศึกษาข้อสุดท้ายคือการหาความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ การพูดคุย และความคาดหวังซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลร่วมกัน ทั้งจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์จากการเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอัตลักษณ์ ทั้งจากการระบุโดยตรงและการอ้างอิงทางอ้อม เช่น “ฉันรู้จักตัวเองดีขึ้น” “ฉันกลายเป็นบุคคลที่ฉันอยากเป็น” นักศึกษาบางคนระบุถึงความรู้สึกมีอิสรภาพเมื่อมองย้อนกลับมาจากจุดเริ่มต้นของการเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนและจุดสุดท้ายเมื่อเดินทางกลับประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งก็คือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลระบุตรงกันถึงความเปลี่ยนแปลงด้านอัตลักษณ์ ความเป็นชาวอเมริกันของตนเองที่มีความซับซ้อนและมีหลายมิติ และมีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่ได้ระบุถึงความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับความหมายของการเป็นพลเมืองโลก

อชวัตร แสนศรี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะ ปัญหา และอุปสรรคในการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการสื่อสารและปัจจัยต่างๆ ทั้งในระดับบุคคลและระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน และแนวทางเพื่อช่วยในการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการสำรวจด้วยแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างคือนิสิตที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศจำนวน 27 คน เพื่อนของนิสิตที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนจำนวน 81 คน เจ้าหน้าที่และอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศจำนวน 4 คน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน นิสิตส่วนใหญ่มีการปรับตัวโดยเน้นการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของประเทศที่นิสิตไปศึกษาแต่น้อยกว่าการคงความเป็นไทย โดยเฉพาะการเรียนรู้สำเนียงและภาษาของคนท้องถิ่น ส่วนขั้นตอนการปรับตัว นิสิตใช้เวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ นิสิตส่วนใหญ่มีความรู้สึกตื่นเต้นในสิ่งแวดล้อมแปลกใหม่ และขั้นตอนความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม อยู่ในช่วง 1-2 สัปดาห์ การเรียนรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมจะเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4 สัปดาห์ ด้านปัญหาและอุปสรรคการปรับตัวพบไม่มากนัก ที่พบบ้างส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ศัพท์และสำเนียงท้องถิ่นและอคติต่อประเทศเพื่อนบ้านก่อนเดินทางไปศึกษา

ด้านเครือข่ายการสื่อสาร พบว่าบทบาทเครือข่ายการสื่อสารทั้งไทยและต่างชาติในการช่วยเหลือนิสิตอยู่ในระดับสูง โดยนิสิตในโครงการแลกเปลี่ยนมีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด ซึ่งมีบทบาทช่วยเหลือด้านจิตใจและความรู้สึก (affective support) ส่วนบทบาทช่วยเหลือด้านการเรียนและการทำงาน (instrumental support) นั้น นิสิตมีการติดต่อสื่อสารกับคนต่างชาติ

ที่เรียนในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ทั้งนี้ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนิสิตอยู่ในระดับกลาง เช่นเดียวกับบุคลิกภาพเชิงบวกของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพเชิงบวกมีผลต่อการปรับตัวของนิสิต สำหรับปัจจัยระดับบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวของนิสิตได้แก่แรงจูงใจของตัวนิสิตเองที่มีความคาดหวังและต้องการที่จะเรียนรู้การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ส่วนปัจจัยการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวคือ เครือข่ายการสื่อสารที่เป็นคนไทย

แนวทางเพื่อช่วยในการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนได้แก่ ความพยายามทำความเข้าใจคนในวัฒนธรรมที่นิสิตไปศึกษา ความพยายามเรียนรู้ภาษาที่ใช้ในท้องถิ่นนั้นๆ ความพยายามติดต่อสื่อสารกับคนในท้องถิ่นให้มากขึ้น และความพยายามในการสังเกตพฤติกรรมที่คนท้องถิ่นปฏิบัติกันเพื่อเรียนรู้วิธีการปรับตัว

สุรศักดิ์ บุญอาจ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลดิเย่ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ลักษณะการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม รวมถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันทั่วไป รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการสำรวจด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยที่เข้าร่วมโครงการฯ อย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน หัวหน้างานชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 35 คน ผลการวิจัยพบว่า

รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม คนไทยสื่อสารระดับบุคคลระหว่างคนไทยด้วยกันในหัวข้อเกี่ยวกับงาน เรื่องส่วนตัวทั่วไป และเรื่องการใช้ชีวิตในต่างประเทศ โดยใช้สื่อและช่องทางทุกอย่างในการสื่อสารแบบพบหน้ากันมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารกับคนออสเตรเลีย และน้อยที่สุด คือ การสื่อสารกับคนต่างชาติอื่นๆ ส่วนโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลียมากน้อยตามลักษณะงาน ความถี่ในการสื่อสารกับหัวหน้างานคนไทย คนออสเตรเลียและคนต่างชาติอื่นๆ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีการเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ส่วนการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐมีน้อยมาก

ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของความสามารถในการสื่อสารทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านความรู้และความเข้าใจ มิติด้านทัศนคติและความรู้สึก และมิติด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางถึงดี สำหรับผลการสัมภาษณ์

เชิงลึกพบปัญหาและอุปสรรคของคนไทยในมิติต่างๆ ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การให้คุณค่าในเรื่องที่ต่างกันในเรื่องการประหยัดน้ำ การมองแบบเหมารวมของคนออสเตรเลียต่อผู้หญิงไทย ปัญหาเรื่องอคติต่อคนเอเชียของคนออสเตรเลียบางกลุ่ม การนิยมจับกลุ่มคนไทยด้วยกัน การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในเชิงลบ และการหลีกเลี่ยงที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ได้แก่ ก) แรงจูงใจที่อาจช่วยการเรียนรู้วัฒนธรรม ข) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ค) ลักษณะงานกับโอกาสการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย ง) ความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในมิติทั้ง 3 ด้าน นอกจากนี้พบว่าคนไทยที่มีเพื่อนสนิทสัญชาติออสเตรเลียกับค่าเฉลี่ยความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน ส่วนรูปแบบการปรับตัวที่ใช้ ได้แก่ การปรับตัวด้วยการมีบุคลิกลักษณะนิสัยเชิงบวก การใช้เครือข่ายทางสังคมเพื่อช่วยเหลือในการให้ข้อมูล การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อม และการเรียนรู้จากคนรักที่เป็นชาวต่างชาติ

ปัทิตา คิมประโคน (2551) ศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามเชื้อชาติระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการรับรู้และทัศนคติของคนไทยที่มีต่อคนไทยเชื้อสายอินเดีย ที่มาและภูมิหลังของคนไทยเชื้อสายอินเดีย รวมทั้งลักษณะและปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดีย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสารและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 22 คน ได้แก่ ก) กลุ่มนักวิชาการที่มีความรู้มีประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับประเทศอินเดียหรือวัฒนธรรมอินเดีย 2 คน ข) กลุ่มคนไทยเชื้อสายอินเดียกลุ่มต่างๆ ในสังคมไทย 10 คน และ ค) กลุ่มคนไทยที่มีโอกาสสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับคนอินเดีย 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชาวอินเดียที่เข้ามาในประเทศไทยมีหลายเชื้อชาติ หลายศาสนา และมีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน กลุ่มคนไทยเชื้อสายอินเดียที่มีมากที่สุดในประเทศไทยคือกลุ่มคนไทยเชื้อสายอินเดียที่นับถือศาสนาฮินดู ส่วนอาชีพที่ชาวอินเดียประกอบในประเทศไทยมากที่สุดคืออาชีพพ่อค้าและพราหมณ์ 2) คนไทยส่วนใหญ่รับรู้ความเป็นเชื้อชาติอินเดียจากรูปลักษณ์ภายนอก คือหน้าตา หนวดเครา และการแต่งกาย มากที่สุด รองลงมาคือสำเนียงภาษา 3) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนไทยเชื้อสายอินเดียคือ ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจ ได้แก่ ความไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อห้ามทางศาสนา และลักษณะการทำงานของคนไทยเชื้อสายอินเดีย ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ การมองแบบเหมารวมและทัศนคติในเชิงลบของคนไทย โดยส่วนมากมักมองคนอินเดียแบบเหมารวมว่าเป็นกลุ่มคนที่มีอาชีพชัดเจนเพียง

บางอาชีพ ได้แก่ อาชีพขายถั่ว ขายโรตีสายไหม ขายผ้า และปล่อยเงินกู้ ปัญหาด้านพฤติกรรม ไม่พบปัญหาในการอยู่ร่วมกันหรือการแบ่งเขาแบ่งเราระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดียในสังคมไทย แต่พบการนิยมนำชื่อ (Name calling) ตามการรับรู้ชนชั้นทางเศรษฐกิจของคนไทยเชื้อสายอินเดีย

วรกร เพ็ญศรีนุกูร (2549) ศึกษาเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันและนักศึกษาไทยกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทั้งชาวอเมริกันและนักศึกษาชาติอื่นๆ ในบริบทของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ศึกษาปัญหาของนักศึกษาไทยในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการฯ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาไทยจำนวน 30 คนที่เดินทางไปเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ 2006 ที่สวนสนุกลูก การเดน รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน ปี พ.ศ. 2549

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันเองในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน ในขณะที่บริบทการทำงานมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้นขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของนักศึกษาไทยภายใต้บริบทวัฒนธรรมใหม่มีไม่มากนัก ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในบริบทการทำงาน ความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติ ความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการฯ สูงกว่าความเป็นจริง และทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานบางเชื้อชาติ ทั้งนี้ พบว่าการนิยมนำชื่อระหว่างคนไทยด้วยกันและการไม่เปิดตัวเข้าหาเพื่อนต่างชาติใหม่ๆ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของโครงการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษา คือ บุคลิกและลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ภูมิหลังทางครอบครัวและประสบการณ์ของนักศึกษา ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของสังคมอเมริกัน สภาพและลักษณะการทำงานของนักศึกษาที่แตกต่างกัน ลักษณะการรวมกลุ่มของนักศึกษา กฎระเบียบและนโยบายของโครงการ รวมถึงลักษณะการจัดห้องพัก

สมสุตา ศรีวัฒนานนท์ (2547) ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการสื่อสารต่างๆ ที่มี

ประสิทธิผลที่สุดต่อการทำงาน ปัญหา และปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารในการทำงานระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งสิ้น 30 คน เป็นพนักงานชาวไทย 12 คน พนักงานชาวยุโรป 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสอบถามกึ่งอิงโครงสร้างแบบปลายเปิด

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารจำแนกได้ 4 ประเภท 1) ตามทิศทางการสื่อสาร คือ แนวตั้ง แนวตั้ง แนวนอน และแนวไขว้ 2) ตามช่องทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง 3) ตามประเภทของการใช้ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 4) ตามสัญลักษณ์ที่ใช้ คือ การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำและการสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำ

พนักงานทั้งสองฝ่ายใช้วิธีการสื่อสารทั้งแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา แต่วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากที่สุดคือแบบวจนะ ได้แก่ การสนทนาต่อหน้า การเขียน และการใช้การสนทนาต่อหน้าและการเขียนร่วมกัน

ปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวยุโรปมี 4 ประการ คือ 1) ภาษา 2) ค่านิยม 3) พฤติกรรม และ 4) ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

ปัจจัยการสื่อสารที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลมี 3 ประการ คือ 1) ภาษา 2) ทักษะในการสื่อสาร และ 3) การปรับทัศนคติและค่านิยม

มาเรีย ไอดา บาเรต (2004) ศึกษาเรื่องการปรับตัวและการกลมกลืนข้ามวัฒนธรรมของสตรีชาวตะวันตกที่ทำงานในกรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาการผสมกลมกลืนของสตรีชาวตะวันตกให้เข้ากับสังคมไทย ทั้งนี้เกิดจากประเด็นคำถามที่ว่าเมื่อมีจำนวนสตรีชาวตะวันตกมาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น แล้วจะนำไปสู่การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรมที่มากขึ้นหรือไม่ โดยสำรวจและอธิบายระดับของการกลมกลืนในประเด็นหลัก 3 ประเด็นคือ ภาษา และการสื่อสาร กระบวนการกลมกลืนทางสังคม และการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับความกลมกลืนบนพื้นฐานของมโนทัศน์ข้างต้นผ่านการสำรวจเชิงปริมาณ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าระดับความกลมกลืนกับสังคมไทยของสตรีชาวตะวันตกอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวได้รับการบ่งชี้และทดสอบผ่านชุดของเครื่องชี้วัดที่เกี่ยวข้องซึ่งบ่งชี้ว่า 1) สถานภาพของความเป็นชาวต่างชาติ 2) ลักษณะร่วมซึ่งมีความเป็นสากล และ 3) การขาดเครือข่ายทางสังคม อาจเป็นปัจจัยหลักที่เป็นอุปสรรคต่อความตั้งใจหรือความสามารถของสตรีชาวตะวันตกในการผสมกลมกลืนกับสังคมไทย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือควรให้ความสำคัญกับการเรียนภาษาในกลุ่มสตรีชาวตะวันตกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้กลุ่มและองค์กรต่างประเทศในประเทศไทยควรสำรวจบทบาทหน้าที่ของตนภายในชุมชนท้องถิ่น โดยเน้นการผสมกลมกลืนเพิ่มมากขึ้น

พจนลักษณ์ เอกวรรณัง (2004) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาจรรยาบรรณระหว่างวัฒนธรรมในหมู่ชาวตะวันตกที่ทำงานในประเทศไทยและพนักงานชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อสำรวจปัญหาการสื่อสารจรรยาบรรณระหว่างวัฒนธรรมในหมู่ชาวตะวันตกที่ทำงานในประเทศไทยและพนักงานชาวไทย ผลกระทบของปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหา โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับชาวตะวันตกที่มาทำงานในประเทศไทยจำนวน 20 คน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้รับการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการตีความหมายของถ้อยคำและเนื้อหาผิดเนื่องจากความไม่รู้คำศัพท์ของพนักงานชาวไทย ระดับของภาษา และสำเนียงภาษาอังกฤษเป็นปัญหาใหญ่ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในหมู่ชาวตะวันตกที่ทำงานในประเทศไทยเมื่อสื่อสารกับพนักงานชาวไทยในสถานที่ทำงาน การวิจัยพบว่าร้อยละ 50 ของผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าปัญหาการสื่อสารจรรยาบรรณระหว่างวัฒนธรรมไม่ได้ก่อให้เกิดปัญหาร้ายแรง อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เหลือชี้ว่าปัญหาการสื่อสารจรรยาบรรณระหว่างวัฒนธรรมทำให้งานไม่คืบหน้า สิ้นเปลืองเวลา และก่อให้เกิดความสับสน วิธีการแก้ไขปัญหาการสื่อสารจรรยาบรรณระหว่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพในหมู่ชาวตะวันตกและพนักงานชาวไทยคือการยืนยันคำพูด ความอดทน และความสำนึกในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม

นอกจากนี้ยังพบว่าการยืนยันคำพูดเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น อีเมล หรือจดหมายเวียน โดยเฉพาะที่แปลเป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย การสื่อสารแบบตัวต่อตัว อารมณ์ขัน และความรู้ภาษาไทย เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมประสบความสำเร็จ

สุระ ศิริมหาวรรณ (2546). ศึกษาเรื่องค่านิยมเรื่อง “ความเกรงใจ” กับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน งานชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้ความหมายของคำว่าเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย 2) เพื่อสำรวจการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจของพนักงานต้อนรับชาวต่างชาติต่อความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย 3) บทบาทของค่านิยมความเกรงใจต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จำนวน

225 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ คือ ชาวจีน เกาหลี และญี่ปุ่น จำนวน 120 คน

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้ความหมายที่ไม่ตรงกัน กล่าวคือ ความหมายของ “ความเกรงใจ” ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีผู้ระบุมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับการกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม โดยแสดงออกในรูปการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกด้านลบออกมา ส่วนความหมายของ “ความเกรงใจ” ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติคือ การยิ้มเสมอและไม่บ่น รวมไปถึงการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นด้วย

บทบาทของความเกรงใจจะส่งผลในทางที่ดี สำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น แต่ในทางกลับกัน ผลการวิจัยชี้ว่า ความเกรงใจไม่ได้ส่งผลในทางที่ดีกับบุคคลที่แสดงความเกรงใจ แต่ทำให้รู้สึกอึดอัด ลำบากใจ เมื่อต้องกระทำบางอย่างที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือต้องทำงานหนักขึ้นเนื่องจากความเกรงใจ ไม่กล้าขอความช่วยเหลือ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจมีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก ด้วยลักษณะอาชีพจึงต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการต้องทำงานเป็นทีมอย่างใกล้ชิดภายใต้เนื้อที่การทำงานที่จำกัด

ธานีษฐ์ กองแก้ว (2544) ศึกษาเรื่องการสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ 2) ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของอาจารย์ต่างชาติ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการสื่อสารและระดับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ 4) ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ รูปแบบในการวิจัยเป็นการวิจัยแบบสำรวจ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด และสัมภาษณ์เจาะลึกอาจารย์ต่างชาติจำนวน 30 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติคือ ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของอาจารย์ต่างชาติคือสัญชาติของอาจารย์ต่างชาติและระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย 3) ความสามารถทางความคิดและความสามารถทางอารมณ์และความรู้สึกไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ในขณะที่ความสามารถทางด้านพฤติกรรมและ

ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ และ 4) สัญชาติของเพื่อนสนิท พฤติกรรมการเปิดรับโทรทัศน์ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ในขณะที่สื่อวิทยุมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา 2) เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย และ 4) เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัย จึงขอเสนอประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.9 การนำเสนอข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวนรวมทั้งสิ้น 20 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 16 คน กลุ่มที่สองเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวไทยของชาวต่างชาติ จำนวน 4 คน หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นการวิเคราะห์ในระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับตัวบุคคลในประเด็นเรื่องการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ระยะเวลาในการศึกษานาน 12 เดือน นับตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.2.1 แหล่งข้อมูลที่เป็นตัวบุคคล ได้แก่

- ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 16 คน
- ชาวไทยที่เป็นหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบัน

การศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 คน

3.2.2 แหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร มาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เช่น บทความ งานวิจัย หนังสือ เอกสารเผยแพร่

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มเป้าหมายที่เป็นแหล่งข้อมูลบุคคลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบชักชวนต่อ (Snowball Sampling) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับชาวต่างชาติที่มีคุณลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้ กรณีของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จะต้องมีคุณลักษณะประกอบไปด้วย 1) เป็นชาวต่างชาติ 2) ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ 3) มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 5 ปีนับถึงวันที่ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งที่ 1 กรณีของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จะต้องมีคุณลักษณะประกอบไปด้วย 1) เป็นชาวไทย 2) เป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ 3) มีระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติโดยทั่วไปไม่ต่ำกว่า 2 ปี

กลุ่มเป้าหมายทั้งหมดมีจำนวน 20 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่มย่อย ได้แก่

3.3.1 ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษาภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 1 คน

3.3.2 ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 12 คน

3.3.3 ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 3 คน

3.3.4 หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวไทยของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 คน

3.4 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนในการศึกษาวิจัยมีทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ได้แก่

3.4.1 ค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นวิจัยและกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 เตรียมการเรื่องประเด็นที่ต้องการศึกษา ทั้งประเด็นเพื่อการสัมภาษณ์และประเด็นในการสนทนากลุ่ม

3.4.3 ติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1, 2 และ 3 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 40 เพื่อขอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์

3.4.4 กำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าสถาบันการศึกษาที่ชาวต่างชาติสังกัดหรือติดต่อกับชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ในพื้นที่เป้าหมายโดยตรงเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนัดหมายสัมภาษณ์

3.4.5 ดำเนินกิจกรรมการวิจัยตามแผนการวิจัยที่วางไว้ โดยเริ่มต้นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 2 ครั้ง และหากมีกรณีใดที่น่าสนใจเป็นพิเศษจะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม

3.4.6 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์สังเคราะห์ในเบื้องต้น ก่อนจะคัดกรองหาชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเพื่อจัดการสนทนากลุ่ม

3.4.7 จัดเวทีสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในวันที่ 18 กันยายน 2559

3.4.8 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เชิงลึก เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำเสนอเป็นรูปเล่มรายงานการวิจัยและเผยแพร่องค์ความรู้จากการวิจัยสู่สาธารณะ

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเหตุนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญจึงประกอบด้วย

3.5.1 เครื่องบันทึกเสียงแบบดิจิทัล (MP 3) เพื่อใช้ในการบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

3.5.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามต่างๆ ไว้ล่วงหน้า โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ทั้งนี้เพื่อเปิด

โอกาสให้ผู้วิจัยสามารถตั้งคำถามอื่นๆ เพิ่มเติมหรือสอดแทรกได้ตามสถานการณ์ของการสนทนา พูดคุย และในขณะเดียวกัน ก็ได้เปิดพื้นที่ทางความคิดให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกชาวต่างชาติ

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลเบื้องต้น

- ชื่อ นามสกุล และอายุของชาวต่างชาติผู้ให้สัมภาษณ์ (Name/Surname/Age of the interviewee)
- สัญชาติของชาวต่างชาติผู้ให้สัมภาษณ์และภาษาที่ใช้ (Nationality/native language)
- ประเทศบ้านเกิด (Home country)
- สถานภาพการสมรส หากสมรสแล้ว คู่สมรสเดินทางมาประเทศไทยด้วยหรือไม่ (Marital Status/ If married, is your spouse staying with you in Thailand?)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- ท่านเคยอาศัยอยู่ในประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากประเทศของท่านและประเทศไทยหรือไม่ หากเคย ท่านเคยอาศัยอยู่ที่ประเทศใด เป็นระยะเวลาานเท่าใด (Have you ever lived in any other countries apart from your home country and Thailand? What country have you lived, and for how long?)
- ท่านเดินทางมาประเทศไทยตั้งแต่เมื่อใด (When did you arrive in Thailand?)
- ในตอนต้น ท่านมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทยเพื่ออะไร (At first, what was your objective of coming to Thailand?)
- ท่านมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรบ้างเพื่อการมาทำงานในประเทศไทย (How did you prepare yourself for working in Thailand?)
- ปัจจุบันท่านทำงานในสถานศึกษาใดในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในตำแหน่งใด และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด (At present, what is the educational institution in Phetchabun that you work for? What is your position? How long have you been working in this position?)
- เพราะเหตุใดท่านจึงตัดสินใจทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ (Why did you

decide to work in this educational institution?)

- ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์จากใครหรือช่องทางใด (How did you receive information about working in an educational institution in Phetchabun?)

- โปรดเล่าเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของท่าน (Please tell me about your duty and responsibility on your work.)

- โปรดอธิบายถึงลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติหรือประสานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย (Please describe about your work area that you have to work or coordinate with Thai colleagues?)

- ในบริบทการทำงานร่วมกับชาวไทย ท่านประสบปัญหาการสื่อสารในลักษณะใดบ้าง (Working with Thai colleagues, what kind of communication problems have you been facing?)

- Among those communication problems, which problems do you often face? And which problems do you consider the most serious ones? (ในบรรดาปัญหาการสื่อสารเหล่านี้ มีปัญหาใดบ้างที่พบบ่อยที่สุด และมีปัญหาใดบ้างที่ท่านเห็นว่ารุนแรงที่สุด)

- ท่านคิดว่าสิ่งใดเป็นสาเหตุหลักของปัญหาเหล่านี้ (What do you think is the main cause of these problems?)

- ท่านแก้ปัญหการสื่อสารที่ประสบอย่างไร? (How do you solve these problems?)

- เพื่อนร่วมงานชาวไทยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือไม่ อย่างไร (Do your Thai colleagues take parts in solving the problems and how?)

- หากเพื่อนร่วมงานชาวไทยไม่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารของท่าน ท่านต้องการให้พวกเขามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือไม่ อย่างไร (If your Thai colleagues do not take parts in solving your communication problems, do you want them to? And how?)

- ท่านคิดว่าองค์กรการศึกษาที่ท่านทำงานควรดำเนินนโยบายหรือกิจกรรมอะไรบ้างเพื่อช่วยแก้ปัญหาด้านการสื่อสารของท่าน (In your opinion, what does the educational institution that you work for should manage in terms of policies or activities to help solve your communication problems?)

- ท่านมีข้อเสนอแนะเรื่องการเตรียมตัวด้านการสื่อสารสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการทำงานในสถาบันการศึกษาอย่างไร (Do you have any suggestion about communication preparation for a foreigner who wants to work in a Thai educational institution?)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- เวลาที่ประสบปัญหาในการทำงาน ท่านปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากใคร (When you encounter problems at your workplace, who do you go for advice?)
- ในสถานที่ทำงานของท่าน ท่านมีเครือข่ายการสื่อสารหรือไม่ เครือข่ายการสื่อสารดังกล่าวมีลักษณะเช่นใด (เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ แข็งแรง/อ่อนแอ สม่ำเสมอ/ไม่สม่ำเสมอ) (Do you have a communication network in your workplace? How the network works (formally/informally, strongly/weakly, and consistently/inconsistently)?)
- เวลาที่ประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน ท่านปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากใคร (When you face problems in daily life, who gives you advice?)
- เพื่อนสนิทที่ประเทศไทยของท่านมีเชื้อชาติและสัญชาติใด (What is race and nationality of your close friend in Thailand?)
- ท่านติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทของท่านผ่านช่องทางการสื่อสารใด และมีความถี่กี่ครั้งในหนึ่งเดือน (Which channel do you use to contact your close friend in Thailand? How often in a month?)
- ท่านมีเพื่อนสนิทชาวไทยหรือไม่ หากมี ท่านมีเพื่อนสนิทชาวไทยจำนวนกี่คน ท่านรู้จักกับพวกเขาได้อย่างไร เพื่อนชาวไทยมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของท่านอย่างไร (Do you have any Thai close friend? How many? How did you get to know them? What role do your Thai close friends play in your living in Thailand?)
- ท่านติดต่อสื่อสารกับเพื่อนชาวไทยผ่านช่องทางการสื่อสารใดบ้าง และมีความถี่กี่ครั้งในหนึ่งเดือน (Which channel do you use to contact your Thai close friend in Thailand? How often in a month?)
- ท่านติดต่อสื่อสารกับใครบ้างในประเทศบ้านเกิดของท่าน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารใดบ้าง และมีความถี่กี่ครั้งในหนึ่งเดือน (Who do you contact in your home country? Through which channel? How often in a month?)
- ประเด็นที่ท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลในประเทศบ้านเกิดของท่านมีประเด็นใดบ้าง (What topic do you communicate with people in your home country?)
- เวลาที่ท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านบอกเล่าให้ครอบครัว คนรัก ญาติพี่น้อง

หรือเพื่อนในประเทศบ้านเกิดทราบหรือไม่ (When you face any problems at your workplace, do you tell your family/ spouse/ boyfriend/girlfriend/ relatives in your home country?)

- การติดต่อสื่อสารกับบุคคลในประเทศบ้านเกิดของท่านมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตในประเทศไทยของท่านอย่างไร (How important is it to communicate with people in your home country for you while you stay in Thailand?)

- ที่ประเทศไทย ท่านมีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารกับเพื่อนใหม่ๆ หรือไม่ โดยผ่านช่องทางใด (In Thailand, do you create a new communication network with new friends? Through which channel?)

- ท่านรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชนหรือสื่อใหม่ช่องทางใดบ้าง และมีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณกี่ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (Which mass media and new media channels are you exposed to in order to receive information? How many hours per week?)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

ประเด็นคำถาม

- มีประเด็นใดบ้างที่ท่านชื่นชอบหรือรู้สึกประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย (Working in the Thai educational institution, what do you like or being impressed by?)

- ท่านมีการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมหรือไม่เพื่อแสดงออกถึงความชื่นชอบหรือประทับใจในเพื่อนร่วมงาน/องค์กร ในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย และท่านแสดงออกอย่างไร (Do you express your positive feeling towards your colleagues/workplace and how do you express it?)

- มีประเด็นใดบ้างที่ท่านไม่ชอบหรือรู้สึกคับข้องใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย (Working in the Thai educational institution, what do you dislike or being frustrated with?)

- ท่านมีการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมหรือไม่เพื่อแสดงออกถึงความไม่ชอบหรือไม่ประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย และท่านแสดงออกอย่างไร (Do you express your negative feeling towards your colleagues/workplace and how do you express it?)

- มีสิ่งใดบ้างในระบบการปฏิบัติงานขององค์กรที่ท่านคิดว่าช่วยส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของท่าน (What system operated in the institution that enhances your working capacity?)

- มีสิ่งใดบ้างในระบบการปฏิบัติงานขององค์กรที่ท่านคิดว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานของท่าน (What system operated in the institution that obstructs your working capacity?)
- หากเป็นไปได้ ท่านต้องการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงสิ่งใดบ้างในที่ทำงานของท่าน (If possible, what would you like to improve/change in your workplace?)
- เวลาที่ท่านประสบปัญหาในการทำงาน มีใคร/อะไร/วิธีคิดแบบใด ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านเอาชนะอุปสรรคในการทำงานได้ (When facing any problems, how do you overcome those obstacles? Are there any persons, ideas or objects that inspire you to get through it?)
- วัฒนธรรมองค์กรแบบไทยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ในแง่มุมใดบ้าง โปรดอธิบาย (In your opinion, do Thai institutional cultures promote or obstruct the co-working between you and your Thai colleges? Please explain.)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- ก่อนหน้าที่จะเดินทางมาประเทศไทย ท่านมีใครรู้จักที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยหรือไม่ (Did you know anyone who lived in Thailand before arriving in Thailand?)
- ก่อนหน้าที่จะเดินทางมาประเทศไทย ท่านมีการศึกษาภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยมาก่อนหรือไม่ โดยผ่านช่องทางใดบ้าง ใช้ระยะเวลาในการศึกษานานเพียงใด (Before traveling to Thailand, had you learnt Thai language and culture? Through which channel? For how long?)
- เมื่อมาถึงประเทศไทยแล้ว ท่านมีการศึกษาภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยหรือไม่ โดยผ่านช่องทางใดบ้าง ใช้ระยะเวลาในการศึกษานานเพียงใด (After arriving in Thailand, have you learnt Thai language and culture? Through which channel? For how long?)
- ในปัจจุบันท่านสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยได้ดีเพียงใด (How fluently are you in communicating in Thai language?)
- สิ่งใดที่ท่านเห็นว่ายากลำบากมากที่สุดสำหรับท่านในช่วงแรกของการทำงานใน

ประเทศไทย และท่านมีวิธีการจัดการกับสิ่งนั้นอย่างไร (At first, what did you consider the most difficult thing for working in Thailand and how did you deal with it?)

- ท่านคิดว่าช่วงเวลาที่ยากที่สุดในการใช้ชีวิตในประเทศไทยคือช่วงเวลาใด และช่วงเวลาดังกล่าวกินเวลานานเท่าใด (When did you consider the most difficult time of your living in Thailand, and how long did it take?)

- สำหรับตัวท่านเอง ทักษะด้านภาษาและความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมีความจำเป็นต่อการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด และเพราะเหตุใด (Are the Thai language skills and Thai cultural knowledge necessary for your work? Why?)

- ท่านคิดว่าใครบ้างที่มีส่วนช่วยให้ท่านปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ดีขึ้น คนเหล่านั้นมีส่วนช่วยท่านอย่างไร (Who do you think taking part in helping you to culturally adjust to Thai culture? How do they help?)

- ท่านทราบเกี่ยวกับ “สิ่งที่ควรทำ” และ “สิ่งที่ห้ามทำ” ในวัฒนธรรมไทยหรือไม่ สิ่งเหล่านั้นมีอะไรบ้าง และท่านปฏิบัติตามหรือไม่ (Do you know the rules “things to do and not to do” in Thai culture? What are they? Do you yourself follow these rules?)

- ท่านทราบเกี่ยวกับ “สิ่งที่ควรทำ” และ “สิ่งที่ห้ามทำ” ในระบบองค์กรไทยหรือไม่ สิ่งเหล่านั้นมีอะไรบ้าง และท่านปฏิบัติตามหรือไม่ (Do you know the rules “things to do and not to do” in the Thai organizational system? What are they? Do you yourself follow these rules?)

- เวลาที่ท่านประสบกับความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมในที่ทำงาน ท่านมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งดังกล่าวอย่างไร (When you face conflicts brought by cultural difference in your workplace, how do you manage those conflicts?)

- ท่านคิดว่าท่านเข้าใจคนไทยมากน้อยเพียงใด มีสิ่งใดเกี่ยวกับคนไทยที่ท่านรู้สึกว่ายาก (Do you think you understand Thai people well? What about Thai people that you think are hard for you to understand?)

- นับถึงปัจจุบันที่สัมภาษณ์ ท่านคิดว่าท่านสามารถผสมกลมกลืนหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทยได้มากน้อยเพียงใด (Up until now, do you think you have assimilated to Thai society and culture, and in what degree?)

- สิ่งใดที่ส่งเสริมการปรับตัวทางวัฒนธรรมของท่าน/สิ่งใดที่เป็นอุปสรรคในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของท่าน (What do you think promotes your cultural adjustment? What do you think obstructs your cultural adjustment?)

ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวไทย

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลเบื้องต้น

- ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่านคือตำแหน่งอะไร ลักษณะงานในตำแหน่งงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติที่ท่านงานในสถาบันการศึกษาของท่านอย่างไร
- ท่านรู้จักกับชาวต่างชาติซึ่งให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยชิ้นนี้มานานเพียงใด
- โดยทั่วไป ในรอบ 1 สัปดาห์ของการทำงาน ท่านได้สื่อสารกับชาวต่างชาติผู้นี้บ่อยครั้งเพียงใด ระยะเวลาในการสื่อสารระหว่างกันนานแค่ไหน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานหรือไม่ (ทั้งในกรณีที่ชาวต่างชาติระบุถึงปัญหาและเพื่อนร่วมงานชาวไทยระบุถึงปัญหา) โปรดให้รายละเอียดหรือยกตัวอย่างลักษณะปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่ผ่านมา
- ท่านคิดว่าชาวต่างชาติมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนตามตำแหน่งงานมากน้อยเพียงใด หน่วยงานของท่านมีวิธีการอย่างไรบ้างในการช่วยเหลือให้ชาวต่างชาติสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มความสามารถ
- หน่วยงานของท่านมีวิธีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของชาวต่างชาติในแต่ละภาคการศึกษาหรือไม่ วิธีการประเมินดังกล่าวทำอย่างไร
- หน่วยงานของท่านมีการอำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษาหรือไม่ อย่างไร โปรดให้รายละเอียด
- เคยมีกรณีการพิพาทระหว่างชาวต่างชาติกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในหน่วยงานของท่านหรือไม่ หากเคยมี หน่วยงานมีวิธีแก้ไขปัญหาคือหาข้อยุติอย่างไร
- เคยมีกรณีที่นักเรียน/นักศึกษาให้ข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการสอนของชาวต่างชาติหรือไม่ หากเคย ลักษณะปัญหาเป็นอย่างไร หน่วยงานมีวิธีแก้ไขปัญหาคือหาข้อยุติอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- ในสถาบันการศึกษาของท่าน มีรูปแบบการสื่อสารประเภทใดบ้างที่ชาวต่างชาติ

สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารได้

- ท่านคิดว่ารูปแบบการสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ หรือควรมีการสร้างรูปแบบการสื่อสารใหม่ๆ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

ประเด็นคำถาม

- จากการพูดคุยสื่อสารระหว่างท่านกับชาวต่างชาติ ท่านคิดว่าชาวต่างชาติมีทัศนคติเช่นไรต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยในสถาบันการศึกษาของท่าน
- ในขณะเดียวกัน ท่านมีทัศนคติเช่นไรต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ มีความแตกต่างอะไรบ้างที่ท่านเห็นว่าเป็นความแตกต่างที่สำคัญในแง่ของการทำงาน ระหว่างชาวต่างชาติกับชาวไทย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

1. ในทัศนะของท่าน ชาวต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยหรือไม่ อย่างไร
2. หน่วยงานของท่านมีแนวทางอย่างไรบ้างในการช่วยเหลือชาวต่างชาติให้สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ดียิ่งขึ้น
3. มีประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่านำไปสู่ปัญหาในการทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาของท่าน
4. ในมุมมองของท่าน การรับชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในสถาบันการศึกษาของท่านมีข้อดีข้อเสียอย่างไร

3.5.4 แบบข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ออกแบบข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มภายหลังจากที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกเสร็จสิ้นแล้ว ทั้งนี้ ได้กลั่นกรองประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัญหาและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติมาเป็นประเด็นในการสนทนา ดังต่อไปนี้

- หลังจากการสัมภาษณ์ ท่านมีประสบการณ์ใดเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารในสถานที่ทำงานที่ต้องการแลกเปลี่ยนกับสมาชิกคนอื่นๆ หรือไม่
- หลังจากการสัมภาษณ์ ท่านมีประสบการณ์ใดบ้างเกี่ยวกับการทำงานและการใช้ชีวิต (ทั้งแง่บวกและแง่ลบ) ที่ท่านต้องการแลกเปลี่ยนกับสมาชิกคนอื่นๆ
- ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยส่งเสริมสำหรับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของท่านในการทำงานร่วมกับชาวไทย
- ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยอุปสรรคสำหรับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของท่านในการทำงานร่วมกับชาวไทย
- ขอให้ท่านเล่าถึงวิธีการที่ท่านใช้เป็นประจำและเห็นว่าได้ผลดี ในการแก้ไขปัญหาและปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเพื่อทำงานร่วมกับชาวไทย

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเก็บข้อมูลแบบสหวิธีการ (Multiple Methodology) ประกอบด้วย

3.6.1 การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารทั้งที่เป็นแนวคิดทฤษฎีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษา

3.6.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้โดยสัมภาษณ์ชาวต่างชาติและหัวหน้างานรวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวไทย ซึ่งได้สรุปรายละเอียดตามตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ ที่	ผู้ให้ข้อมูลหลัก			อาชีพ/สถานประกอบการศึกษา
	ชื่อ (นามแฝง)	ภูมิลำเนา	อายุ (ปี)	
1	Mr. A (เพศชาย)	เอเชีย	48	อาจารย์/สถานประกอบการระดับประถมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
2	Mr. B (เพศชาย)	อเมริกาเหนือ	25	อาจารย์/สถานประกอบการระดับอุดมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
3	Mr. C (เพศชาย)	เอเชีย	43	อาจารย์/สถานประกอบการระดับมัธยมศึกษา อ.หล่มสัก จ.เพชรบูรณ์ / สถานประกอบการระดับมัธยมศึกษา อ.ศรีเทพ จ.เพชรบูรณ์

ลำดับ ที่	ผู้ให้ข้อมูลหลัก			อาชีพ/สถาบันการศึกษา
	ชื่อ (นามแฝง)	ภูมิลำเนา	อายุ (ปี)	
4	Mr. D (เพศชาย)	เอเชีย	26	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษา อ.หล่มสัก จ.เพชรบูรณ์
5	Ms. E (เพศหญิง)	เอเชีย	26	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
6	Mr. F (เพศชาย)	เอเชีย	28	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
7	Ms. G (เพศหญิง)	เอเชีย	23	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
8	Mr. H (เพศชาย)	อเมริกาเหนือ	25	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์
9	Ms. I (เพศหญิง)	เอเชีย	33	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
10	Ms. J (เพศหญิง)	เอเชีย	24	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
11	Mr. K (เพศชาย)	อเมริกาเหนือ	44	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
12	Ms. L (เพศหญิง)	เอเชีย	28	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
13	Mr. M (เพศชาย)	ออสเตรเลีย	63	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
14	Mr. N (เพศชาย)	อเมริกาเหนือ	29	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
15	Ms. O (เพศหญิง)	แอฟริกาใต้	25	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
16	Ms. P (เพศหญิง)	เอเชีย	24	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
17	นาย ก. (เพศชาย)	ประเทศไทย	51	ผู้บริหาร/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.ชนแดน จ.เพชรบูรณ์
18	น.ส. ข. (เพศหญิง)	ประเทศไทย	44	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์
19	นาง ค. (เพศหญิง)	ประเทศไทย	45	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์

ลำดับ ที่	ผู้ให้ข้อมูลหลัก			อาชีพ/สถาบันการศึกษา
	ชื่อ (นามแฝง)	ภูมิลำเนา	อายุ (ปี)	
20	น.ส. ง. (เพศหญิง)	ประเทศไทย	41	อาจารย์/สถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์

3.6.3 การสนทนากลุ่ม เป็นการสนทนาเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องต้องกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก อาทิ ปัญหาในการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว และเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ โดยได้ประเมินและคัดเลือกชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม จำนวน 5 คนเพื่อดำเนินการสนทนากลุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยคัดเลือกโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากพัฒนาการด้านการปรับตัวนับจากการสัมภาษณ์ครั้งแรกจนถึงการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย ความสามารถในการสื่อสาร การแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน ความเข้าใจวัฒนธรรมไทย และความรู้สึกรู้สึกมีความสุขในการใช้ชีวิตและการทำงานในสถาบันการศึกษา แล้วดำเนินกิจกรรมการสนทนากลุ่มในวันอาทิตย์ที่ 18 กันยายน 2559 ณ ห้องประชุมชั้น 2 โรงพยาบาลเพชรรัตน์ อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ และนำผลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อมูลทั้งหมดก่อนนำมาสรุปและอภิปรายผล

3.7 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้

3.7.1 การเก็บข้อมูลแบบสหวิธี ได้แก่ การสำรวจเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม การเก็บข้อมูลในลักษณะนี้จะทำให้สามารถตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งสองครั้งและจากการสนทนากลุ่ม

3.7.2 การตรวจเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมจำนวน 3 ท่านในการตรวจเครื่องมือวิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย

3.7.2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา พงศ์กิตติวิบูลย์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.7.2.2 อาจารย์ ดร.ธีรดา จงกลรัตนภรณ์ อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.7.2.3 อาจารย์ทิพย์พญ ฤกษ์สุนทร อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความครบถ้วนของข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

3.8.1. **การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น** เป็นการวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลในเบื้องต้นโดยจำแนกตามประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสาร ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

3.8.2. **การวิเคราะห์สรุปรวม** เป็นการนำผลการวิเคราะห์ทั้งหมดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์โดยองค์รวมของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา และเพื่อจะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Method) ทั้งนี้ การวิเคราะห์สรุปรวมที่ทำไปก็เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

3.9 การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติ เครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะต้องนำมาสรุปและจัดลำดับการนำเสนอตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อในรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ พร้อมทั้งสกัดสาระสำคัญเพื่อนำเสนอในรูปแบบบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในบทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการวิจัยโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

4.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

4.3 ทศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

4.4 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

เพื่อให้ข้อมูลมีมุมมองที่รอบด้าน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกชาวไทย 4 คนซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติบางคนที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อเป็นการทวนสอบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากมุมมองที่รอบด้านยิ่งขึ้น เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกชาวไทยได้นำเสนอไว้ในหัวข้อที่ 4.5 ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่มีต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

รายละเอียดของข้อมูลสำคัญในประเด็นต่างๆ ข้างต้นมีดังนี้

4.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้รับข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในการทำงานในสถาบันการศึกษาของชาวต่างชาติ ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1

Mr. A (นามแฝง) ชาวเอเชีย อายุ 48 ปี มีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศทั้งประเทศในแถบตะวันออกกลางและยุโรป ได้แก่ การ์ตา จอร์แดน อียิปต์ เซอร์เบีย ฮังการี และเนเธอร์แลนด์ โดยเป็นพนักงานในสถานทูตและพนักงานบริษัท รวมระยะเวลาการทำงานในประเทศอื่นๆ 10 ปี เดินทางมาทำงานในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 นับถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 2 ปี เกี่ยวกับพื้นฐานการศึกษา เขาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์ และศึกษาเพิ่มเติม

ด้านการสอนภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติ สถานภาพสมรส มีบุตรชาย 1 คน โดยภรรยาและบุตรพำนักอยู่ที่ประเทศบ้านเกิด

Mr. A ระบุว่าเหตุผลในการเดินทางมาประเทศไทยตั้งแต่ต้นคือการมาประกอบอาชีพสอนภาษาอังกฤษ เนื่องจากศึกษาข้อมูลพบว่าประเทศไทยมีความต้องการอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติ ในขณะที่ตัวตนเองหมดสัญญาการทำงานกับบริษัทที่เคยร่วมงานด้วย และต้องการทำงานในประเทศไทยซึ่งอยู่ไม่ไกลจากบ้านเกิดมากจนเกินไป

เขาระบุว่าเตรียมตัวล่วงหน้าประมาณ 1 เดือนในการมาทำงานที่ประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมไทยจากอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันสอนอยู่ในโรงเรียนของรัฐบาลแห่งหนึ่ง โดยรับผิดชอบสอนภาษาอังกฤษระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และ 4 สัปดาห์ละ 12 คาบ โดยสอนมาแล้วเป็นระยะเวลา 10 เดือน เหตุผลที่เลือกโรงเรียนแห่งนี้เนื่องจากได้สมัครเป็นอาจารย์หลายแห่งแต่ถูกปฏิเสธจนเกรงว่าจะมีปัญหาเรื่องวีซ่าการทำงานที่จะหมดอายุ เมื่อโรงเรียนแห่งนี้ตอบรับจึงเข้าทำงานทันที ทั้งนี้ Mr. A ได้ข้อมูลการรับสมัครงานของโรงเรียนนี้จากเพื่อนสนิทชาวไทย

สภาพการทำงานในแต่ละวัน Mr. A ระบุว่าเขาได้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยน้อยมาก เนื่องจากอาจารย์แต่ละคนมีห้องทำงานส่วนตัว ต่างคนต่างอยู่ในห้องพักของตน โดยมากเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เขาได้ปฏิสัมพันธ์ด้วยคือหัวหน้าภาควิชาที่ตนสังกัด แต่ก็จะมีการพูดคุยเฉพาะกรณีที่มีปัญหาในการทำงานซึ่งแก้ไขไม่ได้เท่านั้น

ในการทำงานร่วมกันกับชาวไทย ปัญหาด้านการสื่อสารที่เขาประสบก็คือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยส่วนมากไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับเขาได้ มีเพื่อนร่วมงานเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเกณฑ์ดี ทำให้เวลาที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงานหรือเวลาที่ต้องการความช่วยเหลือเขาไม่รู้ว่าจะขอคำปรึกษาจากใคร หากจะปรึกษาหัวหน้าภาควิชาบ่อยๆ ก็ไม่สะดวกและเห็นว่าหัวหน้าภาควิชามีภาระมาก โดยส่วนมาก Mr. A จึงแก้ปัญหาด้วยตนเองเป็นหลัก ทั้งนี้ เขามีความเห็นว่าเป็นเพื่อนร่วมงานชาวไทยมีความกลัวที่จะใช้ภาษาอังกฤษและไม่ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษจึงหลีกเลี่ยงการสนทนาสื่อสารกับตน เขาพยายามแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารโดยการชักชวนให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยฝึกสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นแต่เพื่อนชาวไทยก็ไม่ให้ความสนใจแต่อย่างใด

นอกจากนี้ Mr. A ยังตั้งข้อสังเกตด้วยว่าในที่ทำงาน เขาพบว่าแม้แต่ชาวไทยด้วยกันก็ดูเหมือนมีช่องว่างทางการสื่อสาร (communication gap) ระหว่างกัน มักไม่มีการพูดคุยประสานงานกันเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและไม่ทำงานเป็นทีม

จากปัญหาการไม่สามารถสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ส่งผลให้ Mr. A ประสบปัญหาสืบเนื่องคือการตกข่าวหรือไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การไม่ทราบกำหนดการการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ประกอบกับการที่โรงเรียนก็ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาษาอังกฤษให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้รับรู้ ซึ่งทำให้เขารู้สึกอึดอัดใจ

“วันหนึ่งโรงเรียนมีกิจกรรม ผมไปถึงโรงเรียนมีเพื่อนชาวไทยถามว่าทำไมผมไม่ใส่เสื้อสีนี้วันนี้มีกิจกรรม ผมก็บอกว่าผมไม่ทราบจริงๆ ว่ามีกิจกรรม ไม่มีใครบอกผมเลย หากรู้ล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมผมจะต้องใส่เสื้อแบบเดียวกันกับคุณมาแน่ๆ ผมต้องการให้ความร่วมมือและเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนอยู่แล้ว”

ในการสัมภาษณ์ทั้งสองครั้ง Mr. A เสนอว่าโรงเรียนควรมีระบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติ โดยมีการแจ้งกำหนดการกิจกรรมต่างๆ ให้รู้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และหากต้องการให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างเต็มที่ก็ควรจะจัดให้มีการประชุมชี้แจง รวมถึงแบ่งหน้าที่ให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมด้วย

Mr. A มีข้อเสนอแนะสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานในสถาบันการศึกษาในประเทศไทยว่าควรศึกษาภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยขั้นพื้นฐานเพื่อให้สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้จะทำให้สามารถทำงานกับชาวไทยได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ควรศึกษานโยบายด้านการศึกษาของรัฐบาลไทยไปจนถึงนโยบายของสถาบันการศึกษาที่สนใจจะสมัครงานด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2

Mr. B (นามแฝง) ชาวตะวันตก อายุ 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านดนตรี เคยเดินทางท่องเที่ยวในทวีปอเมริกาแต่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานหรือใช้ชีวิตในต่างแดนมาก่อนจนกระทั่งเดินทางมาประเทศไทย หลังสำเร็จการศึกษา เขาทำงานเป็นอาจารย์สอนพิเศษด้านดนตรีในประเทศบ้านเกิดเป็นเวลา 1 ปี 6 เดือนก่อนเดินทางมาทำงานในประเทศไทยในเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ.2558 อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 1 ปี 1 เดือนนับถึงวันที่สัมภาษณ์ครั้งที่ 2 สถานภาพโสด

Mr. B ระบุว่าเหตุผลในการเดินทางมาประเทศไทยเนื่องจากตนเองคิดว่าหลังสำเร็จการศึกษาเป็นช่วงเวลาที่ดีที่ตนจะได้แสวงหาประสบการณ์ชีวิตด้วยการเดินทางไปใช้ชีวิตในประเทศที่มีความแตกต่างจากประเทศบ้านเกิดโดยสิ้นเชิง โดยในตอนแรกมีความสนใจที่จะเดินทางมาประเทศเวียดนามและประเทศไทยเนื่องจากมีเพื่อนร่วมชาติที่มาทำงานในสองประเทศนี้และได้นำเสนอประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างแดนในรูปของคลิปวิดีโอและอัฟโหลดผ่านยูทูบ และจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นทำให้ทราบว่ามีความต้องการอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในสองประเทศนี้ เขาเห็นโอกาสในการเดินทางและใช้ชีวิต Mr. B จึงสมัครงานเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษใน 2 ประเทศผ่านบริษัทตัวแทน (Agency) โดยเสียค่าใช้จ่ายจำนวนหนึ่ง

เขาระบุว่าเขาเตรียมตัวในการเดินทางมาเป็นอาจารย์โดยการลงเรียนหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติ (Teaching English as a Foreign Language Course-TEFL) เป็นเวลา 100 ชั่วโมง เขาไม่ได้ทำงานที่ประเทศเวียดนามเนื่องจากเวลาที่สมัครกับเวลาเปิดภาคเรียนของประเทศเวียดนามไม่สอดคล้องกัน แต่บริษัทตัวแทนแจ้งว่ามีตำแหน่งงานหลายตำแหน่งในประเทศไทย เขาไม่มีสิทธิ์เลือกสถานที่ที่จะสอน ทุกอย่างเป็นการตัดสินใจโดยบริษัทตัวแทน ซึ่งในตอนแรกบริษัทตัวแทนส่งเขาไปสอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในอำเภอแห่งหนึ่งของจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นเวลา 1 ภาคเรียน ต่อมา เพื่อนชาวต่างชาติที่เคยทำงานสอนที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐแห่งหนึ่งในตัวจังหวัดและกำลังจะหมดสัญญาได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่หน่วยงานนี้ เขาตัดสินใจสมัครงานในตำแหน่งดังกล่าวโดยไม่ต่อสัญญากับบริษัทตัวแทนอีกต่อไป

ปัจจุบัน Mr. B ทำงานในตำแหน่งอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ โดยรับผิดชอบสอน 21 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ให้กับนักศึกษาหลากหลายสาขา ทั้งหลักสูตรการบัญชี หลักสูตรเลขานุการ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และหลักสูตรช่าง โดยสอนมาแล้ว 1 ภาคเรียน สภาพการทำงานในแต่ละวัน Mr. B จะสอนโดยยึดหลักสูตรและตำราที่สถาบันฯ มอบให้เป็นหลักโดยมีการคิดกิจกรรมเสริมหลักสูตรโดยเน้นหนักด้านการฝึกสนทนา โดยอาจารย์ชาวไทยสอนร่วมกับเขาจะเน้นการสอนไวยากรณ์ให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ สถาบันฯ มอบหมายให้เขารับผิดชอบการสอนเป็นหลักแต่ไม่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้านอื่นๆ อย่างเด่นชัด ดังนั้น เขาก็มีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นๆ ค่อนข้างน้อย ในการทำงานแต่ละวัน เพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เขาได้ปฏิสัมพันธ์มากที่สุดก็คือผู้สอนร่วมในรายวิชาเดียวกัน ประเด็นการสนทนาเป็นเรื่องการวางแผนการสอนและปัญหาในชั้นเรียน

ในการทำงานร่วมกันกับชาวไทย ปัญหาด้านการสื่อสารที่เขาประสบก็คือปัญหาด้านกำแพงภาษา (Language Barrier) เขาระบุว่ามีเพื่อนร่วมงานเพียงบางส่วนที่สามารถสื่อสาร

ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ทำให้เขาสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยส่วนใหญ่เฉพาะในประเด็นข้อมูลพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น การสนทนาทักทายแบบพื้นๆ แต่ไม่เคยสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือประสบการณ์อื่นๆ รวมทั้งเมื่อมีปัญหาความไม่เข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดในการปฏิบัติงาน Mr. B ระบุว่าเขามักใช้วิธีสังเกต สอบถามและทำตาม

นอกเหนือจากปัญหาข้างต้น Mr. B ระบุว่าไม่มีปัญหาอื่นๆ ที่เด่นชัดในสถานที่ทำงานปัจจุบัน แต่เขาระบุถึงปัญหาการทำงานในสถานที่ทำงานเดิมก่อนหน้านี้ ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเขาต้องทำงานร่วมกับผู้สอนชาวไทยคนหนึ่งที่ไม่ทันคนของเขาเห็นว่ามีลักษณะชอบควบคุมสูง โดยบุคคลคนนี้ต้องการให้เขาดำเนินการสอนตามโครงสร้างแผนการสอนอย่างเคร่งครัด และไม่เห็นด้วยกับการออกแบบกิจกรรมใหม่ๆ ในชั้นเรียน ซึ่งทำให้เขารู้สึกอึดอัด นอกจากนี้เขาต้องการให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาว่าต้องการให้เขาทำหรือไม่ทำอะไร สิ่งไหนที่ทำได้ดี สิ่งไหนที่ควรปรับปรุงแก้ไข แต่เขาไม่ได้รับการตอบสนองในลักษณะดังกล่าว ซึ่งเขาต้องการให้เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการออกแบบกิจกรรมการสอนของเขา มากกว่านี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3

Mr. C (นามแฝง) ชาวเอเชีย อายุ 43 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ หลังสำเร็จการศึกษาได้ทำงานกับบริษัทคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ หลังจากนั้นได้ผันตัวมาทำงานด้านการสอนในบ้านเกิด ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน เดินทางมาทำงานในประเทศไทยตั้งแต่เดือนธันวาคม ปี พ.ศ.2557 นับจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปีครึ่ง สถานภาพโสด การเดินทางมาทำงานในประเทศไทยเป็นการเดินทางมาด้วยตนเองเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากหลานสาวซึ่งมาทำงานในประเทศไทยก่อนหน้านี้เป็นระยะเวลา 3 ปี เธอให้ข้อมูลกับเขาว่าประเทศไทยมีโอกาสในการทำงานมากและค่าตอบแทนที่ได้รับก็เหมาะสม เขาเริ่มต้นทำงานเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในภาคใต้เป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน แต่พบว่าลักษณะงานไม่สอดคล้องกับนิสัยของตนเอง หลังจากนั้นจึงตัดสินใจมาสมัครงานที่จังหวัดเพชรบูรณ์เนื่องจากหลานสาวทำงานเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษอยู่ที่จังหวัดนี้ ในครั้งแรกของการสัมภาษณ์ Mr. C สอนอยู่ในโรงเรียนของรัฐบาลแห่งหนึ่ง โดยรับผิดชอบสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่องการสนทนาภาษาอังกฤษเป็นหลัก สอนสัปดาห์ละ 18 คาบ นอกจากนี้เขายังมีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นครั้งคราวไปตามแต่ได้รับมอบหมาย เช่น การคุมสอบและการฝึกสุนทรพจน์ให้

นักเรียนร่วมการแข่งขันในโอกาสต่างๆ โดยมีระยะเวลาที่สอนที่นี่ 1 ภาคเรียน ในการสัมภาษณ์ ครั้งที่ 2 Mr. C ได้ย้ายสถานที่ทำงานไปยังโรงเรียนรัฐบาลแห่งที่ 2 ซึ่งอยู่ในอำเภอรอบนอก ยังคงรับผิดชอบการสอนภาษาอังกฤษ แต่จำนวนคาบสอนลดลงเหลือ 15 คาบต่อสัปดาห์ โดยมีภาระงานสอนเป็นหลัก ส่วนภาระงานอื่นๆ เป็นสิ่งที่ได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราว เช่น การฝึกนักเรียนสำหรับเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันต่างๆ

Mr. C ระบุว่าเขาหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเทศไทยผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก แต่ได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการทำงานในประเทศไทยภายหลังจากที่มาถึงประเทศไทยแล้วจากหลานสาวและจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

ในประเด็นเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เขาระบุว่าปัญหาด้านการสื่อสารที่สำคัญคือปัญหาด้านสมรรถนะทางภาษาของเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง ในบางครั้งเขาแก้ปัญหาโดยการขยายความคำๆ เดิมโดยใช้คำศัพท์ง่ายๆ หรือมีฉะนั้นก็ใช้พจนานุกรมแปลภาษาในโทรศัพท์มือถือ อีกวิธีหนึ่งที่เขาใช้ในการแก้ปัญหาก็คือใช้วิธีการเขียนประโยคภาษาอังกฤษลงในกระดาษให้เพื่อนร่วมงานอ่าน ซึ่งเขาพบว่าวิธีการนี้มีประสิทธิภาพ เพราะเพื่อนร่วมงานชาวไทยจำนวนหนึ่งมีทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในเกณฑ์ดี แต่มีปัญหาเรื่องการพูดและการฟัง

เมื่อประเมินว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยมากสื่อสารภาษาอังกฤษโดยการพูดและฟังได้น้อย ส่งผลให้เขาสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยน้อยลงไปโดยปริยาย ผนวกกับสถานที่ทำงานแห่งแรกได้แยกห้องพักของอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวต่างชาติออกจากกัน ก็ยิ่งทำให้ปฏิสัมพันธ์ของเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยน้อยลงไปอีก เวลาที่เขาประสบปัญหาในการทำงาน เขาจะปรึกษากับหัวหน้าหมวดวิชาซึ่งสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเพื่อขอความช่วยเหลือในประเด็นต่างๆ

ส่วนการทำงานในสถานที่ทำงานแห่งที่ 2 นั้น เขานั่งทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยทำให้ในที่ทำงานนี้เขามีโอกาสในการสื่อสารกับคนไทยมากขึ้น แต่ก็พบว่ายังคงมีอุปสรรคในการสื่อสารเนื่องจากสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานแห่งที่สองด้อยกว่าที่แรก

ปัญหาด้านการสื่อสารอีกประการหนึ่งที่ Mr. C ระบุก็คือปัญหาเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับวันหยุดราชการ ซึ่งทำให้เขาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการเตรียมการสอนและบริหารจัดการการเรียนการสอนให้ครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตร

“ผมมักไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่ทางโรงเรียนจัดขึ้น บางครั้งมาถึงโรงเรียนแล้วถึงเพิ่งทราบว่าวันนี้คาบแรก 2 คาบมีกิจกรรมพิเศษ หรือบางครั้งนักเรียนบางคนไม่เข้าชั้นเรียน และเพิ่งทราบภายหลังว่าเด็กคนนั้นไปทำกิจกรรมอื่น เช่น ไปประกวดหรือไปแข่งขันนอกสถานที่ ซึ่งมันทำให้แผนการสอนที่เตรียมมาได้รับผลกระทบ แต่ถ้าผมรู้ล่วงหน้า ผมจะสามารถปรับแผนการทำงานให้สอดคล้องได้ ผมจึงต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยแจ้งข่าวเหล่านี้นล่วงหน้ากับอาจารย์ต่างชาติทุกคน”

ปัญหาด้านการสื่อสารประการที่สามที่ Mr. C ประสบก็คือปัญหานักเรียนบางคนซุกซนและไม่เชื่อฟังระหว่างที่เขาสอนในชั้นเรียน ซึ่งเขาประมาณการว่ามีประมาณร้อยละ 10 ของนักเรียนทั้งหมด เมื่อถามถึงการแก้ปัญหา เขาระบุว่านำปัญหาดังกล่าวไปแจ้งกับหัวหน้าหมวดวิชา โดยหัวหน้าหมวดวิชาได้ขอรายชื่อเด็กนักเรียนที่มีปัญหาด้านพฤติกรรมและรับปากว่าจะพูดคุยตักเตือนเด็กเหล่านี้ จากการติดตามสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. C เผยว่าภายหลังหัวหน้าหมวดวิชาได้พูดคุยกับนักเรียน และมีนักเรียนบางคนได้ติดต่อพบและขอโทษเขาพร้อมทั้งติดต่อขอทำงานเพิ่มเติมเพื่อให้มีคะแนน แต่ก็ยังมีนักเรียนบางคนไม่มีการติดต่อมาแต่อย่างใด เขายังระบุด้วยว่านักเรียนกลุ่มที่มีปัญหาเหล่านี้จะมีความเกรงกลัวอาจารย์ชาวไทยมากกว่าอาจารย์ชาวต่างชาติ เพราะเขาสังเกตว่าในชั้นเรียนของอาจารย์ชาวไทย พบว่านักเรียนกลุ่มดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่เรียบร้อย ไม่มีการเดินเข้าออกห้องเรียนบ่อยๆ หรือพูดคุยกันแบบที่แสดงออกในชั้นเรียนของเขาแต่อย่างใด

เมื่อผู้วิจัยสอบถามว่า ในขณะที่เขาดำเนินการสอนในชั้นเรียนนั้น ในที่ทำงานแห่งแรกมีอาจารย์ชาวไทยเข้าสอนร่วมหรือเป็นที่ปรึกษาหรือไม่ Mr. C ตอบว่ามีนักศึกษาฝึกสอนเข้ามาสังเกตการณ์การสอนของเขา 3 ครั้ง แต่ไม่มีอาจารย์ชาวไทยเป็นผู้สอนร่วมหรือเข้ามาสังเกตการณ์การสอนของเขาแต่อย่างใด รวมถึงในที่ทำงานแห่งที่สองยังไม่มีเพื่อนร่วมงานชาวไทยมาสังเกตการณ์การสอนของเขา ซึ่งอาจเป็นเพราะเพิ่งเปิดภาคเรียนมาได้เป็นระยะเวลา 2 เดือนเท่านั้น

ในปัจจุบัน Mr. C ระบุว่าเขาสามารถสื่อสารภาษาไทยได้เพียงเล็กน้อย เช่น สามารถสั่งอาหารไทยที่รับประทานเป็นประจำได้ ซึ่งทำให้ปัญหาด้านกำแพงภาษาระหว่างเขา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงนักเรียนที่เขาสอนยังคงดำเนินต่อไป

เมื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการประเมินการทำงานของเขา Mr. C ระบุว่าเมื่อเปรียบเทียบสถานที่ทำงานแห่งแรกและแห่งที่ 2 เขาเห็นว่าสถาบันการศึกษาแห่งแรกมีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินมากกว่า โดยมีการแจ้งหัวข้อที่จะประเมินรวมทั้งมีการให้เขาจัดทำเอกสารเพื่อรับการประเมิน ในขณะที่สถาบันการศึกษาแห่งที่ 2 นั้นเขาได้รับการ

แจ้งทางวาจาเท่านั้นว่าจะมีการประเมินเพื่อประกอบการต่อสัญญาจ้าง แต่ไม่มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นที่จะประเมิน และไม่มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินที่เป็นลายลักษณ์อักษรแต่อย่างใด

เมื่อถามถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยควรกระทำ Mr.C ระบุว่าหัวหน้าหมวดวิชาภาษาอังกฤษควรมีการพูดคุยสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยให้สื่อสารกันในแผนกภาษาอังกฤษโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้อาจารย์ชาวไทยได้ฝึกฝนทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น และเปิดพื้นที่การสื่อสารให้ชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถปฏิสัมพันธ์กันได้มากขึ้น

Mr. C ระบุว่าหากประเทศไทยต้องการให้ประชาชนพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น ควรต้องทำให้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน เช่น ในประเทศของเขาป้ายจราจร ป้ายบอกทาง โฆษณาทางโทรทัศน์ ป้ายสินค้าในห้างร้านต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงการไปชมภาพยนตร์ในโรงหนังก็จะมีแต่ภาพยนตร์ชาวตะวันตกภาษาอังกฤษเท่านั้น ส่วนในสถาบันการศึกษาการจัดการสอนในหลายวิชาก็จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ บางสถาบันถึงกับมีข้อกำหนดให้อาจารย์และนักเรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้นเมื่ออยู่ในสถาบันการศึกษา ทำให้ประชาชนคุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันไปโดยปริยาย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4

Mr. D (นามแฝง) ชาวเอเชีย อายุ 26 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการสอนภาษาอังกฤษจากสถาบันการศึกษาในประเทศบ้านเกิด หลังสำเร็จการศึกษาได้ทำงานที่โรงเรียนสอนภาษาเกาหลีและสอนภาษาอังกฤษในประเทศบ้านเกิด แต่ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน เดินทางมาทำงานในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 2 ปีครึ่ง สถานภาพปัจจุบันสมรสกับภรรยาซึ่งเป็นคนชาติเดียวกันที่ทำงานเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในกรุงเทพมหานครมาก่อนหน้าเขา 4 ปีแล้ว (ทั้งคู่เพิ่งสมรสกันในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2) ภรรยาของเขาเป็นเหตุผลให้เขาตัดสินใจเดินทางมาทำงานที่นี่ และยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย นอกจากนี้เขายังได้รับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ผ่านช่องทางการโฆษณา เขาเลือกมาทำงานโดยสมัครผ่านเอเจนซีโดยมีข้อตกลงที่จะจ่ายค่าตอบแทนให้เอเจนซีร้อยละ 5 ของรายได้ ทั้งนี้การเตรียมตัวในการมาทำงานเป็นการเตรียมตัวด้านการสอนเป็นหลัก เอเจนซีที่เขาสังกัดจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาและเงื่อนไขต่างๆ ที่สถาบันการศึกษาในประเทศไทยกำหนด รวมทั้งความรู้ด้านแนวทางการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาของไทยด้วย แต่โดยส่วนตัวเขาไม่ได้มีการเตรียมตัวด้านอื่น

เพิ่มเติมเป็นพิเศษ Mr. D เริ่มการสอนในประเทศไทยเป็นครั้งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ต่อมาจึงย้ายมาสอนที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการกำหนดโดยเอเจนซีต้นสังกัด

ปัจจุบัน Mr. D สอนอยู่ในสถาบันการศึกษาของเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นเวลา 1 ปี โดยรับผิดชอบสอนภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษา สอนสัปดาห์ละ 20 คาบ และรับผิดชอบการสอนเสริมหลักสูตรอื่นๆ ตามแต่หัวหน้าจะมอบหมาย Mr. D ระบุว่าปัญหาการสื่อสารที่สำคัญที่สุดสำหรับเขาคือการที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยส่วนใหญ่ได้ ในที่ทำงานจะมีคนไทยเพียงส่วนน้อยที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งคนเหล่านี้จะช่วยทำหน้าที่เป็นล่ามในการแปลภาษาให้กับเขาในกรณีที่เขาต้องการสื่อสารประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่เขาก็ช่วยเหลือตัวเองด้วยการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพื่อแปลคำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยและแสดงให้อาจารย์คนไทยดู ซึ่งวิธีการดังกล่าวก็ทำให้เขาสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้ในที่สุด ในการสัมภาษณ์แรก Mr. D ยืนยันถึงปัญหาด้านกำแพงภาษาระหว่างเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยว่าเป็นความท้าทายสำหรับตนเอง เขาระบุว่าเขาสัมผัสได้ว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคนต้องการจะสื่อสารกับเขามากยิ่งขึ้น แต่ติดขัดที่ไม่สามารถสื่อสารกันได้อย่างคล่องแคล่ว บางครั้งจึงใช้ภาษาท่าทางประกอบภาษาอังกฤษง่ายๆ รวมทั้งการใช้โปรแกรมภูเก็ลทรานสเลทช่วยในการสื่อสาร จึงส่งผลให้เนื้อหาการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนในเชิงลึกยังไม่สามารถเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ส่วนตัวของเขาเองได้พยายามแก้ปัญหาดังกล่าวโดยได้ฝึกฝนการพูดภาษาไทยให้มากขึ้น แม้จะพูดภาษาไทยได้เป็นคำๆ แต่เขาก็ยังรู้สึกวาทกะภาษาไทยที่พัฒนาขึ้นมา แม้จะยังอยู่ในระดับค่อนข้างอ่อนแต่ก็ช่วยในการสื่อสารได้มาก

ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. D ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าปัญหาการสื่อสารของเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้คลี่คลายลงไปในระดับหนึ่ง เหตุผลเนื่องจากเขาสามารถใช้ภาษาไทยได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เพื่อนร่วมงานกล้าเข้ามาพูดคุยกับเขาเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาด้านการสื่อสารประการต่อมาที่ Mr. D ระบุถึงก็คือปัญหาเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับช้าเกินไปเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น กิจกรรมพิเศษที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นและมีผลกระทบต่อชั่วโมงสอน ซึ่งในประเด็นนี้ เขาเสนอว่าสถาบันการศึกษาควรมีช่องทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังอาจารย์ชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อให้อาจารย์ชาวต่างชาติมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการวางแผนการสอนให้มีประสิทธิภาพ โดยเขาได้เปรียบเทียบปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวว่า ในอดีตที่เขาสอนอยู่ที่ จ.อุบลราชธานี เขาไม่ประสบปัญหาดังกล่าว เนื่องจากในสถาบันศึกษานั้นมีอาจารย์ชาวต่างชาติซึ่งเป็นคนชาติเดียวกับเขาทำหน้าที่เป็นหัวหน้าแผนก ด้วยเหตุนี้จึงได้เข้าร่วม

การประชุมกับผู้บริหารชาวไทยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันมาสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติคนอื่นๆ

Mr. D ยังได้เสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการสอนของอาจารย์ต่างชาติด้วยว่า สถาบันการศึกษาของไทยที่จัดการสอนระดับมัธยมศึกษา มักจะจัดให้มีผู้สอนร่วมชาวไทยในรายวิชาที่อาจารย์ต่างชาติรับผิดชอบ ซึ่งเขาเห็นว่าหากเป็นวิชาอื่นๆ เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ การใช้ระบบผู้สอนร่วมมีความเหมาะสม แต่สำหรับในรายวิชาภาษาอังกฤษแล้ว เขาเห็นว่าควรปล่อยให้อาจารย์ชาวต่างชาติรับผิดชอบทั้งหมด ไม่จำเป็นต้องมีระบบผู้สอนร่วม จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามากกว่า

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เขาต้องการให้สถาบันการศึกษาที่สังกัดนำไปพิจารณา ก็คือการจัดทำช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ โดยกำหนดให้มีบุคลากรประจำที่รับผิดชอบดำเนินการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5

Ms. E (นามแฝง) อายุ 26 ปี เป็นชาวเอเชีย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีครุศาสตร์ สาขาประถมศึกษา จากมหาวิทยาลัยในประเทศบ้านเกิด ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศมาก่อนจนกระทั่งมาทำงานในประเทศไทย อาศัยอยู่ประเทศไทยเป็นระยะเวลา รวม 3 ปี และทำงานที่สถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ 2 ปี ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการทำงานในประเทศไทยจากญาติและเพื่อนชาติเดียวกันที่เดินทางมาทำงานก่อนหน้านี้ เมื่อเธอตัดสินใจเดินทางมาทำงานก็ได้ใช้บริการของเอเจนซี่ในประเทศบ้านเกิด ซึ่งคิดค่าบริการตลอดทั้งกระบวนการเพียงครั้งเดียว คิดเป็นเงินไทยประมาณ 48,000 บาท โดยเอเจนซี่ดังกล่าวช่วยดำเนินการเรื่องเอกสารและการสมัครงานในประเทศไทย

ก่อนหน้านี้ Ms. E เคยสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาแห่งหนึ่งที่จังหวัดนครสวรรค์มาประมาณครึ่งปี ในปัจจุบัน Ms. E รับผิดชอบการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 15 คาบต่อสัปดาห์ เธอได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่สถาบันการศึกษาในจังหวัดเพชรบูรณ์จากเครือข่ายคนชาติเดียวกันที่ส่งข่าว ในขณะที่เธอก็ประสบปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่สถาบันการศึกษาเดิมจึงตัดสินใจมาสมัครงานที่นี่และผ่านการคัดเลือกในที่สุด

ในการทำงานร่วมกับชาวไทย เธอมีการสื่อสารกับหัวหน้าหมวดภาษาต่างประเทศบ้างเกี่ยวกับการวางแผนการสอน ปัญหาด้านการสื่อสารที่พบบ่อยที่สุดและหนักที่สุดสำหรับเธอก็คือปัญหาด้านกำแพงภาษา ทำให้เธอไม่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยและนักเรียนได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากทั้งสองฝ่าย กล่าวคือเธอก็ไม่มีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาไทย ส่วนชาวไทยก็ไม่มีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ วิธีการที่เธอใช้ในการแก้ปัญหาทั้งการใช้ภาษากายและการใช้โปรแกรมพจนานุกรมออนไลน์ ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็พยายามทำความเข้าใจกับประเด็นที่เธอต้องการสื่อสารอย่างเต็มที่

เมื่อถามถึงคำแนะนำสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางมาทำงานในสถาบันการศึกษาของไทย Ms. E ระบุว่าควรศึกษาภาษาไทยให้มีทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐานก่อนเดินทางมาถึง รวมทั้งควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยด้วย เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานสอน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6

Mr. F (นามแฝง) อายุ 28 ปี เป็นชาวเอเชีย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากมหาวิทยาลัยในประเทศอินเดีย อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลา 2 ปี แต่เริ่มทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นระยะเวลา 1 ปี หลังสำเร็จการศึกษา เขาได้เข้าอบรมคอร์สการสอนภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้จัดขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อการมาทำงานสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย เนื่องจากในประเทศบ้านเกิดของเขานั้นหางานได้ยาก คนรุ่นใหม่ที่สำเร็จการศึกษามากจึงมีเป้าหมายในการหางานทำในต่างประเทศหลังสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ เขายังมีความเห็นเพิ่มเติมด้วยว่า เนื่องจากมาตรฐานการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศของเขามีคุณภาพดี ส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี การทำงานในต่างประเทศจึงไม่ใช่เรื่องยาก

ส่วนเหตุผลที่เขาเลือกเดินทางมาทำงานในประเทศไทยแทนประเทศอื่น เกิดจากการรับรู้ว่าการเข้าประเทศไทยเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก มีคนที่เขารู้จักหลายคนเดินทางมาประเทศไทยครั้งแรกในฐานะนักท่องเที่ยว และหลังจากนั้นก็ลงเอยด้วยการทำงานต่อในประเทศไทย เขาจึงตัดสินใจลองเดินทางมาที่นี่และได้งานทำในที่สุด

Mr. F ระบุถึงปัญหาในการสื่อสารที่เขาประสบว่าปัญหาหลักคือปัญหาด้านกำแพงภาษา (Language Barrier) เนื่องจากคนไทยส่วนมากยังสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่ดีนัก ในขณะเดียวกัน เขาก็ไม่ได้เรียนรู้ภาษาไทยอย่างลึกซึ้งก่อนเดินทางมาประเทศไทย นอกจากการเรียนรู้อย่างง่าย ๆ ในชีวิตประจำวันบ้าง ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารกับคนไทยเป็นเรื่องยาก อีกทั้งในชีวิตการทำงาน เขาก็ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก ทั้งการสื่อสารในห้องเรียนและการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นเขาจึงพบว่าเป็นเรื่องยากในการสื่อสารกับคนไทยทั่วไปที่เขาพบเจอ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7

Ms. G (นามแฝง) อายุ 23 ปี เป็นชาวเอเชีย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคหกรรมศาสตร์จากมหาวิทยาลัยในบ้านเกิด ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน จนกระทั่งเดินทางมาประเทศไทย ปัจจุบันทำงานในประเทศไทยเป็นระยะเวลา 2 ปี โดยมาสอนในสถาบันการศึกษาแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปี เธอระบุว่าเธอได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยจากหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งได้พบกันในโบสถ์ หญิงคนนี้ถามเธอว่าสนใจมาทำงานในประเทศไทยหรือไม่ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและข้อกำหนดต่างๆ สำหรับผู้ที่จะมาสอนหนังสือที่นี่ เช่น ผลคะแนนภาษาอังกฤษ TOEIC (Test of English for International Communication) หญิงคนดังกล่าวเองก็มาทำงานสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยเช่นกัน เมื่อตัดสินใจมาทำงานที่นี่ Ms. G เลือกใช้บริการของบริษัทตัวแทนหรือเอเยนต์ในการดำเนินการเรื่องเอกสารและการสมัครงานทั้งหมด ซึ่งเธอต้องเสียค่าบริการเพียงครั้งเดียว คิดเป็นเงินประมาณ 48,000 บาท

เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทย ตำแหน่งงานแรกที่ได้เป็นหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่ในการอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดพิจิตร มีหน้าที่ในการอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานให้กับบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ เธอทำงานที่นี่เป็นเวลา 8 เดือน และระบุว่าช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดสำหรับเธอ เนื่องจากเพิ่งมาถึงประเทศไทย และพบว่าในที่ทำงานมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับดีจำนวนน้อยมาก เธอจึงไม่สามารถสื่อสารกับคนส่วนใหญ่ได้รู้เรื่อง เมื่อต้องการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นในการทำงานก็เต็มไปด้วยความยากลำบาก

ต่อมา เธอได้มาสมัครงานที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้ ปัจจุบันรับผิดชอบการสอนในรายวิชาวิทยาศาสตร์และภาษาอังกฤษ รวมภาระงานสอน 11 ชั่วโมง/สัปดาห์ สำหรับรูปแบบการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์นั้น เธอจะสอนร่วมกับอาจารย์ชาวไทย โดยอาจารย์ชาวไทยสอน 1 ชั่วโมง เธอสอน 1 ชั่วโมง ในเนื้อหาเดียวกัน โดยระหว่างที่เธอสอนอาจารย์ชาวไทยก็จะคอยสังเกตการณ์การสอนและให้ความช่วยเหลือในการอธิบายเป็นภาษาไทยหากมีความจำเป็น

Ms. G ระบุปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็คือปัญหาคำพ้องภาษา แต่ในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย เธอระบุถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น กล่าวคือเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ต้องร่วมงานด้วยส่วนใหญ่พยายามจะใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งภายในห้องทำงานก็มีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับปัญหาการสื่อสารกับนักเรียนนั้น เธอยังคงพบว่านักเรียนชาวไทยจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เธอสอนได้ในระดับที่น่าพอใจ

“พวกเขามักจะพูดเสมอว่า “ไม่รู้เรื่อง” “ไม่เข้าใจ” ฉันก็พยายามอธิบายซ้ำๆ และขอร้องให้เขาใช้พจนานุกรมเพื่อหาความหมาย ซึ่งนักเรียนบางคนก็ทำ แต่นักเรียนหลายคนก็ไม่สนใจ ฉันก็พยายามกระตุ้นให้เขาสนใจเรียนภาษาอังกฤษให้มากขึ้น”

สำหรับวิธีการแก้ปัญหาของ Ms. G ในกรณีข้างต้น เธอเลือกที่จะขอร้องนักเรียนที่เรียนดีและเข้าใจในเนื้อหาให้อธิบายให้เพื่อนฟัง นอกจากนี้ เธอก็ปรึกษาให้อาจารย์ชาวไทยที่เป็นผู้สอนร่วมทราบ อาจารย์ชาวไทยก็จะสื่อสารกับนักเรียนให้ตั้งใจเรียน แต่เธอระบุว่าเมื่ออาจารย์ชาวไทยมาคุยกับนักเรียน พฤติกรรมการเรียนในครั้งนั้นก็จะดีขึ้น แต่ครั้งต่อไปนักเรียนที่ยังคงมีปัญหา ก็ยังคงมีปัญหาเหมือนเดิม

ในความเห็นของเธอ เธอต้องการให้มีการเปิดห้องเรียนพิเศษสำหรับนักเรียนที่มีปัญหาด้านการเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจารย์จะสามารถใช้เวลาพิเศษในการสอนเด็กกลุ่มนี้เป็นการเฉพาะได้

เมื่อถามความคิดเห็นของเธอว่ามีข้อเสนอแนะสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานในสถาบันการศึกษาไทยอย่างไร เธอระบุถึงข้อเสนอแนะสำหรับคนชาติเดียวกันกับเธอว่า

“ฉันอยากจะบอกกับคนชาติเดียวกันว่า ถ้าเค้ามีงานประจำที่บ้านเราแล้วก็ขอให้ทำงานที่ประเทศของเราจะดีกว่า เพราะค่าตอบแทนที่ประเทศไทยก็ไม่ได้ต่างจากที่บ้านเราสักเท่าไร นอกจากนี้ การใช้ชีวิตและการทำงานที่นี่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายอย่างที่หลายคนเข้าใจ อากาศที่นี่ร้อนมาก นักเรียนไทยก็ไม่ได้มีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดีพอ ดังนั้นการสอนพวกเค้าจึงเป็นเรื่องยากมาก”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8

Mr. H (นามแฝง) อายุ 25 ปี เป็นชาวตะวันตก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยในบ้านเกิด เอกจิตวิทยา โทภาสาสเปน ในช่วงปีสุดท้ายของการศึกษา Mr. H ได้เข้าร่วมโครงการที่มีชื่อว่า “สามเหลี่ยมทองคำ (Golden Triangle Project)” มาเรียนรู้ประเทศพม่า ไทย และลาว เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์ ทำให้เกิดความสนใจประเทศไทย หลังจากโครงการยุติลงก็เดินทางกลับไปศึกษาต่อจนสำเร็จปริญญาตรี และเริ่มต้นการทำงานเป็นผู้ช่วยครูในโรงเรียนอนุบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลนักเรียนที่มีปัญหาด้านพฤติกรรมหรือปัญหาด้านการเรียนรู้ในโรงเรียนระดับประถมศึกษา หลังจากนั้นจึงพยายามสมัครเข้าร่วมโครงการ Peace Corp เพื่อเป็นอาสาสมัครมาทำงานในประเทศไทย แต่ไม่ผ่านการสัมภาษณ์รอบสุดท้าย จึงสมัครงานเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษผ่านองค์กรภาคเอกชนแห่งหนึ่งที่ระบุวัตถุประสงค์ว่าเป็นองค์กรที่จัดตั้ง

ขึ้นสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมและสังคมไทยผ่านการทำงาน ชาวต่างชาติที่สมัครงานผ่านองค์กรแห่งนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าเดินทางและค่าดำเนินการร่วมหนึ่งแสนบาท องค์กรจะทำหน้าที่ประสานงานกับสถาบันการศึกษาที่ต้องการชาวต่างชาติ โดยส่งข้อมูลประวัติและภาพถ่ายของชาวต่างชาติไปให้สถาบันการศึกษาพิจารณา มีการกำหนดอัตราเงินเดือนขั้นต่ำที่ชาวต่างชาติจะต้องได้รับว่าต้องไม่ต่ำกว่า 25,000 บาท หลังจากนั้นจะส่งข้อมูลของสถาบันการศึกษาไปให้ชาวต่างชาติพิจารณาตัดสินใจด้วยเช่นกัน เมื่อมีความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย องค์กรก็จะดำเนินการเรื่องเอกสารการเดินทางและการทำงานให้ เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยก็จัดการปฐมนิเทศเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับระบบการศึกษาไทยให้ทราบก่อน ตัวแทนของโรงเรียนจะเดินทางไปรับ Mr. H จากกรุงเทพฯ ในเดือนตุลาคม ปี 2558 และเริ่มต้นการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งใน จ.เพชรบูรณ์

สำหรับการเตรียมตัวในการเดินทางมาทำงาน Mr. H ระบุว่าเขามีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริบทของสังคมไทยผ่านการร่วมกิจกรรม “สามเหลี่ยมทองคำ” และจากการปฐมนิเทศขององค์กรฯ ที่ระบุข้างต้น

Mr. H รับผิดชอบสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้น ม.ต้น และ ม.ปลาย เป็นเวลา 19 คาบต่อสัปดาห์ นอกจากนี้เขายังมีงานอื่นๆ ที่สถาบันการศึกษามอบหมายให้ ได้แก่ การยื่นทักทายนักเรียนหน้าประตูโรงเรียนสัปดาห์ละ 1 วัน การพูดหน้าเสาธงเป็นเวลา 3 นาที ภาคเรียนละ 2 ครั้งโดยเฉลี่ย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาชุมนุม เป็นผู้ฝึกสอนนักเรียนที่เข้าร่วมการแข่งขันทักษะภาษาอังกฤษ

ในการสัมภาษณ์ครั้งแรก Mr. H ระบุถึงปัญหาในการสื่อสารว่ามีปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ไม่ใช่อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ เขาระบุถึงปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการวัดและประเมินผลการศึกษา รวมถึงการสื่อสารกับเด็กนักเรียนในชั้นเรียน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการชั้นเรียน ทำให้ในภาคเรียนแรกเขารู้สึกว่าเขายังทำการสอนได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมก็คือ การที่เขาเข้าใจว่าระบบการประเมินผลและตัดเกรดของประเทศไทยนั้นคงเหมือนกับประเทศของเขา ดังนั้นเขาจึงให้คะแนนนักเรียนค่อนข้างสูง เพราะในประเทศของเขา เกณฑ์การผ่านในแต่ละรายวิชา นักเรียนจะต้องได้คะแนนร้อยละ 65-70 ขึ้นไป ส่งผลให้นักเรียนในชั้นของเขาได้เกรดที่สูงเกินจริง

ในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย หลังจากการเปิดภาคเรียน Mr. H เปิดเผยว่าเขาได้เดินทางท่องเที่ยวในหลายแห่ง ทั้งในประเทศไทยและประเทศใกล้เคียง คือประเทศเวียดนามและมาเลเซีย ซึ่งเขาเห็นว่ามีส่วนต่อการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาไทยของเขาได้มาก

เมื่อสอบถามถึงปัญหาด้านการสื่อสาร เขาให้ข้อมูลว่าหลังเปิดภาคเรียนที่ 2 เขาพบว่าปัญหาด้านการสื่อสารในที่ทำงานได้คลี่คลายลงไปมาก ด้วย 2 เหตุผล เหตุผลแรกคือการที่อาจารย์ผู้ประสานงานได้มีการให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญผ่านช่องทางไลน์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารด้วย ทำให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับปฏิทินทางวิชาการ ทำให้เขาสามารถวางแผนการสอนได้ดียิ่งขึ้น

เหตุผลข้อ 2 ที่ Mr. H เห็นว่าทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารลดลงอย่างเห็นได้ชัดก็คือทักษะการสื่อสารภาษาไทยของเขาที่พัฒนามากขึ้น ผนวกกับเขาได้สร้างเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ จำนวนมาก รู้จักเพื่อนใหม่เพิ่มมากขึ้นทั้งในและนอกโรงเรียน เขาเชื่อว่าทักษะการสื่อสารภาษาไทยที่ดีขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการสอนของเขาเพิ่มขึ้นด้วย ในกรณีที่เห็นว่านักเรียนไม่เข้าใจจริงๆ เขาจะพยายามอธิบายด้วยภาษาไทยสั้นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหาสาระสำคัญได้ถูกถ่ายทอดอย่างถูกต้อง รวมทั้งทำให้เขาสามารถควบคุมห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“ผมมีตัวอย่างที่เห็นได้ชัดๆ เลย วันก่อนผมกำลังจะเดินเข้าห้องเรียน อีก 1 นาทีจะได้เวลาเรียน มีนักเรียนกลุ่มหนึ่ง 7-8 คน จะออกนอกห้องเรียน พอผมถามว่าจะไปไหน เขาบอกว่าไปห้องน้ำ ผมเลยพูดภาษาไทยว่า ‘ไม่ได้ๆ ไปไม่ได้แล้ว เหลือ 1 นาทีแล้ว ไปเรียนก่อน แล้วไปห้องน้ำ’ อะไรทำนองนี้ และใช้น้ำเสียงที่เข้มขึ้นนิดหน่อย พวกเขาก็ยอมเข้าห้องเรียนโดยดี แต่ก่อนในสถานการณ์แบบนี้ ถ้าผมพูดภาษาอังกฤษ เด็กบางคนก็ยังออกไปหน้าตาเฉย เหมือนเขาไม่เข้าใจ”

Mr. H ระบุว่าหลังเสร็จสิ้นการสอนในภาคเรียนนี้ เขาจะประเมินการสอนของตนเอง โดยให้นักเรียนเขียนตอบคำถาม และในข้อคำถามจะสอบถามด้วยว่าวิธีการสอนแบบใดทำให้ผู้เรียนเข้าใจมากกว่า ระหว่างการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียวกับการสอนโดยมีการเสริมคำอธิบายเป็นภาษาไทยในกรณีที่เขาประเมินว่านักเรียนยังไม่เข้าใจ

เขายังคงยืนยันการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เขาต้องการให้สถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดอยู่มีการดำเนินการปรับเปลี่ยนก็คือการจัดทำระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อการเรียนการสอนล่วงหน้าพอสมควร หากเป็นไปได้ข้อมูลเหล่านี้ควรปรากฏอยู่ในปฏิทินวิชาการที่เป็นภาษาอังกฤษ เพราะมีความเป็นทางการและทำให้จดจำได้ง่าย

Mr. H ยังยืนยันข้อเสนอแนะสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการทำงานในสถาบันการศึกษาในประเทศไทยด้วยว่า

“สิ่งที่สำคัญคุณต้องพยายามพูดคุยกับผู้คนให้มากที่สุด แม้ว่าระยะแรกๆ คนอาจจะมองว่า คุณแปลกคุณเพี้ยนก็ช่างเถอะ แต่นี้เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้คุณอยู่ในสังคมใหม่ได้อย่างมีความสุข”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9

Ms. I (นามแฝง) อายุ 33 ปีเป็นชาวเอเชียที่ผ่านการศึกษาจากประเทศตะวันตก กล่าวคือ เธอมีประสบการณ์เป็นนักเรียนแลกเปลี่ยนที่ประเทศสหรัฐอเมริกาตอนมัธยมปลาย หลังจากนั้นจึงศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ และสำเร็จการศึกษาจากประเทศแคนาดา หลังจากนั้นเธอทำงานอยู่ที่ประเทศแคนาดาเป็นเวลาเกือบสองปีแล้วเดินทางกลับประเทศบ้านเกิด หลังจากกลับไปทำงานที่ประเทศบ้านเกิดได้ประมาณ 5 ปี เธอก็พบกับสามีชาวไทย หลังการแต่งงานจึงเดินทางมาอาศัยที่ จ.เพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นบ้านเกิดของสามี ในปี 2557 หนึ่งปีแรกของการมาใช้ชีวิตในประเทศไทยเธอยังไม่ได้ทำงาน แต่ใช้เวลาในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย เธอระบุว่าถึงแม้จะเคยใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศมาก่อน แต่การมาเริ่มต้นชีวิตที่เมืองไทยก็เหมือนกับการเริ่มต้นเรียนรู้ใหม่จากศูนย์ เพราะทั้งภาษาและวัฒนธรรมไทยแตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตกอย่างสิ้นเชิง

ในปี 2558 ครอบครัวของสามีได้ข้อมูลจากคนรู้จักว่าสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งในตัวเมืองต้องการรับอาจารย์ชาวต่างชาติ เธอจึงเดินทางไปสมัครและได้งานในสถาบันแห่งนี้ในตำแหน่งอาจารย์ผู้สอนภาษาจีนและเจ้าหน้าที่ของโครงการหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้น

เมื่อสอบถามถึงการเตรียมตัวเพื่อเริ่มทำงาน เธอกล่าวว่าไม่ได้เตรียมอะไรเป็นพิเศษ เนื่องจากไม่รู้ว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร การเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสอบถาม รวมถึงการสังเกตจากสิ่งที่เพื่อนร่วมงานกระทำ วิธีการที่เพื่อนร่วมงานสื่อสารระหว่างกัน และวิธีการที่เพื่อนร่วมงานสื่อสารกับนักเรียน รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ไทยและนักเรียนไทย เมื่อเริ่มทำงาน เธอได้รับแผนและเอกสารประกอบการสอนจากสถาบันการศึกษาเพื่อใช้ในการเตรียมตัว มีอาจารย์ชาวไทยมาอธิบายและชี้แจงให้ฟังในตอนต้น

Ms. I กล่าวว่าบริบทของโรงเรียนไทยมีความแตกต่างในประเทศของเธอและในประเทศตะวันตก เธออธิบายความแตกต่างเหล่านี้ว่า นักเรียนในประเทศของเธอให้ความสำคัญกับการเรียนมากกว่านักเรียนไทย การเรียนการสอนมีความเข้มข้นจริงจังมากกว่า เพราะนักเรียนที่นั่นมีความกดดันสูงที่จะต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยให้ได้ นักเรียนส่วนใหญ่จึงตั้งหน้าตั้งตาเรียนอย่างหนัก ในขณะที่นักเรียนไทยแม้ว่าจะต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยเช่นเดียวกันแต่ก็ดูเหมือนว่าจะมีความสุขกับการใช้ชีวิตกับเพื่อนๆ และการทำกิจกรรมอื่นๆ อีกหลากหลาย นักเรียนที่ประเทศของ

เธอจะให้ความเคารพและเชื่อฟังอาจารย์สูงแต่มีชีวิตชีวาน้อยกว่าเด็กไทย ส่วนนักเรียนในอเมริกาเหนือ นั้นให้ความสนใจกับกิจกรรมนอกห้องเรียน กระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์สูง แต่มองอาจารย์เป็นเพียงผู้ที่มีหน้าที่ทำงานสอนหนังสือ ไม่จำเป็นต้องเคารพหรือเชื่อฟัง ส่วนนักเรียนไทย อยู่ตรงกลางระหว่างนักเรียนในประเทศบ้านเกิดของเธอกับนักเรียนในอเมริกาเหนือ

ปัจจุบัน Ms. I รับผิดชอบการสอน 16 คาบ/สัปดาห์ ซึ่งการทำกิจวัตรประจำวันเธอไม่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยมากนัก เนื่องจากต่างคนต่างมีหน้าที่สอนหนังสือ เธอจะได้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยบ้างเมื่อมาทำงานในหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นซึ่งมีสำนักงานเป็นการเฉพาะ ซึ่ง Ms. I จะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยมากเป็นพิเศษในสถานการณ์ที่เธอประสบปัญหาในการทำงานและต้องการขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ บุคคลที่เธอมักขอความช่วยเหลือก็คือหัวหน้าหมวดวิชาและผู้จัดการหลักสูตร

สถานการณ์อีกแบบหนึ่งที่เปิดพื้นที่ให้เธอได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็คือในกรณีที่สถาบันการศึกษามีกิจกรรมทางวิชาการเช่นการส่งนักเรียนเข้าประกวด ซึ่งจะต้องมีการฝึกฝนเพิ่มเติมให้เด็ก กรณีแบบนี้จะทำให้เธอได้ทำงานร่วมกับอาจารย์ชาวไทยและได้สื่อสารพูดคุยกันมากขึ้น

ตอนเริ่มต้นทำงานใหม่ๆ เธอพบว่าปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นมีพื้นฐานมาจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและวิถีคิดที่แตกต่างกัน เพราะแม้ว่าจะใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกันแต่ก็ยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันได้ ซึ่งเธอจะใช้วิธีการสังเกตและทำตามเป็นหลัก นอกจากนี้ปัญหาด้านการสื่อสารที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานก็คือการขาดข้อมูลข่าวสาร เพราะเมื่อเริ่มกิจกรรมการเรียนการสอนจะมีรายละเอียดต่างๆ ค่อนข้างมาก บางครั้งเธอไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือกิจกรรมการสอน โดยเฉพาะงานเอกสารอื่นๆ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาไทย ต้องมีคนบอกก่อนเธอจึงจะทราบ ซึ่งบางครั้งก็ทำให้เกิดสถานการณ์ที่เจียนเจียน วิธีการแก้ปัญหาของเธอก็คือการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าไปตามกำลัง ซึ่งก็ทำให้รู้สึกว่าการชีวิตการทำงานในช่วงต้นค่อนข้างยาก เพราะทุกอย่างดูจะเป็นปัญหาไปหมด เอกสารพื้นฐานที่เธอได้รับจะเป็นเอกสารตารางสอนและห้องเรียน รวมถึงหนังสือประกอบการสอน แต่ในช่วงแรกเธอยังไม่สนิทกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยคนใดและเธอยังไม่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเนื่องจากในขณะนั้นทักษะภาษาไทยของเธอก็ยังไม่ดีนัก จะใช้เฉพาะภาษาจีนและภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้น้อย และยังมีปัญหาด้านการสอนด้วย เมื่อเธอพบว่านักเรียนไทยค่อนข้างซุกซนและชอบทำหลายๆ อย่างไปพร้อมกัน เช่น เล่นโทรศัพท์มือถือ พูดคุยกับเพื่อนในขณะที่ชั้นเรียนเริ่มต้นแล้ว บางส่วนก็ดูเหมือนว่าขาดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ภาษาจีน ซึ่งสำหรับเธอที่เพิ่งเริ่มสอนหนังสือแล้ว สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องยากต่อการควบคุม

ประเด็นด้านการขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนี้ยังคงเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันและ Ms. I ประเมินว่าเป็นปัญหาด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุด

“ตัวอย่างเช่นช่วงเปิดเทอมสอง โรงเรียนไทยจะมีกิจกรรมต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งฉันเดาว่าอาจารย์ไทยอาจทราบว่าจะมีกิจกรรมอะไรบ้าง แต่สำหรับอาจารย์ต่างชาติที่เพิ่งมาทำงานได้ไม่นาน เราไม่รู้ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ดังนั้น เมื่อมีกิจกรรมพิเศษมาแทรก เราจึงไม่สามารถสอนได้ครบถ้วนตามแผนที่วางไว้ จะหาทางสอนเสริมก็ลำบาก เพราะเราไม่รู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น แต่ถ้าเรารู้ล่วงหน้านานพอสมควร เราจะวางแผนหรือปรับกิจกรรมหรือเนื้อหาได้ดีกว่านี้ ฉันคิดว่าเขามีการแจ้งอย่างเป็นทางการนะ เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น แต่ว่าเป็นภาษาไทย ดังนั้น อาจารย์ต่างชาติก็ไม่รู้เรื่อง บางครั้งฉันรู้ว่าจะมีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้นจากนักเรียนที่มาบอกฉัน”

อย่างไรก็ดี สถานการณ์ด้านการสื่อสารก็มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางส่วน เมื่อผู้จัดการหลักสูตรพยายามใช้ไลน์ซึ่งเป็นสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันให้กับอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรได้ทราบ แต่ถ้าใครไม่เข้ากลุ่มดังกล่าวก็จะไม่ทราบข่าว เดิมทีกรู๊ปไลน์ดังกล่าวมีมาตั้งแต่ต้น แต่ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร จนมาในระยะหลังที่อาจารย์ต่างชาติบ่นเกี่ยวกับการตกข่าวและไม่ทราบข้อมูลสำคัญ ทำให้มีการใช้ไลน์เป็นสื่อกลางมากขึ้น

เกี่ยวกับผู้ที่มีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารนั้น Ms. I กล่าวว่าทั้งเพื่อนร่วมงานและตัวเธอเองคือผู้ที่ช่วยแก้ปัญหา กล่าวคือเธอจะใช้วิธีสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเธอถาม เพื่อนร่วมงานก็จะคอยบอกรายละเอียดต่างๆ ให้ทราบ ด้านปัญหาการสื่อสารกับนักเรียน เธอเริ่มฝึกใช้คำภาษาไทยง่ายๆ เช่น “ตัวอ่าน” และ “ตัวเขียน” เพื่ออธิบายให้นักเรียนฟัง ซึ่งพบว่ามีส่วนช่วยให้นักเรียนเข้าใจการสอนของเธอเพิ่มขึ้นมาก

สิ่งที่เธอต้องการให้สถาบันการศึกษาที่เธอทำงานอยู่ปรับปรุงเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารของอาจารย์ชาวต่างชาติก็คือการจัดทำเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ เช่น ปฏิทินวิชาการ ซึ่งมีเอกสารภาษาไทยอยู่แล้ว รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่เกิดขึ้นในแต่ละสัปดาห์เป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสามารถกระทำผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่น ทางอีเมลหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

“ทุกวันนี้ฉันใช้วิธีถือปฏิทินวิชาการที่เป็นภาษาไทยไปถามเพื่อนร่วมงานชาวไทยว่ามีข้อมูลสำคัญอะไรในนี้ที่ฉันควรจะรู้แต่เนิ่นๆ หรือไม่ หรือบางครั้งฉันได้ยินประกาศเกี่ยวกับวันพຽ່ງนี้ ซึ่งฉันไม่เข้าใจทั้งหมดแต่เดาว่าคงมีเหตุการณ์อะไร ก็เลยถามเพื่อนร่วมงานว่าวันพຽ່ງนี้จะมีอะไร ฉันต้องทำอะไร หรือฉันต้องแต่งตัวยังไง ซึ่งมันก็ช่วยได้ในระดับหนึ่ง แต่มันจะดีที่สุด ถ้าหากเรามีปฏิทินวิชาการและเอกสารสำคัญอื่นๆ เป็นภาษาอังกฤษ”

เธอกล่าวว่าสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยควรเตรียมตัวก่อน ก็คือการศึกษาภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยขั้นพื้นฐาน เพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10

Ms. J (นามแฝง) เป็นชาวเอเชีย ปัจจุบันอายุ 24 ปี สำเร็จการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาประถมศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศบ้านเกิด ทำงานในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา 3 ปี แต่สอนที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้มาเป็นเวลา 1 ปี ที่ผ่านมามีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน

ครั้งแรกที่เดินทางมาประเทศไทย Ms. J ใช้บริการของเอเจนซี่ในประเทศบ้านเกิดเพื่อสมัครงานในประเทศไทย โดยเสียค่าใช้จ่ายประมาณ Ms. J เริ่มต้นการทำงานครั้งแรกที่โรงเรียนระดับประถมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร ก่อนที่จะย้ายมาสอนในสถาบันการศึกษาแห่งปัจจุบันในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดย Ms. J ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมชาติที่ทำงานด้านการสอน จึงตัดสินใจมาสมัครงานที่นี่ เนื่องจากมีสวัสดิการที่ดีกว่าสถาบันเดิม

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาทำงานในประเทศไทย Ms. J ระบุว่าเธอต้องการงานที่มีค่าตอบแทนที่ดีและในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เธอมีประสบการณ์ใหม่ๆ จากการใช้ชีวิตในต่างประเทศ ซึ่งในประเทศของเธอก็มีผู้คนจำนวนมากซึ่งเดินทางมาทำงานที่นี่

หน้าที่ของเธอในปัจจุบันคือการรับผิดชอบการสอนคณิตศาสตร์ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โดยมีคาบสอนประมาณ 12-15 คาบ/สัปดาห์ โดยทำการสอนร่วมกับอาจารย์ชาวไทย บทบาทหน้าที่หลักของเธอคือการรับผิดชอบงานสอนในเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนสามารถทำโจทย์คณิตศาสตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษได้ ซึ่งเธอระบุว่าเป็นเรื่องที่ยากมาก เนื่องจากนักเรียนมีพื้นฐานภาษาอังกฤษค่อนข้างอ่อน ในขณะที่วิชาคณิตศาสตร์ก็ถือว่ายาก เธอจึงต้องใช้วิธีการต่างๆ ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น การใช้ดิชันนารีช่วยแปล การให้นักเรียนที่เข้าใจช่วยอธิบาย เป็นต้น

“ฉันต้องใช้ทุกวิธีเพื่อสื่อสารกับนักเรียน เพราะฉันอยากให้พวกเขาเข้าใจ เวลาที่พวกเขาไม่เข้าใจ บอกตามตรงว่าบางทีฉันก็รู้สึกท้อมาก ยิ่งเวลาที่นักเรียนไม่ตั้งใจทั้งๆ ที่ฉันพยายามสอนอย่างเต็มที่”

Ms. J ระบุถึงปัญหาด้านการสื่อสารที่สำคัญก็คือปัญหาด้านกำแพงภาษาระหว่างเธอและเพื่อนร่วมงานชาวไทย เนื่องจากเพื่อนร่วมงานของเธอจะมีเพียงส่วนน้อยที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเกณฑ์ดี ด้วยเหตุนี้ เธอจึงสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นหลัก ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีบทบาทช่วยเป็นล่ามในการสื่อสารระหว่างเธอกับอาจารย์ชาวไทยที่ต้องสอนร่วมกันในบางครั้ง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันและสามารถดำเนินการสอนร่วมกันให้ลุล่วงไปได้ ส่วนเพื่อนร่วมงานชาวไทยคนอื่นๆ นั้น จะได้สื่อสารกันค่อนข้างน้อย ส่วนมากเป็นการสวัสดีทักทายกันเป็นภาษาไทยในยามที่พบปะกันยามเช้าเท่านั้น ซึ่งเธอเห็นว่าการที่ไม่ค่อยได้มีโอกาสในการสื่อสารกับคนไทยก็นับเป็นอุปสรรคประการหนึ่งสำหรับเธอในการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย

ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ Ms. J ประสบก็คือปัญหาการตกข่าว หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานล่าช้า ซึ่งเธอระบุว่าประเด็นดังกล่าวมิได้เป็นปัญหาเฉพาะเรื่องการวางแผนกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การต้องดัดชั้นเรียนอย่างกะทันหัน ซึ่งต้องหาเวลาอื่นมาสอนเพิ่มเติมให้นักเรียน แต่ยังเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความไม่มั่นใจด้วย เช่น การไม่ได้ใส่เครื่องแต่งกายที่สอดคล้องกับกิจกรรมพิเศษที่เกิดขึ้น ซึ่งเธอคิดว่าสถาบันการศึกษาควรมีระบบการกระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการและสม่ำเสมอให้กับบุคลากรชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา โดยที่ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวต้องสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11

Mr.K (นามแฝง) เป็นชาวตะวันตก อายุ 44 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาเอกสังคมวิทยา วิชาโทชีววิทยาจากมหาวิทยาลัยในประเทศบ้านเกิด และมีประสบการณ์การสอนในรายวิชาพื้นฐานในมหาวิทยาลัยที่ตนจบเป็นเวลา 2 ปี นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์การทำงานด้านพลังงาน ส่วนตำแหน่งงานล่าสุดก่อนเดินทางมาประเทศไทยก็คือการเป็นอาจารย์ในสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งของรัฐ ที่ผ่านมาเขาเคยเดินทางท่องเที่ยวในหลายประเทศแต่ไม่เคยทำงานในประเทศอื่นมาก่อนจนกระทั่งเดินทางมาประเทศไทย เหตุผลที่เดินทางมาไทยก็เพื่อหาประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษในต่างประเทศเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี เพื่อเป็นองค์ประกอบในการไปดำเนินการจัดทำและขอเปิดหลักสูตร ESL – Teaching English as a Second

Language ที่ประเทศบ้านเกิดของตน จึงได้สมัครงานผ่านเอเจนซีแห่งหนึ่งขณะที่อยู่ในประเทศบ้านเกิด ซึ่งในตอนแรกเขาได้รับข้อมูลจากเอเจนซีว่าจะได้ตำแหน่งงานในภาคใต้ของประเทศไทย แต่เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยในเดือนเมษายน 2558 เอเจนซีกลับแจ้งว่าเขาได้งานที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เขาเริ่มสอนภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งใน อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ เป็นระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างนั้นเขาพบว่าแนวคิดในการสอนและการประเมินผลของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ไม่สอดคล้องกับเขา ประกอบกับเอเจนซีได้โอนเงินเดือนผิดพลาด โดยโอนเงินเดือนของเขาไปให้ผู้อื่น กว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นก็ผ่านไปร่วม 20 วัน ทำให้เขาตัดสินใจไม่ต่อสัญญากับเอเจนซี ซึ่งได้รายได้จากเงินเดือนของเขาคิดเป็นร้อยละ 10 ต่อเดือน และผู้บริหารสถาบันการศึกษาเดิมได้แนะนำให้เขาได้รู้จักกับผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งซึ่งได้เสนอตำแหน่งงานอาจารย์สอนภาษาอังกฤษให้กับเขา ปัจจุบันเขารับผิดชอบสอนภาษาอังกฤษในสถาบันแห่งนี้เป็นเวลา 21 ชั่วโมง/สัปดาห์ ซึ่งเขาคิดว่าการสอนในประเทศไทยก็มีลักษณะเฉพาะตัวหลายอย่าง ในอนาคตเขาอาจจะเดินทางไปสอนภาษาอังกฤษในประเทศอื่นๆ เพื่อศึกษาการสอนภาษาอังกฤษในประเทศอื่นๆ ที่มีบริบทแตกต่างไปจากประเทศไทยด้วย ซึ่งประเทศที่เขาสนใจจะไปก็คือ ประเทศญี่ปุ่นและประเทศเกาหลีใต้

ก่อนเดินทางมาประเทศไทย เขายอมรับว่าไม่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยมากนัก ศึกษาเพียงข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเท่านั้น

“ตอนนั้นผมคิดว่าผมเข้ามาประเทศไทยเพื่อสอนภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาของตนเอง ดังนั้นก็ไม่น่าจะมีอะไรที่ผมต้องเตรียมตัวเป็นพิเศษ ส่วนประเด็นคัลเจอร์ช็อกก็ไม่น่าเป็นปัญหา เพราะผมเคยมีประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศมาหลายแห่ง ส่วนภาษาไทยผมก็เรียนรู้มาเล็กๆ น้อยๆ เช่น พูดภาษาอังกฤษได้ไหม”

เกี่ยวกับการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา เขาเห็นว่าชั่วโมงการสอน 21 ชั่วโมงต่อสัปดาห์นั้น แท้ที่จริงแล้วมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานกว่านั้น เนื่องจากจะต้องใช้เวลาในการเตรียมการสอน และตรวจงานเด็ก นอกจากนี้เขายังระบุว่าเขาพยายามหาแบบฝึกหัดเพิ่มเติมเพื่อช่วยเสริมทักษะให้กับนักศึกษาด้วย ทำให้เขามีเวลารว้างน้อยมาก ทั้งนี้ หน่วยงานที่เขาสังกัดไม่ได้คาดหวังให้เขาปฏิบัติภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานสอน แต่เขาได้รับการติดต่อจากนักศึกษาให้ช่วยเป็นโค้ชเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันทักษะการกล่าวสุนทรพจน์ภาษาอังกฤษ ซึ่งเขารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

“สำหรับผม ผมต้องการให้นักศึกษาทุกคนที่เดินออกไปจากชั้นเรียนของผมเฉลี่ยฉลาดขึ้นกว่าเดิม ด้วยเหตุนี้ ผมจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการเลือกเฟ้นแบบฝึกหัดและการวางแผนการสอนสำหรับแต่ละชั้นเรียน กิจกรรมใดก็ตามที่ทำให้นักศึกษาเก่งขึ้น ผมยินดีทั้งนั้น”

เมื่อสอบถามถึงการสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในชีวิตการทำงานประจำวัน Mr.K ระบุว่าเขามีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยน้อยมาก ในระยะแรกเขาระบุว่าได้ใช้ความพยายามที่จะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยเพื่อสอบถามถึงข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เขาควรทราบ เช่นข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบการสอน รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควรจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นผู้อาวุโส เขาจึงขอข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการต่างประเทศเป็นหลัก ซึ่งเขาเห็นว่าปัญหาด้านการสื่อสารที่เป็นปัญหาหลักก็คือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยส่วนมากหลีกเลี่ยงการสื่อสารภาษาอังกฤษกับเขา แต่หากเป็นเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่อายุน้อยจะสื่อสารกับเขามากกว่า

“เพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ผมค่อนข้างสนิทยังมีอายุน้อย เป็นคนรุ่นใหม่ เธอกล้าสื่อสารภาษาอังกฤษกับผมและเธอเปิดใจรับฟังปัญหา และยังพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย ในขณะที่เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันกับผมกลับไม่พยายามหรือไม่ต้องการที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษกับผม ทั้งๆ ที่พวกเขาสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ซึ่งไม่ใช่เฉพาะผมที่เจอปัญหาลักษณะนี้อาจารย์ต่างชาติคนอื่น ๆ ก็ประสบปัญหาเดียวกัน ซึ่งเวลาที่เรามีปัญหาเกี่ยวกับการสอนเราต้องการขอคำปรึกษา แต่ถ้าไม่สามารถปรึกษาใครได้ มันก็เป็นเรื่องยากเพราะงานสอนหนังสือเป็นงานยาก”

เมื่อสอบถามว่าเพราะเหตุใดเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคนจึงหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับเขา เขาคิดว่าอาจเป็นเพราะเหตุผลหลัก 2 ประการ ประการแรก เพื่อนร่วมงานบางส่วนเกรงว่าจะพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องแล้วทำให้อับอายหรือเสียหน้า ประการที่สอง เพื่อนร่วมงานบางส่วนอาจเห็นว่าต้องเสียเวลามาช่วยเขาแก้ปัญหา ทำให้ไม่อยากจะสื่อสาร ซึ่งทำให้โดยมากเขาเลือกที่จะสื่อสารเฉพาะกับเพื่อนร่วมงานบางคนที่เขาเห็นว่ายินดีช่วยเหลือให้คำแนะนำเท่านั้น ทำให้การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยส่วนใหญ่เป็นไปไม่ดีนัก

Mr.K ยังได้กล่าวถึงประสบการณ์เมื่อครั้งที่สอนในสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เขาพบว่าระบบการสอนที่ให้อาจารย์ชาวไทยเข้ามาสอนร่วมกับเขาในชั้นเรียนภาษาอังกฤษก็เป็นวิธีการที่เขาไม่ชอบ เพราะในทัศนะของเขา ชั้นเรียนภาษาอังกฤษก็ควรใช้เฉพาะภาษาอังกฤษ ไม่

ควรมีอาจารย์ชาวไทยมาคอยอธิบายเป็นภาษาไทย เพราะนักเรียนจะเลิกให้ความสนใจกับอาจารย์ต่างชาติ แต่รอฟังการอธิบายเป็นภาษาไทยเท่านั้น

ทั้งนี้ปัญหาด้านการสื่อสารที่สำคัญและเป็นพื้นฐานก็คือการที่ข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่อาจารย์ชาวต่างชาติควรทราบไม่มีในรูปเอกสารภาษาอังกฤษ นับตั้งแต่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการขององค์กร กฎระเบียบที่อาจารย์ชาวต่างชาติควรยึดถือและปฏิบัติ ปฏิทินวิชาการ เกณฑ์การวัดและประเมินผล เป็นต้น ซึ่ง Mr.K เห็นว่าสถาบันการศึกษาควรมีการจัดทำข้อมูลเหล่านี้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อช่วยให้อาจารย์ชาวต่างชาติสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาด้านการสื่อสารอื่นๆ ที่ Mr.K ประสบก็คือ เขาพบว่ามีความหลากหลายอย่างที่ขาดความยืดหยุ่น และเมื่อเขาตั้งคำถามถึงเหตุผลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติได้ก็มักไม่ได้รับคำตอบที่น่าพอใจ เพื่อนร่วมงานชาวไทยมักสื่อสารด้วยการอ้างเหตุผลง่ายๆ ว่าเป็นวิธีแบบไทย หรือ Thai way ซึ่งเขาไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใดเพื่อนร่วมงานชาวไทยจึงยึดติดกับแนวปฏิบัติเดิมๆ แทนที่จะปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งเมื่อเขานำประเด็นปัญหาเหล่านี้มาปรึกษากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็มักได้รับคำตอบว่าไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามข้อเสนอของเขาได้เนื่องจากเป็นแนวปฏิบัติที่ยึดถือกันมา

สิ่งที่เขาต้องการให้สถาบันการศึกษาพิจารณาเพื่อการเปลี่ยนแปลงก็คือ เขาเห็นว่าปัจจุบันสถาบันการศึกษาของไทยให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานเพื่อเป็นแนวให้ทุกฝ่ายถือปฏิบัติ แต่เขากลับเห็นต่างว่าแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานเดียวเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนให้ไปถึงขีดสุด

เมื่อสอบถามว่าเขามีคำแนะนำอย่างไรสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาทำงานสอนในประเทศไทย Mr. K ระบุว่า หากเป็นเพื่อนร่วมชาติของเขา เขาจะบอกอย่างแรกที่ต้องทราบก็คือ มาตรฐานการศึกษาในประเทศไทยต่ำกว่าในประเทศของเขาพอสมควร หากเพื่อนร่วมชาติจะเดินทางมาสอนภาษาอังกฤษก็ต้องเตรียมใจไว้ว่าพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษของเด็กไทยจัดว่าค่อนข้างอ่อนมากเมื่อเทียบกับมาตรฐานในประเทศของเขาหรือเมื่อเปรียบเทียบกับเยาวชนในประเทศเอเชียอื่นที่เขาเคยเดินทางไปท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ การสอนภาษาอังกฤษให้เด็กไทยจึงไม่ใช่เรื่องง่าย อีกทั้งยังมีเรื่องของระบบการศึกษาไทยที่เขาเห็นว่าไม่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ เนื่องจากการไม่มีระบบข้อจำกัดทำให้นักเรียนไทยส่วนมากเห็นว่าเป็นต้องขยันหรือตั้งใจมากก็สามารถผ่านการสอบในแต่ละระดับไปได้ในที่สุด

“ที่นี่ผมได้รับการบอกกล่าวว่า ข้อสอบที่ออกจะต้องเป็นข้อสอบมาตรฐานกลางที่ใช้สอบนักศึกษาทุกห้องที่เรียนในรายวิชาเดียวกัน แต่คำว่ามาตรฐานกลางก็คือข้อสอบมีความยากแบบกลางๆ แต่สำหรับนักศึกษาที่มีความสามารถสูงเป็นพิเศษ เขาควรจะต้องทำข้อสอบที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา ซึ่งผมอยากออกแบบทดสอบเฉพาะสำหรับเด็กบางคน แต่ก็มีคนบอกว่าจะทำอย่างนั้นไม่ได้ น่าเสียดายโอกาสที่จะได้พัฒนาศักยภาพของเด็กที่เก่งมากกว่าเด็กคนอื่นๆ ผมอยากให้สถาบันการศึกษาเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ ไม่อย่างนั้นพวกคุณก็จะติดกับดัก “มาตรฐาน” ที่สร้างขึ้น”

“ผมเคยออกข้อสอบที่เป็นแบบเลือกตอบถูกผิด (True/False) แต่กลับได้รับข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานว่าไม่สามารถออกข้อสอบแบบนี้ได้ แต่ต้องปรับให้เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ซึ่งมันไม่เป็นตรรกะเลยสำหรับผมเลย เพราะคำถามของผมมันมีแค่คำตอบว่า “ถูก” หรือ “ผิด” เท่านั้น”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12

Ms. L (นามแฝง) เป็นชาวเอเชีย อายุ 28 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาครุศาสตร์ (มัธยมศึกษา) สถานภาพปัจจุบันสมรสแล้ว มีบุตร 1 คน สามีเป็นคนชาติเดียวกันและทำงานสอนหนังสือในสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งใน จ.เพชรบูรณ์ เช่นเดียวกัน วัตถุประสงค์ในการมาประเทศไทยคือการทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ อาศัยอยู่ในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา 4 ปี ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน เหตุที่เลือกทำงานที่ประเทศไทยเนื่องจากมีเพื่อนซึ่งเป็นคนชาติเดียวกันให้ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ ก่อนหน้านี้ทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศบ้านเกิดก่อนเดินทางมาไทยเธอก็ทำงานสอนหนังสือมาก่อน แต่การทำงานในวัฒนธรรมที่แตกต่างไปก็ทำให้ต้องปรับตัวมากพอสมควร โดยเธอติดต่อเรื่องการทำงานด้วยตนเองไม่ผ่านเอเจนซี่ ก่อนหน้าที่จะเดินทางมาถึงเธอไม่ได้เรียนรู้ภาษาไทยมาก่อน ปัจจุบันรับผิดชอบการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ให้นักเรียนทั้ง ม.ต้น และ ม.ปลาย เวลา 16 คาบ/สัปดาห์ รวมถึงเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและเป็นอาจารย์ผู้ฝึกสอนสำหรับนักเรียนที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันต่างๆ

ในการสัมภาษณ์ทั้งสองครั้ง Ms. L ระบุว่าในชีวิตการทำงานไม่ได้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยมากนัก ก่อนเริ่มภาคเรียนจะมีการประชุมเพื่อแจ้งให้เธอทราบว่าในภาคเรียนนี้เธอต้องรับผิดชอบสอนวิชาอะไร ได้รับแนวการสอนจากหมวดวิชา หลังจากนั้นเธอจึงนำมาวางแผนและจัดเตรียมเอกสารและกิจกรรมการสอนโดยอ้างอิงจากแนวการสอนที่ได้รับ ทั้งนี้หากเป็นการสอนชั้น ม.2 และ ม.3 จะง่ายกว่า ม.1 เนื่องจากนักเรียนชั้นที่สูงขึ้นจะมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ซึ่ง

อาจารย์ชาวไทยซึ่งเป็นผู้สอนร่วมในรายวิชาเดียวกันจะเข้ามาในชั้นเรียนบ้างเป็นบางครั้ง เพื่อให้คำแนะนำกับเธอหรือกับนักเรียน หลังเลิกชั้นเรียนอาจมีการสื่อสารกันต่อบ้างเล็กน้อย เช่น หัวข้อใดที่เธอควรเน้นมากขึ้น แต่ไม่มีการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสอนของเธอในเชิงลึกแต่อย่างใด

Ms. L ระบุว่าปัญหาด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยนั้นก็มีบ้าง แต่อยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้ เนื่องจากแม้เธอจะไม่พูดภาษาไทย แต่เธอสามารถฟังและเข้าใจได้ดีในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ เวลาสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เพื่อนร่วมงานอาจพูดภาษาไทยกับเธอ และเธอสื่อสารกลับเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เธอต้องประสานงานด้วยนั้นก็คืออาจารย์ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดี เธอระบุว่าปัญหาในการสื่อสารกับนักเรียนของเธอนั้น พบปัญหามากในระดับ ม.1 ซึ่งนักเรียนยังมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษน้อย ส่วนเหตุผลที่เธอเห็นว่าเป็นสาเหตุให้นักเรียนไทยมีทักษะภาษาอังกฤษค่อนข้างต่ำไม่ได้เป็นเพราะเด็กไทยไม่มีความสามารถ แต่เนื่องจากเรียนภาษาอังกฤษเป็นรายวิชาเพียง 1 รายวิชา แต่พอพ้นจากคาบเรียนไปแล้วนักเรียนก็ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเลยในชีวิตประจำวัน ในขณะที่ในประเทศของเธอนั้นการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ส่วนภาษาถิ่นเป็นทางเลือกซึ่งมีน้อยกว่าภาษาอังกฤษ รวมถึงป้ายตามท้องถนนก็เป็นภาษาอังกฤษ

Ms. L ยังระบุว่าเธอได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่างๆ ของสถาบันการศึกษา แต่โดยมากเป็นการทราบล่วงหน้าก่อนกิจกรรมเพียงเล็กน้อย ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับเธอเพราะทำให้เธอต้องปรับเปลี่ยนแผนงานที่เตรียมมาเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่บ่อยครั้ง

สำหรับสิ่งที่ Ms. L มองว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งก็คือระบบและกระบวนการวัดและประเมินผลซึ่งเปิดโอกาสให้นักเรียนซ่อมเสริมจนผ่านรายวิชาได้โดยไม่ต้องซ้ำชั้น

“ฉันรู้ว่าพวกเพื่อนร่วมงานคนไทยหลายคนก็ไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เป็นอยู่ แต่พวกเขาก็ทำอะไรไม่ได้มาก ดูเหมือนว่าหากมีนักเรียนไม่ผ่าน อาจารย์ก็ต้องได้รับผลกระทบไปด้วย ขนาดฉันบอกกับเด็กว่าถ้าไม่ตั้งใจครูก็จะปรับเธอตกระนั้น นักเรียนกลับตอบว่าไม่จริงหรอกครับอาจารย์ อาจารย์ให้ผมตกไม่ได้หรอก”

Ms. L ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยดังนี้

“อย่าพยายามเปลี่ยนแปลงนักเรียน แต่ให้พยายามค้นหาหนทางที่จะทำให้พวกเขาเรียนรู้จะดีกว่า พวกเขาอาจมีวิธีการแสดงออกที่คุณอยากเปลี่ยน แต่อย่าเสียเวลาตรงนั้น ใช้เวลาหาวิธีหรือกลยุทธ์ที่ทำให้พวกเขาเรียนรู้ได้ดีขึ้น สนุกสนานขึ้นจะดีกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13

Mr. M (นามแฝง) อายุ 63 ปี เป็นชาวตะวันตก สถานภาพปัจจุบันหย่าร้าง จบการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ยังผ่านการหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง อาศัยอยู่ในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา 10 ปี (ในบางช่วงเป็นการเดินทางมาอาศัยเป็นระยะเวลา 2-3 เดือนต่อปี) เคยทำงานเป็นอาจารย์สอนวิชาประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และภูมิศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในรัฐขนาดใหญ่ของประเทศบ้านเกิดมาเป็นระยะเวลา 35 ปี

เมื่อ 10 ปีที่แล้วเขาได้รู้จักกับหญิงไทยคนหนึ่งผ่านสื่อออนไลน์ หลังจากติดต่อสื่อสารกันระยะหนึ่งทั้งคู่ตัดสินใจแต่งงานกัน หลังการสมรสเขาเดินทางไปมาระหว่างประเทศไทยกับประเทศบ้านเกิด ในปี พ.ศ. 2554 เขาตัดสินใจลาออกจากงานและรับบำนาญ และลงเรียนหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายหลังจากที่ได้รับประกาศนียบัตร เขาเริ่มประกอบอาชีพเป็นผู้ฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษที่จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นอาสาสมัครสอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนสองสามแห่งในภาคอีสานที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศกัมพูชาเพื่อหาประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษให้นักเรียนไทย อย่างไรก็ตาม Mr. M ระบุว่าเขาได้หย่าร้างกับภรรยาชาวไทยมาเป็นเวลาประมาณ 2 ปีแล้ว และสาเหตุที่เขาเดินทางมา จ.เพชรบูรณ์เนื่องจากเขาได้เริ่มศึกษาดูใจกับหญิงไทยอีกคนหนึ่งซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่นี่ เขาจึงตัดสินใจเดินทางมาสมัครงานในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งในตัวจังหวัด เพื่อให้ตนเองได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความรู้จักกับเพื่อนสาวคนปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันเขาเป็นอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัด ให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี มีภาระงานสอน 21 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ นอกเหนือจากภาระงานสอน เขามีหน้าที่ในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษาเป็นกรณีไป เช่น เป็นผู้ฝึกสอนให้นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการประกวดแข่งขันด้านภาษาอังกฤษ

เมื่อสอบถามถึงปัญหาในการสื่อสารในสถาบันการศึกษาที่สังกัด เขาระบุว่าแม้หน่วยงานที่เขาสังกัดจะเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แต่เขาก็พบว่าบุคลากรสายวิชาการโดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีนัก ในแผนงานที่เขาสังกัดซึ่งดูแลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษก็พบว่าเพื่อนร่วมงานมักเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เวลามีปัญหาที่

ไม่เข้าใจเขามักเลือกสอบถามเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติมากกว่าที่จะสอบถามจากเพื่อนร่วมงานชาวไทย

ส่วนในชั้นเรียนที่รับผิดชอบนั้น เขาพบว่าปัญหาในการสื่อสารในชั้นเรียนเกิดขึ้นจากความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์ในห้องเรียนด้วยส่วนหนึ่ง เนื่องจากโดยส่วนตัว Mr.M เห็นว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นจะต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการจึงจะเกิดประสิทธิผล แต่ในช่วงแรกของการทำงาน เขาพบว่าห้องเรียนที่เขาสอนบางห้องขาดอุปกรณ์เหล่านี้ ทำให้เขาไม่สามารถใช้สื่อการสอนที่จัดเตรียมมาได้ ซึ่งเขาต้องแก้ปัญหาด้วยการแจ้งอาจารย์ชาวไทยที่ทำหน้าที่ในการประสานงาน แต่กว่าจะได้ย้ายห้องเรียนไปห้องเรียนใหม่ที่มีความพร้อมก็สอนไปแล้วหลายครั้ง นอกจากนี้เขายังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมด้วยว่า

“แม้ผมจะได้ย้ายไปสอนในห้องเรียนที่มีความพร้อมมากขึ้น แต่ก็แสดงว่าต้องมีคนได้สอนในห้องที่ไม่มีอุปกรณ์อะไรเลยใช้หรือไม่ บางห้องขาดรีโมตในการเปิดเครื่อง ผมเห็นอาจารย์บางท่านให้นักศึกษาป็นเก้าอี้ขึ้นไปเปิด แต่ผมเลือกที่จะไม่ใช้อุปกรณ์ไปเลย เพราะคุณรู้หรือไม่ว่าสำหรับประเทศผม การที่นักเรียนนักศึกษาได้รับบาดเจ็บในชั้นเรียนของคุณนั้นถือเป็นเรื่องใหญ่มาก แต่ที่นี้ประเด็นเรื่องเหล่านี้อาจไม่ใช่ประเด็น”

จากประเด็นดังกล่าว Mr. M ยังระบุด้วยว่า เขาเห็นว่าในองค์กรของเขานั้น การแก้ไขปัญหาเป็นการแก้ไขปัญหาแบบเฉพาะหน้าและเป็นรายบุคคล เช่น กรณีของเขา เมื่อเขาร้องเรียนเรื่องห้องเรียนก็ได้รับการย้ายห้องเรียนใหม่ และนับตั้งแต่นั้นมา การจัดตารางสอนก็จัดให้เขาสอนในห้องเรียนที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน แต่เมื่อเขาสอบถามนักศึกษาเกี่ยวกับห้องที่นักศึกษาใช้เรียน นักศึกษابอกเขาว่าห้องเรียนบางห้องมีอุปกรณ์พร้อม แต่บางห้องก็ไม่ แสดงให้เห็นว่ายังไม่มี การแก้ไขปัญหาทั้งระบบ ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาได้เป็นบางเรื่อง แต่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าที่จะเป็นการแก้ไขปัญหาระยะยาว เขาจึงมีข้อเสนอแนะไปยังสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ว่า ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษรวมถึงภาษาต่างชาติอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายในการดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติ การกำหนดกฎระเบียบและสิทธิในการลาที่เอื้อให้ชาวต่างชาติสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข การสร้างบรรยากาศในสถาบันที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ การมีช่องทางให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงการเน้นพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

สำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานในสถาบันการศึกษาของไทย Mr. M ระบุว่าควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับหน่วยงานให้ละเอียด ถึงระบบการทำงาน สิทธิในการลา รวมทั้งกระบวนการสื่อสารและบทบาทหน้าที่ของตนเองในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับตัวกับการทำงานและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้อย่างมีความสุข

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14

Mr. N (นามแฝง) อายุ 29 ปี เป็นชาวตะวันตก จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี สถานภาพโสด ระบุว่าเหตุผลในการเดินทางมาประเทศไทยในตอนแรกคือความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวและเรียนภาษาไทย เนื่องจากบิดาสมรสใหม่กับหญิงไทย อยู่ในเมืองไทยเป็นเวลา 3 ปี ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน เหตุที่ Mr. N ตัดสินใจเลือกทำงานในประเทศไทยเนื่องจากต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยให้มากขึ้น เพราะมีพื้นฐานความรู้ด้านวัฒนธรรมและภาษาไทยจากมารดาเลี้ยงมาเล็กน้อยทำให้เกิดความสนใจ เขาระบุว่าไม่ได้มีการเตรียมการเรื่องการทำงานเป็นพิเศษแต่เริ่มเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและปรับตัวตามสถานการณ์ แต่ก่อนหน้านี้เขาเคยเรียนภาษาไทยเป็นเวลา 3 สัปดาห์โดยเรียนหลักสูตรระยะสั้นในประเทศบ้านเกิด โดยสมัครมาทำงานผ่านเอเจนซี่ในกรุงเทพฯ ชื่อบริษัทบางกอกซัคเซส ซึ่งบทบาทหลักคือการจัดเตรียมด้านเอกสารและการประสานงาน แต่ไม่มีการจัดอบรมปฐมนิเทศเกี่ยวกับการสอนภาษาไทยแต่อย่างใด

ปัจจุบัน Mr. N รับผิดชอบสอนคณิตศาสตร์ให้นักเรียนชั้น ม.1-3 สัปดาห์ละ 16 ชม. และการประเมินผลการเรียน เขาระบุว่าในการทำงานประจำวันไม่มีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากนัก ที่เห็นเป็นรูปธรรมคือการประชุมร่วมกันเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการทำงานภาคเรียนละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ก็เป็นการสื่อสารทักทายเล็กๆ น้อยๆ ในชีวิตประจำวันมากกว่า

สำหรับปัญหาด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย Mr. N ระบุว่าอาจมีปัญหาด้านความเข้าใจผิดเพี้ยนบ้าง แต่ไม่มากนักและไม่ร้ายแรง โดยเขาประเมินว่าเนื่องจากเขาสามารถสื่อสารภาษาไทยขั้นพื้นฐานได้ ซึ่งช่วยให้เขาสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ค่อนข้างดี และเพื่อนร่วมงานซึ่งอยู่ในหมวดวิชาภาษาอังกฤษก็สื่อสารภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดี ในกรณีที่เขามีปัญหาด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เขาจะขอร้องให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีมาช่วยเป็นตัวกลางในการสื่อสาร ส่วนปัญหาด้านการสื่อสารกับนักเรียน เขาระบุว่าจะเป็นปัญหาค่อนข้างมากสำหรับนักเรียน ม. 1 เขาแก้ปัญหาด้วยการพยายามพูดช้าๆ และพูดซ้ำเพื่อให้เด็กสามารถตามทัน ในบางชั้นเรียน เขาพบว่านักเรียนที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีสามารถช่วยเขาได้มากในการช่วยอธิบายให้เพื่อนนักเรียน

ที่ยังไม่เข้าใจได้เข้าใจด้วย นอกจากนี้เขายังแสดงความเห็นด้วยว่าเหตุที่นักเรียนไทยมีทักษะภาษาอังกฤษค่อนข้างต่ำเนื่องจากนักเรียนยังมองไม่เห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษจึงขาดแรงจูงใจในการฝึกฝนตนเอง และในชีวิตประจำวันนักเรียนไม่ได้มีโอกาสอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ใช้ภาษาอังกฤษ

เขายังระบุประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนว่าการสื่อสารค่อนข้างเร่งด่วน มักได้รับข้อมูลก่อนการจัดกิจกรรมไม่นาน และบางครั้งก็มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา

สิ่งที่เขาเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาและควรมีการปรับปรุงในเชิงนโยบายก็คือหลักเกณฑ์และกระบวนการของการวัดและประเมินผล

“ตอนนี้ดูเหมือนว่าระบบที่เป็นอยู่ทำให้นักเรียนไม่ต้องขยันมาก ไม่ต้องตั้งใจมาก ก็สามารถผ่านไปได้ในแต่ละชั้น ถ้าระบบแบบนี้เปลี่ยนแปลง ผมคิดว่าจะทำให้นักเรียนตั้งใจมากขึ้น มีแรงจูงใจเพิ่มขึ้น ไม่ใช่เรียนๆ เล่นๆ แบบที่เป็นอยู่”

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานในสถาบันการศึกษาไทย Mr. N ให้ข้อเสนอแนะสั้นๆ ว่า ถ้าตั้งใจมาแล้วขอให้มีความมุ่งมั่น อย่าคาดหวังมากเกินไป แต่ควรเปิดใจเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์และวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป รวมทั้งเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม แบบนี้จะทำให้การทำงานในประเทศไทยมีความสุขมากกว่า

“โอเค อยู่ในสถานที่ทำงานคุณอาจใช้แต่ภาษาอังกฤษ แต่พอออกไปข้างนอก ความรู้ทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งสำคัญ อะไรควรอะไรไม่ควร จะทำให้ชีวิตของคุณง่ายขึ้นและมีความสุขมากขึ้น”

นอกไปจากนี้ เขายังได้แสดงความคิดเห็นด้วยว่าอาจารย์ชาวต่างชาติหลายคนที่มีผิดหวังกับการทำงานสอนในประเทศไทยและเดินทางกลับไปเป็นเพราะคนเหล่านั้นคาดหวังและพยายามจะทำให้นักเรียนเป็นเหมือนนักเรียนในประเทศของตน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15

Ms.O (นามแฝง) เป็นชาวแอฟริกันผิวขาว อายุ 25 ปี มาจากประเทศหนึ่งในทวีปแอฟริกา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ สถานภาพโสด เหตุผลในการเดินทางมา

ประเทศไทยเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ๆ ค้นหาค้นหาตนเองผ่านการทำงานและใช้ชีวิตในต่างแดน อยู่ประเทศไทยเป็นเวลา 10 เดือน ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศมาก่อน เหตุผลที่เลือกทำงานในประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ค่อนข้างมีความสะดวกในการดำเนินการเรื่องพาสปอร์ตและการขอวีซ่า นอกจากนี้เท่าที่เธอได้ศึกษา ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีหลายสิ่งน่าสนใจ เธอเตรียมตัวเกี่ยวกับการทำงานโดยการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเทศไทยจากเอกสารต่างๆ แต่ก็พบว่าความเป็นจริงมีความแตกต่างไปจากข้อมูลที่มี เธอสมควร การมาทำงานที่ประเทศไทยเป็นการสมัครผ่านเอเจนซี่ในกรุงเทพ ซึ่งดำเนินการด้านเอกสารเป็นหลัก มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยบ้างแต่น้อยมากเมื่อเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และเรียนรู้ภาษาไทยขั้นพื้นฐาน เช่น การกล่าวทักทาย เธอรับผิดชอบการสอนคณิตศาสตร์ระดับ ม.1 และ ม.2 เป็นเวลา 16 คาบ/สัปดาห์ และการประเมินผลการเรียน

Ms. O ระบุว่าในชีวิตการทำงานประจำวันของเธอ เธอมีการสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนร่วมชาวไทยในชั้น ม.1 ค่อนข้างบ่อย เนื่องจากนักเรียนชั้น ม.1 ยังมีทักษะด้านภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย ดังนั้นอาจารย์ชาวไทยจึงต้องช่วยเหลือให้คำแนะนำเธอในการสอน รวมทั้งช่วยสื่อสารระหว่างเธอกับนักเรียนด้วยในบางครั้ง สำหรับปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยนั้น ในกรณีของ Ms. O เธอระบุว่าอาจารย์ผู้สอนร่วมชาวไทยที่เธอต้องประสานงานด้วยนั้นมีทักษะภาษาอังกฤษดีมาก จึงสามารถเข้าใจกันได้ดี นับได้ว่าไม่มีปัญหาด้านกำแพงภาษา

เธอประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักเรียนมากพอสมควร เนื่องจากเธอสอนวิชาคณิตศาสตร์ซึ่งมีศัพท์เฉพาะค่อนข้างมาก วิธีการแก้ปัญหาของเธอก็คือ เธอจะคอยสังเกตสีหน้าของนักเรียนหรือถามนักเรียนว่ารู้จักคำๆ นี้ไหม หากนักเรียนไม่รู้จัก เธอจะพยายามใช้คำศัพท์คำอื่นๆ ที่คาดว่านักเรียนน่าจะรู้จัก ซึ่งก็ช่วยแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง เธอคิดว่าเหตุผลที่ทำให้ทักษะภาษาอังกฤษของคนไทยไม่ดีต่างๆ ที่เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลานานก็เนื่องจากคนไทยไม่ได้นำภาษาอังกฤษมาใช้ในชีวิตประจำวัน ในขณะที่ประเทศของเธอมีคนหลายเชื้อชาติและต่างมีภาษาถิ่นของตนเอง แต่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ด้วยเหตุนี้คนจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษตลอดเวลา ได้ฝึกฝนตลอดเวลาจึงเกิดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

Ms. O ยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้สถาบันการศึกษาปรับปรุงก็คือ ระบบการวัดและประเมินผลที่ปัจจุบันให้ความสำคัญกับการสอบเพื่อให้คะแนนมากเกินไป เธอเห็นว่าน่าจะมีการวัดผลผ่านกิจกรรมเพื่อฝึกฝนทักษะที่หลากหลายกว่านี้

“ฉันคิดว่าระบบแบบนี้มันทำให้นักเรียนขี้เกียจ พวกเขาขี้เกียจทำงาน ขี้เกียจคิด ถ้ามีคะแนนผ่านแล้วก็พอ ไม่พยายามจนสุดความสามารถ”

เมื่อถามว่าเธอมีข้อเสนอแนะอย่างไรสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานในสถาบันการศึกษาไทย Ms. O ตอบว่า

“พยายามเข้าใจนักเรียนให้มาก พวกเขาก็มีวัฒนธรรมของเขาที่แตกต่างไปจากคุณ อย่าพยายามเพียงแค่นักเรียนเข้าใจคุณ แต่คุณก็ต้องเข้าใจพวกเขาด้วย นอกจากนี้ ตอนมาถึงที่นี่ใหม่ๆ คุณก็น่าจะมีประสบการณ์คัลเจอร์ช็อค ต้องค่อยๆ เรียนรู้ไป ภายในโรงเรียนอาจไม่ใช่เรื่องยาก แต่การใช้ชีวิตในสังคมภายนอกเป็นเรื่องใหญ่กว่า”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16

Ms. P (นามแฝง) เป็นชาวเอเชีย อายุ 24 ปี มาทำงานในประเทศไทยเป็นเวลา 2 ปี Ms. P จบการศึกษาจากคณะครุศาสตร์ ด้านการสอนภาษาอังกฤษจากประเทศบ้านเกิดเป็นเวลา 6 เดือน ไม่เคยทำงานในประเทศอื่นมาก่อน แต่เคยทำงานในสถาบันสอนภาษาเกาหลีในประเทศบ้านเกิด

Ms. P ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานในประเทศไทยจากอาจารย์ของตนที่เคยทำงานวิจัยร่วมกับชาวไทยและเคยมีประสบการณ์การเดินทางมาทำกิจกรรมต่างๆ ในประเทศไทย แต่เธอไม่ได้เรียนภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยมาก่อนการเดินทาง

“เธอบอกกับฉันว่าทำไมไม่มาลองทำงานในประเทศไทยดูละ รายได้ที่นี้ไม่เลวเลยนะ และประเทศไทยก็ต้องการครูสอนภาษาอังกฤษจำนวนมาก ถ้าหากฉันต้องการความช่วยเหลืออะไรก็สามารถบอกเธอได้เลย”

Mr. P หาข้อมูลเพิ่มเติมจากคนที่รู้จักที่เคยมาทำงานที่ประเทศไทย จึงตัดสินใจเดินทางมาทำงานโดยผ่านเอเจนซี่ โดยจ่ายเงินจำนวน 45,000 บาทให้แก่เอเจนซี่เป็นค่าใช้จ่าย เธอเริ่มต้นการสอนโดยสอนระดับชั้นประถมศึกษา แต่เธอสอนได้เพียง 1 ภาคการศึกษาเธอก็มีความจำเป็นต้องหางานใหม่ เนื่องจากโรงเรียนเดิมซึ่งสังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาเรื่องงบประมาณในการว่าจ้างเธอต่อไป เธอจึงหาข้อมูลจากเพื่อนชาติเดียวกันและย้ายมาสถาบันการศึกษาปัจจุบันซึ่งสอนระดับมัธยมศึกษา เธอรับผิดชอบการสอน 15 ชั่วโมง/สัปดาห์

สอนทั้งภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ โดยการสอนคณิตศาสตร์เป็นการสอนร่วมกันระหว่างเธอกับอาจารย์ชาวไทย

ในการสัมภาษณ์ครั้งแรก Ms. P ระบุถึงปัญหาด้านการสื่อสารในสถานที่ทำงานของเธอว่าเป็นเรื่องการขาดการวางแผนการสอนร่วมกันระหว่างเธอกับอาจารย์ผู้สอนร่วมชาวไทย ทำให้เนื้อหาที่เตรียมมาไม่ตรงกัน ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสน แต่ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เธอระบุว่าปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข โดยเธอกับอาจารย์ชาวไทยมีการสื่อสารระหว่างกันเพิ่มมากขึ้น ทำให้เนื้อหาที่สอนร่วมกันเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งเธอสังเกตได้จากปฏิกิริยาตอบสนองของการสอนที่ดีขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้ รูปแบบการสอนที่ใช้คือ อาจารย์ชาวไทยสอนก่อน เธอสอนต่อในภาคภาษาอังกฤษ โดยมีอาจารย์ชาวไทยคอยสังเกตการณ์การสอนและคอยช่วยเหลือในการสื่อสารกับนักเรียนในกรณีที่เธอต้องการความช่วยเหลือ

ทั้งนี้ ปัญหาด้านการสื่อสารที่ Ms. P ระบุว่าเป็นปัญหาทั้งในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ก็คือปัญหากำแพงภาษา (Language Barrier) โดยเฉพาะระหว่างเธอกับนักเรียน แม้จะใช้พจนานุกรมก็ยังพบว่านักเรียนส่วนใหญ่ก็มีปัญหาในการทำความเข้าใจ และโดยเฉพาะเมื่อเธอต้องมาสอนคณิตศาสตร์ ซึ่งมีบางหัวข้อวิธีการสอนแบบตำราไทยก็แตกต่างจากแนวทางที่เธอเรียนมาจากประเทศของตน ซึ่ง Ms. P ก็แก้ปัญหาด้วยการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองและขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วม ซึ่งเป็นผู้สอนคนเดิม ประเด็นนี้เป็นจุดดีตรงที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีความเข้าใจกันมากขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งยังต้องใช้โปรแกรมกูเกิ้ลทรานสเลตช่วยในการสื่อสาร

Ms. P เสนอด้วยว่าสถาบันการศึกษาควรจัดให้มีพื้นที่การสื่อสารในลักษณะ Open Forum ระหว่างอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสในการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น สามารถปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการสอน

จากข้อมูลทั้งหมดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติ ดังแสดงในตารางที่ 4-1 ในหน้า 78

ตารางที่ 4-1 การสังเคราะห์ข้อมูลปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติ

ประเด็น	ภูมิสำเนา			ปัญหาการสื่อสารในการทำงานในสถาบันการศึกษา				บุคคล/อุปกรณ์ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา				
สาระสำคัญ	เอเชีย	อเมริกา/ยุโรป/ออสเตรเลีย	แอฟริกา	กำแพงภาษา	ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ค.แตกต่างด้านวัฒนธรรม	ค.แตกต่างด้านระบบการศึกษา	นักเรียน/นักศึกษา	เพื่อนชาวไทย	เพื่อนชาวต่างชาติ	เพื่อนร่วมชาติ/ครอบครัว	เทคโนโลยี
Mr. A	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Mr. B		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
Mr. C ลีโอ	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Mr. D	✓			✓	✓		✓		✓		✓	✓
Ms. E	✓			✓	✓			✓	✓		✓	
Mr. F	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓		
Ms. G	✓			✓	✓			✓	✓		✓	
Mr. H		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ms. I	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Ms. J	✓			✓	✓		✓	✓	✓		✓	
Mr. K		✓		✓	✓		✓		✓	✓		
Ms. L	✓			✓	✓			✓	✓		✓	
Mr. M		✓		✓	✓				✓	✓		
Mr. N		✓		✓	✓				✓	✓		
Ms. O			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	
Ms. P	✓			✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓

4.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1

Mr. A (นามแฝง) ระบุว่าเครือข่ายการสื่อสารของเขาในสถาบันการศึกษาถือว่าเป็นเครือข่ายที่ค่อนข้างอ่อนแอ เนื่องจากเขาแทบจะไม่มีปฏิสัมพันธ์ใดๆ กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในแต่ละวันนอกจากการทักทายยามเช้าและหลังเลิกงาน เขาเห็นว่านักเรียนที่เขาสอนเป็นเครือข่ายการสื่อสารภายในสถาบันการศึกษาของตน เนื่องจากเขาได้เรียนรู้เกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมไทยจากการพูดคุยกับนักเรียนของเขานั้นเอง ส่วนเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นทางการอย่างการ

ประชุมภายในหน่วยงานนั้นก็ไม่มีบ่อยครั้ง และที่สำคัญ ในการประชุมเขาไม่สามารถเข้าใจประเด็นที่พูดคุยกันในที่ประชุมได้เนื่องจากการสื่อสารทั้งหมดเป็นภาษาไทย

เวลาที่ประสบปัญหาในการทำงาน Mr. A ระบุว่าเขาปรึกษาเพื่อนสนิทชาวไทย ซึ่งเป็นข้าราชการครูที่เกษียณอายุราชการแล้ว บุคคลดังกล่าวเคยเรียนภาษาอังกฤษในคอร์สอบรมระยะสั้นที่เขาเป็นวิทยากร ซึ่งเพื่อนสนิทชาวไทยคนนี้สามารถช่วยเหลือเขาด้านการงานได้หลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการช่วยแปลเอกสารภาษาไทยที่เกี่ยวข้อง วิธีการเตรียมเอกสารการสอน วิธีการรับมือกับนักเรียนไทย รวมถึงการจัดการชั้นเรียนด้วย ส่วนปัญหาในชีวิตประจำวันนั้น เขามักแก้ไขด้วยตนเองโดยไม่ได้ปรึกษาใคร เขาใช้ช่องทางการสื่อสารกับเพื่อนสนิทชาวไทยทั้งการสื่อสารแบบเห็นหน้าโดยการนัดพบเพื่อพูดคุย รับประทานอาหารร่วมกัน และการติดต่อทางโทรศัพท์ นอกเหนือจากเพื่อนสนิทชาวไทยคนดังกล่าว เขามีเพื่อนสนิทเป็นชาวเอเชีย 1 คน และชาวตะวันตก 1 คน สำหรับความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทเหล่านี้มีความถี่ประมาณ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ผ่านช่องทางการสื่อสารแบบเห็นหน้า เฟสบุ๊ก และโทรศัพท์

สำหรับเครือข่ายการสื่อสารในประเทศบ้านเกิดนั้น Mr. A ติดต่อสื่อสารกับครอบครัว โดยส่วนมากเขาติดต่อสื่อสารกับภรรยาและลูกชายเกือบทุกวันผ่านโปรแกรมสไกป์ในอินเทอร์เน็ต โดยประเด็นที่สื่อสารกันเป็นการพูดคุยถึงชีวิตประจำวันของแต่ละฝ่าย รวมถึงการอบรมสั่งสอนบุตรชายและการสอนการบ้าน ส่วนสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัว Mr. A สื่อสารกับพี่ชายโดยแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละฝ่าย สถานการณ์ทางการเมืองในบ้านเกิด แต่ Mr. A ไม่เคยบอกเล่าถึงปัญหาที่ตนประสบในเมืองไทยให้ครอบครัวฟัง เขาเก็บปัญหาไว้กับตนเองและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพราะไม่ต้องการให้ภรรยาหรือญาติพี่น้องต้องวิตกกังวล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงต้นปี พ.ศ.2558 เขาประสบปัญหาเรื่องการต่อวีซ่าทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นเงินหลายหมื่นบาท และใช้เวลาร่วม 5 เดือนกว่าปัญหาจะคลี่คลายไป

การติดต่อสื่อสารกับครอบครัวที่ประเทศบ้านเกิดมีความหมายต่อ Mr. A มาก โดยเฉพาะการช่วยเยียวยาทางอารมณ์ความรู้สึก ไม่ให้รู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยวในต่างบ้านต่างเมือง

“ผมรู้สึกถึงความเหงา ความเบื่อหน่าย ความเศร้าโศกกับปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ประสบพบเจอที่เมืองไทยมันถูกปลดปล่อยออกไปจนหมดเวลาที่ผมได้คุยกับภรรยากับลูกชายที่บ้านเกิด และสำหรับลูกชายผม เขาก็คิดถึงผมมากเช่นเดียวกัน เขาขอให้ผมติดต่อกับเขาให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้”

นอกจากนี้ Mr. A ระบุว่าเขามีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ โดยมีการรวมกลุ่มกับอาจารย์ต่างชาติที่สอนภาษาในจังหวัดเพชรบูรณ์ สร้างกรุปแชทในเฟสบุ๊ก (สมาชิกในกลุ่ม 30 คน ซึ่งโดยมากเป็นคนชาติเดียวกับ Mr. A) เพื่อติดต่อสื่อสารให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และทำกิจกรรมเพื่อสังคมโดยการทำค่ายภาษาอังกฤษให้กับโรงเรียนที่สนใจ โดยที่ผ่านมามีจัดกิจกรรมค่ายภาษาอังกฤษโดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้โรงเรียนขยายโอกาสในพื้นที่ไปแล้ว 1 ครั้ง

ส่วนการเปิดรับสื่อนั้น Mr. A เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อใหม่เป็นหลัก อาทิ การใช้เฟสบุ๊ก การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ รวมถึงการอ่านหนังสือพิมพ์ของประเทศบ้านเกิดผ่านเว็บไซต์ของสื่อดังกล่าว โดยความถี่ในการเปิดรับสื่อใหม่เหล่านี้มีความถี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2

Mr. B (นามแฝง) ระบุว่าในสถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดอยู่นั้น เพื่อนร่วมงานชาวไทยได้มีการตั้งกรุปไลน์ขึ้น และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานในสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าว ซึ่งเขาก็เป็นสมาชิกของกลุ่มด้วย แต่ปัญหาก็คือภาษาที่ใช้ในการสื่อสารผ่านสื่อดังกล่าวก็เป็นภาษาไทยทั้งหมด ทำให้เขาไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาหรือประเด็นที่ส่งมา สำหรับเครือข่ายการสื่อสารในที่งานที่เขาสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงก็คือเพื่อนร่วมงานชาวไทยจำนวน 2-3 คนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเกณฑ์ดี บุคคลเหล่านี้คือผู้ที่เขาจะสอบถามข้อมูลต่างๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

เพื่อนสนิทของ Mr. B ที่ประเทศไทยเป็นชาวเอเชียที่มีอาชีพเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน ทั้งสองเข้าบ้านอยู่ร่วมกันโดยจ่ายค่าเช่าคนละครึ่ง ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ ด้วยเหตุนี้ช่องทางการสื่อสารที่ทั้งสองสื่อสารกันจึงเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าเป็นหลัก ประเด็นที่ Mr. B ปรีกษาเพื่อนสนิทคนดังกล่าวมีทั้งประเด็นปัญหาในชีวิตประจำวันและปัญหาจากการทำงาน นอกจากนี้ Mr. B ยังมีเครือข่ายเพื่อนอาจารย์ชาวต่างชาติที่ทำงานในจังหวัดเพชรบูรณ์ด้วย ซึ่งจะมีการพูดคุยสนทนากันผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊กหรือ What App รวมทั้งมีการนัดพบปะสังสรรค์กันบ้างเป็นครั้งคราว หรือมีการพูดคุยทักทายกันเมื่อพบเจอกันโดยบังเอิญ ทั้งนี้ Mr. B ตั้งข้อสังเกตด้วยว่ากลุ่มชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียจะมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนและมีกิจกรรมร่วมกันมากกว่าชาวตะวันตกซึ่งมีความเป็นปัจเจกสูง

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารของ Mr. B ในประเทศบ้านเกิด Mr. B กล่าวว่าเขาติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทที่บ้านเกิดเป็นประจำ โดยติดต่อผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ความถี่ในการพูดคุยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ประเด็นที่สื่อสารกันโดยมากเป็นการพูดคุยถึงเรื่องราวทั่วไปและ

ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในประเทศบ้านเกิด ในขณะที่เขาติดต่อสื่อสารกับพ่อแม่ตนเองน้อยกว่านั้น โดยติดต่อกับพ่อแม่ประมาณเดือนละ 1-3 ครั้ง ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารคืออินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ประเด็นที่พูดคุยเป็นการส่งข่าวและบอกเล่าสารทุกข์สุกดิบโดยทั่วๆ ไป แต่เขาไม่เคยปรึกษาปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยกับเพื่อนหรือพ่อแม่ที่อยู่ในประเทศบ้านเกิด เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะเขาคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นที่นี่เป็นสิ่งที่คนในประเทศบ้านเกิดเขาไม่มีความเข้าใจ เนื่องจากไม่ได้มีข้อมูลพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นในแง่ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลเชิงสังคมและวัฒนธรรมของประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ เขาจึงเห็นว่าผู้คนที่บ้านเกิดไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหามาให้เขาได้ เวลาที่ประสบปัญหาในเรื่องต่างๆ ไปหรือเรื่องการทำงาน ผู้ที่เขาขอคำปรึกษาเป็นเพื่อนสนิทชาวเอเชียที่พักอาศัยในบ้านพักเดียวกันกับเขา เพราะมีความใกล้ชิด พบเจอกันทุกวัน และมีความเข้าใจเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม จนถึงวันที่สัมภาษณ์ Mr. B เห็นว่าเขายังไม่เคยประสบปัญหาร้ายแรงอะไรตลอดช่วงเวลาที่ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย และยังไม่เคยพบกับสถานการณ์ใดๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหามาให้ลุล่วงได้

สำหรับการเปิดรับสื่อมวลชนหรือสื่อใหม่นั้น Mr. B ระบุว่าเขาไม่ได้เปิดรับสื่อมวลชนเป็นประจำ แต่เขาเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเทศบ้านเกิดหรือข้อมูลข่าวสารระดับโลกจากสื่ออินเทอร์เน็ตและแอปเอสเอ็มเอสข่าวที่ส่งผ่านสมาร์ทโฟน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3

Mr. C (นามแฝง) ระบุว่าในที่ทำงานแห่งแรก เมื่อมีปัญหาในที่ทำงานเขาจะนำไปปรึกษาหัวหน้าแผนกในกรณีที่เขาไม่สามารถแก้ไขปัญหามาได้ด้วยตนเองในที่ทำงานของเขา กลุ่มอาจารย์ชาวต่างชาติมีการประชุมร่วมกันบ้าง อย่างไรก็ตามก็ช่องทางการประชุมของอาจารย์ชาวต่างชาติเป็นช่องทางที่ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และอาจารย์ชาวต่างชาติไม่ใช่ผู้มีอำนาจในการกำหนดให้มีการประชุม แต่อาจารย์ชาวไทยเป็นผู้กำหนด โดยที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเป็นเวลานาน แต่มักจะเป็นการแจ้งภายในวันที่จะมีการประชุมเกิดขึ้น ในขณะที่กลุ่มอาจารย์ชาวไทยจะมีการประชุมเฉพาะกลุ่มเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ด้วยเหตุนี้ เขาจึงประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารในที่ทำงานแห่งแรกมีความแข็งแกร่งระดับปานกลาง

สำหรับที่ทำงานแห่งที่ 2 Mr. C ระบุว่าสถาบันการศึกษามีการจัดประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และระบุให้เขาเข้าร่วมการประชุมด้วย แต่การประชุมทั้งหมดสื่อสารด้วยภาษาไทย ทำให้เขาไม่เข้าใจเนื้อหาต่างๆ ที่เป็นประเด็นในการประชุม ดังนั้น สำหรับเขาจึงเห็นว่าการประชุมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่เกิดประโยชน์ เขาไม่ควรอยู่ตรงนั้นด้วยซ้ำ แต่เขาก็จำเป็นต้องเข้าร่วมประชุมทุกครั้งเพราะ

หัวหน้างานระบุว่าต้องเข้าร่วม เขายังไม่สามารถประเมินความแข็งแรงของเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ได้ เนื่องจากใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานแห่งนี้ได้ไม่นานนัก

สำหรับการสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนฝูงที่บ้านเกิด Mr. C ระบุว่าเขาติดต่อสื่อสารกับครอบครัวเป็นประจำทุกวันผ่านเฟสบุ๊ก โดยเนื้อหาการสื่อสารเป็นเรื่องของการถามสารทุกข์สุกดิบโดยทั่วไป ส่วนเครือข่ายการสื่อสารในประเทศไทยที่เขาติดต่อสื่อสารเป็นประจำก็คือหลานสาวของเขาที่ทำงานสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย โดยมีทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาสื่อสารทางโทรศัพท์ และการสื่อสารผ่านเฟสบุ๊กซึ่งทำเป็นประจำทุกวัน

เกี่ยวกับประเด็นการเปิดรับสื่อมวลชนหรือสื่อใหม่ Mr. C ระบุว่าเขาไม่ได้เปิดรับสื่อมวลชนเป็นประจำ ส่วนการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ก็เป็นการเปิดรับเป็นครั้งคราว ได้แก่ เฟสบุ๊ก โดยมากสื่อสังคมออนไลน์ที่เขาใช้เป็นประจำก็คือกลุ่มไลน์ของกลุ่มเพื่อนร่วมชาติที่ทำงานอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เขาระบุว่าช่องทางนี้เป็นช่องทางที่สำคัญสำหรับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงาน ข่าวคราวความเคลื่อนไหวที่บ้านเกิด และเป็นช่องทางในการขอคำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4

Mr. D (นามแฝง) กล่าวว่าเนื่องจากที่ทำงานของเขานั้น อาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวต่างชาตินั่งรวมกันในห้องขนาดใหญ่ ทำให้เกิดการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติอยู่บ่อยครั้ง และในบางครั้งยังมีกิจกรรมร่วมกันนอกเวลางาน เช่น การพบปะสังสรรค์และรับประทานอาหารเย็นร่วมกัน เขาจึงประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาของเขาแข็งแรงในระดับปานกลาง

ส่วนเครือข่ายการสื่อสารนอกสถาบันการศึกษา Mr. D มีเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นการรวมตัวของคนชาติเดียวกันที่เดินทางมาทำงานใน จ.เพชรบูรณ์ และมีการรวมกลุ่มกันได้ค่อนข้างเหนียวแน่น มีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 30 คน มีการติดต่อพบปะกันทั้งแบบเห็นหน้าค่าตา เช่น การพบปะสังสรรค์และรับประทานอาหารร่วมกัน การเดินทางท่องเที่ยว และการทำค่ายภาษาอังกฤษ และการพบปะกันบนสื่อสังคมออนไลน์ มีเฟสบุ๊กเป็นสื่อหลัก ซึ่งมีความถี่เป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ ในกลุ่มดังกล่าวเขายังมีเพื่อนสนิท 2 คนที่เขาใช้เวลาว่างในวันหยุดเดินทางมาเยี่ยมเพื่อนซึ่งอยู่ต่างอำเภอและใช้เวลาในวันหยุดด้วยกัน แต่ในระยะหลังเมื่อสมรสแล้วความถี่ของกิจกรรมดังกล่าวต้องลดลงเนื่องจากเขาต้องเดินทางไปเยี่ยมภรรยาที่อยู่ในกรุงเทพในวันหยุดสุดสัปดาห์ จากข้อมูลข้างต้น Mr. D ประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารนอกสถาบันการศึกษาของเขา มีความเข้มแข็งมาก

ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. D ระบุว่าเขาได้ขยายเครือข่ายการสื่อสารทั้งในและนอกสถานที่ทำงานออกไปได้ค่อนข้างมาก โดยปัจจัยหลักที่ส่งเสริมก็คือความสามารถในการใช้ภาษาไทยที่ดีขึ้น ซึ่งเขาเรียกภาษาไทยของตนเองว่าเป็นภาษาไทยแบบงูๆ ปลาๆ แต่ก็ทำให้เขาสามารถสื่อสารกับอาจารย์ชาวไทยโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ไทยที่สอนภาษาอังกฤษให้มาเป็นล่ามได้ในสถานการณ์ส่วนใหญ่ สถานการณ์เหล่านี้ทำให้เขามีเพื่อนเพิ่มมากขึ้นเพราะคนไทยรู้สึกว่าเขาสามารถสื่อสารกับเขาโดยใช้ภาษาไทยได้

สำหรับการเปิดรับสื่อมวลชนหรือสื่อใหม่ Mr. D ให้ข้อมูลว่าเขาเปิดรับสื่อมวลชนของไทยโดยการอ่านหนังสือพิมพ์ The Bangkok Post เนื่องจากที่ทำงานรับหนังสือพิมพ์ฉบับดังกล่าวเป็นประจำ แต่การค้นหาข้อมูลข่าวสารหลักที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันและข้อมูลข่าวสารสำคัญนั้น เขาใช้เครือข่ายการสื่อสารผ่านกรุปไลน์ของกลุ่มเพื่อนร่วมชาติ โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง เขาเคยเปิดรับสื่อโทรทัศน์แต่ประสบปัญหาว่าดูแล้วไม่เข้าใจ เห็นแต่ภาพแต่เสียงหรือข้อความที่ปรากฏเป็นภาษาไทย ทำให้ไม่ดูต่อไปอีก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5

Ms. E (นามแฝง) ระบุว่าทุกครั้งที่เธอพบกับปัญหาจากการทำงาน เธอจะปรึกษาอาจารย์ชาวไทยผู้เป็นหัวหน้าฝ่ายและอาจารย์ชาวไทยที่เป็นผู้สอนร่วม (Co Teacher) ในประเด็นที่เธอรู้ว่าคุณครูเหล่านี้สามารถจัดการหรือช่วยเหลือเธอในการแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้เธอก็จะปรึกษากับเพื่อนสนิทที่เป็นคนชาติเดียวกันซึ่งทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งเดียวกับเธอ เพราะคนเหล่านี้นอกจากจะรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เป็นอย่างดีแล้ว ก็ยังสามารถช่วยเธอในการแก้ปัญหาบางอย่างได้ด้วย อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นปัญหาที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เธอมักจะเก็บปัญหาไว้เป็นเรื่องส่วนตัวและพยายามจะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารภายในสถาบันการศึกษาของตน Ms. E เห็นว่ามีเครือข่ายการสื่อสารในภาพรวมแต่เครือข่ายที่มีไม่แข็งแรง เนื่องจากอาจารย์ชาวต่างชาติและอาจารย์ผู้สอนร่วมชาวไทยจะมีการสื่อสารกันมากเป็นพิเศษเฉพาะในช่วงของการเปิดภาคเรียนใหม่ๆ เพื่อหารือเกี่ยวกับประเด็นการสอน ในขณะที่อยู่ในชั้นเรียนก็ไม่มีมีการสื่อสารกันมากเท่าไร เพราะแยกช่วงการสอนภาษาไทยและภาษาอังกฤษออกจากกัน ส่วนอาจารย์ชาวไทยคนอื่นๆ นั้นมีการสื่อสารในลักษณะทักทายกันแบบสั้นๆ เฉพาะช่วงที่พบปะกันตามสถานที่ต่างๆ ในสถาบันเท่านั้น บุคลากรชาวไทยที่ Ms. E สื่อสารด้วยบ่อยเป็นพิเศษก็คืออาจารย์หัวหน้าฝ่าย

เพราะอยู่ในห้องพักเดียวกัน ดังนั้นจึงเป็นการง่ายที่จะสื่อสารกัน โดยประเด็นส่วนใหญ่ก็เกี่ยวข้องกับนักเรียนและพฤติกรรมการเรียน

ในกรณีของ Ms. E เมื่อเธอเผชิญกับปัญหาในชีวิตประจำวัน เธอมักจะสื่อสารกับเพื่อนสนิทในเมืองไทย และปรึกษาครอบครัวโดยติดต่อผ่านเฟสบุ๊กเป็นประจำอย่างน้อย 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และเนื่องจากเธอเป็นชาวคริสต์ เมื่อพบกับปัญหาที่ยากหรือทำให้เกิดความทุกข์ เธอมักจะภาวนาเพื่อขอคำชี้แนะจากพระผู้เป็นเจ้า

เพื่อนสนิทของเธอในเมืองไทยแทบทั้งหมดเป็นคนชาติเดียวกัน โดยในปัจจุบันเพื่อนสนิทของเธอก็คือเพื่อนร่วมชาติที่อาศัยในบ้านพักเดียวกันและสอนในสถาบันการศึกษาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม เธอยังคงติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทในประเทศบ้านเกิดผ่านสื่อโซเชียลมีเดียอย่างเฟสบุ๊กและ สไกป์ จนถึงวันที่สัมภาษณ์เธอระบุว่าเธอไม่มีเพื่อนสนิทที่เป็นคนไทยแต่อย่างใด

ทุกวันนี้เธอติดต่อสื่อสารกับมารดา และสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัว รวมถึงเพื่อนสนิทในบ้านเกิดผ่านโทรศัพท์มือถือบ้างเป็นบางครั้งและใช้โซเชียลมีเดียอย่างเฟสบุ๊ก แอสเซนเจอร์ รวมถึงแอปพลิเคชันอื่นๆ ในการสื่อสารเป็นหลักอย่างสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่สื่อสารก็เป็นการแลกเปลี่ยนเรื่องราวในชีวิตประจำวันของแต่ละฝ่าย เธอก็จะบอกเล่าเกี่ยวกับงาน นักเรียน และสถานการณ์ในการทำงานให้ทางบ้านรับรู้

Ms. E ระบุว่าเธอสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนสนิทในประเทศบ้านเกิดเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน เนื่องจากการกระทำดังกล่าวเป็นช่องทางในการผ่อนคลายความเครียดและความไม่สบายใจได้ แต่ในบางครั้ง เธอก็เลือกที่จะไม่เล่าปัญหาบางอย่างให้ครอบครัวรับรู้เนื่องจากไม่ต้องการให้ครอบครัววิตก และเธอเห็นว่าการสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนสนิทที่บ้านเกิดมีความสำคัญมากสำหรับเธอ เพราะทุกครั้งที่สื่อสารก็ทำให้เธอเข้มแข็งขึ้นและสามารถทำงานและใช้ชีวิตในประเทศไทยได้ยาวนานขึ้น

เกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ เมื่ออยู่ในเมืองไทย Ms. E ระบุว่าเธอพยายามสร้างความรู้จักคุ้นเคยกับผู้คนใหม่ๆ ที่เธอได้พบที่นี่ ซึ่งโดยมากเป็นคนชาติเดียวกันที่ได้พบเจอทั้งจากการทำงานและการเดินทาง ผ่านการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย โดยมากเธอรับข้อมูลข่าวสารผ่านเฟสบุ๊กเป็นหลัก ทั้งการเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ และเป็นประโยชน์ รวมถึงการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบ้านเมืองของตนเอง ทั้งนี้ ในแต่ละวันใช้เวลาประมาณ 3-5 ชั่วโมงในการสื่อสารผ่านเฟสบุ๊ก แต่หากเป็นวันหยุดก็อาจจะมากกว่านั้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6

Mr. F (นามแฝง) ระบุว่าเวลาที่ประสบปัญหาในการทำงาน ในเบื้องต้นเขาเลือกที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเองหรือปรึกษากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติก่อน ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไข

ปัญหาได้หรือขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาโดยสิ้นเชิงจึงเลือกจะปรึกษาหรือสอบถามจากหัวหน้างานชาวไทยที่ทำหน้าที่ดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติ

ในกรณีที่ประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน Mr. F ระบุว่าเขาเลือกที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือการปรึกษากับเพื่อนชาวไทยที่รู้จักกันจากที่ทำงานเดิม อาจมีการสอบถามเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติบ้าง แต่ก็เป็นส่วนน้อย

Mr. F แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาของตนว่า แม้จะมีเครือข่ายการสื่อสารระหว่างอาจารย์ เช่น การประชุมแต่อาจารย์ชาวต่างชาติไม่สามารถเข้าถึงเครือข่ายการสื่อสารดังกล่าวได้ เพราะการประชุมอาจารย์ที่จัดเป็นประจำจะใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นหลัก ซึ่งในระยะแรกอาจารย์ชาวต่างชาติก็เข้าร่วมการประชุมแต่เมื่อไม่สามารถเข้าใจได้ หลังจากนั้นจึงไม่เข้าร่วมการประชุมไปโดยปริยาย ในมุมมองของเขาเห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารสำหรับชาวต่างชาติในที่ทำงานของตนอยู่ในสถานะอ่อนแอ

สำหรับการสื่อสารกับครอบครัวที่ประเทศบ้านเกิด Mr. F ระบุว่าเขาติดต่อสื่อสารกับครอบครัวบ้างโดยการโทรศัพท์ ซึ่งความถี่ในการสื่อสารกลับก็ไม่บ่อย เช่น เดือนหรือสองเดือนครั้ง เพราะเขาออกจากบ้านมาศึกษาต่อต่างเมืองตั้งแต่อายุ 5 ปีจึงรู้สึกคุ้นเคยกับการอยู่ตามลำพังด้วยเหตุนี้ เมื่อติดต่อกลับบ้านจึงเป็นเรื่องของการพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุกดิบทั่วไป หรือเหตุการณ์ความเป็นไปของบ้านเกิด บอกเล่าถึงชีวิตความเป็นอยู่ทั่วไปของเขาในต่างแดน แต่เขาไม่เคยบอกเล่าถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ประสบให้สมาชิกในครอบครัวทราบ เขาค่อนข้างคุ้นเคยกับการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากกว่าจะขอคำปรึกษาจากครอบครัว

Mr. F มีเพื่อนสนิทที่เป็นชาวไทยซึ่งเคยสอนในสถาบันการศึกษาเดียวกันที่ จ.สุโขทัยก่อนที่เขาจะย้ายมาทำงานที่ จ.เพชรบูรณ์ เขาระบุว่าติดต่อกับเพื่อนคนดังกล่าวผ่านเฟสบุ๊กและประเด็นที่พูดคุยกันก็เป็นเรื่องราวทั่วไปในชีวิตประจำวัน หรือบางครั้งก็มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการสอนบ้าง แต่ความถี่ในการสื่อสารระหว่างเขากับเพื่อนสนิทชาวไทยก็มีความถี่ไม่มากนัก สัปดาห์หรือสองสัปดาห์ครั้ง

สำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาเดียวกัน Mr. F ระบุว่าเขาสื่อสารกับคนเหล่านั้นผ่านการสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นหลัก และมีการสื่อสารผ่านเฟสบุ๊กบ้าง

สำหรับ Mr. F การสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนสนิทที่บ้านเกิดมีความสำคัญอยู่ในแง่ที่ทำให้เขาได้รับรู้ถึงความเป็นไปของญาติพี่น้องและไม่รู้สึกรำคาญตนเองห่างเหินจากครอบครัวเกินไป แต่ในแง่ของอารมณ์ความรู้สึกอ่อนไหวหรือโฮมซิคแล้ว Mr. F กล่าวว่าเขารู้สึกโฮมซิคเล็กน้อยในครั้งแรกที่มาถึงประเทศไทย แต่หลังจากนั้นก็ปรับตัวได้ค่อนข้างดี เพราะประเทศไทยและบ้านเกิดของเขาที่มีหลายสิ่งที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติ

สำหรับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้น เป็นที่น่าสนใจว่า Mr. F เปิดรับรายการยูทูบ แชนแนล ซึ่งเป็นรายการมิวสิควิดีโอทางโทรทัศน์อยู่เป็นประจำ เนื่องจากเขาเป็นคนที่ชื่นชอบดนตรีเป็นพิเศษ ซึ่งเขาระบุว่าการชมรายการดังกล่าวทำให้เขาได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตของคนไทยรุ่นใหม่ไปพร้อมกันด้วย แต่เขาไม่เคยเปิดรับสื่อมวลชนไทยอื่นๆ ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันนั้น Mr. F เผยว่าเขาเปิดรับผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อโซเชียลมีเดียเป็นหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7

Ms. G (นามแฝง) ระบุว่าเมื่อประสบปัญหาในสถาบันการศึกษาที่เธอทำงาน บุคคลที่ให้คำปรึกษากับเธอคือหัวหน้างานที่ดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติ นอกจากนี้ เธอยังปรึกษาอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมในรายวิชาเดียวกันเกี่ยวกับหัวข้อการสอน แต่มีบางครั้งที่มีปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เธอสับสนหรือไม่เข้าใจ เธอมักจะปรึกษารื้อกับเพื่อนสนิทในที่ทำงานซึ่งเป็นคนชาติเดียวกันเพื่อหาข้อสรุป

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารภายในที่ทำงาน Ms. G เห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันแห่งนี้ค่อนข้างดี ไม่มีการสร้างพื้นที่เพื่อให้อาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติได้สื่อสารระหว่างกัน ดังนั้นจึงพบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทยจะมีการสื่อสารระหว่างกันก็ต่อเมื่อชาวต่างชาติถาม หรือเมื่อมีประเด็นสำคัญที่ต้องหารือร่วมกันเท่านั้น แต่ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เธอระบุว่าสถานการณ์ในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานชาวไทยกับเธอนับว่าดีขึ้น มีการสื่อสารระหว่างกันเพิ่มมากขึ้นกว่าในภาคการศึกษาที่ผ่านมา

ดังนั้น โดยมากเมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในประเทศไทย Ms. G จะติดต่อกับครอบครัวที่บ้านเกิดรวมถึงเพื่อนสนิทของเธอ เธอกล่าวว่าเธอโชคดีที่เพื่อนสนิทคนหนึ่งของเธอเดินทางมาทำงานในสถาบันการศึกษาเดียวกัน โดยทั้งสองคนพบกันในโบสถ์ที่เธอจะไปเป็นประจำสัปดาห์ละครั้ง

“คงจะพูดได้เลยว่าคนที่ดิฉันปรึกษาปัญหามากที่สุดและให้คำแนะนำกับดิฉันมากที่สุดก็คือเพื่อนสนิทคนนี้เอง”

Ms. G ระบุว่าเธอไม่มีเพื่อนสนิทที่เป็นชาวไทย ส่วนที่ประเทศบ้านเกิดนั้น เธอติดต่อสื่อสารกับพี่สาวของเธอเป็นประจำผ่านการส่งข้อความในเฟสบุ๊ก โดยความถี่ในการสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่ามีประเด็นที่เธอต้องการคำปรึกษาหรือบอกเล่าให้ครอบครัวฟังมากน้อยแค่ไหน ซึ่งโดยมากแล้ว การสื่อสารต่างๆ ไปที่เธอสื่อสารกับญาติและเพื่อนที่บ้านเกิดจะเป็นประเด็นเกี่ยวกับ

สถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปของทั้งสองฝ่าย สภาพอากาศ รวมไปถึงสมาวะทาง การเมืองที่บ้านเกิดในบางครั้ง รวมทั้งกิจกรรมทางศาสนาที่โบสถ์ซึ่งครอบครัวของเธอไปร่วม กิจกรรมเป็นประจำ

ในกรณีของ Ms. G ทุกครั้งที่มีความปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหรือกับเพื่อนร่วมงานเธอจะสื่อสาร กับครอบครัว ญาติ และเพื่อนสนิท รวมทั้งคนรักของเธอด้วย แต่เธอเลือกที่จะสื่อสารเฉพาะเรื่อง ดีๆ สิ่งที่มีความสุขให้คนรักทราบมากกว่า เพราะไม่ต้องการให้เขาวิตกกังวล

เมื่อสอบถามถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและญาติมิตรที่บ้านเกิด เธอ บอกว่ามีความสำคัญกับเธอเป็นอย่างยิ่ง

“ดิฉันสามารถรู้สึกได้ว่าฉันยังอยู่กับพวกเขา รู้สึกสบายใจและผ่อนคลาย เวลาที่คุยกับ ครอบครัวมันทำให้รู้สึกว่าไม่มีอะไรต้องคิดมาก ยิ่งไงก็ยังมีพวกเขาอยู่ข้างๆ ตัวอย่างเช่นเวลาที่ ดิฉันคิดถึงบ้านมากๆ บางครั้งถึงขนาดควบคุมความอ่อนไหวไม่ได้จนเริ่มร้องไห้ แต่เมื่อได้สื่อสาร พูดคุยกับครอบครัว มันก็เหมือนกับความทุกข์ความเครียดมันบรรเทาเบาบางลง พูดได้เลยว่าการ สื่อสารกับคนที่โน่นช่วยให้การใช้ชีวิตที่ประเทศไทยของดิฉันดำเนินต่อไปได้ ทำให้ไม่คิดมาก โดยเฉพาะเรื่องในเชิงลบหรือเรื่องส่วนตัวที่หนักแล้วไม่สบายใจ แต่นึกถึงเรื่องราวที่ดีๆ แทน”

Ms. G เปิดเผยในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้ายว่าเธอมีการสร้างเครือข่ายกลุ่มเพื่อนใหม่ใน ประเทศไทย ซึ่งเป็นคนชาติเดียวกันที่มาทำงานในประเทศไทย ซึ่งเธอรู้จักกับคนเหล่านี้จากการ เดินทางไปต่างจังหวัดและได้พบกันโดยบังเอิญบ้าง หรือเป็นเพื่อนของเพื่อนที่แนะนำให้อีกกัน บ้าง ประเด็นที่สื่อสารกันจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน เช่น แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการชั้นเรียนและข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ เช่น การตอบใบอนุญาต การ ทำงาน เป็นต้นโดยมากเป็นการติดต่อกันผ่านเฟสบุ๊ก แคมสเซนเจอร์ ซึ่งเธอเห็นว่กัต้องระมัดระวัง เรื่องความปลอดภัยด้วยเช่นเดียวกัน เพราะเธอเองยังไม่รู้จักเพื่อนใหม่เหล่านี้อย่างลึกซึ้ง

ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออื่น เธอระบุว่าเธอเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่าน เฟสบุ๊กเป็นหลัก ซึ่งใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อครั้ง แต่หากมีประเด็นสำคัญที่ต้องค้นคว้าหรือหา ข้อมูลเพิ่มเติมก็จะใช้เวลายาวนานกว่านั้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8

Mr. H (นามแฝง) ระบุว่าเวลาที่ประสบปัญหาในสถานที่ทำงาน บุคคลที่เขาจะขอคำปรึกษา หรือขอคำแนะนำก็คืออาจารย์ชาวไทยซึ่งได้รับมอบหมายจากสถาบันให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล

อาจารย์ชาวต่างชาติ อาจารย์ท่านนี้จะคอยให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน นอกจากนี้ เขายังมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับอาจารย์พลศึกษาอีกท่านหนึ่ง เนื่องจากเขาเข้าร่วมเป็นโค้ชบาสเกตบอลของโรงเรียน ดังนั้น เมื่อมีสิ่งใดที่เกิดความสงสัยหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่คนไทยกระทำ รวมทั้งกรณีประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน เขาจะสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ท่านนี้ด้วย และยังมีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ร่วมกับอาจารย์ท่านนี้และสมาชิกในทีมบาสเกตบอลบ้าง จึงอาจกล่าวได้ว่า Mr. H มีเครือข่ายการสื่อสารกับชาวไทยที่อยู่ในเกณฑ์ดี

นอกจากนี้ Mr. H ยังมีเครือข่ายการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ทั้งที่เป็นชาวร่วมงานชาวตะวันตกและชาวตะวันออก ซึ่งเขามองว่าเครือข่ายการสื่อสารของเพื่อนชาวต่างชาติก็มีความจำเป็น เพราะมีบริบททางวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน และชาวต่างชาติสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี และสามารถให้ข้อเสนอแนะเขาในบางประเด็นได้ดีอีกด้วย

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารในการทำงาน Mr. H แสดงความคิดเห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นทางการนั้นถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อชาวต่างชาติ แต่เป็นช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจาหรือผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

ในกรณีที่ประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน Mr. H จะขอคำปรึกษากับอาจารย์พลศึกษาที่ได้ระบุถึงก่อนหน้านี้ อาจารย์ท่านนี้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้บ้าง แต่ทักษะทางภาษาไม่ใช่ประเด็นสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือความรู้สึกคุ้นเคยและไว้วางใจที่ทำให้เขากล้าพูดคุยและขอคำปรึกษามากกว่า ในมุมมองของเขาถือว่าอาจารย์ท่านนี้เป็นเพื่อนสนิทชาวไทย ในเวลาว่างพวกเขามีการเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใน จ.เพชรบูรณ์ และต่างจังหวัดตามที่มีเวลาว่าง และในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. H ยังได้ระบุถึงเพื่อนใหม่ชาวไทยอีกคนหนึ่ง ซึ่งพบกันในงานบาสเกตบอล ชายคนนี้เป็นเจ้าของธุรกิจไนท์บ็อกซ์ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี นอกเหนือจากการพูดคุยในเรื่องทั่วไปแล้ว เขาทั้งคู่ยังมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง อาทิ เปรียบเทียบกฎหมายการครอบครองอาวุธปืน สถานการณ์ทางการเมืองและนักการเมือง ระหว่างประเทศไทยและประเทศของเขา เป็นต้น

การที่ Mr. H สร้างเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ ผ่านการเล่นบาสเกตบอลซึ่งเป็นกิจกรรมที่เขาชื่นชอบ ทำให้เขาเป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็วในชุมชนแห่งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของร้านอาหารที่เขาไปรับประทานเป็นประจำ และมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ภายในชุมชนตามที่มีผู้มาชักชวนให้เข้าร่วม เช่น การท่องเที่ยวไปต่างจังหวัดร่วมกับครอบครัวคนไทย การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งการรู้จักกับคนใหม่ๆ ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายของบุคคลเหล่านี้

สำหรับผู้ที่บ้านเกิด Mr. H มีการติดต่อสื่อสารกับพ่อแม่อยู่เป็นประจำ โดยมีการเฟสไทม์คุยกันประมาณเดือนละ 2 ครั้ง โดยเรื่องที่พูดคุยเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิตของเขาที่เมืองไทย รวมทั้งความเคลื่อนไหวของญาติพี่น้องและชุมชนที่บ้านเกิด รวมทั้ง เขาจะพูดคุยสื่อสารถึงปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบในที่ทำงานด้วย แต่การบอกเล่าถึงปัญหาเป็นไปเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ไม่ใช่ความต้องการความช่วยเหลือหรือการขอคำแนะนำ ส่วนเพื่อนสนิทจะมีการพูดคุยกันผ่านเฟซบุ๊กค่อนข้างบ่อย แต่ใช้เวลาในการพูดคุยไม่ยาวนาน

Mr. H ไม่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อกระแสหลัก รวมทั้งเขาไม่เคยอ่านหนังสือพิมพ์ไทยภาคภาษาอังกฤษ แต่เขาใช้โซเชียลมีเดียในการติดต่อสื่อสารกับผู้คน รวมทั้งการเปิดรับข่าวสาร ทั้งจากเฟซบุ๊ก วอทแอป

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9

Ms. I (นามแฝง) ระบุว่าบุคคลที่เธอขอคำปรึกษาเวลาที่ประสบปัญหาในที่ทำงานมีทั้งหัวหน้าหมวดวิชาและผู้จัดการหลักสูตร แต่โดยมากเธอจะพยายามแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อน หากไม่สามารถแก้ไขได้จริงๆ จึงจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัด เธอบอกว่าสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นจะมีกรุ๊ปไลน์เพื่อใช้สื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเธอเห็นว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สำคัญที่สุดในที่ทำงานของเธอ และมีการประชุมของอาจารย์ชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีอาจารย์ชาวไทยผู้เป็นพี่เลี้ยงเข้าร่วมประชุมด้วย เป้าหมายของการประชุมดังกล่าวเพื่อนิเทศก์การสอนของอาจารย์ในหลักสูตร ซึ่งจะเป็นโอกาสให้อาจารย์ทุกคนได้แลกเปลี่ยนกันเกี่ยวกับปัญหาในชั้นเรียน และยังเป็นพื้นที่สำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนอาจารย์ด้วยกัน ส่วนการประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ไทยและอาจารย์ต่างชาติก็มีบ้างแต่ไม่สม่ำเสมอ ขึ้นอยู่กับกรณีที่มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรซึ่งทุกฝ่ายต้องมีการวางแผนการทำงานและแผนกิจกรรมร่วมกัน อย่างไรก็ตาม เธอเห็นว่าแม้จะมีกรุ๊ปไลน์แล้ว แต่การประชุมเพื่อพูดคุยกันแบบเห็นหน้ายังเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการสื่อสารในไลน์ก็มีข้อจำกัดสำหรับการสื่อสารเชิงอภิปรายหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงลึก แต่เหมาะสำหรับการให้ข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นมากกว่า

นอกเหนือจากนี้ อาจารย์ในหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นยังมีการสังสรรค์กันบ้าง เช่น มีการนำอาหารมารับประทานร่วมกันในวันเกิดของคนใดคนหนึ่ง และในระยะหลังก็เริ่มมีการนัดพบปะสังสรรค์นอกเวลางานโดยผู้จัดการหลักสูตรเป็นผู้ประสาน

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมา Ms. I ประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาของเธอมีความแข็งแรงในระดับพอใช้ แต่ก็มีแนวโน้มพัฒนาดีขึ้นตามลำดับ

เกี่ยวกับประเด็นการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันนั้น Ms. I ระบุว่าเธอปรึกษาสามีและสมาชิกในครอบครัวสามี รวมทั้งเพื่อนร่วมงานบางคน ซึ่งเธอระบุว่าเพื่อนของเธอที่เป็นคนไทยก็คือกลุ่มเพื่อนของสามีซึ่งมีโอกาสพบปะสังสรรค์กันอยู่บ่อยครั้ง เพื่อนกลุ่มนี้ได้แนะนำให้เธอรู้จักวัฒนธรรมไทยดีขึ้น ส่วนเพื่อนที่เป็นชาวต่างชาติก็คืออาจารย์ชาวต่างชาติในสถาบันเดียวกันซึ่งได้พบปะกันเป็นประจำ ซึ่งในบางโอกาสเมื่อเธอและสามีเดินทางท่องเที่ยวไปต่างจังหวัดก็จะชวนชาวต่างชาติร่วมเดินทางไปด้วย อย่างไรก็ตาม เพื่อนทั้งสองกลุ่มนี้เธอก็ยังไม่ว่าเป็นเพื่อนสนิทอย่างแท้จริง

Ms. I ระบุว่าเธอติดต่อกับครอบครัวที่ประเทศบ้านเกิดค่อนข้างบ่อยผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น ไลน์ วอทแอป หรือเฟสบุ๊ก แต่ในกรณีที่เธอมีปัญหาในที่ทำงาน เธอเลือกที่จะบอกเล่าให้เพื่อนสนิทที่บ้านเกิดฟังแต่ไม่บอกให้พ่อแม่ทราบเนื่องจากไม่ต้องการให้เป็นห่วง แต่บุคคลที่เธอจะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาในที่ทำงานก็คือสามีของเธอเนื่องจากหลายครั้งที่เธอคิดว่าปัญหาเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสามีของเธอจะสามารถอธิบายให้เธอเข้าใจได้

ในช่วงต้นของการใช้ชีวิตในประเทศไทย การสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนฝูงที่บ้านเกิดมีความสำคัญต่อเธอมาก เพราะในช่วงนั้นเธอยังอยู่ในระหว่างการปรับตัวในทุกๆ เรื่อง แต่เมื่อมาถึงปัจจุบัน เธอระบุว่าสื่อสารกับครอบครัวน้อยลง อาจเป็นเพราะเธอปรับตัวได้ดีขึ้น รู้สึกมีความสบายใจในการใช้ชีวิตในประเทศไทยมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องการกำลังใจจากครอบครัวน้อยลง

สำหรับเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ นั้น เธอระบุว่า เครือข่ายการสื่อสารใหม่ของเธอก็คือการติดต่อพบปะกับกลุ่มเพื่อนของสามีและกลุ่มเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งมีความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งสองกลุ่มผ่านกรุปไลน์ทุกวัน ส่วนการพบปะแบบเห็นหน้าก็มีความถี่ประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันได้แก่ การพบปะสังสรรค์ การชมภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต เป็นต้น

เมื่อสอบถาม Ms. I เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อมวลชน เธอระบุว่าเธอดูรายการเพลงหรือมิวสิกวิดีโอบ้าง ทำให้เธอรู้จักศิลปินไทยบางคน และเธอสามารถนำไปเป็นประเด็นเพื่อสนทนาสร้างความคุ้นเคยกับนักเรียนได้อีกด้วย แต่การเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปนั้นเธอเปิดรับผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นหลัก อาจมีการรับชมรายการโทรทัศน์ไทยบ้าง เช่น รายการข่าว แต่ก็เป็นการรับชมเพื่อเป็นกิจกรรมร่วมภายในครอบครัว ยังไม่มีรายการใดที่เธอติดตามเป็นประจำ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10

Ms. J (นามแฝง) ให้ข้อมูลว่าเวลาที่เธอประสบปัญหาในที่ทำงาน บุคคลหลักที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำต่างๆ คืออาจารย์ชาวไทยผู้เป็นหัวหน้าฝ่ายต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับบทเรียน ตารางเรียน หรือการปฏิบัติงานตามหน้าที่

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารในที่ทำงาน เธอระบุว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดอยู่ค่อนข้างแออัด เธอแทบจะไม่เคยพูดคุยอย่างจริงจังกับอาจารย์ชาวไทยคนอื่นๆ จะมีการสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีประเด็นปัญหาที่เธอต้องการความช่วยเหลือซึ่งโดยมากแล้วเธอมักจะหาทางออกด้วยการช่วยเหลือตนเองก่อน นอกจากจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริงๆ จึงจะสื่อสารขอความช่วยเหลือไปยังเพื่อนร่วมงานชาวไทย

แต่หากพิจารณาในมุมเกี่ยวกับนักเรียน เธอบอกว่าเธอมีเครือข่ายการสื่อสารกับนักเรียนที่แข็งแกร่งเพราะทั้งสองฝ่ายได้พบปะกันทุกวันและนักเรียนเองก็มีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเธอด้วย ทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ

ในกรณีที่ประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน Ms. J ระบุว่าเธอปรึกษาทั้งครอบครัวและเพื่อนๆ คนชาติเดียวกันที่อาศัยในประเทศไทย แม้บางครั้งพวกเขาไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ แต่การได้รับกำลังใจหรือคำปลอบใจก็ทำให้เธอสบายใจขึ้นมาก

เพื่อนสนิทในประเทศไทยของ Ms. J เป็นคนชาติเดียวกันทั้งสี่ที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ในประเทศไทย ซึ่งเธอสื่อสารกับพวกเขาทุกวันผ่านโซเชียลมีเดีย อย่างเฟสบุ๊กหรือแมสเซนเจอร์ เธอมีเพื่อนชาวไทยบ้างแต่ไม่สนิท เพื่อนชาวไทยของเธอคือผู้ที่เคยเป็นอาจารย์สอนร่วมในรายวิชาเดียวกันจากสถาบันการศึกษาเดิม อาจารย์ชาวไทยคนนี้เป็นผู้ที่อธิบายแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและมุมมองของคนไทยให้เธอได้ทราบ เช่น วัฒนธรรมการเคารพผู้อาวุโส การสื่อสารแบบอ้อมเพื่อถนอมน้ำใจผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งเธอติดต่อสื่อสารกับเพื่อนชาวไทยประมาณเดือนละ 1 ครั้งทางโทรศัพท์ แต่ถ้าหากมีประเด็นสำคัญหรือเร่งด่วนที่ต้องพูดคุยหรือเธอมักจะพูดคุยผ่านเฟสบุ๊กหรือแมสเซนเจอร์

ที่บ้านเกิดของเธอนั้นสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้ามากดังนั้นเธอจึงไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับพ่อแม่ได้ เธอจึงสื่อสารผ่านพี่ชายที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ ทุกๆ เรื่องที่เธอต้องการสื่อสารไปยังพ่อแม่เธอจะบอกผ่านพี่ชายและพี่ชายจะถ่ายทอดให้พ่อแม่ได้ทราบอีกที เธอจะติดต่อกับพี่ชายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง แต่ถ้ามีประเด็นเร่งด่วนก็จะติดต่อทันที ประเด็นที่พูดคุยกับครอบครัวก็เป็นการบอกเล่าสารทุกข์สุกดิบโดยทั่วไป รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่ทั้งสองฝ่ายพบเจอ แต่ Ms. J ก็มีการกลั่นกรองประเด็นปัญหาด้วย บางเรื่องที่เธอคิดว่าหากบอกไปแล้วพ่อแม่จะกังวลเธอก็จะไม่บอกให้ทราบ แต่พยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนปัญหาผ่านพ้นไป

เมื่อสอบถามถึงมุมมองของเธอต่อความสำคัญของการสื่อสารกับผู้คนในประเทศบ้านเกิด ในขณะที่อยู่ที่ประเทศไทย Ms. J กล่าวว่า

“สำหรับฉัน มันสำคัญมากที่สุดที่จะต้องสื่อสารกับครอบครัวและญาติมิตรที่บ้านเกิด เพราะพวกเขาและคำแนะนำปอปปอยของพวกเขาก็ทำให้ฉันได้รับความเชื่อมั่นในตัวเองกลับมาอีกครั้ง ฉันสามารถแก้ไขอาการโฮมซิคได้และเข้มแข็งพอที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาทุกรูปแบบ พวกเขาทำให้ฉันรู้สึกว่าคุณค่าของพวกเขาพร้อมสนับสนุนและอยู่เคียงข้างตลอดเวลา ข้อความและคำพูดของพวกเขาก็ช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้ฉันสามารถทำงานที่นี้ต่ออีกหลาย ๆ ปีได้ แม้ว่าที่นี่จะเป็นต่างถิ่นต่างแดน”

Ms. J ระบุว่าเธอมีการสร้างเครือข่ายเพื่อนใหม่ในประเทศไทยบ้างผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊กและแมสเซนเจอร์ รวมทั้งการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วๆ ไปที่ใช้สองช่องทางนี้เป็นหลัก โดยจะใช้เวลากับสื่อเหล่านี้ประมาณวันละ 5-7 ชั่วโมงหรือขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11

Mr.K (นามแฝง) ระบุว่าเมื่อประสบปัญหาในที่ทำงาน เขามักจะขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศของสถาบันการศึกษานั้น และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ชาวไทยซึ่งอยู่ต่างสาขา แต่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษดีมากและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ส่วนเครือข่ายการสื่อสารในหน่วยงานที่เขาสังกัดนั้น เขาเห็นว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่อ่อนแอ เนื่องจากแม้จะมีการประชุมในแผนกที่เขาสังกัดแต่ก็ประชุมโดยใช้ภาษาไทย ซึ่งเขาและอาจารย์ชาวต่างชาติเคยเข้าร่วมการประชุมแต่ฟังไม่รู้เรื่อง ภายหลังจึงไม่รวมการประชุมอีกต่อไป ส่วนการสื่อสารด้วยเอกสารที่เป็นทางการก็มีแต่เอกสารภาษาไทย วิธีการสื่อสารที่ใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติจริงๆ เป็นการสื่อสารทางวาจาแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเขาเห็นว่ามีโอกาสผิดพลาดสูง จุดที่เขานับว่าค่อนข้างแข็งแกร่งก็คือการสื่อสารระหว่างเขากับอาจารย์ชาวตะวันตกอีกคนหนึ่ง ซึ่งมีการสื่อสารพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอแทบทุกวัน ซึ่งเขานับว่าอาจารย์ชาวตะวันตกท่านนี้เป็นเพื่อนสนิทของเขาที่ประเทศไทย นอกจากนี้ เขายังมีการสื่อสารกับอาจารย์ชาวไทยนอกแผนกและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศ ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยสองคนนี้มีบทบาทในการให้คำแนะนำเขาในกรณีการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันด้วย

ชาวไทยอีกคนหนึ่งซึ่งนับว่ามีบทบาทด้านการสื่อสารสูงในการดำเนินชีวิตประจำวันของเขานี้ก็คือเจ้าของร้านกาแฟในสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นสถานที่ๆ เขามักมานั่งพักผ่อนในเวลาว่างหรือก่อนเข้างาน Mr. K ระบุว่าเขามักแลกเปลี่ยนทัศนะและความคิดเห็นต่างๆ กับเพื่อนชาวไทย

คนนี้เป็นประจำ เนื่องจากชาวไทยคนนี้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี บ่อยครั้งที่เขาไม่เข้าใจหรือคับข้องใจต่อสถานการณ์ปัญหาในที่ทำงาน ก็จะมาบอกเล่าให้เจ้าของร้านกาแฟชาวไทยฟังเพื่อระบายความคับข้องใจ นอกจากนี้ เจ้าของร้านกาแฟยังได้อธิบายบางแง่มุมของวัฒนธรรมไทยและพระพุทธศาสนาให้เขาเข้าใจด้วย

Mr. K มีเพื่อนชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียบ้าง รู้จักกันจากการทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งเดิม เขาเคยไปร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวโดยขับมอเตอร์ไซด์กับกลุ่มเพื่อนเหล่านี้บ้างนานๆ ครั้ง มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันบ้างเกี่ยวกับการทำงานสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย แต่ก็ไม่สามารถนับได้ว่าเป็นเพื่อนสนิทของเขาในประเทศไทย

บุคคลที่เขาติดต่อสื่อสารที่ประเทศบ้านเกิดหลักๆ มี 3 คน ประกอบด้วย มารดา พี่ชาย และลูกสาวของเขา เขาติดต่อกับมารดาสัปดาห์ละครั้ง แต่สื่อสารกับพี่ชายและลูกสาวทางโทรศัพท์เดือนละ 1-2 ครั้งและสื่อโซเชียลมีเดีย การพูดคุยสนทนาเป็นการไต่ถามความเป็นไปของแต่ละฝ่าย รวมถึงการติดตามสถานการณ์ด้านต่างๆ ของประเทศบ้านเกิด แต่เขาไม่มีการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาที่เขาพบเจอในที่ทำงานให้ครอบครัวฟัง เนื่องจากวัฒนธรรมของเขาให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเอง และเขาไม่ต้องการให้ครอบครัวเป็นห่วง

ในทัศนะของเขาการสื่อสารกับครอบครัวที่บ้านเกิดไม่ได้มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตในประเทศไทยของเขามากนัก เนื่องจากเขาเป็นอิสระจากครอบครัว การคิดและการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองทั้งสิ้น เขาเห็นว่าการสื่อสารกับครอบครัวเป็นไปเพื่อให้ครอบครัวสบายใจและไม่ต้องกังวลกับเขามากกว่า

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12

Ms. L (นามแฝง) ระบุว่าในสถาบันการศึกษาที่ทำงานอยู่นั้น จะมีการประชุมร่วมกันของอาจารย์ทั้งหมดประมาณ 2 ครั้ง/ภาคเรียน นั่นคือ ช่วงเปิดภาคเรียนและใกล้ปิดภาคเรียน สำหรับในหน่วยงานย่อยที่เธอสังกัดอยู่ อาจารย์ผู้สอนจะมีการประชุมร่วมกันประมาณเดือนละ 1 ครั้ง แต่จะเชิญอาจารย์ชาวต่างชาติเข้าร่วมประชุมด้วยเพียงบางครั้งเท่านั้น โดยมากอาจารย์ต่างชาติจะได้เข้าร่วมการประชุมในกรณีที่จะมีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การส่งนักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันต่างๆ แต่ในกรณีอื่นๆ โดยมากแล้วอาจารย์ชาวไทยจะพูดคุยหารือกันและได้ข้อสรุปแล้วจึงจะเชิญอาจารย์ชาวต่างชาติเข้าประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ ซึ่งช่องทางการสื่อสารหลักที่ใช้ก็คือการสื่อสารแบบเห็นหน้า (face-to-face communication) ทั้งการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการและการประชุม ซึ่งเธอประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารสำหรับชาวต่างชาติในที่ทำงานของเธอมีความแข็งแกร่งระดับปานกลาง

สำหรับกรณีที่ประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน Ms. L ระบุว่าเนื่องจากทั้งเธอและสามีต่างทำงานอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์และอาศัยอยู่ร่วมกัน ดังนั้น เมื่อเธอประสบปัญหาใดๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ หรือปัญหาที่ค่อนข้างใหญ่ เธอก็มักจะปรึกษากับสามีเป็นอันดับแรก และเธอเห็นว่าเธอไม่ค่อยพบกับปัญหาอะไรมากนัก และเมื่อสังเกตเห็นสิ่งใดที่ไม่เข้าใจเธอจะถามบุคคลรอบข้างเพื่อค้นหาคำตอบของสิ่งที่เป็นปัญหา

“คงเป็นเพราะว่าฉันมาทำงานที่นี่เป็นระยะเวลานานพอสมควร ทำให้ฉันมีความคุ้นเคยกับสิ่งต่างๆ ค่อนข้างดี และเมื่อมีอะไรที่ไม่เข้าใจ ฉันก็จะถามคนรอบข้างเสมอๆ นี่เป็นนิสัยของฉัน และเพื่อนร่วมงานชาวไทยของฉันก็สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเกณฑ์ดี ดังนั้นการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาจึงไม่ใช่เรื่องยากจนเกินไป”

เมื่อสอบถามถึงบุคคลที่เธอติดต่อสื่อสารด้วยในประเทศบ้านเกิด Ms. L ระบุว่าเธอติดต่อสื่อสารกับลูกสาวของเธอทุกวันหลังเลิกงาน เนื่องจากลูกสาวของเธออาศัยอยู่กับบิดามารดาของเธอในประเทศบ้านเกิด

“สำหรับฉัน นี่เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะมันทำให้เราทั้งคู่รู้สึกว่าเราได้อยู่ใกล้ๆ กัน ไม่ได้ห่างกันไปไหน ถ้าวันไหนฉันไม่ได้พูดคุยกับเธอ เธอก็จะเสียใจ ฉันจะต้องจัดสรรเวลาในทุกวันเพื่อพูดคุยกับเธอ”

เมื่อสอบถามถึงในกรณีที่เธอประสบปัญหาในการทำงาน เธอมีการสื่อสารให้ครอบครัวในประเทศบ้านเกิดทราบหรือไม่ Ms. L บอกว่าเธอเลือกจะบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาที่ประสบให้พี่สาวของเธอได้รับทราบ และพี่สาวของเธอยังสามารถเป็นที่ปรึกษา คอยชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาให้เธอได้ด้วย

“ฉันไม่ได้บอกถึงปัญหาให้พ่อแม่ทราบเพราะท่านทั้งคู่ต่างก็แก่แล้ว ท่านไม่ควรจะต้องมาวิตกกังวลเกี่ยวกับตัวฉันอีก”

นอกเหนือจากเครือข่ายการสื่อสารที่ระบุไว้ข้างต้น Ms. L ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรวมกลุ่มของเพื่อนร่วมชาติที่ทำงานอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พวกเขามีจำนวนประมาณ 20 คน และยังมีชาวต่างชาติอื่นมาร่วมกิจกรรมด้วยในบางครั้ง กลุ่มของพวกเขาจะมีการนัดพบปะ

สังสรรค์กันโดยเฉลี่ยเดือนละ 2 ครั้ง และยังมีการทำกิจกรรมพิเศษร่วมกัน เช่น การทำแคมป์ภาษาอังกฤษให้นักเรียนไทย บางครั้งก็มีการนัดรวมตัวกันนอกสถานที่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นความเหนียวแน่นและความเป็นชุมชนของกลุ่มคนชนชาตินี้ในต่างแดนได้เป็นอย่างดี

สำหรับการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่ออื่นๆ Ms. L ระบุว่าเธอเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเฟสบุ๊กเป็นหลัก ซึ่งเธอพบว่าในเฟสบุ๊กก็มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ในสังคมไทยอยู่เป็นจำนวนมาก เธอไม่ได้เปิดรับสื่อมวลชนอื่นๆ โดยให้เหตุผลว่า

“รายการโทรทัศน์ในประเทศไทยทั้งหมดเป็นภาษาไทย ถึงแม้ว่าฉันจะเข้าใจภาษาไทยบ้าง แต่ก็ไม่ได้พอที่จะสามารถเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดได้ ดังนั้นการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเฟสบุ๊กจึงเป็นเรื่องง่ายกว่าสำหรับฉัน เพราะข้อมูลส่วนใหญ่ที่ฉันได้รับเป็นภาษาอังกฤษ”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13

Mr. M (นามแฝง) ระบุว่าเมื่อประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เขาจะพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่ค่อนข้างสนิทกัน รวมถึงในบางกรณีก็จะสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ชาวไทยที่เขาประเมินว่าสามารถสื่อสารและให้ความช่วยเหลือได้ ในขณะเดียวกัน เขาประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารในที่ทำงานของเขาสำหรับชาวต่างชาตินั้นถือว่าอยู่ในระดับอ่อนแอ โดยเขาบ่งชี้ถึงการประชุมของแผนกที่เขาสังกัดซึ่งโดยมากเป็นการประชุมที่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นหลัก สะท้อนว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับชาวต่างชาติในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานร่วมกัน รวมถึงเอกสารราชการต่างๆ ก็เป็นภาษาไทย ไม่มีการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ

“ผมต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่านี้ แต่มันเป็นเรื่องยากมากที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม เพราะไม่มีการสื่อสารอย่างเป็นระบบเพื่อให้อาจารย์ชาวต่างชาติสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้ เราต้องอาศัยการบอกเล่าของเพื่อนร่วมงานชาวไทยเป็นหลัก อย่างการจัดประชุม ก็ไม่ได้มีการบอกให้อาจารย์ต่างชาติไปเข้าร่วม ดูเหมือนว่าองค์กรต้องการให้เรา มีบทบาทในการสอนอย่างเดียวเท่านั้น”

ปัจจุบัน เมื่อประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน เขาจะปรึกษากับเพื่อนสาวชาวไทยเป็นหลัก เพื่อนสนิทของเขาเป็นชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งเขาติดต่อสื่อสารจากการสนทนาแบบเห็นหน้าค่าตาเป็นหลัก เนื่องจากพบกันในพื้นที่ทำงานเป็นประจำ ส่วนเพื่อนสนิทชาวไทยก็คือเพื่อน

สาวคนปัจจุบัน เขามีเพื่อนคนไทยบ้างโดยคนเหล่านั้นเป็นเพื่อนของเพื่อนสาวของเขา แต่เขาก็ไม่นับว่าสนิทสนมด้วยเป็นพิเศษ เป็นการพบปะสังสรรค์กันแบบผิวเผินมากกว่า เช่น การพบปะกันในเทศกาลหรืองานเลี้ยงรื่นเริงตามวาระโอกาส แต่เขาไม่สร้างเครือข่ายการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่สมรสกับหญิงไทยในพื้นที่ เนื่องจากเขามีทัศนคติที่ไม่ดีนักต่อคนกลุ่มนี้ที่เคยพบเจอ

“ผมเคยพบเจอชายชาวต่างชาติหลายคนที่นี่ คนเหล่านี้แต่งงานอยู่กินกับผู้หญิงไทย มาอาศัยอยู่ในประเทศไทย แต่ผมเห็นพวกเขาเอาแต่นินทา แสดงความคิดเห็นในเชิงลบเกี่ยวกับคนไทยและสังคมไทย ซึ่งพวกเขาเองก็ไม่ได้ทำอะไรที่เป็นประโยชน์ให้กับที่นี่ ส่วนใหญ่อยู่เฉยๆ เฮฮา สังสรรค์ดื่มแอลกอฮอล์ ผมจึงไม่เห็นว่าเกิดประโยชน์อะไรที่จะคบหากับคนกลุ่มนี้ ผมไม่ชอบที่บางทีพวกเขาแสดงความคิดเห็นที่เหมือนดูถูกคนไทย”

ส่วนในประเทศบ้านเกิดนั้น เขายังคงติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทชาติเดียวกัน 2-3 คน โดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลัก โดยเฉพาะอีเมล ส่วนความถี่ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมชาตินั้นก็มีความถี่ประมาณ 1-2 ครั้ง/เดือน หัวข้อในการสนทนาเป็นการบอกเล่าทุกข์สุขและความเคลื่อนไหวในชีวิตประจำวันของแต่ละฝ่าย

เมื่อถามถึงกรณีที่ประสบปัญหาในที่ทำงาน Mr. M ระบุว่าเขาไม่เคยนำประเด็นปัญหาเหล่านี้ไปบอกเล่ากับครอบครัวที่บ้านเกิดหรือเพื่อนๆ แต่เขาจะหารือกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ โดยเหตุผลที่ทำเช่นนั้นเป็นเพราะเขาคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสถานการณ์ที่เขาต้องแก้ไขด้วยตนเอง และโดยวัฒนธรรมของเขาคือว่าเป็นเรื่องส่วนตัวที่เจ้าของปัญหาจะต้องหาทางออกด้วยตนเอง

“เวลามีปัญหา ผมจะหารือกับเพื่อนชาวต่างชาติที่ทำงานด้วยกัน บางครั้ง แม้เขาจะช่วยแก้ปัญหาให้ผมไม่ได้ แต่เขามีบทบาทในการลดความคับข้องใจ เพราะเขาจะเข้าใจสถานการณ์ที่ผมประสบเป็นอย่างดี และรับฟังผมด้วยความตั้งใจ”

จากเหตุผลข้างต้น Mr. M กล่าวว่า การสื่อสารกับผู้คนที่บ้านเกิดสำหรับเขาเป็นการเชื่อมต่อสายสัมพันธ์กับเครือข่ายดั้งเดิม เพื่อให้เขาสามารถเข้าใจสถานการณ์และความเป็นไปต่างๆ ในประเทศบ้านเกิดได้ แต่ไม่ใช่การสื่อสารเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในชีวิตปัจจุบันแต่อย่างใด โดยส่วนตัวเขาไม่ใช่คนที่อ่อนไหว และมีอายุมากแล้ว ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาโฮมซิคแต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14

Mr. N (นามแฝง) ระบุว่าเมื่อประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เขาจะพูดคุยหารือกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่รับผิดชอบในการประสานงานกับอาจารย์ชาวต่างชาติโดยตรง และเมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดอยู่ Mr. N ให้ข้อมูลว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยและชาวต่างชาติที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานย่อยเดียวกันจะมีไลน์ของแต่ละคน และสำหรับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนิทสนมกันมากเป็นพิเศษก็จะมีเฟสบุ๊กของแต่ละฝ่ายเป็นช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มเข้ามา อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้วหน่วยงานของเขาไม่ได้ใช้ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ดังกล่าวในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น การแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านการงานจะเป็นการแจ้งผ่านการสนทนาบอกเล่ามากกว่า ซึ่งมีบางครั้งที่เขาได้ข่าวอย่างไม่เป็นทางการจากเพื่อนชาวต่างชาติคนอื่นแล้วจึงสอบถามจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่รับผิดชอบในกิจกรรมจนกระทั่งได้ทราบคำตอบที่ชัดเจน ด้วยเหตุนี้เขาจึงประเมินว่าเครือข่ายการสื่อสารของสถาบันการศึกษาที่ตนสังกัดมีความแข็งแกร่งระดับปานกลาง

สำหรับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติด้วยกันเองนั้น Mr. N ระบุว่าพวกเขาใช้ช่องทางเฟสบุ๊กในการสื่อสารระหว่างกันเป็นส่วนมาก เนื่องจากมีการตั้งกลุ่มปิดขึ้นมาเป็นการเฉพาะ โดยสมาชิกในกลุ่มจะมีการเข้ามาอ่านและสื่อสารระหว่างกันเป็นประจำทุกวัน แต่สำหรับตัวเขาเองแล้วในบางครั้งอาจจะมีความถี่ในการสื่อสารน้อยลง เช่นสัปดาห์ละครั้ง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ส่วนเครือข่ายการสื่อสารในชีวิตประจำวันนั้น เนื่องจาก Mr. N มีคนรักเป็นหญิงไทย เขาจึงมักสอบถามหรือปรึกษาเธอเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน รวมไปถึงเพื่อนสาวของเขายังได้สอนภาษาไทยเพิ่มเติมให้กับเขาด้วย ซึ่งเขามักนัดพบกับเธอเป็นประจำเพื่อรับประทานอาหารร่วมกัน บุคคลอีกคนหนึ่งคือ Mr. N ปรึกษาหารือเมื่อมีปัญหาหรือเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่มีบทบาทในการดูแลและประสานงานกับอาจารย์ชาวต่างชาติ

“ผมปรึกษาอาจารย์ท่านนี้เพราะท่านมีบทบาทในการช่วยเหลืออาจารย์ชาวต่างชาติอยู่แล้ว แต่ที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นก็คือท่านเองก็มีความเต็มใจในการช่วยเหลืออาจารย์ชาวต่างชาติเสมอ”

เมื่อสอบถามถึงการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูงในประเทศบ้านเกิด Mr. N ระบุว่าเขาไม่ได้ติดต่อสื่อสารกับญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงในประเทศบ้านเกิดบ่อยครั้งนัก ส่วนหนึ่งเป็นเพราะว่าปัจจุบันทั้งบิดาและมารดาเลี้ยงของเขาก็อาศัยอยู่ในประเทศไทยด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้เขาจึงติดต่อกับญาติพี่น้องคนอื่นๆ เพียงนานๆ ครั้ง สำหรับในกรณีที่มีปัญหาให้ต้องขบคิดหรือตัดสินใจ Mr. N ระบุว่าเขามักจะใคร่ครวญและตัดสินใจโดยลำพัง

เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่ออื่น Mr. N ระบุว่าโดยมากเขาได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊ก นอกจากนี้ นานๆ ครั้งก็ดูรายการโทรทัศน์ของไทยบ้าง รายการโทรทัศน์ที่เขาชมคือรายการเกมโชว์รายการหนึ่งซึ่งได้รับความนิยมสูงมาก ซึ่งเขาพบว่าแม้จะฟังเรื่องราวในรายการได้เพียงน้อยนิดแต่เขาก็ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากรายการดังกล่าว

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15

Ms.O (นามแฝง) ระบุว่าเธอขายการสื่อสารในสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดใช้รูปแบบการสนทนาพูดคุย การประชุม และการตั้งกรุปไลน์เพื่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงานชาวไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งเธอเห็นว่าช่องทางเหล่านี้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเธอประสบปัญหา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการทำงานหรือปัญหาในชีวิตประจำวัน บุคคลที่เธอจะขอคำปรึกษาประกอบด้วย เพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติ ส่วนบุคคลอีกสองคนที่ส่วนใหญ่เธอจะพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือก็คือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติซึ่งเป็นเพศชายคนหนึ่งและเพศหญิงอีกคนหนึ่ง

“เคยมีเหมือนกันที่ห้องน้ำของฉันมีปัญหา โชคดีที่เพื่อนร่วมงานของฉันเป็นเพื่อนบ้านของฉันด้วย ฉันก็เลยเดินไปหาเขาเพื่อขอความช่วยเหลือ หรือบางทีก็เพื่อนอาจารย์คนไทยนี้แหละ เพราะฉันพบว่าเธอสามารถให้ข้อมูลและติดต่อประสานงานกับช่างชาวไทยให้ฉันได้”

ในกรณีของ Ms. O เธอยังได้ระบุถึงองค์กรตัวแทนหรือเอเจนซีที่เป็นตัวกลางในการสมัครมาทำงานในประเทศไทย ว่าในบางครั้งที่มีปัญหาในการทำงาน เธอก็จะสอบถามกลับไปยังเอเจนซีถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือบางครั้งเป็นการให้ความชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นที่เธอข้องใจ

Ms. O ระบุถึงชาวไทยที่เธอรู้จักค่อนข้างใกล้ชิด 1 คน ชาวไทยคนดังกล่าวเป็นคนรักของเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติของเธอ ซึ่งทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ เธอจึงได้พบกับบุคคลทั้งสองเกือบทุกวัน ส่วนประเด็นที่เธอสื่อสารกับเพื่อนชาวไทยมักเป็นเรื่องราวทั่วไปหรือการนัดหมายเพื่อพบปะพูดคุย รับประทานอาหารร่วมกัน

Ms. O ติดต่อสื่อสารกับครอบครัวในประเทศบ้านเกิดค่อนข้างบ่อย กล่าวคือเธอพูดคุยกับมารดาทุกวัน พูดคุยกับน้องสาวเกือบทุกวัน และพูดคุยกับบิดาประมาณสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยช่องทางการสื่อสารที่ใช้คือโปรแกรมสไกป์ และโปรแกรมวอทแอป ซึ่งเธอจะบอกเล่าถ่ายทอดถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของเธอที่นี่ รวมทั้งการบอกเล่าถึงปัญหาต่างๆ ที่ประสบให้ครอบครัวได้ทราบและขอคำปรึกษาด้วย

“การติดต่อสื่อสารกับครอบครัวมีความสำคัญมากสำหรับการใช้ชีวิตที่นี่สำหรับฉัน บางครั้งเมื่อมีปัญหาฉันก็ต้องการคำปรึกษา ต้องการกำลังใจ หรือแม้แต่ในบางที่ที่ฉันพบเจออะไรใหม่ๆ หรือเจอคนใหม่ๆ แค่นี้ได้บ่นได้ระบายให้พวกเค้าฟังก็ทำให้รู้สึกดีขึ้นได้แล้ว เป็นวิธีในการผ่อนคลายความเครียดของตัวเอง”

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารอื่นๆ นอกสถาบันการศึกษา Ms. O กล่าวว่าแม้เธอจะเคยพบชาวต่างชาติคนอื่นๆ ในพื้นที่ แต่ก็ไม่ได้มีการทำความรู้จักกันอย่างจริงจังจนกลายเป็นเครือข่ายแต่อย่างใด ซึ่งแตกต่างจากชาวเอเชียที่จะมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มและมีความเป็นชุมชนสูงกว่าชาวต่างชาติที่มาจากตะวันตก ซึ่งสำหรับชาวต่างชาติแล้ว เมื่อได้มีโอกาสพบปะกันก็มักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ของตนในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ในการทำงาน การเดินทางท่องเที่ยว รวมถึงคลั่งเจอร์ซิคในเรื่องราวต่างๆ ด้วย

ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น Ms. O ไม่เคยเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของไทย ช่องทางหลักในการรับข้อมูลข่าวสารของเธอคือเฟสบุ๊กซึ่งมีข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16

Ms. P (นามแฝง) ระบุว่าเวลาที่เธอประสบปัญหาในที่ทำงาน บุคคลแรกที่เธอจะขอคำปรึกษาก็คืออาจารย์ชาวไทยที่เป็นหัวหน้าเธอ รวมทั้งปรึกษาเพื่อนๆ ที่เป็นคนชาติเดียวกันเพื่อขอคำแนะนำมาปรับใช้กับปัญหาที่ตนเองประสบ ซึ่งในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 หัวหน้าแผนกชาวไทยยังคงเป็นบุคคลคนแรกที่เธอปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน ส่วนอาจารย์ผู้สอนร่วมชาวไทยนั้น จะเป็นการขอคำปรึกษาในการทำงานร่วมกันในชั้นเรียนเท่านั้น

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษา เธอระบุว่าเท่าที่เธอได้สังเกตและสัมผัส ทำให้เธอสรุปว่าเครือข่ายการสื่อสารที่นี้อ่อนแอ เพราะแทบจะตลอดเวลาที่อาจารย์ชาวต่างชาติมักได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถ้าข้ามเสมอ โดยมีอาจารย์ชาวไทยมาบอกเล่าถ่ายทอดข้อมูลให้อีกต่อหนึ่ง ซึ่งเธอเห็นว่าข้อมูลบางอย่างเช่นข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนต่างๆ น่าจะสามารถแจ้งได้ล่วงหน้านานพอสมควร

“พวกเขาไม่บอกหรือแนะนำพวกเรา (อาจารย์ต่างชาติ) เลยว่าในกิจกรรมเหล่านั้นพวกเราจะต้องทำอะไรหรือปฏิบัติตัวอย่างไร”

ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Ms. P ยืนยันว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันการศึกษายังคงอ่อนแอในทัศนะของเธอ เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนมัก

ล่าช้าหรือกะทันหัน บ่อยครั้งเธอจึงเลือกสอบถามจากเพื่อนอาจารย์ชาวไทยเพื่อสร้างความมั่นใจ โดยเฉพาะการแต่งกายในวันที่มีกิจกรรมต่างๆ ซึ่งบางครั้ง อาจารย์ชาวไทยบางคนก็จะบอกเธอล่วงหน้าบ้าง แต่ไม่ทุกครั้ง จึงเป็นการดีกว่าหากมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด

เวลาที่ประสบปัญหาในชีวิตประจำวัน ผู้ที่ให้คำปรึกษาเธอคือครอบครัวและเพื่อนชาติเดียวกันที่ทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งเดียวกัน แต่เธอก็ระบุว่าเธอมีเพื่อนชาวไทยบ้างเหมือนกัน ซึ่งช่องทางการสื่อสารที่เธอใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนเหล่านี้ก็คือการสนทนาพูดคุยในชีวิตประจำวันและแมสเซนเจอร์ความถี่ในการสนทนาพูดคุยคือทุกวัน ส่วนการใช้แมสเซนเจอร์นั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์

เพื่อนสนิทชาวไทยที่ Ms. P ระบุถึงเป็นอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมในรายวิชาเดียวกันจากสถาบันการศึกษาเก่าที่เธอเคยทำงานมาก่อน Ms. P เล่าว่าอาจารย์ท่านนี้เป็นคนน่ารักและอัธยาศัยดี คอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเธอทุกๆ เรื่องจน Ms. P รู้สึกว่าเธอเป็นพี่สาวคนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ Ms. P จึงติดต่อกับอาจารย์คนดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอเพื่อขอคำแนะนำและได้รับความสบายใจหลังการพูดคุยด้วย ช่องทางการสื่อสารที่เธอใช้ในการติดต่อกับเพื่อนสนิทชาวไทยก็คือแมสเซนเจอร์ บทสนทนาส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นที่เธอขอคำแนะนำและแนวทางที่อาจารย์ชาวไทยชี้แนะ

ส่วนครอบครัวที่ประเทศบ้านเกิดนั้น Ms. P ติดต่อกับครอบครัวพี่สาวของเธอเป็นประจำโดยใช้ช่องทางแมสเซนเจอร์ ซึ่งสะดวกกับทั้งสองฝ่ายและทำให้รู้สึกว่าได้สนทนาพูดคุยกันเป็นประจำทุกวัน ประเด็นที่สนทนากันก็มักจะเป็นเรื่องราวในชีวิตประจำวัน กิจกรรมต่างๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือแผนการเดินทางในช่วงวันหยุดพิเศษ เป็นต้น

เมื่อถามว่าเวลาที่ประสบปัญหาในการทำงาน เธอสื่อสารกับครอบครัวหรือญาติมิตรที่บ้านเกิดหรือไม่ Ms. P กล่าวว่า

“ฉันจะบอกให้ครอบครัวรู้ก็ต่อเมื่อปัญหามันหนักหนาสาหัสจริงๆ และฉันไม่รู้ว่าจะรับมือหรือจัดการกับมันอย่างไรอีกต่อไป โดยมาก ฉันมักแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนเสมอ และบางครั้งฉันก็เลือกที่จะเล่าให้เพื่อนสนิทฟังมากกว่าที่จะบอกให้ครอบครัวรู้เกี่ยวกับปัญหาเหล่านั้น”

เมื่อถามว่าการสื่อสารกับครอบครัวมีความสำคัญมากน้อยเพียงไรต่อการใช้ชีวิตในประเทศไทยของเธอ Ms. P กล่าวสั้นๆ ว่า การพูดคุยสื่อสารกับครอบครัวช่วยให้เธอทำงานในประเทศไทยได้อย่างสบายใจเพราะการได้พูดคุยกันก็ทำให้รู้สึกเหมือนอยู่ด้วยกัน

ส่วนการสร้างเครือข่ายการสื่อสารใหม่ๆ กับเพื่อนใหม่ที่เมืองไทย Ms. P ระบุว่าก็มีบ้างเหมือนกัน จากการพบปะพูดคุยกับเพื่อนที่รู้จักกันในเครือข่ายสังคมออนไลน์และเครือข่ายการทำงานซึ่งเป็นคนชาติเดียวกันที่เดินทางมาทำงานในประเทศไทย

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปนั้น Ms. P เลือกลงรับข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กเป็นหลัก โดยทุกๆ ไปเธอระบุว่าใช้เวลาประมาณ 5-6 ชั่วโมงในการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก จะมากหรือน้อยกว่านั้นก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละวัน

จากข้อมูลทั้งหมดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 การสังเคราะห์ข้อมูลเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ชนิดของเครือข่ายการสื่อสารภายในสถาบันการศึกษา				ความเข้มแข็งของเครือข่ายการสื่อสารภายในสถาบันการศึกษา			ชนิดของเครือข่ายการสื่อสารภายนอกสถาบันการศึกษา			ความเข้มแข็งของเครือข่ายการสื่อสารภายนอกสถาบันการศึกษา		
ผู้ให้ข้อมูล	การสนทนา	การประชุม	การทำกิจกรรมร่วมกัน	สื่อสังคมออนไลน์	มาก	ปานกลาง	อ่อนแอ	การสนทนา	การทำกิจกรรมร่วมกัน	สื่อสังคมออนไลน์	มาก	ปานกลาง	อ่อนแอ
Mr. A	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		
Mr. B	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓	
Mr. C	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓		
Mr. D	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓		
Ms. E	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		
Mr. F	✓	✓	✓				✓	✓		✓		✓	
Ms. G	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		
Mr. H	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		
Ms. I	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		
Ms. J	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		
Mr. K	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓	
Ms. L	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		
Mr. M	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓	
Mr. N	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓	
Ms. O	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		
Ms. P	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓		

4.3 ทักษะคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1

Mr. A (นามแฝง) ระบุว่าโดยส่วนตัวของเขาเองไม่มีความประทับใจใดเป็นพิเศษในการทำงานร่วมกับชาวไทย แต่สิ่งที่ประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือ เขาคิดว่ารัฐบาลไทยสนับสนุนด้านการศึกษาเป็นอย่างดี สนับสนุนทั้งอุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน โทรศัพท์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อาคารสถานที่ที่มีความพร้อมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน หากเปรียบเทียบกับประเทศของเขาแล้ว ความพร้อมเหล่านี้จะมีอยู่เฉพาะในโรงเรียนเอกชนเท่านั้น แต่โรงเรียนเอกชนก็ค่าใช้จ่ายที่สูงสำหรับผู้ปกครองทั่วไป ในขณะที่โรงเรียนรัฐบาล แม้จะเรียนฟรีแต่ผู้ปกครองต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่จำเป็น และเมื่อมีโอกาสเขาก็มักจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ

“ผมมักบอกกับเพื่อนร่วมงานว่าพวกคุณโชคดีมาก เด็กไทยโชคดีมากที่รัฐบาลช่วยเหลือด้านการศึกษาเป็นอย่างดี แม้จะเป็นโรงเรียนของรัฐบาลแต่อุปกรณ์ทุกอย่างก็มีครบครัน ที่ประเทศของผม ผมต้องเสียค่าใช้จ่าย 3,000 บาทต่อเดือนเพื่อให้ลูกชายได้เรียนในโรงเรียนเอกชนดีๆ ซึ่งเงินจำนวนนี้ที่ประเทศของผมถือว่าเป็นจำนวนที่สูงทีเดียว”

สำหรับประเด็นที่ทำให้ Mr. A รู้สึกอึดอัดกับข้อใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยก็คือการได้รับรู้ว่าผู้สอนบางราย ซึ่งมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ไม่ใส่ใจการสอน ไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน

“คนพวกนี้ไม่เคยสนใจว่านักเรียนจะได้รับหรือไม่ได้รับอะไร พวกเขาเพียงแค่นั่งเฝ้าเด็กอยู่ในห้องเรียน ปล่อยให้เด็กทำงานไป ส่วนพวกเขาก็เล่นมือถือหรือไอแพดไป ผมไม่เข้าใจว่าพวกเขาทำอย่างนั้นได้อย่างไร ทั้งๆ ที่เวลา 1 วันมีความหมายต่อการเรียนรู้ของนักเรียนมาก ผมไม่ได้บอกว่าผมดีกว่าหรือเก่งกว่าคนพวกนี้ แต่ผมอยากจะบอกว่าผมทำงานหนักมากในการเตรียมการสอนของผม”

ประเด็นที่ทำให้ Mr. A รู้สึกอึดอัดคับข้องใจของลงมาก็คือการที่พบว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยขาดความสามัคคีกัน แบ่งกันเป็นกลุ่มเป็นพวก ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก และทำให้เขารู้สึกลำบากใจที่จะเข้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะเกรงว่าจะทำให้เพื่อนร่วมงานกลุ่มอื่นไม่พอใจ จึงตัดสินใจไม่เข้าไปสนิทสนมกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ ซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับความคับข้องใจเหล่านี้ เขาไม่เคยคุยกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน เพราะรู้สึกได้ว่าเป็นสิ่งที่เขาไม่สมควรพูดออกไป แต่เขาจะนำประเด็นเหล่านี้มาบอกเล่าพูดคุยกับเพื่อนสนิทชาวไทยที่เป็นข้าราชการบำนาญ

สำหรับประเด็นที่สร้างความรำคาญใจให้กับเขาคือการที่เขารู้สึกว่าเวลาเขาขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยในเรื่องที่เขาเห็นว่าเป็นสิ่งที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยสามารถช่วยเหลือได้โดยไม่ยาก แต่พบว่าเพื่อนร่วมงานบางคนกลับบอกปัดให้ไปขอความช่วยเหลือจากคนอื่นแทน โยนกันไปโยนกันมา หรือบางคนก็โยกโย้บ่ายเบี่ยง ทำให้เสียเวลาโดยใช่เหตุ ซึ่งหากจะสละเวลาสั้นๆ ช่วยเหลือเขางานก็จะสำเร็จไปอย่างรวดเร็ว ในระยะหลังเขาจึงเลือกที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากกว่าจะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานชาวไทย

Mr. A ยังได้แสดงทัศนะส่วนตัวในประเด็นที่ว่า โดยส่วนตัวเขาคิดว่าสถาบันการศึกษาไทยมีความเชื่อว่าชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษา (native speaker) จะสอนภาษาอังกฤษได้ดีกว่าชาวต่างชาติอื่นๆ จึงนิยมจากชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาด้วยค่าจ้างที่แพงกว่าชาวต่างชาติอื่นๆ มาก เช่นในกรณีของโรงเรียนที่เขาสังกัด ชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาได้รับค่าจ้างมากกว่า Mr. A เกือบเท่าตัว ซึ่งตัวเขาเองเห็นว่าไม่ยุติธรรม และยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากประสบการณ์ส่วนตัว ว่าชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาส่วนใหญ่ที่เป็นอาจารย์สอนภาษาในจังหวัดเพชรบูรณ์ที่เขาได้พบและพูดคุยด้วย หากเป็นคนหนุ่มสาว คนเหล่านี้ส่วนมากไม่ได้มีเป้าหมายหลักต้องการเป็นครูสอนภาษาแบบนักวิชาชีพ แต่เป้าหมายของพวกเขาในการมาประเทศไทยเพื่อต้องการหาประสบการณ์ชีวิตต้องการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ การสอนเป็นช่องทางการหารายได้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการย้ายไปใช้ชีวิตและหาประสบการณ์ยังสถานที่ใหม่ๆ เพราะฉะนั้น คนกลุ่มนี้จะทำงานอยู่ในสถาบันการศึกษาหนึ่งๆ เพียงระยะเวลาสั้นๆ ตามสัญญาจ้าง เช่น 1-2 ภาคเรียน แล้วก็ย้ายไปสมัครงานในที่ใหม่ต่อไปเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้ จึงไม่ได้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองสำหรับการเป็นครูมืออาชีพ และนักเรียนจะไม่ได้รับประโยชน์จากการจัดการเรียนการสอนอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยที่สถาบันการศึกษาก็ไม่ได้มีระบบการประเมินการจัดการเรียนการสอนระหว่างภาค แต่เป็นการประเมินโดยสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนหลังการเรียนการสอนเสร็จสิ้น หากชาวต่างชาติคนดังกล่าวไม่ต่อสัญญาและย้ายที่ทำงาน ข้อมูลดังกล่าวก็ไม่ได้เป็นประโยชน์หรือส่งผลให้ชาวต่างชาติคนนั้นได้ปรับปรุงตนเอง

“หากถามผม ถึงแม้จะเป็นชาวต่างชาติเจ้าของภาษา แต่ถ้าหากเขายังไม่ดูแลชีวิตตนเองให้ดี แล้วเขาจะดูแลการจัดการสอนได้อย่างไร เขาจะดูแลนักเรียนให้มีคุณภาพได้อย่างไร”

เมื่อผู้วิจัยถามว่า เหตุใดจึงกล่าวเช่นนั้น Mr. A มีหลักฐานหรือเหตุผลใดมาสนับสนุนความเห็นดังกล่าว Mr. A จึงเล่าถึงประสบการณ์ในอดีตที่เคยมีเพื่อนชาวต่างชาติเจ้าของภาษาที่เข้าที่พักร่วมกันกับเขา ชาวต่างชาติคนนั้นไม่ใส่ใจดูแลที่พักของตน ไม่รักษาความสะอาด ในเวลาว่างมักไม่เตรียมการสอน ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์มักออกไปพักผ่อนหย่อนใจในสถานบันเทิง เมื่อถึงวันจันทร์ต้นสัปดาห์หากไปทำงานไม่ไหวก็มักโทรไปลางาน โดยให้เหตุผลว่าป่วย ส่วนอาจารย์ชาวต่างชาติเจ้าของภาษาบางคนก็ไม่ใส่ใจที่จะอธิบายให้นักเรียนเข้าใจหรือสังเกตว่านักเรียนเข้าใจในสิ่งที่ตนสอนมากน้อยเพียงใด ในชั้นเรียนมักให้นักเรียนนั่งทำแบบฝึกหัดเป็นส่วนใหญ่

สิ่งที่เขาเห็นว่าสถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดอยู่ควรทำคือการสร้างระบบการดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติโดยจัดให้มีอาจารย์ชาวไทยเป็นพาร์ตเนอร์หรือเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงจะเป็นโอกาสดีที่ทำให้อาจารย์ชาวต่างชาติกับอาจารย์ชาวไทยได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ได้พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาควรมีระบบการประเมินผู้สอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ ควรมีการสังเกตการณ์สอนเพื่อให้สามารถตรวจสอบคุณภาพการสอนได้อย่างแท้จริง

สิ่งที่ Mr. A ต้องการให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานก็คือ เขาต้องการดูแลและแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยให้มากขึ้น ปัจจุบันนี้เขารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยเลี้ยงที่จะพูดคุยกับเขา แต่เขาไม่คิดว่าเป็นเพราะเพื่อนร่วมงานชาวไทยไม่ชอบหน้าเขา แต่เป็นเพราะเพื่อนร่วมงานชาวไทยต้องการหลีกเลี่ยงความยุ่งยากที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษ หากมีความจำเป็นที่จะต้องสื่อสารกับเขาจริงๆ เพื่อนร่วมงานชาวไทยก็จะตามบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีมาเป็นล่ามให้ เขาอยากเห็นเพื่อนร่วมงานของเขาถ้าใช้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เขาสามารถปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้มากขึ้น

อีกประเด็นหนึ่งที่ Mr. A ต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานของตนเองก็คือ เขาสังเกตเห็นว่ากิจกรรมหน้าเสาธงที่ผู้บริหารหรืออาจารย์ขึ้นไปพูดหน้าเสาธงนั้น เป็นกิจกรรมที่ไม่มีใครสนใจฟัง ทุกคนเอาแต่พูดคุยกัน ซึ่งเขาเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะเขามาจากประเทศที่มีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการให้เกียรติผู้พูด ผู้ฟังต้องตั้งใจฟังและสบตากับผู้พูด

“เวลาผู้บริหารพูดหน้าเสาธง ผมสังเกตเห็นว่าไม่มีใครสนใจฟัง ก็ครูยังไม่สนใจฟังเลย แล้วนักเรียนจะสนใจฟังได้อย่างไร ผมรู้สึกว่สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ผมไม่เข้าใจว่ามันเป็นอย่างนี้

ได้อย่างไร เราควรสอนให้นักเรียนรู้จักฟัง ให้นักเรียนเรียนรู้ว่าเวลาที่มีประเด็นสำคัญ คุณต้องตั้งใจฟัง ต้องให้เกียรติผู้พูด”

สิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจให้ Mr. A เอาชนะอุปสรรคต่างๆ ในที่ทำงานก็คือนักเรียนของเขาเอง เขาสัมผัสได้ว่านักเรียนเหล่านั้นรักเขา และเขาเองก็รู้สึกรัก ผูกพัน และต้องการให้การศึกษาคือที่ดีที่สุดกับเด็กเหล่านี้

“ทุกๆ เช้า พวกนักเรียนจะเข้ามาสวัสดีทักทายผม ตอนกลางวัน เด็กๆ จะถามผมว่าคุณครูมีข่าวมาไหม พวกเราจะทานข้าวกับคุณครูได้ไหม ทุกวันนี้ผมทานข้าวกลางวันกับลูกศิษย์ของผม นะ นักเรียนเหล่านี้น่ารักมาก พวกเขาจะรุมล้อมผม ผมเรียนรู้ภาษาไทยจากเด็กๆ เหล่านี้ เพราะฉะนั้น ผมจึงมุ่งความสนใจมาไว้ที่นักเรียนว่าทำอย่างไรจึงจะดีที่สุดสำหรับนักเรียนของผม ทำอย่างไรพวกเขาจึงจะเรียนภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น”

ในทัศนะของ Mr. A เขาไม่เข้าใจแน่ชัดว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยมีลักษณะอย่างไร แต่เขาก็เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทย อุปสรรคที่ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้ยากคือปัญหาด้านทักษะทางภาษาของทั้งสองฝ่าย เขาก็สื่อสารภาษาไทยได้อย่างจำกัด ในขณะที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยก็สื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถพัฒนาการทำงานร่วมกันแบบเคียงบ่าเคียงไหล่ได้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2

ในทัศนะของ Mr. B (นามแฝง) เขาเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยไม่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมองค์กรแบบตะวันตกที่ต้องการคนทำงานแบบมืออาชีพ มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติที่เป็นลักษณะสากลที่ทุกองค์กรต้องการ อย่างไรก็ตาม ในแง่ของการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เขามีทัศนะว่าคนไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบอ้อมๆ ไม่ตรงไปตรงมา ซึ่งทำให้ชาวต่างชาติที่มาจากวัฒนธรรมการสื่อสารที่นิยมการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาและชัดเจน บ่อยครั้งรู้สึกไม่เข้าใจหรือไม่มั่นใจถึงวัตถุประสงค์หรือเจตนาที่แท้จริงของคู่สื่อสารชาวไทย เขาเห็นว่าหากเพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้รูปแบบการสื่อสารที่ตรงไปตรงมากับชาวต่างชาติจะทำให้การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ Mr. B รู้สึกประทับใจในการทำงานกับสถาบันการศึกษาไทยคือการให้ความสำคัญสนับสนุนด้านการศึกษาของรัฐบาลไทย เขาเห็นว่ารัฐบาลไทยให้การสนับสนุนด้านสถานที่และ

วัสดุอุปกรณ์กับสถาบันการศึกษาอย่างเต็มที่ ทั้งสถาบันของรัฐและสถาบันของภาคเอกชน ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นความคืบหน้าของเขาก่อนเดินทางมาที่นี่

ในการสัมภาษณ์ทั้งสองครั้ง Mr. B ยืนยันว่าสิ่งที่เขามุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานของเขา คือการตอบสนองของนักศึกษาในชั้นเรียน ซึ่งเขาระบุว่าในสถานที่ทำงานปัจจุบันเขาสอนระดับอุดมศึกษา ซึ่งนักศึกษาตั้งใจเรียนมากกว่านักเรียนชั้นมัธยม ไม่มีการพูดคุยกันในชั้นเรียนมากนัก ซึ่งเป็นประเด็นที่ทำให้เขามีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความตั้งใจในการเตรียมการสอนมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. B กล่าวว่าแม้จะมีความพึงพอใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาปัจจุบันตามสมควร แต่เขาก็กำลังมีความคิดที่จะย้ายสถานที่ทำงานใหม่ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของเขาในการมาประเทศไทยคือการหาประสบการณ์ชีวิตใหม่ๆ เขาจึงมีความคิดที่จะหางานสอนหนังสือในประเทศอื่นๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือหากยังหาไม่ได้ เขาก็มีความคิดที่จะหางานในพื้นที่จังหวัดชายทะเลของประเทศไทยเพื่อเพิ่มโอกาสด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3

ในทัศนะของ Mr. C (นามแฝง) เห็นว่าเขาไม่มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมากนัก รวมถึงวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแบบไทยด้วย แต่เขาได้ตั้งข้อสังเกตบางประการในข้อแตกต่างที่เห็นได้เด่นชัดในที่ทำงาน ระหว่างสถาบันการศึกษาไทยกับสถาบันการศึกษาในประเทศบ้านเกิด นั่นคือความเป็นระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงาน รวมไปถึงค่านิยมด้านบุคลิกภาพภายนอกสำหรับผู้ที่เป็นครูหรืออาจารย์

“ที่ประเทศของผม เราให้ความสำคัญกับห้องทำงานและโต๊ะทำงานมาก จะต้องจัดให้เป็นระเบียบและสะอาด เอกสารก็ต้องจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ ห้องทำงานจะต้องดูดีที่สุด แต่ผมสังเกตว่าที่คนไทยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้มากนัก บนโต๊ะทำงานของบางคนมีเอกสารกองสุมอยู่มากมาย ส่วนอาจารย์ผู้หญิงบางคนก็แต่งหน้าเข้มมาก ซึ่งมันเป็นเรื่องน่าประหลาดใจสำหรับผม เพราะที่บ้านเกิดของผม เราจะมีภาพในความคิดเกี่ยวกับครูอีกแบบหนึ่ง คือต้องสะอาดเรียบร้อยและไม่แต่งหน้ามากเกินไป”

Mr. C ระบุว่าความประทับใจของเขาเกี่ยวกับการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน เขาเห็นว่าคนไทยโดยมากเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้ความเป็นมิตร

กับชาวต่างชาติ เมื่อเขามาถึงประเทศไทยใหม่ๆ เขาก็สัมผัสได้ว่าคนไทยเปิดใจรับชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงาน

สิ่งที่ทำให้เขารู้สึกคับข้องใจในการทำงานที่สถาบันการศึกษาไทยก็คือ ในที่ทำงานแห่งแรก เขาได้รับการแนะนำจากเพื่อนร่วมงานว่าไม่ควรให้คะแนนนักเรียนต่ำจนเกินไป โดยได้รับคำอธิบายว่าหากนักเรียนได้คะแนนต่ำ ผู้ปกครองอาจย้ายเด็กไปศึกษาต่อที่โรงเรียนอื่น จะทำให้โรงเรียนได้รับผลกระทบเรื่องรายได้

“ขอโทษนะ แต่ผมขอใช้คำนี้ มันกลายเป็นโรงเรียน ‘ธุรกิจ’ ไปแล้ว และนี่อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เด็กบางคนไม่เคยสนใจเรียนหนังสือเลย พวกเขาชุกชน เดินเข้าเดินออกตลอดเวลาและไม่สนใจฟังเวลาผมสอน ไม่เคยเลคเชอร์บทเรียนด้วยสิ่งเหล่านี้ทำให้ผมรู้สึกไม่สบายใจมาก”

สิ่งที่เขามีความคับข้องใจและต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานแห่งแรกอีกประการหนึ่งก็คือ เขาเห็นว่าหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ในปัจจุบันปฏิบัติกับพนักงานชาวต่างชาติที่เป็นชาวตะวันตกกับพนักงานชาวต่างชาติอื่นๆ แตกต่างกัน เช่น ให้ที่พักฟรีกับชาวตะวันตกแต่ไม่มีข้อเสนอดังกล่าวให้กับพนักงานชาติอื่น

“ในข้อเสนอเกี่ยวกับการสมัครงาน มีการระบุถึงการให้สวัสดิการที่พัก แต่พอผมเข้าทำงานจริงๆ ผมพยายามสอบถามถึงเรื่องที่พัก กลับได้รับคำตอบว่าเป็นสวัสดิการที่ให้เฉพาะอาจารย์ชาวตะวันตกเท่านั้น ยังมีเรื่องอื่นอีกนะ ผมสังเกตเห็นว่าเวลาอาจารย์ที่เป็นคนขาวจะออกไปทำธุระนอกโรงเรียน พวกเขาแจ้งหัวหน้าทางวาจาก็โอเคแล้ว ในขณะที่อาจารย์ผิวสีอื่นๆ จะออกไปทำธุระข้างนอก เราจะต้องยื่นเอกสารลาอย่างเป็นทางและต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าก่อนจึงจะสามารถออกไปได้ ซึ่งผมก็ไม่เข้าใจว่าทำไมเราจึงได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน”

ข้อสังเกตเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่พบเห็นในที่ทำงานซึ่ง Mr. C ระบุว่าไม่ได้ทำให้เขารู้สึกคับข้องใจ เพียงแต่อาจรู้สึกรำคาญใจบ้างในบางครั้งก็คือ การสังเกตเห็นว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานเพศหญิงมีอุปนิสัยชอบซุบซิบนินทาและมักแสดงทัศนคติเชิงลบกับเด็ก

“หลายครั้งที่ผมเห็นเพื่อนร่วมงานผู้หญิงจับกลุ่มซุบซิบกันเกี่ยวกับเรื่องของคนอื่นๆ บางทีพวกเขาเห็นนักเรียนหญิงกับนักเรียนชายเดินมาด้วยกันก็เริ่มซุบซิบแล้วว่าเด็กทั้งสองคนอาจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทั้งๆ ที่สิ่งที่ผมเห็นก็ไม่มีอะไรมากไปกว่าเขาเดินคู่กันมาแค่นั้น ไม่ได้ทำ

อะไรที่ไม่เหมาะสม และเขาทั้งคู่อาจเป็นเพียงเพื่อนกันเท่านั้น ทำไมจึงต้องตีความไปไกลขนาดนั้น”

สิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจในการทำงานของเขาก็คือการที่นักเรียนตั้งใจเรียนและให้เกียรติเขา ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนที่เขาระบุไว้ก่อนหน้านี้ คือการที่นักเรียนบางส่วนพูดคุยในชั้นเรียน ไม่ตั้งใจเรียน มีส่วนทำให้เขารู้สึกท้อแท้และขาดแรงบันดาลใจ ด้วยเหตุผลนี้ประกอบกับการที่สถานที่ทำงานอยู่ไกลจากที่พักค่อนข้างมาก ทำให้เขาตัดสินใจไม่ต่อสัญญาการทำงานกับสถาบันการศึกษาดังกล่าว และสมัครงานในสถาบันการศึกษาแห่งที่ 2 ซึ่งมีสวัสดิการที่พักรฟรีให้กับเขาแม้จะให้ค่าตอบแทนต่ำกว่าที่ทำงานเดิมก็ตาม

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4

ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 Mr. D (นามแฝง) ระบุว่าเขาไม่มีความรู้สึกประทับใจสิ่งใดเป็นพิเศษในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย อย่างไรก็ตาม ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Mr. D ได้มีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือ Mr. D ได้ระบุถึงการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคนในปัจจุบันที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงมากและพยายามทำให้งานในความรับผิดชอบออกมาให้ดีที่สุด ซึ่งเขารู้สึกว่าตนเองได้รับแรงบันดาลใจจากการได้ร่วมงานกับบุคคลดังกล่าว และเป็นแรงผลักดันให้เขาต้องการทำงานของตนให้ได้ดีที่สุดด้วยเช่นกัน เขาสามารถสัมผัสได้ว่าเพื่อนร่วมงานคนดังกล่าวมีความรักในการทำงานอย่างแท้จริง ซึ่งนับเป็นสิ่งที่เขารู้สึกประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทย

สำหรับประเด็นที่เป็นความคับข้องใจ Mr. D ระบุว่าชัดเจนว่าสิ่งที่ทำให้เขาคับข้องใจก็คือการที่เขาได้รับการแนะนำอย่างไม่เป็นทางการจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยว่าในการให้คะแนนนักเรียนที่สอน เขาควรจะให้คะแนนขั้นต่ำคือครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็ม เช่น หากคะแนนเต็ม 10 คะแนน เขาก็ควรให้คะแนนไม่ต่ำกว่า 5 คะแนน ทั้งนี้ เขาไม่มีสิทธิในการออกเกรดให้นักเรียน แต่เป็นเพียงอาจารย์ผู้สอนและให้คะแนนดิบเฉพาะในกิจกรรมย่อยๆ ที่เด็กทำในชั้นเรียน

“ผมไม่เข้าใจว่าการให้คะแนนแบบนี้จะเป็นประโยชน์อย่างไร ในเมื่อมันไม่ได้สะท้อนความเป็นจริง เด็กบางคนไม่ได้ทำกิจกรรมที่ผมสอน ไม่เข้าเรียน ไม่ส่งงาน ดังนั้นคะแนนที่เขาควรได้รับคือศูนย์คะแนน ไม่ใช่ครึ่งหนึ่ง ในขณะที่เด็กคนอื่น ๆ ต้องทำงานอย่างหนัก แต่เด็กคนนี้ไม่ได้ทำอะไรเลย แต่สุดท้ายก็สอบผ่านไม่ต่างจากคนอื่น ซึ่งไม่ยุติธรรมเลย”

เมื่อถามต่อไปว่า เขาเคยสะท้อนหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นดังกล่าวกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยหรือไม่ เขาตอบว่าเขาไม่เคยแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว เพราะเขารู้สึกว่าเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อนและอาจมีผลกระทบต่อการต่อสัญญาการทำงานของเขาด้วย

นอกจากนี้ เขายังแสดงทัศนะว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยมักใช้การขอเขียนเป็นกิจกรรมหลักในการทดสอบเด็ก แต่เขาคิดว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้สอนควรมีรูปแบบการวัดผลที่หลากหลายมากกว่านี้

“ที่ประเทศของผม เราใช้กิจกรรมที่หลากหลายในการทดสอบเด็ก เราให้เด็กสอบพูด หรือให้ทำกิจกรรมบางอย่างแล้ววัดผล แต่ที่นี่ ผมพบว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอบข้อเขียนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งผมเห็นว่ายังไม่ครอบคลุมทุกมิติ”

เขายังตั้งข้อสังเกตด้วยว่าการที่สถาบันการศึกษาไทยทั่วประเทศไม่ได้ใช้มาตรฐานการตัดเกรดที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทำให้มีความยุ่งยากสำหรับเขาในการให้คะแนนหรือตัดเกรดนักเรียน เช่น ในสถาบันการศึกษาแห่งแรกที่เขาสอน นักเรียนจะต้องได้คะแนนรวม 90 คะแนนจึงจะได้เกรด A แต่ในสถาบันการศึกษาปัจจุบัน หากนักเรียนมีคะแนนรวม 80 คะแนนก็ได้เกรด A

สิ่งที่เขารู้สึกช็อกเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็คือการที่เพื่อนร่วมงานบางคนที่เป็นกลุ่มรักร่วมเพศมีการแสดงออกอย่างเปิดเผยถึงตัวตนและรสนิยมทางเพศของตนผ่านการแต่งกาย การแสดงท่าทาง และการพูดจา ซึ่งต่างจากประเทศของเขาที่มีแนวปฏิบัติว่าสำหรับผู้ทำงานในสถาบันการศึกษาจะต้องแสดงออกตามเพศที่ติดตัว (Sex) ไม่ว่าเพศสภาพ (Gender) และเพศวิถี (Sexuality) จะเป็นเช่นไรก็ตาม ซึ่งโดยส่วนตัวเขาไม่เห็นด้วยกับการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยกลุ่มรักร่วมเพศแสดงออกอย่างเปิดเผยในสถานที่ทำงาน

“ที่ประเทศของผม หากคุณเป็นแบบนี้และเป็นอาจารย์ คุณไม่ควรแสดงออกอย่างเปิดเผย และควรแต่งกายสุภาพตามเพศ ผมสังเกตเห็นว่าในที่ทำงานของผม เมื่อเพื่อนร่วมงานบางคนแสดงออกมาก ทั้งใส่เครื่องประดับ ทั้งสีหน้าท่าทาง นักเรียนที่เป็นกลุ่มแบบนี้ก็เลียนแบบตาม นักเรียนบางคนถึงขนาดแต่งหน้ามาเรียนหนังสือ และแสดงออกทั้งการแต่งกายและการพูดจา ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่ก็ยอมรับได้ แต่ผมเห็นว่ามันไม่เหมาะสม”

Mr. D ยังตั้งข้อสังเกตอีกประการหนึ่งเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมของไทยที่เขาพบเจอในที่ทำงาน เขาตั้งข้อสังเกตว่าคนไทยไม่นิยมการสื่อสารกันตรงๆ เมื่อต้องการตำหนิบุคคล

ใดบุคคลหนึ่ง แต่กลับใช้วิธีการนินทา (Gossiping) เพื่อสื่อสารทางอ้อมไปยังบุคคลคนดังกล่าว แทน ซึ่งเขารู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับวิธีการดังกล่าว

“ผมสามารถสัมผัสได้นะ เวลาเพื่อนร่วมงานชาวไทยนินทาผม แต่ปัญหาก็คือผมไม่รู้ที่ผมทำอะไรผิดพลาด หรืออะไรที่เป็นประเด็นทำให้พวกเขาพูดถึงผม มันทำให้รู้สึกไม่สบายใจนิดๆ น่าจะดีกว่าหากพวกเขาเห็นว่าผมทำอะไรไม่ถูกต้องก็สามารถบอกกับผมตรงๆ ได้ เอ...อาจารย์ คุณทำแบบนี้ไม่ได้นะ อะไรแบบนี้ อธิบายให้ผมฟัง ผมยินดีรับฟังและปรับปรุงตัว แต่ในสถานการณ์แบบนี้ทุกอย่างคลุมเครือและไม่ได้ช่วยให้อะไรดีขึ้น”

เมื่อถึงแรงบันดาลใจในการทำงาน เขากล่าวว่าการที่เห็นนักเรียนบางคนมีความพยายามและความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะเรียนภาษาอังกฤษและพูดภาษาอังกฤษนับเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานของเขา ความตั้งใจของเด็กทำให้เขาตั้งใจที่จะทำหน้าที่อย่างเต็มที่ให้ดีที่สุด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5

Ms. E (นามแฝง) ระบุว่าสิ่งที่เธอรู้สึกประทับใจมากที่สุดในการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยก็คือเธอคิดว่ารัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษามาก มันเป็นเรื่องที่ดีมากที่พบว่าในแต่ละอำเภอต่างมีโรงเรียนให้บริการ และดูเหมือนว่าชาวไทยทุกคนมีโอกาสที่จะได้เรียนหนังสือ ซึ่งเธอมักจะเปิดเผยความประทับใจนี้กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยเสมอ

สิ่งที่เธอรู้สึกไม่ชอบในการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยก็คือระบบการประเมินผลซึ่งแตกต่างจากประเทศบ้านเกิดของเธอ ซึ่งเธอเห็นว่าระบบแบบที่เป็นอยู่ทำให้นักเรียนบางคนสามารถผ่านการศึกษาตามระบบได้ ทั้งๆ ที่ไม่สมควรผ่าน จากการที่มีคะแนนช่วยนักเรียนในหลายลักษณะ หรือการที่นักเรียนบางคนขาดเรียนเป็นระยะเวลานานโดยไม่มีเหตุอันสมควรแต่ก็ยังสามารถรับสิทธิ์ในการส่งงานตามหลัง ซึ่งส่งผลให้ในที่สุดนักเรียนคนนี้ก็ผ่านในรายวิชาได้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ เธอเล่าว่าในสถานที่ทำงานเดิม เธอเคยพยายามแสดงความไม่เห็นด้วยต่อสิ่งที่เกิดขึ้นต่อเพื่อนร่วมงานชาวไทย โดยเธอยืนยันว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างสุภาพแต่ตรงไปตรงมา แต่ผลลัพธ์ที่เธอได้รับก็คือเพื่อนร่วมงานชาวไทยเห็นว่าการแสดงออกของเธอเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมและมีการนินทาว่าร้ายเธอลับหลัง ด้วยเหตุนี้ เมื่อมาปฏิบัติการสอนในสถาบันการศึกษาปัจจุบัน เธอจึงเลือกที่จะนิ่งเฉยและปฏิบัติงานไปตามหน้าที่ของตนเท่านั้น เมื่อเห็นว่าวิธีการวัดและประเมินผลของสถาบันแห่งนี้ก็คล้ายคลึงกับสถานที่ทำงานเดิม

สิ่งที่เธอเห็นว่าสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดอยู่ในปัจจุบันได้จัดทำขึ้นและส่งเสริมศักยภาพการทำงานของเธอเป็นอย่างดีก็คือการอบรมการใช้เทคโนโลยีซึ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ไม่ที่จะเป็นการใช้โปรเจคเตอร์และสื่ออื่นๆ ซึ่งทำให้เธอสามารถพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

Ms. E ยังได้ให้ข้อเสนอแนะด้วยว่าสถาบันการศึกษาควรเปิดโอกาสให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีส่วนร่วมในการออกข้อสอบด้วย เธอระบุเหตุผลต่อประเด็นนี้ว่า

“นักเรียนมักจะถามดิฉันเสมอว่าทำไมแบบฝึกหัดที่อาจารย์ให้พวกเราทำถึงไม่มีอยู่ในข้อสอบบ้าง เพราะเหตุผลนี้แหละที่ดิฉันคิดว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้นักเรียนบางส่วนไม่ค่อยตั้งใจเรียนเวลาที่เรียนกับอาจารย์ชาวต่างชาติ เพราะพวกเขาคิดว่าสิ่งที่อาจารย์ต่างชาติสอนนั้นไม่มีออกในข้อสอบ เพราะฉะนั้นก็ไม่ต้องตั้งใจเรียนมากก็ได้”

อีกประการหนึ่งที่ Ms. E เห็นว่าควรมีการปรับปรุงก็คือ การให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีส่วนร่วมในการตัดเกรดและการให้คะแนน เนื่องจากในปัจจุบันการวัดและประเมินผลในส่วนที่อาจารย์ต่างชาติสอนนั้นถูกนำไปเป็นคะแนนเพื่อประเมินผลน้อยมาก ส่งผลให้นักเรียนรู้ว่าคะแนนจากการเรียนหรือการทำแบบฝึกหัดที่อาจารย์ชาวต่างชาติมอบหมายแทบจะไม่มีผลต่อเกรดที่ตนจะได้รับ จึงลดความสนใจต่อการเรียนการสอนลงไป

หลักการหรือวิธีคิดที่เธอยึดเป็นแนวทางในการใช้ชีวิตและทำงานที่ประเทศไทยก็คือการมองโลกในแง่บวกและเปิดใจกว้างต่อทุกอย่างที่เกิดขึ้น เธอเชื่อมั่นว่าตราบดีที่เธอรับผิดชอบต่องานของเธอเป็นอย่างดี ทุกสิ่งก็จะดำเนินไปได้ด้วยดี

ในทัศนะส่วนตัวของ Ms. E เธอไม่รู้แน่ชัดว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบไทยๆ คืออะไร มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมของประเทศตนเองอย่างไร ดังนั้นเธอจึงไม่สามารถบอกได้ว่าการทำงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรแบบไทยส่งผลกระทบต่อตัวเธออย่างไรบ้าง แต่เธอตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับวัฒนธรรมการรักษาหน้าในสังคมไทย โดยเธอระบุว่าเคยสังเกตเห็นจากสถานที่ทำงานเดิมว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สูงบางคนมีแนวโน้มจะรักษาภาพลักษณ์ของตนและขององค์กรมากกว่าจะยอมรับปัญหาหรือยอมรับในความผิดพลาดอย่างตรงไปตรงมา

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6

Mr. F (นามแฝง) แสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่เขารู้สึกประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือเขาพบว่าระบบเทคโนโลยีต่างๆ ในชั้นเรียนมีความทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ซึ่งมันทำให้เขาสามารถจัดการเรียนการสอนได้ง่ายขึ้น นักเรียนก็

สามารถเห็นภาพได้อย่างชัดเจนในประเด็นที่เราสอน รวมทั้งโรงเรียนยังมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่น่าสนใจหลายอย่าง เช่น การส่งนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันทักษะต่างๆ ซึ่งเขาได้แสดงความประทับใจดังกล่าวให้เพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติเช่นเดียวกันทราบ

สำหรับประเด็นที่เขารู้สึกคับข้องใจในการทำงานนั้น Mr. F ระบุว่ามันเป็นความคับข้องใจที่เกิดจากตัวเขาเองมากกว่า เพราะเขารู้สึกว่าบางครั้งเมื่อเขาสอนแล้วนักเรียนไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาสอน มันทำให้เขาหงุดหงิดกับตัวเองมาก แต่เขาก็ไม่ได้นำประเด็นดังกล่าวไปปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยเพราะคิดว่าปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่เขาควรหาทางแก้ไขด้วยตนเอง

สิ่งที่ Mr. F เห็นว่าระบบบริหารจัดการของโรงเรียนที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเขาก็คือระบบการจัดการห้องเรียนและการให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องเรียนซึ่งส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้ได้ดีและเร็วขึ้น ในขณะที่เดียวกันเขาก็ระบุว่าผู้สอนก็ต้องมีระบบบริหารจัดการห้องเรียนด้วยเช่นกัน โดยการกำหนดกฎกติกาในห้องเรียนให้ชัดเจน

Mr. F ยังระบุว่าเขาไม่คิดว่ามีประเด็นใดเกี่ยวกับระบบการบริหารของโรงเรียนที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตน แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความเป็นครูของเขาก็คือพฤติกรรมของเด็กนักเรียนเองที่มีต่อครูและชั้นเรียน

“คุณรู้มั๊ย นักเรียนบางคนขี้เกียจมาก ไม่สนใจเรียน ให้ร่วมกิจกรรมในชั้นเรียนก็ไม่ร่วม ไม่สนใจ เด็กพวกนี้สำหรับผมคืออุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพราะพวกเขาทำให้ผมท้อแท้และหมดกำลังใจ”

ทั้งนี้ Mr. F ยังได้แสดงความคิดเห็นด้วยว่าเหตุผลหนึ่งที่ทำให้นักเรียนไทยส่วนใหญ่ไม่สนใจเรียนภาษาอังกฤษนั้น น่าจะเกิดจากความคิดที่ว่าในชีวิตนี้ตนเองคงไม่เดินทางไปทำงานหรือใช้ชีวิตในต่างประเทศ แต่จะปักหลักอยู่ที่ประเทศไทยตลอดไป

“ผมคิดว่าคนไทยคงมองว่าภาษาอังกฤษไม่มีความจำเป็นอะไร เพราะที่นี้ประเทศของคุณมีทุกอย่าง มีความอุดมสมบูรณ์ จึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ ผิดกับพวกผม ในประเทศของเราหางานได้ยาก ทรัพยากรธรรมชาติก็มีอยู่จำกัด ดังนั้น ทุกคนจึงคิดว่าจะต้องเรียนภาษาอังกฤษให้เก่ง เพื่อสร้างโอกาสในการทำงานในต่างประเทศ”

สิ่งที่เขาต้องการเสนอให้สถาบันการศึกษาที่สังกัดนำไปพิจารณาก็คือ การจัดทำห้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เปิดกว้างให้ทั้งอาจารย์และนักเรียนผู้สนใจในภาษาอังกฤษสามารถเข้าไปพบปะ

สนทนาพูดคุยกับอาจารย์ชาวต่างชาติได้ในเวลาว่างจากภารกิจต่างๆ ในรูปแบบที่เป็นกันเองและไม่เป็นทางการ รวมทั้งมีสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษลักษณะต่างๆ ในห้องนี้ด้วย เขาคิดว่าวิธีการดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงบางประการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของอาจารย์และนักเรียนไทยได้

สิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจให้ Mr. F สามารถฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้ก็คือความมั่นคงแน่วแน่ในจิตใจ ทุกครั้งที่ล้มเหลวเขาจะคิดว่า “ต้องเรียนรู้ให้มากกว่านี้” และทุกครั้ง que เรียนรู้ก็ได้ความคิดหรือวิธีการใหม่ๆ มาจัดการกับอุปสรรคปัญหา

ในทัศนะของเขา วัฒนธรรมองค์กรแบบไทยไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานระหว่างเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เนื่องจากในฐานะที่เป็นชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทย เขาก็มีการคิดมาก่อนแล้วว่าเขาจะต้องให้ความเคารพกับวัฒนธรรมไทยและจะต้องเรียนรู้ที่ปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานอยู่ที่นี่ให้ได้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7

Ms. G (นามแฝง) ระบุว่าเธอรู้สึกประทับใจความพร้อมของโรงเรียนในแง่ของเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน ทำให้ผู้สอนสะดวกสบายและผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้น ซึ่งเธอก็มีการแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวต่อเพื่อนร่วมงานชาวไทยด้วย

สิ่งที่ Ms. G รู้สึกคับข้องใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาก็คือวิธีการที่อาจารย์วัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน โดยเฉพาะการออกเกรด เธอตั้งข้อสังเกตว่าอาจารย์ชาวไทยบางคนให้นักเรียนผ่านทั้งๆ ที่นักเรียนคนนั้นไม่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะเรียนต่อในชั้นต่อไป อาจารย์บางคนก็ไม่ค่อยสนใจเด็ก แต่เลือกให้ความสนใจเป็นการพิเศษกับเด็กบางคน เช่น นักเรียนที่เรียนเก่งและโดดเด่น ซึ่ง Ms. G เห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เธอบอกว่าเธอไม่เคยแสดงความคิดเห็นดังกล่าวออกไปให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยทราบเพราะไม่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยไม่พอใจและรู้สึกไม่ดีกับเธอ

Ms. G ระบุว่าเธอไม่คิดว่าระบบบริหารของโรงเรียนมีผลส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของเธอ แต่สิ่งที่เธอเห็นว่ามีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการสอนของเธอเป็นอย่างยิ่งก็คือปฏิกิริยาตอบสนองรวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในตัวนักเรียน เมื่อเธอพบว่านักเรียนตั้งใจและเข้าใจในสิ่งที่เธอถ่ายทอดมันทำให้เธอเกิดกำลังใจและเชื่อมั่นว่าเธอสามารถสอนได้

“แม้จะเป็นค่าง่ายๆ แต่เมื่อนักเรียนสามารถจดจำและนำไปใช้ได้มันก็ทำให้ฉันรู้สึกดีว่าพวกเขาได้เรียนรู้บางอย่างในชั้นเรียนของเรา”

ในทางกลับกัน เมื่อนักเรียนไม่สนใจหรือขี้เกียจ เด็กบางคนแม้จะมีพจนานุกรมมาด้วยแต่ก็ไม่ยอมเปิดหาความหมายของคำที่ตนไม่รู้จำ สิ่งเหล่านี้ทำให้ Ms. G รู้สึกไม่สนุกกับการสอนและขาดแรงบันดาลใจในการพัฒนาศักยภาพการสอนของตน

สิ่งที่ Ms. G ต้องการให้มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในสถาบันการศึกษาที่ตนทำงานอยู่ก็คือ ประการแรกเธอคิดว่าสถาบันการศึกษาควรจัดห้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นการเฉพาะสำหรับนักเรียนสนใจและต้องการเรียนภาษาอังกฤษจริงๆ สามารถมาพบปะกับอาจารย์ชาวต่างชาติเพื่อเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้ในยามว่าง ประการที่สอง เธอเห็นว่าควรมีการจัดห้องเรียนร่วมสำหรับนักเรียนหลักสูตรสองภาษากับนักเรียนที่เรียนหลักสูตรปกติบ้าง เพื่อให้ทั้งสองกลุ่มได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน เด็กที่มาจากหลักสูตรสองภาษาจะได้ช่วยเหลือนักเรียนหลักสูตรปกติในด้านภาษา ทำให้ทั้งสองฝ่ายได้พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน

สำหรับสิ่งที่เป็แรงบัณดาลใจให้ Ms. G สามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้ก็มีทั้งครอบครัว คนรัก นักเรียนที่เธอสอน รวมทั้งความฝันเกี่ยวกับอนาคตของตนเอง เธอระบุว่าเธอมักจะคิดในเชิงบวกเสมอทุกครั้งที่พบกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ในการทำงานในต่างแดนว่า พระผู้เป็นเจ้าย่อมมีแผนการบางอย่างที่ดีไว้ให้เธอ เธอจึงได้เดินทางมาทำงานที่นี่

ในทัศนะของ Ms. G เธอเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรและการทำงานแบบไทยก็คือกฎระเบียบต่างๆ ในองค์กรไทยที่ถูกกำหนดเอาไว้ให้ปฏิบัติตาม ซึ่งโดยส่วนตัวเธอเห็นว่ากฎระเบียบเหล่านี้มีไว้เพื่อส่งเสริมการทำงานของบุคลากรทุกคน และส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน โดยหากทุกคนสามารถปฏิบัติตัวได้ตามกฎระเบียบก็จะส่งผลดีต่อนักเรียนและองค์กรในที่สุด และเธอก็ไม่รู้สึกอึดอัดคับข้องใจต่อกฎระเบียบของสถาบันการศึกษาที่ตนเองสังกัดอยู่แต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8

Mr. H (นามแฝง) ให้ข้อมูลว่าความประทับใจโดยรวมของเขาต่อการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานชาวไทยในภาพรวม เขาพบว่าคนไทยโดยส่วนใหญ่ แม้จะสื่อสารภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างน้อย แต่ก็มีคามยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติและพร้อมจะช่วยเหลือเขาซึ่งเป็นชาวต่างชาติ ทำให้เขารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยทุกคนให้การต้อนรับและยอมรับเขาให้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะบุคลิกภาพของ Mr.H ด้วยที่เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้ากับคนได้ง่าย เขามักจะทักทายผู้คนในสถานที่ทำงาน

ด้วยคำทักทายง่ายๆ ในภาษาไทย เช่น “สวัสดีครับ” “สบายดีไหม” อยู่เสมอ กับทั้งอาจารย์ บุคลากร และรวมไปถึงพ่อค้าแม่ค้าภายในสถาบันการศึกษาด้วย

Mr. H ยังระบุถึงความประทับใจที่มีต่อนักเรียนไทยโดยส่วนใหญ่ด้วย เขาเห็นว่านักเรียนไทยส่วนใหญ่ให้ความเคารพต่ออาจารย์โดยการแสดงความอ่อนน้อม เช่น การยกมือไหว้ การโค้งม ตัวเมื่อเดินผ่าน ซึ่งเป็นสิ่งที่แตกต่างจากนักเรียนในประเทศของเขา

สำหรับสิ่งที่เขาไม่ชอบในการทำงานที่สถาบันการศึกษาดังกล่าวก็คือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยมักไม่สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ไม่สื่อสารอย่างละเอียดชัดเจน ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน เพราะชาวต่างชาติไม่สามารถคาดเดาถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ ซึ่งเขาต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติอย่างตรงไปตรงมา เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาหรือเสียความรู้สึกต่อกัน

“ตอนจัดกิจกรรมวันคริสต์มาส ตอนแรกมีการประชุมเตรียมงานแต่พวกเขาที่แค่แจ้งอาจารย์ชาวต่างชาติว่าให้พวกเราเตรียมกิจกรรมสำหรับเด็ก แต่ไม่มีการให้รายละเอียดอะไรมา พอพวกเราเริ่มดำเนินกิจกรรมตามที่วางแผน ก็ได้ปฏิกิริยาตอบสนองแบบอ้อมๆ ว่าทำน้อยเกินไปนะ มันยังไม่พอนะ แต่เป็นการแสดงออกทางท่าทีนะ ไม่ใช่การพูดตรงๆ ซึ่งก่อนหน้านี้พวกเราไม่รู้ว่าควรจะต้องทำอะไรบ้าง ทำมาน้อยแค่ไหน พวกเขาคาดหวังอะไร ในระดับไหนจากกิจกรรมนี้ ผมจะมีความสุขว่านี่นะถ้าพวกเขาแจ้งให้ทราบโดยละเอียดตั้งแต่ต้น และถ้าจะให้ฝึกแบบค่อยๆ ตรงๆ ก็คงดีกว่า เรายินดีที่ปรับปรุงและรับฟังข้อเสนอแนะเสมอ”

ในชีวิตการทำงานประจำวัน Mr. H ระบุว่าเขายังพูดคุยสื่อสารกับอาจารย์ชาวไทยที่สอนในสาขาวิชาอื่นๆ ด้วย เช่น อาจารย์ผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์ที่สนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และทักทายอาจารย์คนอื่นๆ เสมอ ซึ่งเขาก็ไม่แน่ใจนักว่าทักษะการสื่อสารภาษาไทยของเขาเริ่มใช้ได้ ในช่วงไหน แต่เขาพบว่าเขาสามารถสื่อสารภาษาไทยกับคนไทยในระดับที่สื่อสารเรื่องง่ายๆ ได้ เข้าใจ นอกจากนี้ โดยบุคลิกภาพส่วนตัวของเขาที่เป็นมิตร ยิ้มง่าย ทำให้เขาสามารถทำความรู้จักกับคนแปลกหน้าได้ง่าย เขาผูกมิตรกับผู้ขายอาหาร ขนม และเครื่องดื่มในสถาบันการศึกษาโดยเข้าไปช่วยเหลืองานเล็กๆ น้อยๆ ในร้านเมื่อมีเวลาว่าง ซึ่งเขาพบว่าเป็นวิธีการเรียนภาษาไทยอีกช่องทางหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูง

Mr. H ยังได้ให้ข้อเสนอแนะไปยังชาวต่างชาติคนอื่นๆ ด้วยว่า

“โดยส่วนตัวผมเอง ผมเห็นว่าอาจารย์ชาวต่างชาติก็ต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารกับคนไทยให้มากด้วยเช่นกัน แต่ถ้าสถาบันการศึกษา มีการจัดการปฐมนิเทศอย่างเต็มรูปแบบให้กับอาจารย์ต่างชาติ ก็เป็นเรื่องดีที่จะช่วยแก้ปัญหาด้านการสื่อสารได้”

สำหรับสิ่งที่ทำให้ Mr. H รู้สึกอึดอัดใจหรือไม่เห็นด้วยในการทำงานก็คือระบบและกระบวนการออกเกรดให้นักเรียน เขาระบุว่าได้รับการแจ้งจากการประชุมภายในหมวดวิชาว่าในกรณีที่นักเรียนสอบไม่ผ่าน ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบหลัก หรือการทดสอบย่อย อาจารย์ผู้สอนจะต้องจัดกระบวนการสอบซ่อมหรือให้งานพิเศษ เพื่อที่ท้ายที่สุดนักเรียนควรจะผ่านในรายวิชาได้ แต่เขาพบว่านักเรียนบางส่วนที่ได้คะแนนไม่ถึงครึ่งหนึ่งในการสอบกลางภาค และเขาได้พยายามติดต่อให้นักเรียนกลุ่มนี้มาพบเพื่อการสอบซ่อมแต่ยังมีนักเรียนบางส่วนที่ไม่รับผิดชอบมาดำเนินการสอบและไม่ติดต่อเขาแต่อย่างใด ซึ่งทำให้เกิดคำถามว่าเขาควรจะดำเนินการต่อไปอย่างไรกับนักเรียนกลุ่มนี้ ซึ่งในทัศนะของเขา ที่จริงแล้วควรเป็นความรับผิดชอบของเด็กในการติดต่อขอสอบ ไม่ใช่การที่ผู้สอนต้องคอยติดตามทวงถามจากเด็ก

“อันนี้คงเป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรม ในวัฒนธรรมของผม นี่เป็นความรับผิดชอบของพวกเขา (นักเรียน) ไม่ใช่ความรับผิดชอบของผมที่ต้องคอยตาม พวกเขาควรเรียนรู้เรื่องความรับผิดชอบ ถ้าเป็นที่โน่น (ประเทศบ้านเกิด) หากนักเรียนไม่มาดำเนินการ นั้นหมายความว่าคุณเลือกที่จะสอบตก และมันจะเป็นไปเช่นนั้น”

Mr. H เห็นว่าการขาดความรับผิดชอบและขาดวินัยของเยาวชนไทยบางส่วนต่อการเรียนเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงออกให้เห็นทั้งในและนอกชั้นเรียน เช่น การขาดส่งงาน การใช้โทรศัพท์มือถือในห้องเรียน การไม่สนใจมาติดต่อเพื่อขอสอบซ่อม ซึ่งเขาเห็นว่าแนวทางการแก้ปัญหาคือการมีระบบการวัดและประเมินผลที่ประเมินศักยภาพของผู้เรียนตามความเป็นจริง หากนักเรียนมีความรู้ไม่ถึงตามเกณฑ์ ก็ต้องลงเรียนในรายวิชาดังกล่าวใหม่ และหากมีศักยภาพในองคร่วมไม่ถึงระดับ ก็ควรจะมีระบบการเรียนซ้ำชั้นจนกว่าจะมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐาน

สำหรับวิธีการแก้ปัญหาในชั้นเรียน Mr. H พยายามแก้ปัญหาโดยการตั้งกติกาในชั้นเรียนที่ตนรับผิดชอบ เช่น การไม่อนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือระหว่างชั่วโมงเรียน ครั้งแรกจะตักเตือนก่อน หากทำเป็นครั้งที่สอง จะยึดโทรศัพท์ไว้จนกว่าจะหมดคาบ รวมทั้งการมอบหมายให้นักเรียนทำกิจกรรมหรือให้นำเสนอ แทนการเรียนแบบบรรยาย ซึ่งก็ได้ผลพอสมควร

อีกเรื่องหนึ่งที่ Mr. H ให้ข้อเสนอแนะว่าสถาบันการศึกษาควรทำ คือการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปฏิทินทางวิชาการที่ชัดเจน เช่น สัปดาห์ที่มีกิจกรรมการเรียนการสอน วันหยุดพิเศษ รวมถึงเหตุผลที่จะไม่มีกิจกรรมการเรียนการสอนในบางครั้ง ทั้งหมดนี้เพื่อการเตรียมการสอนให้มีประสิทธิภาพ แต่ที่ผ่านมาเขามักได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่ทำให้นักเรียนไม่ได้เข้าชั้นเรียนอย่างกระชั้นชิดและเป็นการแจ้งทางวาจาอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเขาเห็นว่าการได้รับข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร (แม้ว่าในภายหลังอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง) จะทำให้การวางแผนการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่ในขณะเดียวกัน เขาเองก็เห็นว่าประเด็นดังกล่าวเป็นสิ่งที่คาดหวังได้น้อยในองค์กรของไทย

“ถ้าถามผม สิ่งที่สำคัญมากๆ คือการที่คุณมีแผนการทำงานล่วงหน้า ในประเทศผม ทุกอย่างจะถูกวางแผนล่วงหน้าเป็นปี แต่ที่นี่ ทุกอย่างผมมักได้ทราบแบบกระชั้นชิด ดังนั้นมันจะยอดเยี่ยมมากหากผมได้รับปฏิทินกิจกรรมทางวิชาการที่เป็นภาษาอังกฤษล่วงหน้า แต่...ผมก็รู้สึกว่าจะเป็นไปได้ยากนะ...”

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่ทำให้เขารู้สึกรำคาญใจ สืบเนื่องจากเขาอาศัยอยู่ในบ้านพักของสถาบันการศึกษาซึ่งตั้งอยู่ในชุมชน ในขณะเดียวกัน เขาคิดว่าวัฒนธรรมไทยให้ความสนใจกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ผิดกับวัฒนธรรมของเขา ทำให้เขารู้สึกว่าชีวิตส่วนตัวหลังเลิกงานของเขาอยู่ในสายตาของผู้คนตลอดเวลา รวมทั้งเขาสามารถรับรู้ได้ว่าการซุบซิบนินทาเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของเขา อีกทั้ง เขาคิดว่าคนไทยมักมองความสัมพันธ์ของคนต่างเพศไปในทิศทางเดียว คือเป็นความสัมพันธ์ฉันท์ขี้สาว ทั้งๆ ที่ในวัฒนธรรมของเขา คนต่างเพศสามารถเป็นเพื่อนกันได้ เดินทางด้วยกันตามลำพังได้ด้วยคามบริสุทธิ์ใจ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9

Ms. I (นามแฝง) ระบุความประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยของเธอเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เธอพบว่านักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อการสอนของเธอ แสดงการมีส่วนร่วมและแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนรู้ ซึ่งทำให้เธอรู้สึกว่าเวลาที่ได้ใช้ไปนั้นคุ้มค่าและน่าประทับใจ แต่เธอก็มักไม่ได้พูดคุยชื่นชมนักเรียนอย่างตรงไปตรงมาเพราะโดยนิสัยของเธอเองเป็นคนที่ไม่ค่อยแสดงความรู้สึกมากนัก

ความประทับใจอีกประการหนึ่งก็คือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเธอ นอกจากนี้เธอยังตั้งข้อสังเกตด้วยว่าในสถาบันการศึกษาที่เธอทำงานอยู่ อาจารย์ชาว

ไทยจะมีการจัดกลุ่มเป็นกลุ่มเล็กๆ ที่สนิทสนมกันซึ่งแบ่งเป็นหลายกลุ่ม แต่เธอวางตัวเป็นมิตรกับทุกกลุ่มและไม่ได้สังกัดอยู่กับกลุ่มใดเป็นการเฉพาะ

ส่วนประเด็นที่เธอรู้สึกไม่ชอบในการทำงานก็คือสถานการณ์ที่นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในชั้นเรียนหรือการที่นักเรียนบางคนแสดงให้เห็นว่าไม่เคารพหรือไม่ให้เกียรติเธอ ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยนั้น แม้ไม่ได้มีปัญหาอะไรต่อกันแต่เธอก็รู้สึกว่ายังมีช่องว่างระหว่างเธอกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันยังเป็นการสัมพันธ์แบบผิวเผิน ซึ่งเธอสันนิษฐานว่าเป็นเพราะความแตกต่างด้านวัฒนธรรมที่ทำให้เธอยังไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยให้แน่นแฟ้นขึ้นได้

Ms. I ระบุว่าเธอมีการสื่อสารกับนักเรียนอย่างตรงไปตรงมาในสถานการณ์ที่นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในชั้นเรียน แต่เธอไม่เคยสื่อสารให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยทราบเกี่ยวกับความรู้สึกของเธอว่ายังคงมีช่องว่างระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ

เมื่อสอบถามถึงระบบการบริหารงานของสถาบันการศึกษาที่เห็นว่าช่วยส่งเสริมศักยภาพการทำงาน Ms. I ระบุว่าเธอยังไม่เห็นจุดเด่นใดๆ ในระบบการบริหารจัดการที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพการทำงานของอาจารย์ชาวต่างชาติ

สำหรับประเด็นระบบการบริหารงานของสถาบันการศึกษาที่เห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน Ms. I ระบุว่าระบบการบริหารงานของไทยมีงานเอกสารค่อนข้างมาก เอกสารบางอย่างเป็นการทำงานซ้ำ เช่น เธอต้องกรอกข้อมูลซ้ำๆ เดิมในฟอร์มต่างๆ ที่มีอยู่หลายฟอร์ม สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของทั้งอาจารย์ไทยและอาจารย์ชาวต่างชาติ เนื่องจากต้องใช้เวลาไปกับเอกสารเหล่านี้ เอกสารสำหรับการสรุปประจำภาคเรียนและเอกสารเพื่อรับการตรวจสอบ ทำให้เวลาในการเตรียมการสอนและการให้คำปรึกษากับนักเรียนนอกเวลาเรียนลดน้อยลง

หากเป็นไปได้สิ่งที่เธอต้องการให้มีการปรับปรุงในที่ทำงานของเธอก็คือ มีการทบทวนเพื่อลดงานเอกสารที่ไม่จำเป็นลง ส่วนการประเมินอาจารย์ชาวต่างชาติซึ่งใช้วิธีให้อาจารย์ไทยสังเกตการสอนของอาจารย์ชาวต่างชาติและนำไปเขียนรายงานให้หัวหน้างานทราบ (ความถี่ประมาณเดือนละครั้ง) รวมถึงให้อาจารย์ชาวต่างชาติเขียนรายงานสรุปเป็นเอกสารส่ง (ความถี่ทุกสัปดาห์) นั้น เธอต้องการให้มีการปรับปรุงดังนี้ การสังเกตการสอนโดยอาจารย์ชาวไทยควรจะมีการให้ข้อเสนอแนะกับอาจารย์ชาวต่างชาติทันทีเพื่อให้สามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงได้จริงและทันเวลา เพราะหากรอฟังข้อเสนอแนะในการประชุมก็อาจล่าช้าเกินไป ส่วนการเขียนรายงานสรุปของอาจารย์ชาวต่างชาตินั้น เธอเห็นว่าเป็นการเขียนไปตามประเด็นที่ค่อนข้างเป็นกิจวัตรแต่รายงานสรุปดังกล่าวยังไม่สามารถสะท้อนกิจกรรมและวิธีการสอนที่แท้จริงได้เต็มร้อย

Ms. I ระบุว่า การเปลี่ยนวิธีคิดของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เธอสามารถก้าวข้ามปัญหาหรืออุปสรรคในที่ทำงานได้ กล่าวคือ ในระยะแรกของการทำงานเธอมักจะเต็มไปด้วยความคับข้องใจและความไม่เข้าใจในสิ่งต่างๆ ว่าทำไมคนนั้นจึงทำแบบนั้น คนนี้จึงทำแบบนี้ และบ่นกับคนใกล้ตัว แต่เมื่อเวลาผ่านไป เธอก็เรียนรู้ที่จะปรับวิธีคิด

“ฉันว่ามันเป็นการเปลี่ยนวิธีคิดของตัวเองนะ เดิมทีฉันคอยแต่จะบ่นๆ แล้วก็กังวลกับปัญหาต่างๆ อยู่ตลอดเวลา ตอนนี้ ฉันเปลี่ยนวิธีคิดว่า แทนที่จะบ่น ฉันจะมองดูว่าฉันจะสามารถทำอะไรได้บ้างในส่วนของฉัน เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น แล้วฉันก็ลงมือทำเลย แล้วก็เลิกกังวลกับปัญหาที่มันยังไม่เกิด ซึ่งมันทำให้ฉันแก้ปัญหาได้ดีขึ้น”

โดยสรุป Ms. I แสดงทัศนคติว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบไทยซึ่งให้ความสำคัญกับงานเอกสารมากกว่าการประเมินที่ผลสัมฤทธิ์จริงนั้น นับว่าเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานในสถาบันการศึกษาของเธอ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10

Ms. J (นามแฝง) ระบุว่า สิ่งที่เธอรู้สึกประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในชั้นเรียน โดยเฉพาะอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักเรียน นอกจากนี้ เธอยังรู้สึกประทับใจกับผลงานของอาจารย์ไทยและนักเรียนไทยบางคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลงานต่างๆ โดยเฉพาะการทดลองทางวิทยาศาสตร์ที่น่าสนใจและทำให้บทเรียนไม่น่าเบื่อ ซึ่งเธอก็แสดงความชื่นชมต่ออาจารย์และนักเรียนเหล่านั้นอย่างเปิดเผยเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้ทราบถึงความประทับใจของตน

ส่วนสิ่งที่สร้างความอึดอัดให้กับเธอในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือกระบวนการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน ซึ่งเธอไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการที่สถาบันการศึกษาไทยไม่มีระบบการเรียนซ้ำชั้น

“ฉันไม่เห็นด้วยกับการที่เด็กบางคนไม่มีความสามารถทางวิชาการตามเกณฑ์หรือบางคนขาดเรียนเป็นระยะเวลานาน แต่พวกเขาเหล่านี้ก็ยังสามารถผ่านไปเรียนต่อในชั้นสูงขึ้นไปได้ เพียงแค่พวกเขามาทำกิจกรรมเสริมหรือทำงานพิเศษเพิ่มเพียงเล็กน้อย ฉันคิดว่าเด็กเหล่านี้ไม่รู้สึกรว่า

การเรียนรู้เป็นเรื่องท้าทายสำหรับพวกเขา เพราะพวกเขาจะเรียนยังไงก็ได้ ยังไงก็ผ่านอยู่ดี ดังนั้นพวกเขาก็ไม่เห็นจำเป็นต้องเพิ่มความพยายามหรือความขยันอะไรเป็นพิเศษ”

เกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ Ms. J บอกผู้วิจัยว่าเธอเคยแสดงความคิดเห็นให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยในสถาบันการศึกษาเดิมทราบ เพราะเธอคาดหวังว่าอย่างน้อยจะได้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เพราะเธอเห็นว่าปัญหาในชั้นเรียนของเธอที่นักเรียนบางส่วนไม่ตั้งใจเรียนเกี่ยวเนื่องกับเรื่องนี้โดยตรง แต่ผลลัพธ์กลับเป็นไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เธอหารือด้วยแสดงความไม่พอใจต่อการแสดงความคิดเห็นของเธอและกล่าวหาว่าเธอเป็นคนก้าวร้าวเพียงเพราะเธอพูดในสิ่งที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง ดังนั้น ในปัจจุบันเมื่อมาทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ เธอจึงเลือกที่จะนิ่งเฉยไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเรื่องการวัดและประเมินผลกับใครอีก

สำหรับระบบการบริหารจัดการภายในสถาบันการศึกษาที่เธอเห็นว่ามีส่วนส่งเสริมศักยภาพการทำงานของเธอก็คือ การบริหารงานวิชาการที่มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับนักเรียนเช่น การส่งนักเรียนเข้าร่วมการประกวดสุนทรพจน์หรือการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ การที่เธอต้องเป็นโค้ชให้นักเรียนก็ทำให้เธอได้พัฒนาศักยภาพของตนเองไปพร้อมกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้เธอเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ เช่น กิจกรรมการปฐมนิเทศนักเรียน ก็ทำให้เธอได้พัฒนาศักยภาพการเป็นวิทยากรสำหรับนักเรียนกลุ่มใหญ่ เป็นต้น

สิ่งที่ Ms. J ต้องการให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือหลักเกณฑ์และกระบวนการวัดและประเมินผล ซึ่งควรให้ความสำคัญกับเวลาเรียนและความสามารถทางวิชาการที่แท้จริงของนักเรียน หากนักเรียนไม่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ก็ควรจะต้องเรียนซ้ำ ซึ่งเธอเห็นว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้นักเรียนมีความตั้งใจเรียนมากยิ่งขึ้น

“ที่ประเทศของฉัน หากเด็กคนไหนสอบตก 3 รายวิชาในภาคเรียนเดียว เด็กคนนั้นจะต้องเรียนซ้ำชั้น แต่ถ้าหากสอบตก 1-2 รายวิชา เขาจะต้องลงเรียนรายวิชานั้นใหม่ในช่วงซัมเมอร์ ระบบแบบนี้ทำให้นักเรียนส่วนใหญ่พยายามจนสุดความสามารถ เพราะพวกเขาไม่อยากซ้ำชั้น”

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่เป็แรงบันดาลใจให้สามารถก้าวข้ามปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในที่ทำงานได้ Ms. J ระบุสั้นๆ ว่า ครอบครัวที่บ้านเกิดเป็นแรงผลักดันให้เธอก้าวเผชิญหน้ากับสิ่งต่างๆ

ในความคิดของเธอ วัฒนธรรมการทำงานแบบไทยคือการรักษาหน้า โดยเฉพาะการต้องรักษาหน้าของผู้อาวุโส ซึ่งเธอเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเธอกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เนื่องจากเธอไม่สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาได้ รวมถึงเธอ

สังเกตว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่มีอาวุโสหน่อยก็มักไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางที่ขัดแย้งกับผู้อาวุโสหรือผู้มีอำนาจ แต่การไม่มีการพูดคุยอภิปรายปัญหาโดยตรงไปตรงมาก็ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11

Mr.K (นามแฝง) ระบุว่าเขาไม่มีความประทับใจใดเป็นพิเศษในการทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ ส่วนสิ่งที่เขารู้สึกไม่ประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาคือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ทั้งๆ ที่ควรให้ความสำคัญ เช่น ควรเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติได้ร่วมประชุมในวาระสำคัญโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร นอกจากนี้ เขายังรู้สึกเป็นห่วงเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาไทยจำนวนไม่น้อยที่ไม่ใส่ใจในการเรียน เขาเห็นว่าพฤติกรรมเหล่านี้เป็นผลพวงมาจากการละเลยตั้งแต่ช่วงเรียนประถมและมัธยม ซึ่งใช้ระบบที่ไม่มีการซ้ำชั้น แต่เปิดโอกาสให้นักเรียนส่งงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มคะแนน ทำให้นักเรียนส่วนใหญ่ ขี้เกียจ ขาดวินัย และไม่ตั้งใจเรียน เมื่อมาเรียนในระดับอุดมศึกษาก็ยังคงมีจิตสำนึกแบบเด็กมัธยม เมื่อเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาจึงเป็นปัญหา เช่น เวลาเรียนไม่เพียงพอลงมือสอบ ไม่ส่งงานตามกำหนดทำให้ไม่มีคะแนน เข้าชั้นเรียนสาย เป็นต้น

“ที่ประเทศของผม หากเวลาเข้าห้องสอบคือเก้าโมงเช้า หมายความว่าคุณต้องไปถึงก่อนหน้านั้นอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง เพราะถ้าหากคุณมาถึงเวลาเก้าโมงหนึ่งนาที นั่นหมายความว่าคุณหมดสิทธิ์สอบแล้ว ประตู่ห้องสอบจะถูกล็อก แต่ที่นี่ ในชั้นเรียนของผม นักศึกษาบางคนมาหลังเวลาผ่านไปแล้วครึ่งชั่วโมง ผมเคยเชิญนักศึกษาบางคนออกจากห้องเรียน เพราะเขานำงานของรายวิชาอื่นมาทำในชั่วโมงของผม ซึ่งเป็นสิ่งที่ผมไม่เข้าใจว่าเขาทำแบบนั้นได้อย่างไร”

Mr.K เลือกลงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้เฉพาะกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ และเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคนที่เขาเห็นว่าเปิดใจยอมรับต่อการวิพากษ์วิจารณ์ได้ นอกจากนี้ เขายังระบุว่าเขาเคยใช้บริการซึ่งมีเจ้าของเป็นชาวตะวันตกได้มีการให้ข้อมูลกับเขาก่อนเริ่มต้นการทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งแรกว่า ไม่ควรแสดงความคิดเห็นใดๆ ที่ขัดแย้งกับแนวปฏิบัติขององค์กร รวมถึงให้ปฏิบัติตามการสอนรวมทั้งดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการสอนตามที่แนวทางที่สถาบันการศึกษาไทยกำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานในประเทศไทยเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยเหตุนี้ เมื่อเขาทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งได้ 6 เดือนจึงตัดสินใจหางาน

ใหม่ เนื่องจากในเหตุการณ์การประชุมผู้ปกครองของนักเรียนห้องเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ เขาได้รับการบอกจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยและชาวต่างชาติว่าเวลาพูดคุยกับผู้ปกครองควรให้เฉพาะข้อมูลด้านบวกของเด็กเท่านั้น เพื่อให้ผู้ปกครองรู้สึกสบายใจ แต่เขาไม่เห็นด้วยกับแนวทางนี้ เพราะเขาคิดว่าผู้ปกครองควรจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบุตรหลานของตนไปตามความเป็นจริง เพื่อจะช่วยเหลือหรือแก้ไขได้ถูกต้อง เขาจึงตัดสินใจบอกกับผู้ปกครองคนหนึ่งซึ่งสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีว่าพฤติกรรมและการเรียนของบุตรมีหลายอย่างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นเขาก็เริ่มหาตำแหน่งงานในสถาบันการศึกษาแห่งใหม่ เพราะเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานของแผนงานที่เขาสังกัดขัดแย้งกับหลักการการเป็นครูของตน

Mr.K ระบุว่าเขาไม่เห็นว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ในปัจจุบันมีระบบการบริหารจัดการใดที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นพิเศษ ในทางกลับกัน เขากลับเห็นว่ามิอะไรหลายอย่างในระบบที่เป็นอยู่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของเขาเองรวมถึงถึงศักยภาพการเรียนรู้ของเด็กด้วย

“ผมสงสัยว่า มคอ.5 มีประโยชน์จริงหรือ สำหรับ มคอ.3 ยังเห็นว่าเป็นการวางแผนการสอนตลอดภาคเรียน ซึ่งหากใครเป็นอาจารย์ก็จะรู้ว่าในความเป็นจริง แผนการสอนที่วางไว้ก็อาจมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของชั้นเรียนแต่ละชั้นที่เราเจอ ซึ่งมีความหลากหลายมาก เวลาผมเจอนักศึกษาที่เก่ง ผมก็ต้องการมอบหมายงานที่ยากขึ้นเพื่อให้พวกเขาารู้สึกท้าทาย หาหัวข้อใหม่ๆ มาสอนพวกเขา แต่สำหรับ มคอ.5 ผมเห็นว่ามันเป็นเรื่องเสียเวลามากสำหรับการมานั่งรายงานสิ่งเหล่านี้ เพราะข้อมูลสำคัญที่จำเป็นก็ปรากฏอยู่แล้วในการสังเกต ไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดการออกเกรด ผลคะแนนของผู้เรียน ผมคิดว่าการสร้างเอกสารเหล่านี้ขึ้นมามันมันเป็นไปเพื่อประโยชน์ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายธุรการของสถาบันการศึกษา มากกว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สอนหรือผู้เรียนจริงๆ”

เมื่อผู้วิจัยถามต่อไปว่าแล้วในประเทศของเขาใช้ระบบอย่างไรในการตรวจสอบและกำกับการสอนของอาจารย์ เขาระบุว่าประเทศของเขามีการให้อาจารย์ทำแผนการสอน โดยมีการระบุประเด็นสำคัญของแผนการสอนประจำวัน ประจำสัปดาห์ จนกระทั่งแผนการสอนประจำภาคเรียน เพื่อให้เห็นแนวทางว่าผู้สอนวางแผนการสอนอย่างไร สำหรับผลการดำเนินงานตามแผนงานนั้นจะพิจารณาได้จากผลการประเมินผู้เรียนในท้ายภาคการศึกษาว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวมของผู้เรียนเป็นอย่างไร รวมถึงผลการประเมินผู้สอนโดยผู้เรียนก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ถูกนำมาพิจารณาเช่นกัน เขาตั้งข้อสังเกตว่าระบบที่เป็นอยู่นั้น ดูเหมือนว่าองค์กรไม่มีความเชื่อมั่นหรือ

ไว้วางใจในตัวผู้สอนว่าจะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ แต่เขากลับมองว่าแทนที่จะออกแบบปฏิบัติซึ่งสร้างภาระให้กับคนส่วนใหญ่ ทำไมองค์กรจึงไม่หาวิธีการที่จะคัดกรองผู้สอนที่มีคุณภาพไว้ และเลิกจ้างผู้สอนที่ไม่มีคุณภาพ แทนที่จะสร้างระบบที่ดูเหมือนว่าคอยควบคุมผู้สอนที่ไม่มีคุณภาพให้อยู่ในกรอบ แต่ก็ยังคงจ้างคนที่ไม่มีคุณภาพไว้ในระบบ ซึ่งระบบกำกับดูแลและตรวจสอบเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้สอนที่มีคุณภาพด้วย อย่างน้อยสิ่งที่เสียไปก็คือเวลาซึ่งควรนำมาใช้กับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถนำไปพัฒนากระบวนการเรียนการสอนได้ โดยเฉพาะการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

ต่อข้อคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่เขาต้องการให้มีการปรับปรุงในสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ เขาระบุว่าอันดับแรกซึ่งสำคัญมากคือการจัดทำเอกสารสำคัญที่จำเป็นสำหรับการทำงานของชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด นอกจากนี้เขาเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรหาแนวทางในการรักษาอาจารย์ชาวต่างชาติที่มีคุณภาพไว้ในองค์กรของตนให้ได้ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

“ทำไมสถาบันจึงไม่จัดที่พักให้อาจารย์ชาวต่างชาติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก อาจจะปรับปรุงห้องในหอพักให้อยู่ ทำให้ไม่ต้องเดินทางจากบ้านพักมาที่ทำงาน แม้เงินเดือนที่นี่จะไม่สูงเมื่อเทียบกับที่อื่น แต่ถ้าหากอาจารย์ต่างชาติรู้สึกว่าได้รับการดูแล รู้สึกว่าสถาบันแคร์เราจริงๆ ต้องการเราจริงๆ มันก็ทำให้มีกำลังใจในการทำงานต่อ อาจจะเป็นอะไรเล็กๆ น้อยๆ เช่น การอำนวยความสะดวกเรื่องการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน จัดรถรับส่ง จ่ายค่าดำเนินการด้านเอกสารให้ จัดทำคูปองอาหารกลางวันให้ เพื่อให้เรารู้สึกว่าเราได้รับความสะดวกทุกๆ อย่าง สิ่งเหล่านี้ถ้าคิดเป็นมูลค่าก็ไม่ได้มากมายอะไร แต่มันมีผลทางใจมาก ซึ่งคุณก็รู้ว่าการหาอาจารย์ต่างชาติที่มีคุณภาพก็ไม่ใช่ง่าย เพราะที่นี่ไม่ใช่เมืองใหญ่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ หรือมีช่องทางให้หางานพิเศษทำได้ง่ายๆ ดังนั้น ถ้าคนไทยบอกว่าอาจารย์ต่างชาติอยู่เพราะค่าตอบแทน บอกได้เลยว่าสำหรับผมมันไม่ใช่”

เมื่อถามถึงสิ่งที่เป็แรงบันดาลใจให้เขาต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เขาระบุว่านักศึกษาที่มีความตั้งใจเรียนสูงเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญ เมื่อเขาเห็นว่าแบบฝึกหัดเพิ่มเติมต่างๆ ที่ให้ไปได้รับการตอบสนองที่ดีจากเด็กกลุ่มนี้ รวมทั้งการสื่อสารกลับจากนักศึกษาว่าได้เรียนรู้อะไรมากมายจากชั้นเรียนของเขา ไม่ใช่เฉพาะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่ Mr.K พยายามให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก แนวโน้มและความสำคัญของภาษาอังกฤษ

ต่อนักศึกษาและประเทศไทยทั้งในปัจจุบันและอนาคต เมื่อเห็นว่านักศึกษามีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน ส่งผลให้เขามีกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

วัฒนธรรมไทยที่ Mr. K เห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเขาและเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็คือวัฒนธรรมการรักษาหน้า ซึ่งเขาสัมผัสได้ว่าคนไทยมีความกังวลเรื่องนี้สูง เพื่อนร่วมงานที่ค่อนข้างมีอายุน่าจะหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษเนื่องจากเกรงว่าจะพูดได้ไม่ถูกต้องหรือสมบุรณ์แบบ ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริง การเลี่ยงที่จะไม่พูดภาษาอังกฤษหมายความว่าโอกาสในการเรียนรู้และฝึกฝนได้กลายเป็นศูนย์ แต่คนที่พูดและผิดพลาด นั่นคือโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเองให้เก่งยิ่งขึ้น ดังนั้น ทักษะที่ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวความผิดพลาด ซึ่งสิ่งที่อยู่ลึกกว่านั้นก็คือวัฒนธรรมการรักษาหน้า เป็นอุปสรรคที่สำคัญซึ่งขัดขวางการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของชาวไทย รวมทั้งทำให้ชาวต่างชาติเองก็ไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ในประเด็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพราะเกรงว่าจะเป็สิ่งที่ทำให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยรู้สึกถูกคุกคาม (Being offended) ทั้งๆ ที่ชาวต่างชาติมีความปรารถนาดีต่อองค์กร

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12

Ms. L (นามแฝง) กล่าวถึงความประทับใจที่มีต่อการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยในสองประเด็น ประเด็นแรกเธอระบุว่าเด็กไทยนับว่ามีความสุภาพ ประเด็นต่อมาคือเธอเห็นว่าภาครัฐให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนอย่างเต็มที่ นักเรียนสามารถยืมหนังสือเพื่อใช้เรียนได้

“ที่นี่เด็กๆ ได้หนังสือเรียนใหม่ๆ จากโรงเรียน เมื่อฉันมองย้อนกลับไปที่บ้านเกิด ในยุคที่ฉันยังเด็กนั้น เราต้องแชร์หนังสือหนึ่งเล่มกับเพื่อนๆ และตัวเรารวม 3 คน แต่ที่นี่นักเรียนทุกคนได้หนังสือ 1 คน 1 เล่ม ในขณะที่ภายในห้องเรียนก็มีทุกอย่างพร้อม ทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา โต๊ะเก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ ห้องเรียนปรับอากาศ มันเป็นห้องเรียนที่ยอดเยี่ยมและมีทุกอย่างครบสมบูรณ์ ซึ่งมันทำให้การเรียนการสอนสะดวกขึ้นมาก”

“ประเด็นหนึ่งที่ฉันตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นวัฒนธรรมการทำงานแบบไทยๆ ก็คือหัวหน้างานชาวไทยจะให้ความเคารพเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่า ซึ่งก็เป็นสิ่งดีนะ แต่ในบางครั้งเมื่อเกี่ยวเนื่องกับการตัดสินใจขั้นสุดท้าย บางทีคนที่ตัดสินใจกลับเป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่อาวุโสกว่า ซึ่งฉันรู้สึกว่าเป็นเรื่องแปลก เรื่องของงานควรเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบและสายบังคับบัญชา มากกว่าระบบอาวุโส หัวหน้างานไม่ว่าจะอายุมากอายุน้อยก็ควรเป็นผู้ออกคำสั่งหรือตัดสินใจใน

ขั้นสุดท้าย ภายหลังจากที่ได้รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ แล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในวัฒนธรรมของฉัน”

สิ่งที่ Ms. L ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงก็คือการปรับปรุงระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ชาวต่างชาติให้มีความทันสมัย สม่าเสมอ และทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากเธอเห็นว่าปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถเอื้อหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น หากสถาบันการศึกษามีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง ชาวต่างชาติก็จะสามารถวางแผนงานและเตรียมการสิ่งต่างๆ ได้ทันเวลา ทำให้ผลงานออกมาดี แต่ถ้าหากชาวต่างชาติได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อเนื้องานที่ชาวต่างชาติผลิตออกมาให้ไม่มีคุณภาพตามไปด้วย

ในทัศนะของ Ms. L สิ่งที่เขาสังเกตเห็นว่าเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารในที่ทำงานของไทยก็คือ วัฒนธรรมการรักษาหน้า การหลีกเลี่ยงการพูดถึงปัญหาโดยตรงไปตรงมา และการไม่สื่อสารกับบุคคลที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเป็นทีม

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13

Mr. M (นามแฝง) ระบุว่าก่อนเดินทางมาประเทศไทยเขาทำความรู้จักกับสตรีไทยคนหนึ่งซึ่งต่อมาได้กลายเป็นภรรยาของเขา ซึ่งเขาเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคมไทยในเบื้องต้นจากผู้หญิงคนนี้ ปัจจุบันเขาสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ค่อนข้างน้อย แต่เขาก็ไม่ได้ระบุว่าเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตในประเทศไทยของตนเองแต่อย่างใด เพราะถึงแม้ทักษะทางภาษาไทยของเขาไม่ดีนัก แต่เขามีประสบการณ์การใช้ชีวิตอยู่กับคนไทยและมีโอกาสเข้าสังคมของคนไทยมาค่อนข้างนาน ทำให้สามารถเข้าใจบริบทต่างๆ ทางวัฒนธรรมไทยได้ค่อนข้างดี

Mr. M ระบุว่าระบบบริหารจัดการของสถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดที่เขาเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองก็คือข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการลาพักผ่อนซึ่งไม่อนุญาตให้มีการลาต่อเนื่องกับวันหยุด ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางกลับบ้านเกิด เนื่องจากมีเวลาไม่เพียงพอต่อการเดินทาง Mr. M เปรียบเทียบว่าระบบบริหารจัดการดังกล่าวแตกต่างจากระบบของที่ทำงานเดิมของเขาในประเทศบ้านเกิดซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาเช่นเดียวกัน แต่สถาบันการศึกษาเดิมจะเอื้อให้บุคลากรสามารถลาพักผ่อนหรือลาเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในช่วงเวลาที่ยาวนานได้

“ผมสามารถใช้ช่วงเวลาเหล่านั้นเพื่อเติมเต็มความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นการพัฒนาตัวเอง พัฒนาอาชีพของตัวเองได้ ที่ผ่านมามีโอกาสเข้ารับการอบรมระยะสั้นต่างๆ ในช่วงเวลาเหล่านี้ แต่ที่นี้ไม่เอื้อให้ผมทำอย่างนั้นได้”

เมื่อสอบถามเขาว่า เขาได้แสดงออกถึงความคิดเห็นเหล่านี้ต่อเพื่อนร่วมงานหรือไม่ เขาบอกว่าเขาเคยแสดงความคิดเห็นดังกล่าวกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยเห็นใจแต่ก็ไม่ทราบว่าจะช่วยเหลือได้อย่างไร โดยระบุว่าเป็นกฎของมหาวิทยาลัยที่ต้องปฏิบัติตาม

สิ่งที่เขารู้สึกไม่ชอบในการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยก็คือทัศนคติของเยาวชนไทยต่อการศึกษา เขาเห็นว่านักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เขาเคยมีประสบการณ์สอนนั้น ต้องการเรียนเพื่อให้ได้คะแนนหรือเกรดดีๆ มากกว่าการเรียนรู้เพื่อให้มีความรู้หรือมีทักษะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหลายครั้งที่ทำให้เขารู้สึกว่าตนเองล้มเหลวในฐานะผู้สอน

“ผมคิดว่าการเรียนภาษาอังกฤษนั้น ไม่ใช่เป็นการเรียนเฉพาะเนื้อหา แต่คุณจะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ด้วย คุณจึงจะเกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง แต่ดูเหมือนว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่ผมสอนจะไม่ได้เห็นความสำคัญในส่วนนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง ผมต้องการให้นักศึกษาที่เรียนกับผมสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงๆ มากกว่าที่จะได้เกรดดีๆ”

อีกประเด็นหนึ่งที่เขารู้สึกไม่ประทับใจก็คือการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยไม่แสดงความกระตือรือร้นที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งเขาเห็นว่าประเด็นดังกล่าวเป็นภาพสะท้อนส่วนหนึ่งของความล้มเหลวของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย ซึ่งไม่สามารถทำให้ผู้คนมีทัศนคติที่ดีและมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตจริง ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้ เขาไม่เคยแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานชาวไทยแต่อย่างใด

สิ่งที่เขาต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงในสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ก็คือ การที่องค์กรมีแนวทางที่จะทำให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ Mr. M ระบุว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยที่เขาเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยก็คือการที่องค์กรไทยเน้นการสื่อสารแบบบนลงล่าง (top-down communication) และไม่มีวัฒนธรรมของการอภิปราย ถกเถียง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ไม่เกิดการแลกเปลี่ยนอย่างแท้จริง

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14

Mr. N (นามแฝง) ระบุว่าหากมองในเบื้องต้น เขาเห็นว่าความประทับใจของเขาต่อสถาบันการศึกษาก็คือการที่สถาบันการศึกษาที่เขาสังกัดอยู่ได้มอบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้องเรียนเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ที่อาจารย์และนักเรียนสามารถใช้ประโยชน์ได้ แต่เมื่อพิจารณาถึงลงไป ความสะดวกและอุปกรณ์ที่ครบครันเหล่านี้ก็ไม่ได้มีในทุกห้องเรียน เนื่องจากเขาสอนในหลักสูตรพิเศษที่นักเรียนต้องจ่ายเงินเพิ่มมากกว่าหลักสูตรปกติ นั่นน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ห้องเรียนที่เขาสอนมีอุปกรณ์ครบครัน แต่ห้องเรียนอื่นๆ ไปก็ไม่ได้มีอุปกรณ์การเรียนการสอนครบครันเช่นนี้

Mr. N ยังได้ระบุว่าสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกอึดอัดใจในที่ทำงานก็คือ การไม่มีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของตนก่อนล่วงหน้าซึ่งส่งผลกระทบต่อการวางแผนงานของเขา

“ข้อมูลบางอย่าง ผมว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยควรจะรู้หรือทราบมาก่อนล่วงหน้าแล้วเป็นเดือน แต่ว่าพวกเขามักจะแจ้งให้ผมทราบตอนที่ใกล้เวลาที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้นแล้ว และโดยมากผมมักได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ๆ เกี่ยวข้องกับการแปลเอกสารหรือแปลข้อมูลให้เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งมันต้องอาศัยทั้งความร่วมมือจากคนอื่น ๆ และอาศัยเวลาด้วย การที่ต้องทำงานในระยะเวลาที่กระชั้นชิดมันก็ทำให้ผมเครียดเหมือนกัน”

Mr. N ตั้งข้อสังเกตว่าสิ่งที่มีบทบาทสำคัญในวัฒนธรรมการทำงานของไทยก็คือการเคารพอาวุโส มีระดับชั้นของคนในที่ทำงาน ซึ่งเขาคิดว่าเป็นเพราะวัฒนธรรมไทยให้ความสำคัญของประสบการณ์ของผู้อาวุโสที่อาจเรียนรู้สิ่งต่างๆ มาก่อนคนหนุ่มสาว ดังนั้น แม้ว่าตัวเขาเองจะมีความคิดที่แตกต่าง เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานของประเทศเขาให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน มิใช่ความอาวุโส แต่เขาก็พอเข้าใจถึงที่มาที่ไปของระบบอาวุโสในที่ทำงานของตนและไม่ได้รู้สึกว่าเขาได้รับผลกระทบอะไรจากระบบดังกล่าว

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15

ความประทับใจของ Ms. O (นามแฝง) ในสถานที่ทำงานก็คือนักเรียนที่เธอสอน เธอรู้สึกว่าการที่นักเรียนไทยเป็นเด็กที่สุภาพมากเมื่อเปรียบเทียบกับนักเรียนในประเทศของเธอ

“พวกเขาให้ความเคารพอาจารย์ มีมุมมองที่ดีต่ออาชีพครู แม้ว่าเด็กไทยจะขี้เกียจแต่เขาก็รู้ว่าเมื่ออาจารย์อยู่ในห้องแล้วเขาควรประพฤติตัวอย่างไร”

นอกจากนี้ Ms. O ระบุถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันในห้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ และระบบ WiFi ที่สามารถใช้ได้จากห้องเรียน รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ ที่อาจารย์สามารถใช้เตรียมการสอนได้

“โรงเรียนในประเทศของฉันส่วนใหญ่เรามีแต่พัดลม กระดานก็ยังใช้กระดานดำอยู่เลย หนังสือหรือตำราก็มีไม่มาก ใช้มายาวนานเป็นสิบปี เด็กๆ หลายคนใช้หนังสือเล่มเดียวกันต่อเนื่องมารุ่นแล้วรุ่นเล่า แต่ที่นี่ เด็กบางคนมีทั้งโน้ตบุ๊กทั้งแท็บเล็ต”

“คนไทยใจดีมากนะ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ ครั้งหนึ่งฉันประสบอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ มันเกิดขึ้นกะทันหันมาก ฉันยังมึนๆ งงๆ ทำอะไรไม่ถูก แต่กลายเป็นว่ามีคนตั้งหลายคนเข้ามาช่วยเหลือฉันทันที ช่วยเก็บข้าวของที่กระจัดกระจาย ช่วยพาไปทำแผลที่โรงพยาบาล แล้วก็ยังพามาส่งถึงโรงเรียนเลยด้วย”

สิ่งที่ Ms.O ต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดก็คือเธอต้องการให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความรวดเร็วและทันท่วงทีมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทั้งข้อมูลข่าวสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพราะการได้รับข่าวสารแบบกะทันหันทำให้เธอไม่มีเวลาเตรียมตัวมากนักสำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ และส่งผลให้เธอเกิดความรู้สึกริดก้างวลและอึดอัดคับข้องใจ

“บางครั้งการได้ข้อมูลข่าวสารล่าช้ามันทำให้เราอึดอัดได้เหมือนกันนะ และที่สำคัญถ้าเราได้อะไรล่วงหน้า ถ้ามีการสอบถามความคิดเห็นกันก่อน ฉันว่าเราจะสามารถให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือสามารถบริหารจัดการได้ง่ายยิ่งขึ้น อย่างน้อยที่สุดน่าจะมีปฏิทินวิชาการที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติ”

สำหรับสิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจให้ก้าวข้ามอุปสรรคทั้งหลายในการใช้ชีวิตและทำงานในประเทศไทย Ms. O ระบุว่า เธอเลือกใช้ชีวิตใช้ตัวเองเป็นแรงบันดาลใจ กล่าวคือ เธอมักจะมองว่าปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่พบเจอนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ชีวิตที่มีค่าที่เธอได้สัมผัส

ในทัศนะของ Ms. O เธอไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไทยเป็นอย่างไร ด้วยเหตุนี้ เธอจึงไม่สามารถระบุถึงความแตกต่างได้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16

Ms. P (นามแฝง) ระบุว่าสิ่งที่เธอประทับใจในการทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ก็คือสภาพห้องเรียนที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนครบครัน และนักเรียนไทยเองก็มีความคิดสร้างสรรค์ในการใช้วัสดุรีไซเคิลมาตกแต่งห้องเรียนหรือบอร์ดในอาคารเรียน ซึ่งเธอก็แสดงความชื่นชมต่อสิ่งเหล่านี้ให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยและนักเรียนฟังเสมอ

ส่วนสิ่งที่เธอรู้สึกไม่ชอบในการทำงานในสถาบันการศึกษาไทยก็คือ เธอรู้สึกว่านักเรียนไทยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียน ไม่มีแรงจูงใจที่จะเรียน และในภาพรวมเธอรู้สึกว่าเด็กไทยส่วนใหญ่ค่อนข้างขี้เกียจ ไม่รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเธอเคยพยายามแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นเหล่านี้ให้เพื่อนร่วมงานทราบ แต่ผลลัพธ์กลับกลายเป็นว่าสถานการณ์กลับเลวร้ายลงโดยเพื่อนร่วมงานที่เธอได้พูดคุยด้วยกลับมีมุมมองต่อเธอที่เปลี่ยนไป โดยเห็นว่าเธอมีทัศนคติเชิงลบต่อเด็กไทย และเริ่มมีท่าทีที่แปลกไป จนทำให้เธอเรียนรู้ว่าไม่ควรแสดงความคิดเห็นที่เป็นด้านลบเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงานให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยฟัง แม้ว่าสิ่งนั้นจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง

สำหรับสิ่งที่ Ms. P เห็นว่าเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเธอก็คือความตั้งใจของตนเองในการเตรียมการสอนโดยให้มีกิจกรรมภายในห้องเรียนที่เชื่อมโยงกับหัวข้อ นอกจากนี้การให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการทำการบ้าน ก็ทำให้ในบางครั้งเธอเองก็เรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในสิ่งที่เธอไม่ชำนาญ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นการช่วยส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเธอ

Ms. P เห็นว่าระบบการบริหารจัดการของสถาบันการศึกษาที่ไม่เปิดโอกาสให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการบริหารงานอื่นๆ มากนัก เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้อาจารย์ชาวต่างชาติไม่มีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการสอน

สิ่งที่เธอต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงในสถาบันการศึกษาที่เธอทำงานอยู่ในปัจจุบันก็คือควรมีการกำหนดนโยบายให้ทั้งอาจารย์และนักเรียนสื่อสารภาษาอังกฤษ อย่างน้อย เมื่อนักเรียนมาติดต่อที่ภาควิชาภาษาอังกฤษก็ควรใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร และในฐานะที่สถาบันแห่งนี้มีห้องเรียนโปรแกรมภาษาอังกฤษแบบเข้มข้น (Intensive English Program-IEP) ก็ควรมีกระบวนการให้อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษทุกคนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ร่วมกันกำหนดแผนและกิจกรรมการเรียนตลอดปีการศึกษา

กล่าวโดยสรุป Ms. P เห็นว่า วัฒนธรรมการทำงานในสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดอยู่นั้นมีทั้งส่วนที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเธอกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ส่วนที่ส่งเสริมคือการถ้อยทีถ้อยอาศัยกันและเชื้ออาหารของชาวไทย ซึ่งช่วยให้เธอสามารถปรับตัวใน

การทำงานได้ง่ายขึ้น ส่วนที่เป็นอุปสรรคก็คือวัฒนธรรมการรักษาหน้าของคนไทย ทำให้เธอไม่มั่นใจที่จะสื่อสารเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงไปตรงมาเนื่องจากเกรงว่าจะกระทบความสัมพันธ์

เมื่อถามถึงสิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจให้ Ms. P ก้าวข้ามอุปสรรคปัญหาต่างๆ ในที่ทำงาน เธอระบุสั้นๆ ว่าเป้าหมายชีวิตที่เธอวางเอาไว้เป็นแรงบันดาลใจสำคัญสำหรับทุกๆ อย่าง รวมถึงการทำงานของเธอในประเทศไทยด้วย

จากข้อมูลทั้งหมดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ดังแสดงในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 การสังเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย

ประเด็น	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวก			ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบ							ทัศนคติต่อการงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรแบบไทย			
	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้เรียนอ่อน	บรรยากาศการทำงานที่ไม่เคร่งเครียด	ทัศนคติ/พฤติกรรมผู้เรียน	การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	การหลีกเลี่ยงการสื่อสาร/การไม่สื่อสารแบบตรงไปตรงมา	การหนีงาน/การพูดหลอกลวง	การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม	การสื่อสารแบบลงล่าง	ระบบการศึกษาที่ส่งผลให้ผู้เรียนไม่สนใจการเรียนรู้	แตกต่างและมีผลเชิงบวกต่อการทำงาน	แตกต่างและมีผลเชิงลบต่อการทำงาน	แตกต่างแต่ไม่มีผล	ไม่เห็นความแตกต่าง
ผู้ให้ข้อมูล														
Mr. A	✓				✓	✓	✓	✓						✓
Mr. B	✓				✓	✓				✓				✓
Mr. C			✓	✓	✓		✓	✓		✓			✓	
Mr. D			✓		✓	✓	✓			✓			✓	✓
Ms. E	✓				✓	✓	✓			✓				✓
Mr. F	✓			✓	✓								✓	
Ms. G	✓			✓	✓					✓				✓
Mr. H		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓		
Ms. I		✓	✓	✓	✓							✓		
Ms. J	✓				✓	✓			✓	✓		✓		
Mr. K				✓	✓	✓			✓	✓		✓		
Ms. L	✓	✓			✓	✓				✓		✓		
Mr. M				✓	✓	✓			✓			✓		
Mr. N	✓				✓	✓				✓			✓	
Ms. O	✓	✓	✓		✓	✓				✓				✓
Ms. P	✓			✓	✓	✓								✓

4.4 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษาดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1

Mr. A (นามแฝง) ระบุว่าก่อนหน้าที่จะมาทำงานที่ประเทศไทย เขามีเพื่อนผู้หญิงชาติเดียวกันที่เข้ามาทำงานเป็นอาจารย์สอนภาษาในประเทศไทย แต่เพื่อนคนนี้ได้เป็นช่องทางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยของเขา เขาหาข้อมูลการรับสมัครงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต และเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยด้วยตนเองโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนเดินทางมาประเทศไทย

ปัจจุบันเมื่อมาทำงานที่ประเทศไทยแล้วเขาเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยผ่านการใช้ชีวิตประจำวัน โดยนักเรียนของเขาเป็นครูที่ดีที่สุดในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยในโลกแห่งความเป็นจริง

“มีอยู่ครั้งหนึ่ง ช่วงพักเที่ยง ผมก็นั่งพักอยู่ภายในห้องพักของผม ผมนั่งหลับตาโดยพาดขาขึ้นมาที่โต๊ะ ปรากฏว่านักเรียนชั้น ป.3 คนหนึ่งเดินเข้ามาสะกิดผม ผมลืมตาขึ้น เด็กคนนั้นชี้ที่ขาของผมและพูดว่า *teacher no good no good* ผมตกใจรีบบอกเขาว่า *I'm sorry*. ผมไม่เคยคิดมาก่อนว่าทำแบบนี้ไม่ได้ เพราะที่ประเทศของผม เวลาที่เราพักผ่อนในพื้นที่ส่วนตัวของเรา เราสามารถทำอย่างนั้นได้ เด็ก ป.3 เป็นคนสอนวัฒนธรรมไทยให้กับผม”

ปัจจุบัน Mr. A สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เล็กน้อย โดยทักษะการฟังดีกว่าทักษะการพูด ซึ่งสิ่งที่เขาคิดว่าเป็นสิ่งที่ยากที่สุดในการเริ่มต้นทำงานในสถาบันการศึกษาก็คือการที่ไม่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้เข้าใจ ส่วนช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดสำหรับเขาในประเทศไทยก็คือช่วงที่ประสบปัญหาเรื่องวีซ่าที่หมดอายุลงและต้องแก้ไขปัญหานั้นทั้งหมดโดยลำพัง

ทุกวันนี้ เขาตระหนักว่าทักษะการสื่อสารภาษาไทยและความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานในประเทศไทย เขาเองก็พยายามเรียนรู้ไปในแต่ละวัน สิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างวัฒนธรรมของประเทศบ้านเกิดกับวัฒนธรรมไทยก็คือ เขาคิดว่าวัฒนธรรมประเทศบ้านเกิดของเขาให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจก ให้อิสระทางความคิดสูง แต่ในวัฒนธรรมไทย คนไทยจะต้องรับฟังความคิดเห็นของคนรอบข้างให้มาก ต้องประเมินว่าหากทำแบบนี้คนอื่นจะคิดหรือจะมองเราอย่างไร เขาเห็นว่าวัฒนธรรมไทยแทรกซึมอยู่ในทุกๆ มิติ

ของชีวิตคนไทยและกำกับวิถีคิดของคนไทย ซึ่งเขาก็พยายามทำความเข้าใจและเมื่ออยู่ที่นี้เขารู้สึกว่าเขาพยายามเลียนแบบสิ่งที่คนไทยกระทำ ไม่ได้แสดงความเป็นตัวตนทั้งหมดของเขาตามวิถีวัฒนธรรมเดิม

“ผมเห็นว่าวัฒนธรรมไทยแฝงอยู่ในทุกเรื่อง ตั้งแต่เรื่องเล็กๆ ไปถึงเรื่องใหญ่ๆ และคอยกำกับวิถีคิดของคน เช่น ที่นี้ เวลาที่คนขัดแย้งหรือมีปัญหากัน เวลาเผชิญหน้ากันเขาจะยังคงหักทลายกัน แต่หลังจากนั้นก็พุดถึงแต่ละฝ่ายในแง่ลบ คนอื่นๆ ก็จะทำเหมือนไม่รู้ไม่ชี้ ปล่อยให้ไปแบบนั้น แต่ถ้าเป็นวัฒนธรรมของประเทศผม ถ้าคนเกลียดกันหรือมีปัญหากัน เขาจะไม่สนใจกัน ไม่หักทลายกัน หากหัวหน้างานรู้ว่าใครมีปัญหากัน เขาจะเรียกทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยเพื่อปรับความเข้าใจกัน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ทำงานเป็นทีมได้”

แต่เมื่อถามถึงการหลอมรวมเป็นหนึ่งในเดียวกันกับสังคมไทยและวัฒนธรรมไทย Mr. A เห็นว่าหากประเมินเป็นคำร้อยละ เขาทำได้ประมาณร้อยละ 60 โดยเขาอาจจะปรับตัวได้ดีแต่หากถามถึงความรู้สึกภายในก็ยังไม่ได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยโดยสิ้นเชิง เหตุที่เขาสามารถปรับตัวได้ดี Mr. A สันนิษฐานว่าเกิดจากการที่ตนเองเคยใช้ชีวิตทำงานในหลายประเทศ ซึ่งส่งผลให้คุ้นเคยกับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหลากหลาย แม้แต่ในประเทศมุสลิมซึ่งมีความเข้มงวดและระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ทางวัฒนธรรมมากกว่าประเทศไทยมากเขาก็เคยใช้ชีวิตอยู่มาก่อนสำหรับตัวเขาเองจึงเห็นว่าวิธีการปรับตัวทางวัฒนธรรมสำหรับเขาก็คือการพยายามทำความเข้าใจกับสภาพสังคมของแต่ละประเทศ เข้าใจถึงภูมิหลังหรือที่มาทางความคิดของคนแต่ละชาติ และไม่ฝืนกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมของประเทศนั้น การสังเกตและการทำตามจึงเป็นแนวทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่เขายึดถือ

“เมื่อเปรียบเทียบกัน ผมคิดว่าประเทศของผมมีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมมากกว่าคนไทย เรามักไม่มีข้อห้ามปลีกย่อยมากมายนักในสังคมของเรา อาจเป็นเพราะคนในประเทศผมจำนวนมากต้องออกไปทำงานในต่างประเทศ ทำให้มีประสบการณ์ในการปรับตัวและยอมรับความหลากหลายของวัฒนธรรมต่างๆ ได้มาก แต่คนไทยโดยส่วนมากไม่ค่อยเดินทางไกลไปต่างประเทศ แต่มักปักหลักอยู่ในพื้นที่ของตนเอง ทำให้คนไทยมีลักษณะอนุรักษ์ทางวัฒนธรรมสูง อย่างการยึดถือว่าศีรษะเป็นของสูง ส่วนเท้าเป็นของต่ำ สิ่งเหล่านี้ก็เคยมีอยู่ในวัฒนธรรมของประเทศผม แต่นั่นก็เมื่อนานมาแล้ว สำหรับทุกวันนี้มันไม่ใช่แบบนั้น การใส่

รองเท้าในบ้านกลายเป็นเรื่องปกติ แต่เมื่อผมมาเมืองไทย ผมก็เรียนรู้ที่จะถอดรองเท้าเมื่อเข้าไปยังสถานที่ต่างๆ”

Mr. A เห็นว่าชาวไทยทุกคนที่เขาได้พบเจอล้วนมีส่วนช่วยให้เขาได้เรียนรู้และปรับตัวเชิงวัฒนธรรมได้ดีขึ้น แต่บุคคลที่มีบทบาทเด่นมากที่สุดก็คือนักเรียนของเขาที่ได้กล่าวถึงในช่วงต้น ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน เขาคิดว่าเขามีความรู้พอสมควรเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำในวัฒนธรรมไทย เช่น คนไทยถือว่าศีรษะเป็นของสูง เท้าเป็นของต่ำ เขาปฏิบัติตามข้อปฏิบัติเหล่านี้ เช่น การถอดรองเท้าก่อนเข้าห้อง การระมัดระวังไม่เผลอใช้เท้าชี้ไปยังสิ่งต่างๆ แต่เมื่อสอบถามถึงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย Mr. A กล่าวว่าเขาไม่มีความรู้ที่แน่ชัดว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยเป็นเช่นใด แต่จนถึงปัจจุบันเขาก็ยังไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมแต่อย่างใด

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจที่มีต่ออุปนิสัยใจคอของคนไทย Mr. A ประเมินว่าเขาเข้าใจคนไทยดีพอสมควร เขารู้ว่าควรระวังตัวอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ เมื่ออยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เขาสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ดีพอสมควร อย่างไรก็ตาม เขาก็ยังไม่สนิทกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยคนใดเป็นพิเศษ

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2

Mr. B (นามแฝง) ระบุว่าเขาไม่ได้เรียนภาษาไทยหรือศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยโดยเฉพาะเจาะจงก่อนเดินทางมาประเทศไทย และแม้จะมีเพื่อนที่ทำงานอยู่ในประเทศไทย แต่เขาก็ไม่ได้แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนคนดังกล่าวเป็นการเฉพาะ การเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยของเขาเริ่มต้นหลังจากมาใช้ชีวิตอยู่ใน จ.เพชรบูรณ์ แล้ว โดยส่วนใหญ่ เขาเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยจากเพื่อนชาวไทยที่อยู่ต่างอำเภอ โดยบุคคลที่มีบทบาทสำคัญคืออาจารย์ท่านหนึ่งที่เป็นเพื่อนร่วมงานกับเขาในสถาบันการศึกษาแห่งแรก อาจารย์ท่านนี้ช่วยแนะนำเขาเกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมไทย สิ่งที่ต้องปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งยังแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนชาวไทยซึ่งเป็นเจ้าของร้านอาหาร เจ้าของสถานบันเทิงประจำอำเภอ ซึ่งคนกลุ่มนี้ก็ทำให้เขาได้สัมผัสสภาพสังคมและความเป็นอยู่ของชนชั้นกลางชาวไทยและยังได้แสดงน้ำใจกับเขาด้วยการเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มอยู่บ่อยครั้ง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีมิตรภาพที่ดีกับกลุ่มผู้ประกอบการดังกล่าว แต่ด้วยข้อจำกัดทางภาษาทำให้เขาไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับกลุ่มคนดังกล่าวไปสู่การเป็นเพื่อนสนิทได้ อีกประการหนึ่ง การที่คนไทยเหล่านี้พยายามแสดงน้ำใจกับเขาด้วยการเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มบ่อยๆ กลับทำให้เขารู้สึกไม่สบายใจเนื่องจากไม่รู้ว่าจะตอบแทนน้ำใจของคนไทยเหล่านี้

ได้อย่างไร ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากฐานคิดทางวัฒนธรรมแบบตะวันตกซึ่งให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์ของเขากับกลุ่มคนไทยกลุ่มนี้ โดยส่วนใหญ่เขาจะอยู่ในบทบาทของผู้รับมากกว่าการเป็นผู้ให้ เป็นเหตุให้เขากลับรู้สึกอึดอัดใจและไม่ต้องการพัฒนาความสัมพันธ์กับคนกลุ่มนี้ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ถึงแม้ Mr. B จะระบุว่าความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยมีความสำคัญพอสมควร แต่เขามีความเห็นสำหรับตนเองแล้ว ความรู้ดังกล่าวไม่ถือเป็นปัจจัยจำเป็น (Necessary Factor) ในการใช้ชีวิตที่นี่ เนื่องจากเขาใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ และเขารู้สึกว่าคนไทยโดยส่วนใหญ่พร้อมที่จะเข้าใจหากเขาปฏิบัติสิ่งใดขัดต่อหลักวัฒนธรรมโดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

“ผมใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่ คนไทยโดยมากไม่ได้คาดหวังให้ผมพูดภาษาไทย เพราะพวกเขาเห็นว่าผมเป็น ‘ฝรั่ง’ ผมไม่ค่อยกังวลเรื่องความผิดพลาดทางวัฒนธรรมเพราะผมคิดว่าคนไทยคงเข้าใจหากผมทำอะไรผิดพลาดไป ผมฝึกภาษาไทยเพื่อใช้พูดกับนักศึกษาในชั้นเรียนบ้าง เพื่อให้ นักศึกษา รู้สึกว่าผมก็พยายามพูดภาษาของเขา จะได้กระตุ้นให้เขามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น”

ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม Mr. B ระบุว่าเขาใช้วิธีเรียนรู้คำศัพท์พื้นฐานต่างๆ จากการสนทนาในชีวิตประจำวันกับนักศึกษาในชั้นเรียนบ้าง กับผู้คนทั่วไปที่ต้องติดต่อ เช่น พ่อค้าแม่ค้า พนักงานขาย แต่จนถึงปัจจุบัน Mr. B ก็ไม่มีความรู้ภาษาไทยมากนัก อย่างไรก็ตาม ในแง่ของการทำงาน เขาใช้วิธีสังเกตและปรับตัวโดยคล้อยตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ และไม่ใช้วิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาตามฐานวัฒนธรรมเดิมของตน ดังตัวอย่างสถานการณ์ต่อไปนี้

“มีอยู่ครั้งหนึ่ง ที่ทำงานของผมมีกิจกรรมเกี่ยวกับอาเซียน ซึ่งไม่มีใครแจ้งให้ผมรู้ตัวล่วงหน้ามาก่อน พอตอนเช้าไปถึงที่ทำงาน ผมเพิ่งทราบว่าผมจะต้องแปลต้นฉบับเอกสารบางอย่างอย่างเร่งด่วน ซึ่งผมก็ต้องทำตอนนั้นเลย เพื่อให้ทันเวลา ผมพูดคุยสอบถามเพื่อนร่วมงานสั้นๆ แล้วลงมือทำงานชิ้นนั้น จนกระทั่งงานลุล่วงไปได้ด้วยดี”

เมื่อผู้วิจัยถามต่อว่าหลังจากนั้นเขาได้มีการตอบสนองหรือสื่อสารกลับต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร Mr. B ตอบว่าเขาเลือกที่จะนิ่งเฉยและปล่อยผ่านไป เมื่อถามถึงเหตุผลที่

Mr. B ไม่ได้สอบถามกลับถึงสาเหตุที่เขาไม่ได้รับข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดังกล่าวจากเพื่อนร่วมงาน Mr. B บอกว่าเขาอธิบายไม่ได้ชัดเจนนักว่าทำไมจึงเลือกที่จะนิ่งเฉย แต่เขาคิดว่า**สิ่งที่เขาทำดูจะเหมาะสมกว่าในบริบทวัฒนธรรมไทย** และสิ่งที่เกิดขึ้นก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเขามากมายนัก อย่างไรก็ตาม เขาเห็นว่าหากมีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเพื่อให้เขาได้มีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้า เขาน่าจะปฏิบัติภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อผู้วิจัยถามต่อไปว่าการเลือกที่จะนิ่งเฉยทำให้เขารู้สึกอึดอัดคับข้องใจหรือไม่ เขาตอบว่าเขาไม่รู้สึกอึดอัดคับข้องใจแต่อย่างใด เพราะเขาคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ร่วมงานชาวไทยไม่ได้มีเจตนาที่จะไม่แจ้งข้อมูล แต่น่าจะเกิดจากการที่ทุกๆ คนต่างก็ยุ่งกับงานในความรับผิดชอบของตนจนลืมที่จะแจ้งให้เขาทราบมากกว่า

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับอุปนิสัยใจคอของคนไทย Mr. B ตอบว่าเขาคิดว่าเขารู้จักคนไทยในระดับพื้นฐาน ซึ่งความรู้ที่มีนั้นเขาเห็นว่าเพียงพอสำหรับการใช้ชีวิตในการทำงานในประเทศไทยตามระยะเวลาที่วางแผนเอาไว้ แต่เขายอมรับว่าเขาไม่ได้มีความเข้าใจอุปนิสัยใจคอของคนไทยอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากไม่เคยได้ศึกษาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและมุมมองต่างๆ กับคนไทยคนหนึ่งคนใดเป็นพิเศษ และเขาไม่มีเพื่อนสนิทที่เป็นคนไทย

ต่อข้อคำถามเกี่ยวกับประเด็นการหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวกันกับสังคมไทยและวัฒนธรรมไทย Mr. B ยอมรับว่าเขาคิดว่าตนยังไม่ได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยและวัฒนธรรมไทยแต่อย่างใด เนื่องจากในชีวิตประจำวัน นอกเหนือจากการทำงานแล้ว เขาก็ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยอื่นๆ หรือมีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมากนัก และโดยส่วนตัว เขาก็ไม่คิดว่าการที่เขาไม่รู้สึกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยและวัฒนธรรมไทยเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือการใช้ชีวิตของเขาในประเทศไทยแต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3

Mr. C (นามแฝง) ให้ข้อมูลว่าก่อนหน้าที่จะเดินทางมาประเทศไทย เขาได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยจากหลานสาวของตนเองที่เดินทางมาทำงานที่นี้ก่อนหน้านี้ ทำให้เขาเกิดความสนใจและเห็นว่าน่าจะมีโอกาสที่ดีรออยู่ที่นี่ รวมทั้งเขามีความสนใจต้องการเปลี่ยนแปลงอาชีพจากงานที่ทำอยู่มาเป็นงานด้านการสอนภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติจึงเป็นเหตุผลให้ตัดสินใจเดินทางมาที่นี้ และก่อนการเดินทางเขาก็ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคนไทย ภาษาไทย และวัฒนธรรมไทยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับอุปนิสัยของคนไทย Mr. C ยอมรับว่าเขาไม่ได้รู้จักคนไทยคนใดคนหนึ่งอย่างลึกซึ้งเป็นพิเศษ นอกเหนือจากความเป็นมิตรและความยิ้มแย้มแจ่มใส ความอ่อนน้อม

ความศรัทธาในพระพุทธศาสนา และความใจดี ซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นของคนไทยในความคิดของเขาแล้ว เขาไม่สามารถระบุถึงอุปนิสัยอื่นๆ เกี่ยวกับคนไทยได้อย่างเด่นชัดนัก

อย่างไรก็ดี เขาเห็นว่าอาชีพครูสอนภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติยังเปิดกว้างให้ชาวต่างชาติที่ต้องการมาทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ซึ่งสิ่งที่ชาวต่างชาติควรเตรียมตัวมาก่อนเดินทางมาที่นี่คือควรฝึกฝนเรียนรู้ให้สามารถสื่อสารภาษาไทยให้ได้บ้าง ไม่มากก็น้อย เพราะคนไทยส่วนใหญ่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างน้อย ดังนั้นความรู้ความเข้าใจภาษาไทยจะช่วยให้ชาวต่างชาติใช้ชีวิตและทำงานในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข

“ผมขอยกตัวอย่างง่ายๆ นะ อย่างในชั้นเรียน ถ้าผมพอมีความรู้ภาษาไทยบ้าง เมื่อผมอธิบายอะไรให้นักเรียนฟังแล้วพวกเขาไม่สามารถเข้าใจได้ ผมก็เพียงแค่พูดภาษาไทยบางคำที่เป็นคีย์เวิร์ดออกไป ก็จะช่วย让他们เข้าใจได้ง่ายขึ้น”

ทุกวันนี้ เมื่อเริ่มมีทักษะการสื่อสารภาษาไทยเพิ่มมากขึ้น เขาก็มีการใช้ภาษาไทยง่ายขึ้น ในชั้นเรียนบ้าง ซึ่งพบว่ามีส่วนกระตุ้นให้นักเรียนสนใจเรียนรู้มากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ทำให้เขารู้สึกว่ากิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เมื่อสอบถามถึงวิธีการในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย Mr. C เปิดเผยนอกเหนือจากการเรียนรู้จากหลานสาวของตนเองแล้ว โดยมากเขาใช้วิธีการสังเกตสิ่งที่คนไทยพูดและกระทำ แต่เขาจะเลือกถามคนที่สนิทจริงๆ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและการแสดงออกของคนไทย

เมื่อสอบถามถึงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงาน Mr. C ระบุว่าเขาไม่เคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ทั้งนี้ เหตุผลที่ทำให้เขาย้ายสถาบันการศึกษาไปยังสถาบันการศึกษาแห่งใหม่เป็นเหตุผลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เขาเห็นว่าที่ทำงานใหม่ให้ข้อเสนอที่ดีกว่า และในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย Mr. C ยังเผยด้วยการย้ายไปอยู่ในอำเภอใหม่ทำให้เขาได้รู้จักเพื่อนใหม่ซึ่งเป็นเพื่อนบ้านชาวไทย และพบว่าเพื่อนบ้านคนดังกล่าวเป็นคนมีน้ำใจอาสาให้ความช่วยเหลือเขาในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การให้เขาติดรถไปห้างค้าปลีกซึ่งอยู่ห่างออกไป หรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับหาซื้อสิ่งของที่จำเป็นภายในบ้าน ซึ่งทำให้เขารู้สึกประทับใจมาก

เมื่อสอบถามถึงประเด็นการหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทย เขาคิดว่าเขายังคงรู้สึกว่าตนเองเป็นชาวต่างชาติที่มาทำงานในประเทศไทย เขาอาจไม่ได้มีการทำกิจกรรมต่างๆ

ร่วมกัน จึงทำให้เขายังไม่ได้รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนโดยแท้จริง แต่การไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งดังกล่าวก็ไม่ได้ส่งผลเป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตและการทำงานของเขาแต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4

Mr. D (นามแฝง) ให้ข้อมูลว่าเขาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยจากคนใกล้ชิดที่เดินทางไปทำงานในประเทศไทยก่อนเขา และเรียนรู้เพิ่มเติมจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทยแบบพื้นฐาน

การเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยเมื่อมาถึงประเทศไทยแล้ว เขาใช้วิธีเรียนรู้จากชีวิตจริงที่ต้องสังเกตผ่านการใช้ชีวิตการทำงานร่วมกับคนไทย

Mr. D ตั้งข้อสังเกตว่าคนไทยมีอุปนิสัยที่ชอบแสดงความเป็นมิตรด้วยการสัมผัส ซึ่งในวัฒนธรรมของเขา การสัมผัสเป็นสิ่งที่จะกระทำกับคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวเท่านั้น บางครั้งเขาจึงรู้สึกตกใจเมื่อเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคนหยอกล้อเขาด้วยการสัมผัสร่างกาย ซึ่งทำให้เขารู้สึกแปลกๆ แต่ก็ไม่เคยแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวกับเพื่อนร่วมงานแต่อย่างใด

ส่วนประเด็นอื่นๆ นั้น เขาเห็นว่าวัฒนธรรมไทยโดยส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมของประเทศบ้านเกิด ซึ่งเมื่อได้อาศัยอยู่ในประเทศไทยนานขึ้น ในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย Mr. D ระบุว่าเขามีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของประเทศไทยหลายกิจกรรมซึ่งทำให้เขาเกิดความประทับใจที่ชาวไทยยังคงสืบสานวัฒนธรรมเหล่านี้เอาไว้ได้แม้จะเข้าสู่ยุคปัจจุบัน ที่สังคมอื่นๆ ส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

นอกจากนี้ เขายังพบว่าเครื่องดนตรีไทยบางชิ้นก็คล้ายคลึงกับเครื่องดนตรีพื้นบ้านของประเทศบ้านเกิด เรื่องเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้ทำให้เขารู้สึกว่าเขามีความกลมกลืนกับสังคมไทยมากยิ่งขึ้น

ในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย Mr. D ยืนยันว่าเขารู้สึกว่าตนเองได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยในฐานะของชาวต่างชาติได้ในเกณฑ์ดี เขาประเมินตนเองจากการที่เขารู้ว่าเขาควรแสดงออกหรือพูดคุยอย่างไรกับคนไทยในช่วงวัยต่างๆ เขาสามารถเข้าใจระบบอาวุโสในสังคมไทยได้ในระดับหนึ่ง รวมทั้งในปัจจุบัน เขาสามารถรับประทานอาหารไทยได้เกือบทุกประเภท

สำหรับกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมนั้น Mr. D ระบุว่านอกเหนือจากกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับศาสนา สถาบันพระมหากษัตริย์ และการปฏิบัติตัวในสังคมทั่วไปแล้ว เขายังได้เรียนรู้ กฎเกณฑ์ทางสังคมไทยเรื่องระบบอาวุโสด้วย ซึ่งเป็นเรื่องยากสำหรับชาวต่างชาติที่ไม่มีระบบเหล่านี้ในวัฒนธรรมการทำงาน แต่เขาพบว่าในสังคมไทย ระบบนี้ยังมีบทบาทสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไทยด้วย

เกี่ยวกับความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรม Mr. D ยืนยันว่าเขายังไม่เคยประสบปัญหาดังกล่าว เขาประเมินบรรยากาศการทำงานของเขาในสถาบันการศึกษาว่ามีบรรยากาศที่ดี เพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีการสื่อสารกันมากพอสมควร และมีการให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง อธิบาย ในกรณีที่ชาวต่างชาติไม่เข้าใจหรือมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

สิ่งที่ Mr. D เห็นว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการส่งเสริม/เป็นอุปสรรค ในการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ๆ ก็คือทัศนคติของทั้งฝ่ายเจ้าบ้านและฝ่ายผู้มาเยือน หากทั้งสองฝ่ายเปิดใจกว้างในการเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ก็จะทำให้การปรับตัวเกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอคติหรือไม่เปิดใจ ก็จะทำให้การปรับตัวเป็นไปด้วยความยากลำบาก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5

Ms. E (นามแฝง) ระบุว่าก่อนมาประเทศไทย เธอมีเพื่อนร่วมชั้นจากมหาวิทยาลัยและถูกพี่ลูกน้องที่เดินทางมาทำงานสอนภาษาอังกฤษในจังหวัดเชียงราย ดังนั้นเธอจึงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยผ่านเครือข่ายเพื่อนฝูงและญาติ และเธอยังได้ศึกษาเกี่ยวกับประเทศไทยและภาษาไทยจากการอ่านงานวิจัยเกี่ยวกับประเทศไทยแต่ก็ศึกษาเพียงระยะเวลาสั้นๆ ก่อนเดินทางประมาณ 1 เดือน ทั้งนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการทำงานหรือเอเจนต์แจ้งกับเธอว่าเธอไม่จำเป็นต้องศึกษาภาษาไทยอย่างเข้มข้นแต่อย่างใด เพราะเธอจะมาสอนภาษาอังกฤษที่ประเทศไทย

แต่ภายหลังจากที่เดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว เธอมีโอกาสดำเนินการร่วมการสัมมนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่จัดโดยครูสุภาเป็นระยะเวลา 3 วัน การผ่านการอบรมดังกล่าวเป็นเงื่อนไขหนึ่งสำหรับการยื่นขอใบอนุญาตทำงาน 5 ปี มีผู้เข้าอบรมเป็นชาวต่างชาติที่มาจากทั่วประเทศ ซึ่งเธอระบุว่าเนื้อหาของการอบรมเป็นประโยชน์สำหรับการปรับตัวของชาวต่างชาติ

สิ่งที่มีความยากลำบากสำหรับ Miss E ในช่วงต้นของการพำนักในประเทศไทยก็คือการสื่อสาร ซึ่งทำให้เธอพบว่าสิ่งที่เอเจนต์บอกนั้นไม่เป็นความจริง เพราะเธอไม่สามารถพูดคุยกับคนไทยส่วนใหญ่ที่พบเจอโดยใช้ภาษาอังกฤษแต่เพียงอย่างเดียวได้ ด้วยเหตุนี้ เธอจึงเริ่มเรียนภาษาไทยพื้นฐาน

ปัจจุบัน Ms. E สามารถสื่อสารภาษาไทยแบบง่าย ๆ ได้บ้าง เช่นการสอบถามราคาสินค้าเวลาไปตลาด เป็นต้น โดยเธอเรียนภาษาไทยผ่านกิจกรรมการสอนในชีวิตประจำวัน เมื่อมีคำศัพท์

ใดที่ต้องการทราบ เธอจะเปิดพจนานุกรมคำดังกล่าวแล้วให้นักเรียนอ่านออกเสียงให้ฟังแล้ว
เลียนแบบการออกเสียงดังกล่าว

ช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดของ Ms. E ในประเทศไทยก็คือช่วง 5 เดือนแรก แม่เพื่อน ๆ ของ
เธอจะได้ให้ข้อมูลมาก่อนแต่เธอก็ยังคงมีอาการคลั่งเจอร์ซ็อค เนื่องจากวิถีวัฒนธรรมบางอย่างของ
ชาวไทยแตกต่างไปจากที่ถือปฏิบัติในประเทศของเธอ ตัวอย่างเช่น เธอรู้สึกตกใจเมื่อพบเห็น
หญิงไทยที่ค่อนข้างสูงอายุทำงานตามไซต์ก่อสร้าง เพราะในประเทศของเธอนั้น ผู้หญิงสูงอายุจะ
ไม่ทำงานหนักหรือดูเสี่ยงอันตราย แต่เป็นหน้าที่ของลูกหลานที่จะต้องดูแลผู้หญิงสูงอายุเป็นอย่างดี
หากมีครอบครัวใดปล่อยให้แม่ที่มีอายุออกมาทำงานนอกบ้านจะถูกคนรอบข้างตำหนิหรือติฉิน
นินทาได้

เธอคิดว่าความรู้เรื่องภาษาและวัฒนธรรมไทยมีความจำเป็นต่อการประสบความสำเร็จใน
การทำงานในประเทศไทย เพราะจะทำให้เธอรู้ว่าควรทำอะไร อย่างไร ในสถานการณ์ต่างๆ โดยผู้ที่
มีบทบาทสำคัญในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทยสำหรับเธอก็ือนักเรียนนั่นเอง เธอจะ
สังเกตสิ่งที่พวกเขาทำ ถามคำถามในสิ่งที่สงสัย ซึ่งช่วยให้เธอสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย เธอระบุว่าเธอรู้ว่าจะต้องไม่ชี้
ปลายเท้าไปที่คนอื่น ต้องระวังการใช้เท้าเพราะคนไทยถือว่าเท้าเป็นสิ่งที่ต่ำที่สุดหรือสกปรกที่สุด
ในขณะที่ศีรษะเป็นของสูง ดังนั้นห้ามสัมผัสศีรษะของคนอื่น อย่าชี้ไปที่คนอื่น ต้องเคารพองค์
พระมหากษัตริย์ พระบรมฉายาลักษณ์ รวมไปถึงธนบัตรไทยด้วยเพราะมีพระบรมฉายาลักษณ์
ปรากฏอยู่ นอกจากนี้ก็มีเรื่องของการไหว้ การรับไหว้ การแสดงความเคารพพระสงฆ์ ผู้หญิงห้าม
เข้าใกล้หรือยิ้มให้พระสงฆ์ การถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้าน เป็นต้น

โดยส่วนตัว Ms. E เคารพและปฏิบัติตามข้อปฏิบัติเหล่านี้ เธอกล่าวว่า

“ถ้าคุณอยู่ในกรุงโรม คุณก็ต้องปฏิบัติตามแบบชาวโรมัน ตอนนี้อิฉันอยู่ในประเทศไทย ก็ควร
เคารพกฎกติกาของคนไทย มันอาจไม่จำเป็นว่าคุณต้องทำทุกอย่างตามพวกเขา แต่อย่างน้อยคุณ
ก็ต้องเคารพในสิ่งที่พวกเขาทำ”

แต่เมื่อสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย Ms. E ระบุว่าเธอไม่รู้แน่ชัดว่าในองค์กร
ไทยมีวัฒนธรรมเฉพาะแบบใด เธอเพียงแค่ทำตามกฎเกณฑ์ที่สถาบันการศึกษากำหนดเท่านั้น

เวลาที่เธอประสบกับปัญหาความขัดแย้งในที่ทำงาน Ms. E ระบุว่าเธอพยายามปรับตัว ถ้า
หากสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นไม่ซับซ้อน เธอก็เพียงแค่บอกกับตัวเองว่าความแตกต่างทาง
ความคิดระหว่างเธอกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยเป็นสิ่งปกติ และเธอพยายามประนีประนอมเพื่อยุติ

ความขัดแย้งหรือหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความขัดแย้งอีก และแม้ว่า Ms. E จะเห็นว่าตนเองยังไม่ค่อยเข้าใจคนไทยมากนักและเห็นว่ามี ความแตกต่างในแง่ของวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับตนเองหลายด้าน เช่น วิธีการแสดงออกเมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ดี เธอเชื่อว่าตราบใดที่เธอและเพื่อนร่วมงานยังคงเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันก็จะมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้น

สิ่งที่ Ms. E เห็นว่ามีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมก็คือการเปิดใจกว้าง และสิ่งที่ เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมก็คือความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมโดยตัวมันเองนั่นเอง อย่างไรก็ตามเธอพยายามแก้ไขอุปสรรคดังกล่าวโดยการพยายามไม่โฟกัสไปที่ความแตกต่างเหล่านั้นมากนักจนเกินไป

เมื่อสอบถามถึงการหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทย Ms. E กล่าวว่าเธออาจยังไม่ได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของที่นี่โดยแท้จริง แต่ความรู้สึกดังกล่าวก็ไม่ได้ทำให้เธอเป็นทุกข์หรือก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานแต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6

Mr. F (นามแฝง) ระบุว่าก่อนเดินทางมาประเทศไทยเขาได้รับการอบรมภาษาไทยระยะสั้นที่ประเทศของตนจากการจัดอบรมขององค์กรพัฒนาเอกชนซึ่งจัดให้กับผู้ที่สนใจจะเดินทางมาทำงานในประเทศไทยเป็นเวลา 3 วัน ซึ่งในคอร์สดังกล่าวมีการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยด้วย เนื่องจากในประเทศของเขา คนรุ่นใหม่ที่สามารถศึกษาส่วนมากมีเป้าหมายในการหา งานทำในต่างประเทศหลังสำเร็จ การอบรมในลักษณะดังกล่าวจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก

ก่อนหน้านี้เขารู้จักคนชาติเดียวกันที่เคยในเมืองไทย ซึ่งก็ทำให้เขาได้เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ ชีวิตและการทำงานที่นั่นมาบ้างแต่ไม่ลึกซึ้ง เมื่อเดินทางมาถึงแล้ว เขาระบุว่าการเรียนภาษาและ วัฒนธรรมไทยของเขานั้นเป็นการเรียนรู้จากการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากกว่า จนถึง ปัจจุบันนี้ เขาสามารถสื่อสารภาษาไทยแบบพื้นฐานได้บ้างเล็กน้อยแต่ยังไม่มั่นใจว่าดี

ในความคิดของเขา สิ่งที่ยากลำบากสำหรับการทำงานในประเทศไทยก็คือการได้ใบอนุญาต การทำงาน การทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างเขาและเพื่อนร่วมงานชาวไทยเนื่องจากอุปสรรคด้าน ภาษา ในส่วนของใบอนุญาตการทำงานนั้น เนื่องจากคุณสมบัติของเขาไม่ใช่คุณสมบัติด้านการสอน ภาษาหรือด้านศึกษาศาสตร์โดยตรงเขาจึงไม่สามารถยื่นขอใบอนุญาตทำงานระยะยาวได้ แต่ จะต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเงื่อนไขของประเทศไทยจึงจะสามารถ ขอใบอนุญาตระยะยาวได้ ดังนั้น จึงต้องสมัครเข้าทำงานกับสถาบันการศึกษาที่สามารถประสาน เรื่องใบอนุญาตการทำงานให้เขาได้ด้วย

ช่วงเวลาที่ยากลำบากมากที่สุดสำหรับเขาก็คือสถานการณ์ที่ใบอนุญาตการทำงานหมดอายุลงและส่งผลให้เขาต้องจ่ายค่าปรับถึง 11,000 บาทสำหรับระยะเวลา 17 วันหลังใบอนุญาตหมดอายุ ซึ่งสำหรับเขาแล้วมันเป็นเงินก้อนใหญ่มาก

ในความคิดเห็นของเขา ความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชาวต่างชาติ เพราะการรู้ภาษาไทยจะทำให้ชาวต่างชาติสามารถสื่อสารและสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชาวไทยได้ นอกจากนี้ ความรู้ด้านกฎหมายก็มีความสำคัญด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ Mr. F ยังได้ระบุว่ามีความรู้ด้านอื่นที่ชาวต่างชาติซึ่งต้องการทำงานในประเทศไทยควรรู้ เช่น กรณีของผู้ประกอบอาชีพด้านการสอน จะต้องมีความรู้ว่ามีผลสำเร็จการศึกษาด้านครุศาสตร์มาโดยตรง เราจะไม่มียกเว้นได้ใบอนุญาตการทำงานระยะยาว (5 ปี) แต่จะต้องได้รับการอบรมจนผ่านเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการก่อนจึงจะมีสิทธิ์ขอใบอนุญาต 5 ปี ดังนั้น จะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ให้ชัดเจน จะได้ไม่เกิดปัญหาในการทำงานขึ้นภายหลัง

Mr. F กล่าวว่าเขามีความเข้าใจพอสมควรเกี่ยวกับสิ่งที่สมควรทำและสิ่งที่ต้องระมัดระวังในประเทศไทย ประเด็นเหล่านี้ได้แก่ การแสดงความเคารพต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ การไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด รวมไปถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าเมือง ซึ่งเขาก็เคารพกฎหมายไทยทุกประการ

ผู้ที่เขาเห็นว่ามีส่วนช่วยในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของตนเอง อันดับแรกคือเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติที่ช่วยอธิบายสิ่งต่างๆ รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในกรณีที่มีประเด็นปัญหาเกิดขึ้น รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเกณฑ์ดี เหตุที่เขาให้น้ำหนักกับเพื่อนชาวต่างชาติมากกว่า เนื่องจากความถนัดในการสื่อสารระหว่างเขากับชาวต่างชาติด้วยกันจะมีมากกว่าการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย

ในการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย Mr. F ยังคงยืนยันว่าเขายังไม่เคยเผชิญกับสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างตนเองและเพื่อนร่วมงานอันเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมแต่อย่างใด แต่เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจของเขาเกี่ยวกับคนไทย เขาก็ระบุว่าเขาไม่คิดว่าตนเองมีความเข้าใจคนไทยและวิถีคิดของไทยอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากมีภาษาเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเขากับเพื่อนร่วมงานชาวไทยหรือชาวไทยคนอื่นๆ ที่เขามีโอกาสได้พบ แต่เขาก็คิดว่าเขาได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยได้ค่อนข้างดี เนื่องจากวัฒนธรรมของชนชาติเขาและวัฒนธรรมไทยก็มีอะไรหลายอย่างที่คล้ายคลึงกัน เช่น การนับถือศาสนาพุทธ การรับประทานอาหารรสจัด และความมีน้ำใจไมตรีของผู้คน ที่สำคัญ เขารู้สึกว่าเขาสามารถใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้อย่างมีความสุขตามสมควร จึงเป็นเหตุผลที่เขาประเมินตนเองว่าเขาได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยเช่นเดียวกัน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7

Ms G (นามแฝง) ระบุว่าเธอรู้จักกับคนชาติเดียวกันบางคนที่มาทำงานในประเทศไทย โดยพบหญิงคนดังกล่าวที่โบสถ์ในประเทศบ้านเกิด เธอไม่ได้เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยก่อนเดินทางมาถึงประเทศไทย แต่เมื่อเดินทางมาถึงแล้ว ที่สถาบันการศึกษาแรกที่เธอเข้าทำงาน หัวหน้างานชาวไทยได้สอนภาษาและวัฒนธรรมไทยให้กับเธอ ทั้งคำศัพท์พื้นฐานที่ควรรู้ในชีวิตประจำวัน คำศัพท์ที่แสดงความรู้สึก และคำศัพท์ที่เป็นคำหยาบซึ่งห้ามนำมาใช้ เป็นต้น

“ครั้งแรกที่ฉันเข้าไปพบหัวหน้างานที่ห้อง ฉันไม่รู้ว่าจะต้องถอดรองเท้า ฉันจึงใส่รองเท้าเข้าไปเลย มารู้ทีหลังว่าต้องถอดรองเท้า แต่ที่ประเทศของฉันคุณสามารถใส่รองเท้าเข้าไปในสถานที่ต่างๆ ได้เลย ไม่ต้องถอด”

ปัจจุบัน Ms. G สามารถสื่อสารภาษาไทยขั้นพื้นฐาน เช่น การสนทนาในชีวิตประจำวัน การซื้อและต่อรองสินค้า การสั่งอาหาร ซึ่งเมื่อมองย้อนกลับไปในสิ่งที่ยากลำบากที่สุดสำหรับเธอก็คือการทำงานในที่ทำงานแห่งแรกซึ่งเป็นหน่วยงานด้านการอบรมและพัฒนาแรงงานของรัฐบาล เพราะในที่ทำงานนั้นไม่มีใครพูดภาษาอังกฤษ เธอจึงใช้วิธีสอบถามภาษาไทยจากเพื่อนร่วมงาน โดยเริ่มต้นจากประโยคง่ายๆ เช่น การแนะนำตนเอง และเธอก็พยายามเรียนรู้คำศัพท์พื้นฐานง่ายๆ และฝึกใช้คำเหล่านั้น แต่ก็ยังพบว่าการพูดภาษาไทยเป็นเรื่องยากเพราะมีเสียงวรรณยุกต์

ช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดสำหรับ Ms. G ก็คือช่วงหนึ่งเดือนแรกที่มาถึงประเทศไทย ทุกสิ่งเป็นเรื่องใหม่หมดสำหรับเธอ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อม ผู้คนที่ต้องติดต่อสื่อสาร รวมถึงภาษาไทยที่เธอยังไม่สามารถเข้าใจและสื่อสารได้ รวมถึงเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานแห่งแรกของเธอก็ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้ทุกอย่างยากลำบากมาก นอกเหนือจากสถานการณ์ข้างต้นแล้ว ยังมีปัญหาเรื่องอาหาร เนื่องจากอาหารไทยมีรสจัดแทบทุกชนิด แต่อาหารที่ประเทศของเธอรสไม่จัด

Ms. G เห็นว่าความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งที่จำเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานของเธอในปัจจุบัน เพราะทั้งสองอย่างนี้ช่วยให้เธอปรับตัวได้ง่ายขึ้นและยังสามารถสื่อสารกับชาวไทย โดยเฉพาะกับนักเรียนที่เธอสอนได้ดียิ่งขึ้นด้วย ซึ่งเมื่อมองโดยเปรียบเทียบแล้ว วัฒนธรรมของเธอมันแตกต่างจากวัฒนธรรมไทยหลายประการ เช่น ในวัฒนธรรมของเธอการใช้ภาษากายประกอบการพูดเป็นสิ่งที่นิยมทำ รวมถึงการรับประทานอาหารด้วยมือก็เป็นเรื่องปกติ อีกทั้งยังไม่ถือว่ศีรษะเป็นของสูง เธอเล่าว่าในที่ทำงานเดิม ครั้งหนึ่งเธอพบหญิงสูงอายุชาวไทยซึ่งเคยพบกันมาก่อนและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เธอดีใจมากเข้าไปโอบกอดหญิงคนนั้นและลูบ

ศีรษะ ทำให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยตกใจมากและรีบห้ามเธอทันที เหตุการณ์นั้นทำให้เธออายมาก และจดจำได้อย่างแม่นยำจนถึงปัจจุบันว่าคนไทยถือเรื่องศีรษะ ดังนั้นเธอจึงตระหนักด้วยตนเองว่า ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยให้มากขึ้นเพื่อให้เข้าใจสิ่งที่คนไทยคิดและปฏิบัติ

สำหรับเธอ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมก็คือเพื่อนร่วมงานชาวไทย โดยเฉพาะสิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ห้ามทำในวัฒนธรรมไทย ซึ่งเธอยกตัวอย่างข้อควรปฏิบัติในวัฒนธรรมไทยตามความเข้าใจของเธอว่าประกอบไปด้วย การแต่งกายต้องสุภาพ การสัมผัสศีรษะของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ ห้ามเดินข้ามเท้าผู้อื่น ควรยิ้มให้คนอื่นบ่อยๆ และมีการให้ของขวัญกับเด็กๆ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย Ms. G ระบุว่าเธอไม่เคยรู้มาก่อนว่ามีลักษณะเฉพาะเป็นอย่างไร รวมทั้งไม่เคยมีใครพูดคุยหรือแนะนำเธอเกี่ยวกับประเด็นนี้มาก่อนด้วย แต่เธอก็ตั้งข้อสังเกตประการหนึ่งว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เธอเคยร่วมงานด้วยมักทำงานต่างๆ ให้เสร็จล่วงหน้าก่อนกำหนดเป็นเวลานานพอสมควร ซึ่งเธอไม่แน่ใจว่าลักษณะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานของไทยหรือไม่ ส่วนที่ประเทศของเธอ คนส่วนใหญ่จะทำงานเสร็จล่วงหน้าอย่างมากหนึ่งวันหรือไม่ก็ทำเสร็จในวันที่เป็นกำหนดส่งเลย

จนถึงวันที่สัมภาษณ์ เธอเห็นว่ายังไม่เคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยอันเป็นผลมาจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรมแต่อย่างใด เมื่อถามว่าเธอคิดว่าเธอเข้าใจคนไทยและวิธีคิดของคนไทยมากน้อยเพียงใด เธอประเมินตนเองว่าเธอเข้าใจค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งกับคนไทย แต่เธอก็คิดว่าเธอสามารถหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งกับสังคมไทยได้ในระดับที่น่าพอใจ สามารถใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างมีความสุขตามอัธยาศัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8

Mr. H (นามแฝง) ระบุว่าเขาได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเทศไทยผ่านสื่อต่างๆ มาก่อน เริ่มสนใจมากขึ้นเมื่อเข้าร่วมโครงการในขณะเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย และได้เดินทางมาศึกษาเรียนรู้เป็นระยะเวลาล้านๆ ซึ่งทำให้ได้สัมผัสวิถีชีวิตของคนไทยแม้จะเป็นเพียงช่วงสั้นๆ แต่ก็ทำให้เกิดความประทับใจจนตัดสินใจเดินทางมาทำงานที่นี่

หลังเดินทางมาถึงประเทศไทย เขาเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยจากการใช้ชีวิตการทำงาน รวมทั้งการพยายามสร้างเพื่อนใหม่นอกที่ทำงานจากการเล่นกีฬา เนื่องจาก Mr. H ชอบเล่นกีฬาบาสเกตบอล ดังนั้นนอกเวลางาน เขาจะเล่นบาสเกตบอล ทำให้ได้มีโอกาสรู้จักเพื่อนใหม่จากการเล่นบาสเกตบอลร่วมกัน รวมทั้งการได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

“สำหรับผมแล้ว การเป็นส่วนหนึ่งของทีมบาสเกตบอลของโรงเรียน รวมทั้งการเล่นบาสเกตบอลมันมีความหมายมากกว่าแค่เกมกีฬา แต่มันทำให้ผมรู้สึกถึงการได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในชุมชน นอกเหนือจากคนในที่ทำงาน ไม่ใช่แค่สอนหนังสือ และกลับที่พัก แล้วก็หมดไปหนึ่งวัน”

เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาไทย Mr. H ประเมินตนเองว่าสามารถสื่อสารได้ในระดับพอใช้ แต่ในทัศนะของผู้วิจัย Mr. H ถือว่าเป็นหนึ่งในสามคนแรกของชาวต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีที่สุด เขามีทักษะการฟังและการพูดอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเทียบกับระยะเวลาที่เขาใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย

เมื่อสอบถามถึงความรู้สึกโดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย Mr. H กล่าวว่าเขาคิดว่าตนรู้สึกโดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยได้ในเกณฑ์ดี โดยประเมินจากการที่ตนเองสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมไทยได้อย่างมีความสุข ซึ่งเขายังเปรียบเทียบให้เห็นพัฒนาการของตนเองในการปรับตัวด้วยว่า จากจุดเริ่มต้นที่ต้องใช้ชีวิตโดยไม่มีน้ำอุ่นให้อาบ ต้องซักผ้าด้วยมือ ซึ่งสำหรับเขาถือว่ามันเป็นสิ่งที่แทบจะเหลือเชื่อ เพราะที่ประเทศของเขานั้น เครื่องทำน้ำอุ่นหรือเครื่องซักผ้าเป็นอุปกรณ์พื้นฐาน ซึ่งมีทุกบ้าน ด้วยเหตุนี้ การใช้ชีวิตในระยะแรกเขาจึงรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากพอสมควร แต่เมื่อเวลาผ่านไป เขาก็เกิดความคุ้นเคยมากขึ้นเรื่อยๆ และรู้สึกว่าสิ่งที่ต้องทำกลายเป็นเรื่องสนุกไป โดยเฉพาะเมื่อคิดว่าหากกลับไปประเทศบ้านเกิดก็จะมีโอกาสได้ทำกิจกรรมเหล่านี้อีก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9

Ms. I (นามแฝง) ระบุว่าเธอมีโอกาสได้รู้จักกับชาวไทยบางคนในช่วงที่เธอศึกษาอยู่ในประเทศแคนาดา แต่เมื่อเดินทางมาอาศัยอยู่ในประเทศไทยจริงๆ เธอก็พบว่าคนไทยโดยส่วนใหญ่ที่พบแตกต่างไปจากเพื่อนชาวไทยในแคนาดาพอสมควรในเชิงทัศนคติ ชาวไทยที่ใช้ชีวิตในแคนาดาค่อนข้างมีความคิดที่เปิดกว้างแบบเสรีนิยม แต่ชาวไทยที่เธอได้รู้จักในเมืองไทยมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยมค่อนข้างมาก ซึ่งเธอก็ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยบ้างเล็กน้อยจากเพื่อนชาวไทยในแคนาดา

ก่อนเดินทางมาประเทศไทยเธอได้เรียนหลักสูตรภาษาไทยพื้นฐานจากประเทศบ้านเกิดสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงเป็นเวลา 1 ปีครึ่ง โดยเน้นหนักการพูดและการฟัง นอกจากการเรียนในชั้นเรียนเธอก็จะเปิดหาคำศัพท์เพิ่มเติมจากพจนานุกรม เมื่อมาถึงประเทศไทยแล้ว ในช่วง 1 ปีแรกเธอพยายามเรียนการอ่านและเขียนภาษาไทยด้วยตนเอง โดยมีสมาชิกในครอบครัวของสามีช่วย

สอนด้วย จนถึงปัจจุบันเธอสามารถสะกดคำไทยง่ายๆ ได้ แต่เมื่อเริ่มทำงานประจำก็ใช้เวลาสำหรับการเรียนอ่านเขียนภาษาไทยน้อยลง

ก่อนหน้านี้จะมาประเทศไทย เธอได้รับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมาบ้างจากอาจารย์ผู้สอนภาษาไทยซึ่งเป็นชาวต่างชาติที่มีความประทับใจในประเทศไทย ดังนั้นสิ่งที่เธอได้รับฟังจากบุคคลเหล่านี้มักเป็นมุมมองด้านบวกจากประสบการณ์ที่คนเหล่านี้ได้สัมผัสเมืองไทยในระยะเวลาสั้นๆ แต่เมื่อเธอได้ใช้ชีวิตในประเทศไทย สิ่งที่ Ms. I มองเห็นจะเป็นภาพวัฒนธรรมไทยที่ลึกกว่านั้น Ms. I เห็นว่าลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมไทยปรากฏอยู่ในคำว่า “สบายๆ” และ “ไม่เป็นไร” ซึ่งเธอเห็นว่าคนไทยมักจะพยายามมองทุกอย่างในแง่ดีไว้ก่อน ทำทุกอย่างให้เป็นเรื่องง่าย ซึ่งเธอเห็นข้อเสียของวิธีคิดแบบนี้

“สำหรับคนไทย ทุกๆ อย่างคือ “สบายๆ” และ “ทุกๆ อย่างมันโอเค” ทำให้คนไทยดูเป็นคนสบายๆ และคงด้วยวิธีคิดแบบนี้มันก็เลยกลายเป็นว่าคนไทยสามารถทำอะไรก็ได้ มันก็ดีในบางสถานการณ์ แต่ในหลายๆ สถานการณ์มันเป็นการไม่เคารพต่อกฎระเบียบ ดูจากบนท้องถนน คุณก็จะเห็นตัวอย่างของวิธีคิดแบบนี้ คุณจะได้เห็นคนขับรถเร็วๆ ขับเลนซ้าย และคนบางคนขับรถช้ามากแต่วิ่งอยู่เลนขวา แต่เมื่อมองเรื่องความปลอดภัย เราไม่สามารถ “สบายๆ” ได้ คุณต้องเข้มงวดกับตัวเองและเคารพกฎกติกา”

ปัจจุบัน Ms. I สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ในระดับปานกลาง กล่าวคือเธอมีทักษะการฟังและการพูดที่ค่อนข้างดี สามารถสะกดคำภาษาไทยง่ายๆ ได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเห็นว่า Ms. I มีทักษะการสื่อสารภาษาไทยสูงกว่าผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ทั้งหมด

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่ยากลำบากที่สุดสำหรับการทำงานในประเทศไทย เธอระบุถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับการทำงาน บางครั้งแผนงานไม่ตรงกับที่เอกสารระบุหรือที่มีการแจ้งเอาไว้ ทำให้ไม่สามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าได้

“สัปดาห์แรกฉันกังวลมาก เพราะไปถึงชั้นเรียนแล้วไม่มีนักเรียนเลย เมื่อสอบถามอาจารย์ชาวไทยก็พบว่านักเรียนกำลังวุ่นวายกับการเตรียมเครื่องแบบและอุปกรณ์การเรียน อาจารย์คนไทยบอกว่าสัปดาห์แรกก็มักจะเป็นเช่นนี้ ฉันก็พอเข้าใจ แต่ก็อยากให้กิจกรรมการเรียนดำเนินไปตามแผน หรือหากจะมีการเปลี่ยนแปลงพิเศษอะไร พวกเราก็ควรจะารู้ล่วงหน้า เพราะไม่อย่างนั้นเราไม่สามารถจัดการสอนให้เป็นไปตามแผนได้”

ช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดในการใช้ชีวิตในประเทศไทย เธอระบุว่าช่วงสัปดาห์แรกของการเริ่มต้นทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ เธอไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้างในรายละเอียด อีกทั้งยังมีความประหม่าที่จะต้องสอนนักเรียนจำนวนมาก นักเรียนเองก็ดูเหมือนว่ายังไม่พร้อมสำหรับการเรียนในสัปดาห์แรก ทุกอย่างจึงดูสับสนวุ่นวายในความรู้สึกของเธอ และหากมองในภาพรวมเธอถือว่า 1 เดือนแรกของการทำงานเป็นช่วงเวลาที่ยากที่สุด

Ms. I เห็นว่าความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานของเธอ เพราะทำให้เธอสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่เธอตระหนักเมื่อได้เริ่มการสอนแล้ว

เมื่อสอบถามถึงการปรับตัวเพื่อหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย Ms. I ระบุว่า เธอรู้สึกว่าได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย เนื่องจากเธอมีครอบครัวที่นี่ มีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวของสามีค่อนข้างใกล้ชิด เนื่องจากสามีของเธอเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับครอบครัวมาก จึงส่งผลถึงการปรับตัวของเธอด้วย Ms. I ระบุว่า ความเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งในตัวเอง ที่เธอเห็นว่าเป็นตัวบ่งชี้ถึงการปรับตัวก็คือ การที่ปัจจุบันเธอติดต่อสื่อสารกับครอบครัวในประเทศบ้านเกิดน้อยลง เนื่องจากเธอรู้สึกว่าเขาเข้มแข็งและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มีความต้องการการดูแลทางจิตใจจากครอบครัวเพื่อนฝูงในประเทศบ้านเกิดน้อยลง

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10

Ms. J (นามแฝง) ระบุว่าเธอมีเพื่อนร่วมชั้นเรียนในระดับอุดมศึกษาบางคนเดินทางมาทำงานประเทศไทยก่อนหน้าเธอ และก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทยเธอได้ศึกษาภาษาไทยขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งสอบถามเพื่อนที่เดินทางมาทำงานก่อนหน้านี้เกี่ยวกับประสบการณ์ต่างๆ ในประเทศไทยและวัฒนธรรมไทยที่ชาวต่างชาติควรทราบ

หลังจากที่เดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว เธอยังไม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมากนัก ส่วนภาษาไทยนั้นเป็นการเรียนรู้จากชีวิตประจำวันที่พบปะสื่อสารกับคนไทย แต่เมื่อเวลาผ่านไปได้ระยะหนึ่งเธอก็เริ่มเรียนรู้วัฒนธรรมไทยจากการสังเกตปรากฏการณ์ต่างๆ รอบตัว รวมทั้งการสอบถามอาจารย์ชาวไทยผู้ร่วมสอนในรายวิชาเดียวกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมชาติที่มีประสบการณ์ในประเทศไทยมานานกว่าเธอ

ปัจจุบันเธอสามารถสื่อสารภาษาไทยแบบพื้นฐานง่ายๆ ได้ โดยสามารถสื่อสารให้คนไทยเข้าใจเธอได้ แต่ถ้าหากประเมินเป็นคะแนน เธอก็ประเมินตนเองว่าได้คะแนน 5 จากคะแนนเต็ม

10 คะแนน จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า Ms. J ยังสื่อสารภาษาไทยได้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากยังรู้คำศัพท์ภาษาไทยไม่มากนัก

สิ่งที่ Ms. J เห็นว่าเป็นสิ่งที่ยากที่สุดสำหรับเธอทั้งในตอนแรกที่เดินทางมาถึงประเทศไทย และยังคงเป็นความยากลำบากจนถึงปัจจุบันก็คือการที่จะต้องปะทะสังสรรค์กับนักเรียนชาวไทย โดยที่ไม่มีความรู้ทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยที่เพียงพอ แต่เธอก็พยายามใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการชั้นเรียนได้ เช่นการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม เป็นต้น

สำหรับช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุด Ms. J ระบุว่าคือช่วง 1 เดือนแรกเพราะเธอต้องปรับตัวให้คุ้นเคยกับทุกสิ่งทุกอย่าง ภาษาไทยก็ยังไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกับคนไทยให้เข้าใจได้ ช่วงนั้นเป็นเวลาที่เธอท้อใจมากที่สุด แต่ด้วยความช่วยเหลือจากเพื่อนชาติเดียวกันทำให้เธอสามารถเอาชนะความท้อแท้และความคิดทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้และสามารถผ่านพ้นช่วงเวลาดังกล่าวมาได้ด้วยดี

มาถึงปัจจุบันนี้ Ms. J ระบุว่าความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทยมีความสำคัญมากที่สุด และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้เธอสอนเด็กไทยอย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยตัวนักเรียนเองมีส่วนสำคัญในการช่วยให้เธอปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดีขึ้น นักเรียนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ จะช่วยอธิบายเธอถึงวัฒนธรรมไทยที่เธอไม่เข้าใจ นอกจากนี้ยังชักชวนเธอให้เข้าร่วมกิจกรรมทางประเพณีวัฒนธรรมบางอย่าง เช่น การไปทำบุญที่วัด

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ห้ามทำในวัฒนธรรมไทย Ms. J ออกตัวว่าเธอยังไม่มีความรู้มากนัก สิ่งที่เธอรู้เป็นความรู้พื้นฐานทั่วไป เช่น คนไทยถือว่าศีรษะเป็นของสูงและการแสดงความเคารพต่อผู้อื่นด้วยการโค้งศีรษะหรือการไหว้ ซึ่งเธอก็ปฏิบัติตาม แต่เมื่อสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจของเธอเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยๆ เธอระบุว่าเธอไม่เคยมีความรู้ในประเด็นดังกล่าวมาก่อนเลยว่างค์กรไทยมีลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมอย่างไร

เท่าที่ผ่านมา Ms. J ไม่เคยมีปัญหาคัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม เธอเห็นว่าหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นทางแก้ไขที่ดีที่สุดก็คือการที่ทั้งสองฝ่ายควรเปิดใจกว้างเพื่อเรียนรู้และเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย ทั้งนี้ Ms. J เห็นว่าเธอมีความเข้าใจคนไทยในระดับที่สามารถร่วมงานกับคนไทยได้โดยไม่เกิดปัญหาที่น่าหนักใจ และจนถึงปัจจุบัน เธอก็คิดว่าเธอสามารถหลอมรวมเข้ากับวัฒนธรรมไทยได้ดีในระดับที่น่าพอใจ กล่าวคือเธอสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้อย่างมีความสุข ส่วนปัจจัยที่ทั้งส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้น Ms. J เห็นว่าไม่ใช่ปัจจัยภายนอก แต่เป็นปัจจัยภายใน นั่นก็คือทัศนคติของเธอต่อประเด็นวัฒนธรรมในแต่ละเรื่อง ถ้าเธอมีทัศนคติที่ดี

ต่อสิ่งใด เธอก็สามารถเปิดใจรับได้เต็มที่และปรับตัวได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเธอมีทัศนคติที่ไม่ดี การเปิดใจรับก็เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความพยายามสูง

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11

Mr. K (นามแฝง) เปิดเผยว่าเขาไม่ได้ศึกษาภาษาไทยมาเป็นการเฉพาะก่อนเดินทางมาประเทศไทย ปัจจุบันพูดภาษาไทยได้น้อยมาก คำที่พูดได้คือคำว่าสวัสดี ขอบคุณ ขอโทษ และคำอื่นๆ อีกเล็กน้อย ซึ่งเขาก็ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารในชีวิตประจำวันนอกสถานที่ทำงานเป็นหลัก เช่น การสื่อสารกับผู้ขายอาหารในหมู่บ้านที่เขาเช่าบ้านอยู่ แต่การสื่อสารในที่ทำงานนั้น เขาจะใช้ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว โดยเขาจะบงกดยื่นในการสอนของเขาว่าในชั้นเรียนของเขา นักศึกษาจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเท่านั้น และการเรียนภาษาอังกฤษนั้นมิใช่การเรียนเฉพาะการฝึกสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ แต่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษด้วย ด้วยเหตุนี้จึงมีฟีดแบคจากนักศึกษาที่เขาสอนใน 2 ลักษณะ นักศึกษากลุ่มแรกมีความพึงพอใจที่ได้เรียนภาษาอังกฤษอย่างเข้มข้น แต่นักศึกษากลุ่มที่สองยังไม่พึงพอใจและระบุว่าต้องการให้อาจารย์สื่อสารภาษาไทยบ้างเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจ

สำหรับ Mr. K สิ่งที่ยากที่สุดในการทำงานที่ประเทศไทยก็คือการที่หน่วยงานที่เขาสังกัดอยู่ไม่มีการสื่อสารแบบทางการในรูปแบบเอกสารภาษาอังกฤษ ทำให้เขาไม่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างแตกฉาน บางครั้ง เขาได้รับหนังสือราชการซึ่งเป็นภาษาไทย เมื่อไปสอบถามจากเจ้าหน้าที่ว่าหนังสือเหล่านี้คืออะไร เจ้าหน้าที่ก็บอกเขาว่าไม่มีเรื่องอะไรที่สำคัญ เพียงแต่แจ้งเวียนให้ทราบเท่านั้น ซึ่งเขาก็ไม่เข้าใจว่าหากไม่สำคัญทำไมเขาจึงได้รับเอกสารเหล่านี้ แต่หากเอกสารเหล่านี้สำคัญและเขาควรจะรับรู้จริงๆ ทำไมจึงไม่มีการแปลงเอกสารให้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้เขาสามารถเข้าใจเนื้อหาได้

เมื่อสอบถามถึงระยะเวลาที่ยากลำบากที่สุดในการทำงานในประเทศไทย Mr. K ระบุว่าเป็นเรื่องยากที่จะระบุช่วงเวลาชัดเจน เนื่องจากความยากลำบากในการทำงานของเขาเกิดจากปัญหาความไม่เข้าใจในขั้นตอน ระเบียบ หรือกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเอกสาร ซึ่งทำให้เขาต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น ปัญหาลักษณะนี้เกิดขึ้นเป็นระยะๆ และก่อให้เกิดความเครียด อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามันจะยากจนถึงปัจจุบันเขาจะไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้งในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย แต่เขารู้สึกว่าบ่อยครั้งที่เขาเกิดคำถามและความรู้สึกคับข้องใจต่อระบบและรูปแบบการทำงานในหน่วยงานที่ตนสังกัด เช่น การไม่มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นภาษาอังกฤษถึงชาวต่างชาติ เป็นต้น

Mr. K ให้ข้อมูลว่าเขาคิดว่าตนเองปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนไทยได้ระดับดีพอใช้ แต่ยังไม่รู้สึกว่าเขาได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย ด้วยเหตุผลที่ว่าในการใช้ชีวิตของเขานั้นได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยค่อนข้างน้อย หากไม่นับการปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาในชั้นเรียนแล้ว แทบจะกล่าวได้ว่าเขามีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยน้อยมาก ด้วยเหตุนี้ เขายังมีความรู้สึกว่าตนเป็นชาวต่างชาติที่มา “ทำงาน” ในประเทศไทย แต่ยังไม่ใช่ “คนในสังคมไทย”

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12

Ms. L (นามแฝง) ระบุว่าเธอมีคนรู้จักในประเทศบ้านเกิดที่เคยเดินทางมาประเทศไทย บางคนก็เป็นเพื่อนของเพื่อน แต่ที่สำคัญคนเหล่านี้ได้ให้ข้อมูลบางประการเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยก่อนที่เธอจะเดินทางมา ไม่ว่าจะเป็นสภาพการทำงาน ประเด็นที่อาจเป็นความกดดันในการใช้ชีวิต รวมถึงสิ่งที่เป็นข้อห้ามทางวัฒนธรรม เช่น คนไทยถือว่าศีรษะเป็นของสูงและห้ามสัมผัส

ก่อนเดินทางมาที่นี่เธอเรียนรู้ภาษาไทยที่เป็นพื้นฐานตามสื่ออินเทอร์เน็ตเพียงเล็กน้อย ปัจจุบันเธอสามารถพูดภาษาไทยได้เล็กน้อย สามารถติดต่อสอบถามหรือซื้อสินค้าและต่อรองราคาได้ สิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับเธอคือการออกเสียงวรรณยุกต์ต่างๆ ซึ่งเธอบอกว่าเนื่องจากเธอไม่ค่อยได้ฝึกทักษะการพูดมากนัก ในที่ทำงานเธอใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ส่วนภาษาไทยจะได้ใช้ในตอนหลังเลิกงานเมื่อซื้อสิ่งของต่างๆ เท่านั้น แต่ทักษะการฟังภาษาไทยของเธออยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีเนื่องจากเธอสามารถเข้าใจประเด็นต่างๆ ไปที่เพื่อนร่วมงานสื่อสารกันในที่ทำงานได้อย่างเข้าใจเป็นส่วนมาก ทั้งนี้ เธอทดสอบโดยการลองสอบถามเพื่อนชาวไทยหลังได้ฟังการสนทนาว่าประเด็นที่พูดคุยกันคือเรื่องต่อไปนี้จะใช่หรือไม่ ซึ่งก็ปรากฏว่ามักถูกต้องเป็นส่วนใหญ่

สิ่งที่ Ms. L เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยก็คือคนไทยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ภายนอกค่อนข้างมาก และจะระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นเห็นตนเองในสภาพที่ดูไม่ดีหรือไม่ได้เตรียมตัวก่อนล่วงหน้า

“มีครั้งหนึ่ง มีเพื่อนร่วมงานมาหาฉันที่บ้านพัก ฉันเพิ่งสระผมเสร็จและตอนนั้นก็ไม่มีเครื่องเป่าผมด้วย ฉันจึงออกมาพบเธอทุกๆ ที่ผมเปียๆ เธอดูตกใจมากและถามฉันทันทีว่า “เธอไม่มีเครื่องเป่าผมเหรอ” ฉันก็เลยรู้สึกว้าสำหรับคนไทยมันคงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดูแลเสื้อผ้าหน้าผมให้ดูดีเสมอ”

สำหรับวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไทย Ms. L ตั้งข้อสังเกตว่าคนไทยมักจะมีสไตล์ที่ค่อนข้างเนิบช้าและสบายๆ ในขณะที่ในประเทศบ้านเกิดของเธอซึ่งมีการแข่งขันกันสูง ผู้คนจะมีการขี้นไขว่แข่งขันกันมากกว่า เอาจริงเอาจังมากกว่า รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับกำหนดเวลาที่นัดหมาย

“ที่นี้เพื่อนร่วมงานของฉันมักบอกว่า อาจารย์ไม่เป็นไร สบายๆ บางครั้งเมื่อฉันได้ข้อมูลมาว่า จะต้องส่งเอกสารบางอย่างในวันพรุ่งนี้ แต่ก็จะมีคนบอกว่าไม่เป็นไร ไม่ได้ซีเรียสขนาดนั้น ซึ่งหากเป็นที่บ้านเกิดของฉัน มันเป็นเรื่องซีเรียสมากกับกำหนดการที่วางไว้ ถ้าหากเขาระบุว่าคุณต้องส่งภายในวันนี้ มันก็หมายความว่า คุณต้องส่งภายในวันนี้ แต่ที่นี้จะมีคนบอกคุณว่า ไม่เป็นไร คุณส่งวันพรุ่งนี้ก็ได้”

อีกประเด็นหนึ่งที่ Ms. L มองว่าน่าจะเป็นวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของไทยก็คือการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการแสดงความคิดเห็นโดยตรงไปตรงมา โดยเฉพาะในกรณีที่จะเป็นการตำหนิหรือชี้จุดด้อยของอีกฝ่าย ซึ่งเธอรู้สึกแปลกใจในบางครั้งว่า แม้แต่ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานก็ยังรู้สึกลำบากใจในการจะตำหนิหรือให้ข้อเสนอแนะต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างตรงไปตรงมา

“ที่ประเทศฉัน ในที่ทำงาน ถ้าฉันทำอะไรผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง มันเป็นเรื่องปกติธรรมดา มากที่หัวหน้างานจะเรียกไปพบเพื่อบอกกล่าวหรือชี้แนะทางออก และสำหรับฉันมันโอเคนะที่จะบอกตรงๆ แต่ที่นี้ ดูเหมือนว่าจะหลีกเลี่ยงการบอกกันตรงๆ ชี้แนะตรงไปตรงมา หัวหน้างานจะสุภาพมาก และพยายามบอกแบบอ้อมๆ บางทีก็บอกฝากกับเพื่อนสนิทของฉันให้มาบอกฉันอีกที ซึ่งตอนหลังฉันก็เข้าใจนะว่าคนไทยเกรงว่าจะทำให้คนอื่นเสียใจหรือโกรธ แต่ก็อยากบอกว่า สำหรับฉันมันโอเคนะที่จะพูดกันตรงๆ อย่างสุภาพ จะได้แก้ปัญหาคิดทันที และอยากบอกว่าเป็นสิทธิของคนเป็นหัวหน้าอยู่แล้วที่จะว่ากล่าวตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับฉัน บอกกับฉันตรงๆ จะดีกว่าการฝากคนอื่นมาบอกฉัน เพราะคนที่ทำผิดพลาดก็คือฉัน และคนที่แก้ไขข้อผิดพลาดได้ก็คือตัวฉันนั่นแหละ”

อย่างไรก็ตาม Ms. L ก็ยังได้แสดงความคิดเห็นต่อไปอีกว่า แม้เธอจะมีความต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยสื่อสารกับเธออย่างตรงไปตรงมา แต่หลังจากทำงานในประเทศไทยมาได้ระยะหนึ่ง เธอก็เรียนรู้ว่าความต้องการดังกล่าวเป็นเรื่องยากที่จะเกิดขึ้น เพราะภายใต้วัฒนธรรม

ไทย การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นลบบนว่าเป็นเรื่องหยาบคาย ดังนั้นเธอจึงเรียนรู้ที่จะหาวิธีสื่อสารอย่างสุภาพที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อจะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย

ประเด็นอื่นๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่ Ms. L เรียนรู้ก็คือการถอดรองเท้าก่อนเข้าสถานที่ต่างๆ ในขณะที่ประเทศของเธอนั้นผู้คนจะใส่รองเท้าภายในบ้าน

เมื่อสอบถามถึงประเด็นความขัดแย้งในที่ทำงาน Ms. L ระบุว่าตลอดระยะเวลาที่ทำงานในประเทศไทย เธอยังไม่เคยประสบปัญหาด้านความขัดแย้งที่รุนแรงใดๆ กับเพื่อนร่วมงาน

สำหรับบุคคลที่มีบทบาทช่วยในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของ Ms. L ระบุว่านักเรียนที่เธอสอนมีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ดังกล่าว

“เวลาที่ฉันมีข้อสงสัยหรือสิ่งที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับประเด็นด้านวัฒนธรรม ฉันจะถามนักเรียนของฉันว่าครูสามารถทำแบบนี้ได้มั๊ย ทำแบบนั้นได้มั๊ย แล้วพวกนักเรียนจะบอกฉันว่าฉันทำแบบนี้ไม่ได้ และฉันควรจะทำอย่างไร วิธีการที่ดีที่สุดที่ฉันควรจะพูด รวมถึงในบางครั้งฉันได้ยินคำแปลกๆ และไม่แน่ใจว่ามันมีความหมายดีหรือไม่ดีอย่างไร ฉันจะสอบถามนักเรียนไทยบางคนที่ฉันสนิทถึงความหมายของคำๆ นั้นว่าเป็นคำที่ดีหรือไม่ดี”

เกี่ยวกับการปรับตัวและหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทยนั้น Ms. L เห็นว่าตนสามารถปรับตัวได้ในระดับที่สามารถทำงานในประเทศไทยได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ แต่ยังไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย เนื่องจากตนรู้สึกว่ายังไม่มีความเข้าใจวัฒนธรรมไทยดีเท่าที่ควร ในขณะเดียวกันก็เห็นว่าคนไทยที่ตนต้องปฏิสัมพันธ์ด้วยในชีวิตประจำวันก็ไม่ได้รู้จักหรือคุ้นเคยกับตนในระดับที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13

Mr. M (นามแฝง) ระบุว่าเขารู้จักประเทศไทยผ่านสื่อสารมวลชนและการศึกษา ก่อนหน้ามาถึงประเทศไทยเขาได้ติดต่อกับอดีตภรรยาผ่านสื่อออนไลน์ เมื่อความสัมพันธ์เริ่มจริงจังเขาได้เดินทางมาทำความรู้จักกับครอบครัวอดีตภรรยา และสิ่งเหล่านี้เป็นช่องทางในการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของตนเอง เนื่องจากเขาเคยสมรสกับหญิงไทยและใช้ชีวิตร่วมกันเป็นเวลานานถึง 10 ปี ก่อนหย่าร้าง เขาจึงมีความเข้าใจในวัฒนธรรมไทยมากพอสมควร แม้ว่าเขาจะสื่อสารภาษาไทยได้เพียงเล็กน้อย แต่จากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาทำให้ Mr. M สามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงวิพากษ์สังคมไทยได้ค่อนข้างลึกซึ้ง โดยเขาระบุถึงลักษณะสังคมชนชั้นในสังคมไทยที่ยังคงมีอยู่อย่างชัดเจนและส่งผลให้เกิดสภาพที่มีความเหลื่อมล้ำ

“ตอนที่ผมใช้ชีวิตอยู่กับอดีตรรรยา ครอบครัวของเธอเป็นครอบครัวชนชั้นกลาง สภาพความเป็นอยู่ในครอบครัวค่อนข้างมีระบบระเบียบ สมาชิกบุตรหลานในครอบครัวก็ได้รับการศึกษาค่อนข้างดี ในขณะเดียวกัน บางสถานการณ์ชนชั้นกลางและชนชั้นสูงในสังคมไทยก็มีอิทธิทธิพิเศษบางอย่าง เช่น ครั้งหนึ่ง เราเคยไปชมการแสดงแสงสีเสียงในจังหวัดท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นที่เฉพาะสำหรับบุคคลที่มีตำแหน่งทางราชการสูงและผู้มีอิทธิพลของจังหวัด แต่ปรากฏว่าผมและภรรยาได้รับเชิญให้เข้าไปในพื้นที่เฉพาะแห่งนี้ด้วย เนื่องจากเธอเป็นเพื่อนกับภรรยาของข้าราชการระดับสูงซึ่งเป็นผู้จัดการงานดังกล่าว ส่วนตอนนี้ ผมใช้ชีวิตอยู่กับเพื่อนสาวชาวไทย ซึ่งครอบครัวและสังคมแวดล้อมมาจากชนชั้นล่าง พอผมได้มาคลุกคลีกับสังคมชนชั้นล่าง ผมต้องตกใจว่ายังคงมีปัญหาเรื่องการดื่มสุราและการใช้ยาเสพติดอยู่มากในสังคมของคนกลุ่มนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออื่นๆ ตามมา ทั้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัว และปัญหาการศึกษาและพัฒนาการของเด็กจากครอบครัวเหล่านี้”

เมื่อสอบถามถึงความยากในการปรับตัวในการอาศัยอยู่ในประเทศไทย เขาระบุว่าในการปรับตัวเพื่อการใช้ชีวิตประจำวันนั้น เขาถือว่าไม่ยากสำหรับเขา เพราะในภาพรวมคนไทยโดยมากมีลักษณะนิสัยที่เป็นมิตร แต่ในประเด็นการปรับตัวเพื่อการทำงานนั้น เขาระบุว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เนื่องจากในสถานที่ทำงานแต่ละแห่งที่เขาเคยร่วมงานด้วยมีวัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุนี้ ความรู้ความเข้าใจที่เขาเรียนรู้จากองค์กรแห่งหนึ่งนั้น อาจไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอีกแห่งหนึ่งได้ เช่น ประสบการณ์การทำงานที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขาพบว่าองค์กรมีระบบระเบียบที่ใกล้เคียงกับการทำงานในประเทศบ้านเกิด แต่เมื่อเขาไปใช้ชีวิตเป็นอาสาสมัครในโรงเรียนพื้นที่ห่างไกล เขากลับพบว่าบุคลากรภายในโรงเรียนปฏิบัติตัวค่อนข้างตามสบาย และไม่มีการให้ความสำคัญกับระเบียบปฏิบัติที่เคร่งครัดเท่าที่ควร

บุคคลที่เขาเห็นว่ามีความสำคัญในการช่วยเหลือเขาในการปรับตัวและเรียนรู้วัฒนธรรมไทย รวมถึงทำความเข้าใจกับบริบทและสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวก็คืออดีตรรรยาและเพื่อนสาวชาวไทยคนปัจจุบัน

เมื่อถามถึงสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำในวัฒนธรรมไทยและในองค์กรไทย เขาระบุว่าประเด็นใหญ่ประเด็นเดียวก็คือวัฒนธรรมการรักษาน้ำใจที่ชาวต่างชาติต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ หากเข้าใจถึงวัฒนธรรมดังกล่าวแล้ว ชาวต่างชาติคนหนึ่งก็สามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยและการทำงานในองค์กรไทยได้เป็นอย่างดี

จนถึงปัจจุบัน เขาประเมินตนเองว่าสามารถหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยได้ในระดับที่เขาสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตามสมควร อย่างไรก็ตาม เขาระบุว่าในอนาคตเขาอาจจะย้ายสถานที่ทำงาน เพื่อหาสถานที่ทำงานใหม่ซึ่งมีระบบการลาที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตของเขา มากกว่านี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14

Mr. N (นามแฝง) ระบุว่าเขามีมารดาเลี้ยงชาวไทยซึ่งสมรสกับบิดาของเขา บุคคลคนนี้เป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทยให้เขาได้รับรู้ นอกจากนี้เขาก็ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเขาตั้งข้อสังเกตว่าในสังคมไทยมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตัวของชายและหญิงซึ่งมีความแตกต่างกันไว้มาก่อนข้ามมาก รวมทั้งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศด้วย ซึ่งมีข้อกำหนดและเงื่อนไขมากกว่าในวัฒนธรรมของเขา

เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาไทย Mr. N ได้เรียนรู้ภาษาไทยอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 3 ปีจนถึงปัจจุบัน ทั้งจากการเรียนกับชาวไทยและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้เขาสามารถสื่อสารภาษาไทยทั้งการพูดและการฟังอยู่ในเกณฑ์ดี การอ่านและการเขียนอยู่ในเกณฑ์พออ่านออกเขียนได้ (ข้อมูลดังกล่าวได้รับการยืนยันจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยของเขาด้วยเช่นกัน)

Mr. N ระบุว่าสำหรับตัวเขาเองแล้วเนื่องจากบิดาของเขาสมรสใหม่กับหญิงไทย ทำให้เขามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทยขึ้นพื้นฐานจากการบอกเล่าของมารดาเลี้ยง จึงทำให้เขาไม่รู้สึกว่าเขาต้องปรับตัวอะไรมากนักในการใช้ชีวิตในประเทศไทย ดังนั้นเขาจึงเห็นว่าไม่มีช่วงเวลาใดในประเทศไทยที่เขารู้สึกว่ายากลำบากเลย ซึ่งเขาคิดว่าน่าจะเป็นเพราะการที่เขามีโอกาสได้พูดคุยและคุ้นเคยกับคนไทยมาก่อน

“สำหรับผมเรื่องการปรับตัวไม่ใช่เรื่องใหญ่ นะ ผมรู้สึกค่อนข้างสบายๆ กับทุกอย่างที่นี่ อาจเป็นเพราะแม่เลี้ยงผมได้ให้ข้อมูลพื้นฐานมาก่อน ก่อนที่จะมาประเทศไทย”

เมื่อสอบถามถึงประเด็นของความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ทำให้เขารู้สึกตกใจหรือประหลาดใจในระยะแรกที่มาประเทศไทย Mr. N ระบุว่า

“สิ่งที่อาจจะเรียกได้ว่าเป็นคัลเจอร์ช็อกสำหรับผมก็คือแรกๆ ที่ผมเข้าไปในตลาดสด ผมตกตะลึงกับภาพเนื้อสัตว์สดๆ ที่แขวนอยู่ในแผงขายเนื้อ มันทำให้ผมอึ้งเหมือนกัน เพราะที่บ้านผม

เมื่อพวกนี้จะถูกแพ็คไว้อย่างมิดชิดแล้วและวางในซูเปอร์มาเก็ต แต่ที่นี้คุณจะได้เห็นเนื้อสดๆ แขนบนราวอยู่ทั่วไปในตลาด และผู้คนที่ดูจะไม่ตื่นเต้นตกใจกับมันแต่อย่างใด”

Mr. N ยังแสดงความคิดเห็นด้วยว่าทักษะด้านการสื่อสารภาษาไทยและความเข้าใจพื้นฐานด้านวัฒนธรรมไทยนับเป็นปัจจัยที่สำคัญมากสำหรับการทำให้ชีวิตของเขาในประเทศไทยเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและในการทำงาน โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเขาในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมก็คือเพื่อนสาวชาวไทย รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เขาได้ปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่เห็นความแตกต่างในแง่วัฒนธรรมการทำงานระหว่างชาวไทยกับคนในประเทศของเขา Mr. N เห็นว่าคนไทยมีสไตล์การทำงานแบบสบายๆ ไม่เคร่งเครียด ผ่อนคลาย ในขณะที่บรรยากาศการทำงานภายในองค์กรของประเทศบ้านเกิดจะมีบรรยากาศของความจริงจังและเคร่งเครียดกว่า และยังมีประเด็นของวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Saving-Face Culture) ที่เขาสังเกตเห็นในองค์กรไทย และเขายังตั้งข้อสังเกตว่าวัฒนธรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ปรากฏอยู่ในทุกภาคส่วนของสังคมไทย ในที่นี้ Mr. N อธิบายว่าวัฒนธรรมการรักษาหน้าคือการที่คนไทยหลีกเลี่ยงการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เพราะต้องการไม่ให้ตนเองหรือผู้อื่นต้องเสียหน้า จึงทำให้ในหลายสถานการณ์จะไม่มีการสื่อสารกันตรงๆ กับตัวบุคคล แต่จะเป็นการสื่อสารทางอ้อม เช่น การบอกคนอื่นเพื่อให้บอกต่อ หรือการกล่าวถึงบุคคลดังกล่าวลับหลัง ซึ่งจนถึงปัจจุบันเขาก็ยังรู้สึกไม่คุ้นชินกับวัฒนธรรมดังกล่าวแต่อย่างใด

นับจนถึงระยะเวลาที่สัมภาษณ์เชิงลึกครั้งสุดท้าย Mr. N ระบุว่าเขายังไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรงกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย

Mr. N ยังได้ระบุว่า นอกจากคนรักชาวไทยแล้ว นักเรียนที่เขาสอนก็มีบทบาทในการช่วยให้เขาสามารถปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น โดยเขาจะคอยสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกต่อเขา และพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกต่ออาจารย์ชาวไทย ทำให้เขาได้เรียนรู้ถึงวิธีการที่ชาวไทยแสดงความเคารพต่อผู้มีอาวุโสมากกว่า โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นครูอาจารย์

เมื่อสอบถามถึงการปรับตัวและหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย Mr. N ระบุว่าเขาคิดว่าเขาได้ปรับตัวและหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยแล้ว แต่เป็นในฐานะของชาวต่างชาติที่สามารถอยู่ในสังคมไทยและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไทยรอบข้าง อย่างไรก็ตาม เขาก็ยังคงรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างตนเองกับคนไทยหลายประการ ทั้งนี้ ในทัศนะของ Mr. N

เขายืนยันว่าความรู้และทักษะด้านภาษาไทยเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปรับตัวของชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15

Ms. O (นามแฝง) ระบุว่าก่อนเดินทางมาทำงานที่ประเทศไทย เธอศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยผ่านการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ที่เธอได้รับมามากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรม สิ่งที่ต้องทำและสิ่งที่ห้ามทำในสังคมไทย เช่น เธอได้เรียนรู้ว่าวัดถือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ต้องแต่งกายสุภาพก่อนเข้าไปในสถานที่ดังกล่าว แต่เธอไม่ได้เรียนรู้ภาษาไทยอย่างจริงจัง ในวันสัมภาษณ์ครั้งที่หนึ่ง Ms. O สามารถพูดภาษาไทยได้เพียงเล็กน้อย กล่าวคือเธอสามารถนับตัวเลขได้ กล่าวทักทายหรือสอบถามข้อมูลพื้นฐานได้ ซึ่งเธอก็พยายามเรียนรู้คำศัพท์ภาษาไทยใหม่ๆ ทุกสัปดาห์

Ms. O ได้บอกเล่าถึงการมาถึงประเทศไทยในระยะแรกซึ่งเธอต้องมีการปรับตัวค่อนข้างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีความแตกต่างจากประเทศบ้านเกิดของเธอค่อนข้างมาก โดยเฉพาะประเด็นทางสังคม เนื่องจากประเทศของเธอเป็นประเทศที่มีอัตราการเกิดอาชญากรรมสูง ผู้คนจึงมีความระมัดระวังตัวสูงมากในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน

“ตอนฉันมาถึงประเทศไทยใหม่ๆ ฉันไปเที่ยววัดที่เชียงใหม่ ฉันตกใจมากที่เห็นทุกคนถอดรองเท้าเข้าไปในวิหาร คุณต้องเข้าใจนะว่าฉันมาจากประเทศที่มีอัตราคดีอาชญากรรมสูงมากประเทศหนึ่ง ที่ประเทศเราไม่มีใครกล้าถอดรองเท้าทิ้งไว้หรอก เพราะฉะนั้นฉันจึงกังวล แต่พอกลับออกมาข้างนอกวิหารแล้วยังพบว่ารองเท้าของฉันยังอยู่ ไม่มีใครขโมยมันไป โอ้โฮ มันเป็นเรื่องประทับใจสำหรับฉันเลย”

Ms. O ระบุว่าในระยะแรกที่มาถึง เธอจะมีความกังวลใจเล็กๆ เสมอว่าสิ่งของของเธออาจถูกขโมยได้ เช่น เวลาที่เธอซักผ้าในเครื่องซักผ้าอัตโนมัติที่หอพักให้บริการซึ่งตั้งอยู่นอกอาคาร ระยะแรกเธอจะคอยออกมาดูเสมอว่าเสื้อผ้าของเธอยังอยู่หรือไม่ เมื่อเวลาผ่านไปเธอจึงได้เรียนรู้ว่าที่นี่เธอสามารถซักผ้าทิ้งไว้ได้ ถอดรองเท้าไว้ข้างนอกอาคารได้ นอกจากนี้ เธอยังระบุด้วยว่าเธอรู้สึกว่าการวัดพุทธมีความปลอดภัยสูง ไม่ว่าจะเป็นในที่ทำงาน หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ที่นี่เธอสามารถเดินทางไปไหนตามลำพังได้ในยามค่ำค่อนข้างปลอดภัย แต่เธอก็ต้องปรับตัวเล็กน้อยในเรื่องของวัฒนธรรมการแต่งกาย ซึ่งเมื่อมาประกอบอาชีพเป็นอาจารย์ในสถาบันการศึกษา เธอต้องใส่กระโปรงเป็นประจำทุกวันซึ่งเป็นสิ่งที่เธอไม่คุ้นชินนักและต้องฝึกเดินฝึกนั่งให้เหมาะสม

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของเธอเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย Ms. O แสดงทัศนะว่า มีหลายอย่างที่แตกต่างกันไปจากประเทศของเธอ อาทิ บรรยากาศในการทำงานในองค์กรของไทยเต็มไปด้วยความผ่อนคลาย มีการพูดคุยหยอกล้อกัน ไม่เคร่งเครียด และไม่รู้สึกลึงๆ บรรยากาศของการแข่งขัน

“ถ้าเป็นที่ประเทศบ้านเกิดของฉัน บรรยากาศของการแข่งขันปรากฏอยู่ทุกที่ ในโรงเรียน นักเรียนที่เรียนเก่งก็พยายามผลักดันให้ตัวเองเป็น 1 ใน 20 คนแรกของชั้นปี มีการแข่งขันกันสูงมาก สิ่งเหล่านี้เป็นบรรยากาศที่ต่อเนื่องมาจนถึงบรรยากาศการทำงานด้วย มันเหมือนกับทุกคนต้องถีบตัวเองให้ขึ้นสูงที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอด ในขณะที่สำหรับที่นี่นั้นทุกคนดูผ่อนคลาย”

นอกจากนี้ Ms. O ยังระบุเกี่ยวกับประเด็นการแสดงความคิดเห็น ซึ่งคนไทยไม่ค่อยแสดงออกถึงความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งต่างๆ มากนัก ทำให้เป็นเรื่องยากสำหรับชาวต่างชาติในการจะเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยมีความคิดเห็นอย่างไร

“สำหรับตัวฉันเอง เวลาที่มีใครมาทำอะไรให้ฉันรู้สึกไม่ดีหรือรู้สึกเหมือนถูกรบกวน ถูกทำร้ายจิตใจ ฉันจะบอกเขาอย่างตรงไปตรงมาว่าการที่คุณทำอย่างนี้ทำให้ฉันรู้สึกแย่หรือรู้สึกเหมือนถูกทำร้ายจิตใจนะ เพราะเขาจะได้ไม่ทำแบบนั้นกับฉันอีก แต่พอมาอยู่ที่เมืองไทยมันเหมือนฉันต้องถอยหลังกลับไปอีก 2 ก้าวในสิ่งที่ฉันเคยเป็น ฉันพยายามอย่างมากที่จะไม่พูดหรือทำอะไรที่จะทำให้คนไทยรู้สึกว่าฉันได้ทำอะไรที่ทำให้เขารู้สึกไม่ดีหรือรู้สึกแย่ ทั้งๆ ที่ในความจริงฉันเพียงแค่ต้องการจะสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาเท่านั้นเอง”

ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 Ms. O ยังได้ระบุถึงวัฒนธรรมไทยในที่ทำงานซึ่งเธอเห็นว่าเป็นสิ่งที่แปลกมาก นั่นก็คือการที่ผู้เกษียณอายุราชการนำของขวัญมามอบให้กับเพื่อนร่วมงานทุกคนในที่ทำงาน เพราะในสังคมของเธอ ควรจะเป็นเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่ยังคงทำงานอยู่ที่มอบของขวัญให้ผู้เกษียณ แต่ไม่ควรรับจากผู้เกษียณ เนื่องจากผู้เกษียณหมายถึงผู้ที่จะไม่ได้ทำงานอีกต่อไปและจะมีรายได้ลดลง จึงไม่ควรสร้างภาระให้กับผู้เกษียณในการจัดหาของขวัญ ซึ่งผู้วิจัยก็ได้อธิบายมุมมองตามวัฒนธรรมไทยว่าการให้ของขวัญดังกล่าวเป็นการให้ตอบแทนและเป็นสิ่งของที่ระลึกให้กับผู้ที่มอบของขวัญให้กับตน ซึ่ง Ms. O ก็รับฟังแต่เธอก็ยังเห็นว่าวัฒนธรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่แปลกอยู่ดี

อย่างไรก็ดี แม้เธอจะมีมุมมองเชิงวิพากษ์ต่อวัฒนธรรมไทยในบางประเด็น เธอมองว่าในฐานะที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาทำงานในประเทศไทยจะต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เป็นอยู่ให้ได้

“ประเทศไทยก็มีวิถีแบบไทย อยู่มาประเทศไทยแล้วคอยคิดแต่ว่าจะเปลี่ยนประเทศไทย ที่สำคัญน่าจะคิดมากกว่าว่าจะปรับตัวให้เข้ากับสังคมไทยได้อย่างไร เพราะคุณเป็นคนที่ย้ายเข้ามา คุณไม่ใช่เจ้าของประเทศ แล้วพอคุณเปิดใจกว้างคุณก็จะได้รับประสบการณ์ที่น่าตื่นใจ สิ่งที่คุณไม่เคยพบคุณก็จะได้พบ”

Ms. O ยังระบุว่าจนถึงปัจจุบันเธอรู้สึกว่าเขาสามารถใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีความสุขพอสมควรในสังคมไทย โดยนักเรียนที่เธอสอนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมสำหรับเธอ

“กับนักเรียน เราจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย พวกเขาชอบถามฉันที่บ้านของฉันมีวัฒนธรรมแบบไหน ฉันก็ถามคำถามพวกเขาเยอะแยะ พวกเขาที่มีความกระตือรือร้นที่จะตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่ฉันไม่รู้ ซึ่งมันดีมากที่เราได้แลกเปลี่ยนกัน ทำให้มีประเด็นอื่นๆ มาพูดคุยกันนอกเหนือจากวิชาเรียนด้วย”

จนถึงปัจจุบันที่ทำการสัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย Ms. O ระบุว่าเธอยังไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยอันเนื่องมาจากประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมแต่อย่างใด รวมทั้งเธอยังเห็นว่าความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาไทยเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะช่วยให้เธอสามารถปรับตัวในการทำงานและใช้ชีวิตในเมืองไทยได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เธออาจยังไม่รู้สึกว่าได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย แต่ก็ไม่รู้สึกว่าเป็นปัญหาแต่อย่างใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16

Ms. P (นามแฝง) ระบุว่าก่อนเดินทางมาประเทศไทย เธอมีคนรู้จักบางคนที่ยู่ในประเทศไทย บุคคลเหล่านั้นมีทั้งอาจารย์ เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมชั้นเรียนในมหาวิทยาลัย คนเหล่านี้เดินทางมาทำงานในประเทศไทยในฐานะผู้สอนภาษาอังกฤษ ส่วนอาจารย์ของเธอเคยมีโอกาสมาร่วมวิจัยร่วมกับนักวิชาการชาวไทยจึงทำให้มีเครือข่ายการสื่อสารที่ประเทศไทย

สำหรับการเตรียมตัวก่อนเดินทางมาทำงาน เธอศึกษาภาษาและวัฒนธรรมไทยขั้นพื้นฐานจากสื่ออินเทอร์เน็ต เมื่อเดินทางมาถึงเมืองไทยแล้วเธอเริ่มเรียนรู้ภาษาไทยที่ละนิดทีละหน่อยจากการพูดคุยกับอาจารย์ชาวไทยที่เป็นผู้สอนร่วมและเธอยังเรียนรู้จากการสื่อสารกับนักเรียนในห้องเรียนด้วย จนถึงปัจจุบันที่สัมภาษณ์ครั้งสุดท้าย เธอสามารถสื่อสารภาษาไทยขั้นพื้นฐานในชีวิตประจำวันได้บ้างแต่ไม่คล่องนัก หากให้คะแนนตั้งแต่ 1-10 เธอให้คะแนนตนเอง 4 ใน 10

เมื่อผู้วิจัยสอบถามถึงสิ่งที่เป็นความยากลำบากที่สุดในการใช้ชีวิตในประเทศไทย เธอย้อนเหตุการณ์ถึงสถานที่ทำงานแห่งแรก (ที่ไหน) ซึ่งเธอคาดหวังว่าจะมีการปฐมนิเทศหรืออย่างน้อยก็มีการสร้างความเข้าใจขั้นพื้นฐานให้เธอว่าจะต้องเตรียมตัวสำหรับการสอนอย่างไร แต่ความเป็นจริงกลับเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

“พอไปถึง เขาก็ให้ฉันเริ่มการสอนเลย โดยไม่ได้ให้เวลาฉันเตรียมตัว แม้แต่ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนที่ฉันจะเข้าไปสอนก็ไม่มีให้ ตอนนั้นมันเป็นเรื่องที่หนักมาก แต่ตอนนี้พอมามองย้อนกลับไปฉันก็คิดว่าเรื่องนี้ก็มีส่วนคล้ายเหมือนกัน เพราะการเจอเรื่องท้าทายทำให้ฉันต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และที่สำคัญมันทำให้ฉันชวนขวยหาความรู้จากกับเด็กนักเรียนของฉันจนรู้จักพวกเขาค่อนข้างดีทีเดียว”

ส่วนช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดสำหรับ Ms. P ก็คือช่วงเวลาที่เพื่อนร่วมงานชาติเดียวกันตัดสินใจเดินทางกลับบ้านเกิดทำให้เธอต้องหาที่พักใหม่ เนื่องจากที่พักที่เช่าร่วมกันกับเพื่อนมีราคาสูงเกินกว่าที่เธอจะรับผิดชอบโดยลำพัง ในขณะที่เดียวกันในช่วงเวลาดังกล่าว อาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมก็เกิดความเข้าใจผิดในตัวเธอ โดยเกิดขึ้นจากการสื่อสารของอาจารย์ชาวไทยบางคนที่ไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับตัวเธอโดยกล่าวหาว่าเธอและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ด้วยกันนำผู้ชายเข้าไปในที่พัก ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงเธอไม่เคยนำผู้ชายคนใดเข้าไปในบ้านพักดังกล่าวตลอดระยะเวลาที่ทำงานในที่ทำงานแห่งแรก เธอใช้เวลาในการระดมปัญหาต่างๆ เหล่านี้ประมาณ 2 เดือนกว่าทุกอย่างจะลงตัว และเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นเหตุปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เธอตัดสินใจลาออกจากที่ทำงานเดิมและสมัครเข้าทำงานในสถาบันการศึกษาปัจจุบัน

Ms. P ยืนยันว่าความรู้เกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมไทยมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสอนนักเรียนไทย เพราะทำให้เธอรู้ว่าควรแสดงออกอย่างไรจึงจะเหมาะสม สำหรับผู้ที่มิพบบาทสำคัญในการช่วยให้เธอปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดีขึ้นก็คือนักเรียนไทยที่เธอสอนอยู่นั่นเอง

“เวลาที่ฉันออกเสียงภาษาไทยไม่ถูกต้อง พวกนักเรียนจะรีบบอกฉันทันทีในตอนนั้นพร้อมทั้งช่วยออกเสียงที่ถูกต้องให้ฟัง รวมทั้งบางทีที่ฉันทำท่าทางบางอย่าง เช่น การทำสะเอว นักเรียนก็จะรีบบอกว่าอาจารย์ทำท่าอย่างนั้นไม่ได้ ไม่สุภาพ ซึ่งฉันรู้สึกประทับใจมาก”

เมื่อผู้วิจัยสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย Ms. P ระบุว่าเธอทราบว่าการแต่งกายที่เหมาะสมในการเข้าวัดเป็นอย่างไร รวมถึงวิธีการนั่งพับเพียบต่อหน้าพระพุทธรูปหรือพระสงฆ์ เนื่องจากเคยมีเหตุการณ์ที่เธอได้ไปเยี่ยมชมวัดและอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมสังเกตเห็นการนั่งของเธอจึงให้ความรู้พร้อมทั้งสอนวิธีนั่งที่ถูกต้อง ซึ่งปัจจุบันเธอระมัดระวังมากทุกครั้งที่ได้เข้าไปในวัดว่าจะต้องแต่งกายและนั่งให้สุภาพ

สำหรับประเด็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยนั้น Ms. P บอกว่าเธอไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนว่ามีลักษณะพิเศษอย่างไร แต่เธอคิดว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยก็คงหมายถึงกฎระเบียบในที่ทำงาน หากเธอปฏิบัติตัวได้ตามกฎก็แสดงว่าเธอสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยได้

สำหรับความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรมระหว่างเธอกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในที่ทำงานปัจจุบันนั้น Ms. P ระบุว่าเธอยังไม่เคยประสบปัญหาลักษณะนี้ เธอสังเกตว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยโดยมากจะระวัง เช่น ไม่มีการสั่งหรือยืนยันให้เธอช่วยงานที่อาจารย์ชาวไทยกำลังทำอยู่ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะคนไทยมีนิสัยเกรงใจ แต่ในวัฒนธรรมของเธอนั้นมักนิยมการสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมาว่าต้องการให้ทำอะไร อย่างไร เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการด้วยเหตุนี้ เธอจึงแสดงความคิดว่าหากเพื่อนร่วมงานชาวไทยต้องการให้เธอช่วยทำอะไร นอกเหนือจากงานสอนก็สามารถแจ้งความประสงค์กับเธอได้อย่างตรงไปตรงมา

ส่วนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเดิม Ms. P ก็เห็นว่ามีสาเหตุจาก ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม เนื่องจากเธอได้รับข้อมูลนับตั้งแต่เริ่มแรกที่เดินทางมาถึงเกี่ยวกับข้อควรระวังในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์กับเพศตรงข้ามให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติของวัฒนธรรมไทย ดังนั้น เธอจึงไม่เคยชักชวนให้เพื่อนร่วมงานที่เป็นเพศชายไปที่บ้านพัก เธอเห็นว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่บุคคลบางคนให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวเธอ ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคล ไม่ใช่ประเด็นด้านวัฒนธรรมแต่อย่างใด

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจในตัวคนไทยและวิถีของคนไทย เธอเห็นว่าเธอมีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย และเธอเองยังควรต้องเรียนรู้ทั้งภาษาและวัฒนธรรมไทยอีกมากจึงจะทำให้เข้าใจคนไทยได้

สำหรับประเด็นการหลอมรวมเข้ากับสังคมไทยและวัฒนธรรมไทยนั้น Ms. P เห็นว่าเธอหลอมรวมเข้ากับสังคมไทยได้ในเกณฑ์ดี เหตุที่คิดเช่นนี้ก็เพราะเธอรู้สึกว่าเขาสามารถปรับตัวได้แล้วและใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขพอสมควร ไม่เหมือนในช่วงเดือนแรกๆ ที่ทุกสิ่งทุกอย่างดูเป็นเรื่องยากไปหมด

Ms. P เห็นว่าสิ่งที่ช่วยในการปรับตัวในสถานการณ์ที่ต้องใช้ชีวิตอยู่ในสังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างๆ ไปจากวัฒนธรรมเดิมของตนเองค่อนข้างมากอย่างประเทศไทยก็คือทัศนคติของเธอเองที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยเธอมีหลักการที่ยึดถือมาโดยตลอดว่าต้องให้ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องไม่เสียความเป็นตัวเองตลอดจนความเชื่อพื้นฐานของตนเองไป

จากข้อมูลทั้งหมดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ดังแสดงในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 การสังเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ

ประเด็นหลัก	การเรียนรู้ภาษา/วัฒนธรรมไทยก่อนมาถึง		วิธีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม						การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย		
	เรียน	ไม่เรียน	เรียนภาษา/วัฒนธรรมไทยอย่างเป็นระบบ	สังเกต	สอบถาม	เลียนแบบ	ทำกิจกรรมกับคนไทย	เปิดรับสื่อของไทย	รู้สึกที่ตนเองหลอมรวม	ไม่รู้สึกที่ตนเองหลอมรวมแต่ไม่รู้สึกเป็นปัญหา	ไม่รู้สึกที่ตนเองหลอมรวมและรู้สึกเป็นปัญหา
Mr. A	✓			✓	✓	✓	✓			✓	
Mr. B		✓		✓	✓	✓	✓			✓	
Mr. C	✓			✓	✓	✓	✓			✓	
Mr. D	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ms. E	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Mr. F	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ms. G		✓		✓	✓	✓	✓		✓		
Mr. H	✓			✓	✓	✓	✓		✓		
Ms. I	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ms. J	✓			✓	✓	✓	✓		✓		
Mr. K		✓		✓	✓	✓	✓			✓	
Ms. L	✓			✓	✓	✓	✓			✓	
Mr. M	✓			✓	✓	✓	✓		✓		

ประเด็น	การเรียนรู้ ภาษา/ วัฒนธรรม ไทยก่อนมาถึง		วิธีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม						การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของ สังคมและวัฒนธรรมไทย		
	เรียน	ไม่ เรียน	เรียน ภาษา/ วฒ. ไทย อย่าง เป็น ระบบ	สัง เกต	สอบ ถาม	เลียน แบบ	ทำ กิจกรรม กับคน ไทย	เปิด รับ สื่อ ของ ไทย	รู้สึก ว่า ตนเอง หลอม รวม	ไม่รู้สึก ว่า ตนเอง หลอมรวม แต่ไม่รู้สึก เป็นปัญหา	ไม่รู้สึก ว่า ตนเอง หลอมรวม และรู้สึก เป็นปัญหา
สาระ หลัก											
Mr. N	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ms. O	✓			✓	✓	✓	✓			✓	
Ms. P	✓			✓	✓	✓	✓		✓		

4.5 ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่มีต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ

นอกเหนือจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสถาบันการศึกษาจำนวน 1 คน และเพื่อนร่วมงานชาวไทยจำนวน 3 คน ของชาวต่างชาติที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วน เพื่อให้เห็นมุมมองของชาวไทยที่มีต่อการร่วมงานกับชาวต่างชาติและเกิดมุมมองที่รอบด้านต่อการประเด็นการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีดังต่อไปนี้

¶

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17

นาย ก. (นามแฝง) อายุ 51 ปี เป็นข้าราชการครูผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งซึ่งชาวต่างชาติที่ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยชิ้นนี้บางคนสังกัดอยู่ นาย ก. ระบุว่าหลักสูตร Intensive English Program (IEP) ของโรงเรียนมีจุดเริ่มต้นจากการย้ายมาดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 และเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนนั้นสามารถพัฒนาได้หลากหลายวิธี การเปิดโปรแกรม IEP น่าจะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยยกระดับทักษะการเรียนรู้และทักษะทางภาษาของนักเรียน โดยใช้บุคลากรชาวต่างชาติให้มามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ ได้แนวทางจากการศึกษาตัวอย่างจากโรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จ.พิษณุโลก จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวเข้าสู่การประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และชมรมผู้ปกครอง ซึ่งได้รับเสียงตอบรับจากผู้ปกครองในการดำเนินโครงการ จึงเริ่มดำเนินโครงการ IEP ครั้งแรกตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2556 เป็นต้นมา โดยเริ่มเปิดห้อง IEP ม.1 จำนวน 1

ห้อง และห้อง IEP ม.4 จำนวน 1 ห้อง ซึ่งนักเรียนที่สมัครเข้าเรียนในห้องดังกล่าวจะต้องทำข้อสอบด้านภาษาเพิ่มขึ้นอีก 1 ชุด

ลักษณะการเรียนของห้อง IEP ที่แตกต่างจากห้องเรียนปกติก็คือ ประการแรก นักเรียน IEP จะได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นจากห้องเรียนปกติตั้งแต่ 5-8 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยการจัดการเรียนการสอนจะใช้รูปแบบให้อาจารย์ชาวไทยเข้าสอนร่วมกับอาจารย์ชาวต่างชาติในรายวิชาภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และคอมพิวเตอร์ ดังนั้น นักเรียนจะได้เรียนเนื้อหาในรายวิชาดังกล่าวเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษควบคู่กัน โดยอาจารย์ชาวไทยเป็นหลัก

สถาบันการศึกษาแห่งนี้มีกระบวนการคัดเลือกอาจารย์ชาวต่างชาติโดยการศึกษาแนวทางจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในจังหวัดที่มีโครงการลักษณะเดียวกัน และอาศัยเครือข่ายความร่วมมือจากโรงเรียนระดับประถมศึกษาแห่งหนึ่งใน จ.พิจิตร ที่เป็นโรงเรียนนำร่องในการจัดการศึกษาแบบ IEP นอกจากนี้ นาย ก ยังระบุว่าเมื่อจะเปิดรับสมัครก็จะมีกำหนดคุณสมบัติสำคัญของอาจารย์ชาวต่างชาติ เช่น สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา การได้รับวุฒิด้านการสอน และดำเนินการสอบสัมภาษณ์ควบคู่กับการพิจารณาแฟ้มผลงานของผู้สมัคร

ปัจจุบัน ณ เวลาที่ดำเนินการวิจัย สถาบันการศึกษาแห่งนี้มีอาจารย์ชาวต่างชาติในสังกัดจำนวน 5 คน ทั้งหมดนี้เป็นชาวเอเชีย ในจำนวนนี้มีชาวต่างชาติ 1 คนที่ทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้เป็นเวลา 2 ปีขึ้นไป

ในรอบสัปดาห์ นาย ก ระบุว่าตนได้พบกับอาจารย์ชาวต่างชาติประมาณ 2 วัน ซึ่งจะมีโอกาสได้สื่อสารกันในเรื่องทั่วๆ ไปบ้าง ซึ่งชาวต่างชาติเหล่านี้สามารถสื่อสารในประเด็นต่างๆ กับตนได้โดยตรง

สำหรับปัญหาด้านการสื่อสารของชาวต่างชาตินั้น นาย ก เห็นว่าปัญหาที่เห็นชัดก็คือความไม่กล้าสื่อสารของบุคลากรชาวไทยที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ โดยนาย ก ก็พยายามกระตุ้นให้บุคลากรชาวไทยสื่อสารกับชาวต่างชาติให้มากขึ้น ทั้งนี้ ก็มีความแตกต่างอยู่บ้างระหว่างอาจารย์รุ่นใหญ่กับอาจารย์รุ่นใหม่ กล่าวคืออาจารย์ที่เป็นคนหนุ่มสาว อายุยังน้อย จะมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติมากกว่า สามารถพูดคุยทักทายง่ายๆ ได้ แต่อาจารย์รุ่นใหญ่มักจะไม่ค่อยสื่อสารกับชาวต่างชาติ นอกจากการทักทายเล็กๆ น้อยๆ

เกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารเรื่องบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ชาวต่างชาติ นาย ก ระบุว่าได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการร่วมกับหัวหน้ากลุ่มสาระภาษาต่างประเทศได้พูดคุยชี้แจงทำความเข้าใจกับอาจารย์ชาวต่างชาติ ทั้งนี้สถาบันการศึกษามีหลักสูตรกลางที่ใช้ โดยให้อาจารย์ชาวต่างชาติยึดหลักสูตรกลางดังกล่าวเป็นแนวทางในการวางแผนการสอน แต่อาจารย์ชาวไทยจะต้องทำหน้าที่ในการอธิบายสาระสำคัญของหลักสูตรกลาง

ดังกล่าวให้อาจารย์ชาวต่างชาติเข้าใจ เนื่องจากหลักสูตรเขียนในภาษาไทย แต่สิ่งที่ยังดูเป็นปัญหาก็คือกระบวนการจัดการเรียนการสอนจริงที่ยังพบปัญหาการเปลี่ยนงานของชาวต่างชาติ ทำให้ขาดผู้ดูแลรับผิดชอบในรายวิชาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปลี่ยนตัวผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติคนใหม่ ก็ต้องมีการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวต่างชาติใหม่อีกครั้ง

ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาได้พยายามสนับสนุนการวางแผนการสอนของอาจารย์ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติโดยการสนับสนุนด้านแหล่งเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและการสอน รวมถึงการจัดหาสื่อการเรียนการสอนสำเร็จรูป สื่อการสอนที่ทันสมัย และปรับปรุงห้องเรียน IEP ให้เป็นห้องเรียนที่มีความสมบูรณ์ และในบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา นาย ก ได้มอบให้อาจารย์ชาวไทยช่วยกวดขันเรื่องวินัยในห้องเรียน เนื่องจากพบว่านักเรียนบางคนอาจไม่ยำเกรงและเชื่อฟังอาจารย์ชาวต่างชาติเท่าที่ควร

สถาบันการศึกษาดังกล่าวมีการประเมินอาจารย์ชาวต่างชาติโดยใช้รูปแบบคณะกรรมการนิเทศก์ติดตามการสอนของอาจารย์ชาวต่างชาติ โดยผู้ดูแลหลักคือหัวหน้ากลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ โดยประเมินจากการสังเกตการณ์สอน การสอบถามจากนักเรียน แต่ยังไม่ได้นักเรียนทำแบบประเมิน และการให้อาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมในรายวิชาเป็นผู้ประเมิน และในขณะเดียวกันก็ได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มสาระฯ สอบถามอาจารย์ชาวต่างชาติเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับอาจารย์ชาวไทยซึ่งเป็นผู้สอนร่วมด้วย ข้อเสนอจากการทุกส่วนจะถูกนำมาพิจารณาประกอบการต่อสัญญาการทำงานของอาจารย์ชาวต่างชาติ ทั้งนี้สถาบันการศึกษาได้มีการออกแบบแบบฟอร์มที่ใช้ประเมินชาวต่างชาติและแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะมีการประเมินในประเด็นใดบ้าง แต่สำหรับผลการประเมินจะไม่มีผลการประเมินแบบละเอียดให้ชาวต่างชาติทราบ เพียงแต่เป็นการแจ้งผลในภาพรวมว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีหรือไม่ในวันที่เชิญอาจารย์ชาวต่างชาติมาพูดคุยเรื่องการต่อสัญญา

ในปัจจุบัน อาจารย์ชาวต่างชาติของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ได้รับค่าตอบแทนคนละ 16,000-17,000 บาท และมีที่พักให้ฟรีพร้อมทั้งจัดหารับส่งจากที่พักมายังโรงเรียนทุกวัน นอกจากนี้ ยังมีการดูแลเรื่องยานพาหนะในการเดินทางไปติดต่อทำเอกสารวิชา แต่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินด้านเอกสารรวมถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ ชาวต่างชาติจะต้องรับผิดชอบเอง

ที่ผ่านมาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ นาย ก. ระบุว่ายังไม่เคยมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ร้ายแรงระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย อาจารย์ชาวต่างชาติบางคนมีการสื่อสารป้อนกลับมายังหัวหน้ากลุ่มสาระฯ ที่เป็นผู้บังคับบัญชาในระดับต้นโดยเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน หรือแสดงความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการศึกษาในการพัฒนาศักยภาพด้านการสอนของตนเอง

นาย ก. ระบุว่าปัญหาระหว่างอาจารย์ชาวต่างชาติกับนักเรียนไทย ที่ตนสังเกตว่าน่าจะเป็นปัญหาด้านการสื่อสารก็คือ จากการสังเกตของตนและข้อมูลที่ได้รับจากผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่านักเรียนไทยดูเหมือนจะไม่ยำเกรงหรือเชื่อฟังอาจารย์ชาวต่างชาติเท่าที่ควร แต่นาย ก. คิดว่าสาเหตุน่าจะเป็นเพราะนักเรียนไทยไม่เข้าใจในสิ่งที่อาจารย์ชาวต่างชาติพยายามสื่อสาร มิได้เป็นเพราะความจริงใจจะไม่เชื่อฟังมาตั้งแต่ต้น

ปัญหาที่เกี่ยวกับการสื่อสารอีกประการหนึ่งที่นาย ก. ระบุถึงก็คือกำแพงภาษาที่มาจากภาษาที่อาจารย์ชาวไทยอาจไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร ในขณะที่อาจารย์ชาวต่างชาติก็ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้มากนัก ทำให้การสื่อสารกันเพื่อการมอบหมายงานการวางแผนการทำงานร่วมกัน หรือการประสานงานกันเป็นสิ่งที่ทำได้โดยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้อาจารย์ชาวต่างชาติไม่สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากกิจกรรมการสอนซึ่งเป็นภารกิจหลักได้มากนัก ปัญหาด้านการสื่อสารนี้ยังส่งผลให้อาจารย์ชาวไทยกับอาจารย์ชาวต่างชาติไม่มีโอกาสการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันมากนัก ซึ่งในทัศนะของนาย ก. เห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าเสียดายเพราะอาจารย์ชาวไทยควรมีโอกาสได้ฝึกฝนทักษะทางภาษาจากการมีบุคลากรชาวต่างชาติอยู่ในองค์กรเพื่อพัฒนาตนเองให้เก่งยิ่งขึ้น รวมถึงโอกาสในการเปิดโลกทัศน์จากการเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นๆ ทั้งนี้ นาย ก. ตั้งข้อสังเกตว่าอาจารย์ชาวไทยมักไม่กล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งๆ ที่มีความต้องการที่จะเป็นมิตรกับชาวต่างชาติ

รูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่อาจารย์ชาวต่างชาติสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสถาบันการศึกษาได้คือเว็บไซต์และไลน์ของโรงเรียน รวมทั้งการประชุมประจำเดือนที่โรงเรียนจัดขึ้น ซึ่งแรกๆ สถาบันการศึกษาได้กำหนดให้อาจารย์ชาวต่างชาติเข้าร่วมประชุมด้วย แต่ในระยะหลังไม่ได้กำหนดให้เข้าเนื่องจากการประชุมดำเนินไปภาษาไทย และอาจารย์ชาวต่างชาติก็ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาสาระของการประชุมได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่มิข้อมูลข่าวสารเร่งด่วนเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน สถาบันการศึกษาใช้ช่องทางการสื่อสารกับชาวต่างชาติผ่านไลน์และการมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มสาระฯ เป็นผู้สื่อสารกับชาวต่างชาติ แต่ในขณะเดียวกันช่องทางไลน์ก็ไม่แน่ว่าเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับชาวต่างชาติ เนื่องจากไม่ได้มีการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้อาจารย์ชาวต่างชาติไม่ให้ความสนใจที่จะสื่อสารทางไลน์

ในมุมมองของนาย ก. เขาเห็นว่าสถาบันการศึกษาก็ยังคงมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ที่เอื้อให้ชาวต่างชาติสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ภายใน เฟสบุ๊คส่วนตัว รวมทั้งการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา นอกจากนี้ สถาบันการศึกษากำลังริเริ่มโครงการที่

จะให้อาจารย์ชาวต่างชาติได้มีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์ชาวไทยมากยิ่งขึ้น โดยการมอบหมายให้เรียนมานั่งปฏิบัติงานในส่วนกลางคนละ 1 ภาคเรียน

จากการสังเกตของนาย ก. เขาเห็นว่าอาจารย์ชาวต่างชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันทุกคนมีความพยายามที่จะศึกษาเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย โดยการกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมประเพณีพิธีกรรมต่างๆ ภายในท้องถิ่น เช่น กิจกรรมแห่เทียนเข้าพรรษา โดยสถาบันการศึกษาเองมีบทบาทในการชักจูงให้อาจารย์ชาวต่างชาติเข้าร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ เช่น แต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการควบคุมดูแลนักเรียนในการเข้าร่วมกิจกรรม

นาย ก. ยังระบุว่าสิ่งที่เขาเห็นว่าเป็นคุณสมบัติที่โดดเด่นของอาจารย์ชาวต่างชาติภายใต้การบังคับบัญชาของเขาก็คือ เรื่องวินัยในการทำงาน ชาวต่างชาติจะให้ความสำคัญเรื่องการตรงต่อเวลามาก มีความรับผิดชอบในการเข้าสอน และมีความพยายามที่จะหาสื่อมาสนับสนุนกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนของตน

ทั้งนี้ นาย ก. ได้สรุปในช่วงท้ายของการสัมภาษณ์ว่าจากการติดตามผลการเรียนของนักเรียนห้องเรียน IEP พบว่ามีพัฒนาการทางการเรียนที่ดีขึ้น ทั้งนี้ เป็นการประเมินจากผลการสอบประจำภาคเรียนและผลคะแนนโอเน็ต ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญประการสุดท้ายก็คือผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2560 ที่จะถึงนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18

น.ส. ข (นามแฝง) อายุ 44 ปี ข้าราชการครูตำแหน่งครูวิทยชำนาญการ รับผิดชอบการสอนวิชาภาษาอังกฤษหลักสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีบทบาทในการดูแลชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 โดยการดูแลตั้งแต่เรื่องการทำสัญญาการทำงาน การดำเนินการเรื่องเอกสารเพื่อการดำเนินการเรื่องใบอนุญาตทำงาน (work permit) ให้กับชาวต่างชาติ เพื่อเปลี่ยนวีซ่าที่ถือจากวีซ่าประเภทอื่นๆ ให้เป็นวีซ่า NON-B หรือวีซ่าประเภทธุรกิจ ซึ่งมีขั้นตอนหลายขั้นตอนและมีการเปลี่ยนแปลงด้านเอกสารอยู่บ่อยครั้ง

น.ส. ข. ยังได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติของสถาบันการศึกษาที่เธอสังกัดอยู่ในการเปิดรับสมัครอาจารย์ชาวต่างชาติที่เป็นอยู่ในอดีตว่าขั้นตอนการปฏิบัติบางประการยังไม่สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์จริง เช่น ชาวต่างชาติที่มาจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่หรือเนทีฟสปีคเกอร์ซึ่งมีอยู่เพียง 5 ประเทศ ได้แก่ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และแคนาดา ที่สนใจจะสมัครทำงานสอนภาษาอังกฤษมักจะเริ่มหางานในราวเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม ช่วงเดือนเมษายนชาวต่างชาติเหล่านี้จะเริ่มออกเดินทางท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ ในขณะที่สถาบันการศึกษาจะต้องประกาศรับสมัครตามขั้นตอน โดย

ประกาศที่ออกเป็นประกาศภาษาไทย การสื่อสารไปสู่ชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจึงล่าช้า และชาวต่างชาติที่เป็นเนทีฟสปีคเกอร์ก็มักจะได้งานอื่นไปแล้ว ซึ่งก็จะเป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถหาบุคลากรตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ได้ ทำให้บ่อยครั้งไม่มีทางเลือกในการรับอาจารย์ชาวต่างชาติมากนัก ซึ่งจากประสบการณ์ส่วนตัวที่ผ่านมา พบว่าเมื่อจำเป็นต้องรับชาวต่างชาติจากประเทศแถบแอฟริกามาทำงาน มักจะพบปัญหาด้านวิชา เช่น วิชาที่ถือใกล้หมดอายุ และมีกรณีที่ชาวต่างชาติผิวสีรายหนึ่งซึ่งเข้ามาทำงานในสถาบันการศึกษาแล้วถูกพบว่ามีการฉ้อโกงซึ่งไม่เหมาะสม คือการหยิบยืมเงินของเพื่อนร่วมงานหลายราย จนต้องมีการแจ้งความ และ น.ส. ข. ต้องติดตามไปทวงเงินคืนให้เพื่อนร่วมงานถึงสนามบินสุวรรณภูมิ โดยส่วนตัว น.ส. ข. ยังเห็นว่าชาวต่างชาติที่มาจากประเทศแถบแอฟริกาโดยมากมีเป้าหมายในการทำงานเพื่อหาเงินเลี้ยงชีพเป็นหลัก ซึ่งแตกต่างจากชาวตะวันตกที่มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อหาประสบการณ์การใช้ชีวิตในวัฒนธรรมอื่นที่แปลกใหม่

น.ส. ข. ตั้งข้อสังเกตอีกประการหนึ่งว่า ชาวต่างชาติที่เป็นชาวตะวันตกนั้น แม้ในระยะแรกที่มาทำงานอาจมีปัญหาสืบเนื่องจากความไม่เข้าใจด้านวัฒนธรรม เช่น อาจารย์ต่างชาติผู้หญิงใส่เสื้อเปิดไหล่หรือไม่สวมเสื้อชั้นในมาสอนหนังสือ หรือการสังสรรค์กับเพื่อนต่างเพศนอกเวลาทำงานแต่มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ แต่เมื่อมีการอธิบายถึงเหตุผลและความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้เข้าใจ ชาวตะวันตกจะขอบคุณที่เตือน ยอมรับ และปฏิบัติตามคำแนะนำเป็นอย่างดี ในขณะที่อาจารย์ชาวต่างชาติเพศหญิงชาวเอเชียบางคนมีปัญหาเรื่องพฤติกรรมการวางตัวกับเพศตรงข้ามหรือการแต่งกายที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดคุยแสดงความสนิทสนมกับเพื่อนต่างเพศมากเกินไป ใส่กระโปรงสั้นหรือใส่กระโปรงยีนส์มาสอน เมื่อตักเตือนก็อ้างว่าไม่ทราบ ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงชาวต่างชาติได้รับการอบรมมาก่อนหน้านี้จากสถาบันที่ส่งมา และพบว่ายังไม่ปรับพฤติกรรมตามคำตักเตือนอย่างจริงจัง แต่จะให้เหตุผลข้างๆ คูๆ เมื่อมีการตักเตือน

เมื่อสอบถามถึงปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย น.ส. ข. ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมว่า โดยมากพบว่าในช่วงต้นของการสอน ชาวต่างชาติมักจะมีปัญหาในการควบคุมชั้นเรียน นักเรียนไม่เชื่อฟัง ซึ่งสถาบันการศึกษาก็แก้ปัญหาด้วยการให้อาจารย์ชาวไทยเข้าไปประกบในชั้นเรียน ซึ่งส่วนมาก หากเป็นชาวต่างชาติที่เป็นชาวตะวันตกจะไม่ยินยอมให้อาจารย์ไทยเข้าไปมีส่วนร่วมในการสอน แต่ขอให้เข้าไปสังเกตการณ์เท่านั้น แต่เคยมีอยู่กรณีหนึ่งที่ชาวต่างชาติขอตัวเองให้อาจารย์ชาวไทยเข้าไปสอนร่วม ในลักษณะของการช่วยแปลหรืออธิบายเสริมในกรณีที่นักเรียนไม่เข้าใจ ซึ่งพบว่าประสบความสำเร็จมาก นักเรียนในชั้นดังกล่าวเรียนด้วยความเข้าใจและมีความสุข

ในกรณีของชาวต่างชาติที่มาจากประเทศแถบเอเชียบางประเทศ ปัญหาที่พบจะเป็นปัญหาเรื่องการไม่ตรงต่อเวลา และเคยมีกรณีที่เกิดการเปรียบเทียบเรื่องเงินเดือน ว่าทำไมชาวต่างชาติอีกคนหนึ่งซึ่งไม่ใช่เนทีฟสปีคเกอร์เช่นเดียวกัน แต่ได้รับเงินเดือนสูงกว่า นำไปสู่การเรียกร้องเงินเดือนที่เท่ากัน ซึ่งเหตุผลที่ชาวต่างชาติผู้มาที่หลังได้เงินเดือนสูงกว่านั้นเป็นกรณีเฉพาะที่สถาบันการศึกษามีความจำเป็นต้องจ้างอาจารย์ชาวต่างชาติเร่งด่วน ทำให้ต้องเพิ่มเงินเดือนให้เพื่อจูงใจให้มาทำงาน ซึ่งผลปรากฏว่าอาจารย์ชาวต่างชาติที่ร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวก็ลาออกไปในที่สุด เพราะสถาบันการศึกษาไม่เพิ่มเงินเดือนให้

“เค้าบอกว่าไม่ได้ซีเรียสเรื่องได้เงินเดือนน้อยกว่านะ แต่ซีเรียสว่าทำไมถึงไม่เท่าเทียมกัน สุดท้ายก็ลาออกจากเราไปทำงานที่ใหม่ซึ่งได้เงินเดือนน้อยกว่าที่นี้อีก...แต่เค้าก็ไป”

เมื่อสอบถามถึงอัตราเงินเดือนที่ชาวต่างชาติซึ่งเป็นชาวเอเชียได้รับในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ น.ส. ข. เปิดเผยว่าอัตราเงินเดือนจะเริ่มจากหนึ่งหมื่นห้าพันบาท แล้วจะปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีประมาณปีละหนึ่งพันบาทไปจนถึงหนึ่งหมื่นเก้าพันบาท แต่ไม่ถึงสองหมื่นบาท สำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ยาวนานที่สุดเป็นชาวแอฟริกันซึ่งมีพฤติกรรมการทำงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ทำงานมานาน 5 ปี ปัจจุบันรับเงินเดือนสองหมื่นห้าพันบาท แต่หากเป็นเนทีฟสปีคเกอร์ที่สถาบันการศึกษารับสมัครโดยตรงจะเริ่มต้นด้วยเงินเดือนสามหมื่นบาท อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันสถาบันการศึกษาปรับวิธีการคัดเลือกบุคลากรชาวต่างชาติโดยใช้บริการขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่งที่ให้บริการประสานงานเรื่องการศึกษาแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ โดยสถาบันการศึกษาที่สมัครเข้าร่วมโครงการไม่มีค่าใช้จ่ายแต่จะส่งข้อมูลของสถาบันไปให้องค์กรเอกชนดังกล่าว จนมีชาวต่างชาติที่สนใจเข้าทำงานจะสมัครและส่งประวัติเข้ามา องค์กรเอกชนซึ่งทำบทบาทเหมือนแม่สื่อจะส่งข้อมูลการสมัครของชาวต่างชาติคนดังกล่าวมาให้สถาบันการศึกษาพิจารณา ซึ่งหากตกลงกันได้ สถาบันการศึกษาจะต้องทำหนังสือรับรองเพื่อให้ชาวต่างชาติยื่นขอวีซ่าธุรกิจหรือวีซ่าเพื่อการทำงาน (Non Immigrant Visa “B” หรือ Non B) มาจากประเทศของตน หลังจากนั้น ชาวต่างชาติจะเสียค่าใช้จ่ายประมาณคนละ 100,000 บาท เป็นค่าเดินทาง ค่าอบรม ค่าที่พัก (ระหว่างการอบรมก่อนเริ่มงาน) และเข้ารับการอบรมเรื่องวัฒนธรรม การวางตัว และแนวทางการจัดการเรียนการสอนของประเทศไทย ที่องค์กรเอกชนเป็นผู้จัด ก่อนเริ่มต้นการทำงานกับสถาบันการศึกษา โดยชาวต่างชาติที่มาภายใต้องค์กรเอกชนนี้ได้รับเงินเดือนจากสถาบันการศึกษาแห่งนี้เดือนละ 25,000 บาท และโรงเรียนจ่ายค่าประกันสังคมให้โดยไม่อยู่ในเงินเดือน หากชาวต่างชาติคนใดทำงานครบสองภาคเรียนจะได้รับเงินเพิ่มอีก 20,000

บาท ซึ่ง น.ส. ข. เห็นว่าคำตอบแบบดังกล่าวถือว่ามีความเหมาะสม เนื่องจากในปีการศึกษานี้ ได้รับชาวต่างชาติภายใต้โครงการดังกล่าวรวม 5 คน ซึ่งพบว่าทั้งหมดเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในเกณฑ์ดีทั้ง 5 คน

ในการทำบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ผู้ประสานงาน น.ส. ข. ได้สละเวลารว่างนอกเวลาราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างชาติในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การใช้รถส่วนตัวเดินทางไปรับหรือส่งชาวต่างชาติที่สถานีขนส่ง รวมทั้งการนำชาวต่างชาติไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของชาวต่างชาติ ที่ผ่านมายังเคยสอนภาษาไทยให้กับบุคลากรชาวต่างชาตินอกเวลาเรียนด้วย ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัย น.ส. ข. เผยว่า ชาวต่างชาติคนนี้ถือว่ามีความสมบูรณ์มากที่สุด ทั้งในด้านพฤติกรรมการสอนและการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจมีปัญหาล้วนตัวเล็กน้อยเรื่องการวางตัวกับเพศตรงข้าม ซึ่งไม่ใช่ปัญหาใหญ่และหลังจากการสื่อสารให้เข้าใจไปแล้ว ก็พบว่าชาวต่างชาติมีการปรับพฤติกรรมดีขึ้น

“ตอนแรกที่เห็นในโปรไฟล์ก็เห็นว่าไม่น่าสนใจ ดูเป็นเด็กฝรั่งธรรมดาๆ แต่พออ่านประวัติละเอียดอีกทีก็เห็นว่าเป็นนักกีฬาบาส เป็นคนง่ายๆ สบายๆ เป็นคนเปิดกว้าง ก็เลยรับมา ตั้งแต่ที่ปฐมนิเทศ เราก็สังเกตพฤติกรรมของเค้าว่าเป็นคนที่ใส่ใจคนอื่น พอเริ่มทำงาน เป็นคนที่มนุษยสัมพันธ์ดีมาก คุยได้กับทุกคน ตั้งแต่เด็กจนถึงอาจารย์ นักการ คนข้างนอกด้วย เป็นคนแรกที่ครูในโรงเรียนทุกคนรู้จักและพูดถึง ทุกคนรักเค้า ไปที่ไหนก็มีแต่เสียงหัวเราะ และพูดไทยได้ตั้งแต่มาอยู่ได้ 2 เดือน ตอนพาไปจัดหางาน จัดหางานถามว่ามาอยู่กี่ปีแล้วคะ เค้าตกใจเลยว่าพูดไทยได้ภายในสองเดือน”

เมื่อสอบถามถึงวิธีการเรียนรู้ภาษาไทยของชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก น.ส. ข. ระบุว่า ชาวต่างชาติคนนี้ได้มาเรียนภาษาไทยกับตน แต่จะใช้วิธีการสอบถามทุกครั้งที่มีข้อสงสัย เช่น สงสัยเกี่ยวกับความหมายของคำต่างๆ ส่วนใหญ่จะเรียนรู้ภาษาไทยจากการคุยกับเด็กทั้งในชั้นเรียนและจากการเป็นโค้ชบาสเกตบอล รวมถึงการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลให้ชาวต่างชาติรายนี้มีพัฒนาการด้านการสื่อสารภาษาไทยดีมาก

“เท่าที่ดูมา เหมือนเค้าไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมากเลยในการปรับตัว หลายคนยังบอกเลยว่าเค้าไม่เห็นเหมือนฝรั่งตรงไหน เหมือนคนไทยมากกว่า มีแต่หน้าตาเท่านั้นแหละที่เป็นฝรั่ง เค้าเป็นคนมีน้ำใจเหมือนคนไทย ที่ไม่เหมือนคือความตรงเวลากับความรับผิดชอบ”

ความถี่ในการสื่อสารระหว่าง น.ส. ข. กับชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความถี่ทุกวันต่อสัปดาห์ เนื่องจากชาวต่างชาติจะปรึกษาถึงประเด็นต่างๆ ที่ตนไม่เข้าใจหรือต้องการแนะนำ ทั้งในเวลาราชการและอาจมีการพูดคุยนอกเวลาราชการบ้าง ทั้งการสื่อสารแบบเห็นหน้า ทั้งนี้ น.ส. ข. ได้ตั้งกรุ๊ปไลน์เพื่อใช้ในการสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติ โดยเฉพาะการสื่อสารให้ข้อมูลเร่งด่วน เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การงดชั้นเรียน ในขณะเดียวกัน หากมีกรณีที่ต้องการพูดคุยกับชาวต่างชาติคนใดเป็นการส่วนตัว น.ส. ข. ก็จะใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีความสะดวกสูง ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

นอกจากนี้ น.ส. ข. เปิดเผยว่า ตลอดเวลาที่ผ่านมา ตนใช้วิธีการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติถึงแนวทางการปฏิบัติตัวในการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคมไทย โดยสอดแทรกในกิจกรรมต่างๆ นับตั้งแต่ที่เดินทางไปรับชาวต่างชาติจากกรุงเทพฯ ใดๆก็ดี ในระยะหลัง เมื่อพบว่าชาวต่างชาติบางคนมีปัญหาด้านพฤติกรรม เธอจึงใช้วิธีการประชุมในรูปแบบที่เป็นทางการมากยิ่งขึ้น โดยมีชาวต่างชาติที่มาใหม่และชาวต่างชาติรายเก่ามาร่วมรับฟัง ซึ่งแจ้งระบุเป็นข้อๆ ทั้งด้านวิธีการสอน การวัดและประเมินผล เวลาการทำงาน กฎระเบียบในการทำงาน

“บางคนเค้าก็บอกว่า เธอบอกขั้นตั้งมากมายหลายข้อ ชี้หนักกลัวว่าจะจำไม่หมด ไม่เป็นไร.. อันไหนที่เค้าลืม เราก็คอยบอก คอยย้ำเตือนบ่อยๆ ซึ่งมีกรณีที่ไม่เข้าใจกันบ้าง เช่น บางคนต้องไปเป็นโค้ชกีฬาเสารอาทิตย์ หรือบางคนมีเพื่อนมาเยี่ยม อยากเดินทางตั้งแต่วันศุกร์ซึ่งมีคาบสอน ก็ต้องอธิบายกันนานพอสมควรว่า เธอไม่สามารถทั้งห้องเรียนได้ เธอจะต้องหาคนมาแลกคาบกับเธอ เค้าก็ไม่ว่าจะแลกกับใคร สุดท้ายเค้าใช้วิธีลา แต่ช่วงเช้าเค้าก็ยังเข้ามาสอนเด็กอยู่ ก็เคลียร์กันได้เรียบร้อย”

สำหรับช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสถาบันการศึกษาไปยังชาวต่างชาติ ในสถาบันแห่งนี้มีกรุ๊ปไลน์ของโรงเรียน ซึ่งชาวต่างชาติก็เป็นสมาชิกของกรุ๊ปไลน์ดังกล่าว ใดๆก็ดี ข้อมูลข่าวสารในไลน์ของโรงเรียนก็เป็นภาษาไทย ดังนั้น จึงเป็นบทบาทของ น.ส. ข. ที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่รับรู้จากไลน์ของโรงเรียนให้เป็นภาษาอังกฤษ และสื่อสารในไลน์กลุ่มอีกทอดหนึ่ง เช่น ในภาคการศึกษานี้มีวันหยุดกี่วัน วันเปิดปิดภาคเรียน ใดๆก็ดี จนถึงวันที่สัมภาระณ สถาบันการศึกษาแห่งนี้ยังไม่มีปฏิทินวิชาการที่เป็นภาษาอังกฤษ

“เราจะแจ้งตั้งแต่พฤษภาคม แต่บางที่เค้าก็ลืม ไม่เป็นไร เรายกส่งให้ใหม่ แต่พวกกิจกรรมเร่งด่วน อันนี้ทุกโรงเรียนเป็นปัญหาเหมือนกันหมด ชาวต่างชาติมักบ่นว่าทำไมเธอไม่แจ้งล่วงหน้า เรายกจะขอโทษไว้ก่อนว่าบางเรื่องเป็นการแจ้งเร่งด่วน เพราะเราก็กึ่งทราบ มีอยู่ครั้งหนึ่ง บ้านพักของอาจารย์ชาวต่างชาติ แต่ครูไทยมีความเดือดร้อนจะขอไปอยู่บ้านหลังนั้นด้วย เราก็กึ่งประสานงาน เค้าก็บอกไม่มีปัญหาแต่จะมาเมื่อไหร่ขอให้แจ้งล่วงหน้าด้วย บังเอิญคราวนั้นเราได้รับแจ้งตอนเที่ยงว่าครูไทยจะเข้าอยู่วันพรุ่งนี้ ตอนเย็นเราก็กึ่งเค้าเลย ว่าพรุ่งนี้บายๆ ครูไทยจะเข้า เค้าก็หงุดหงิดว่าทำไมไม่แจ้งล่วงหน้ากว่านี้ เพราะเค้าต้องทำความสะอาดบ้าน เราก็กึ่งเข้าใจบางที่ เร่งด่วนของคนไทยกับของต่างชาติมันก็คนละอารมณ์กัน”

น.ส. ข. ยังตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถาบันการศึกษาว่า ก่อนหน้าที่จะมีไลน์ จะมีการแจ้งล่วงหน้าเป็นเอกสาร แต่พอมีไลน์แล้ว ข้อมูลข่าวสารโดยมากจะถูกสื่อสารผ่านช่องทางไลน์เพียงช่องทางเดียว ซึ่งบางครั้ง ผู้สอนก็ไม่ได้เปิดอ่าน เนื่องจากอยู่ระหว่างการสอน ทำให้มีปัญหาการตกข่าว ซึ่งก็ได้มีการท้วงติงว่าทำไมไม่มีการประกาศหรือแจ้งผ่านช่องทางอื่นๆ ด้วย เพราะในช่องทางไลน์มีทั้งข้อมูลที่เป็นสาระและข้อมูลบันเทิง ทำให้คนบางส่วนอาจเลือกที่จะไม่อ่านไลน์เพราะมองว่ามีทั้งข้อมูลที่เป็นสาระและไม่มีสาระ

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานชาวไทยคนอื่นๆ มีข้อเสนอแนะที่ต้องการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น เรื่องการแต่งกาย พฤติกรรมและการวางตัว ก็มักจะขอร้องให้ น.ส. ข. เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ในขณะเดียวกัน ชาวต่างชาติบางรายที่ประสบปัญหาอันสืบเนื่องจากเพื่อนร่วมงานชาวไทย ก็แก้ปัญหาโดยการขอร้องให้ น.ส. ข. เป็นตัวกลางในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาด้วยเช่นกัน

“มีครั้งหนึ่ง ครูต่างชาติผู้หญิงโทรหา บอกว่าเพื่อนร่วมงานคนไทยผู้ชายไปเคาะประตูบ้าน จะเข้าไปขอน้ำดื่มตอนห้าทุ่มครึ่ง เขาก็รีบโทรเราเลย เราก็กึ่งหัวหน้าหมวด หัวหน้าหมวดก็จัดการ..”

เมื่อสอบถามถึงทัศนคติของชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย น.ส. ข. ระบุว่าเท่าที่ได้แลกเปลี่ยน ก็เห็นว่าชาวต่างชาติมีมุมมองที่ดีและมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ซึ่งชาวต่างชาติเองเคยเอ่ยว่า ตนเองมีอุปนิสัยบางอย่างที่คล้ายคลึงกับคนไทย ถึงแม้ว่าบางเรื่องจะมีความอึดอัดใจบ้างแต่ก็เข้าใจและยอมรับได้ สำหรับตนเองก็จะสื่อสารกับชาวต่างชาติตรงๆ ว่า หากมีเรื่องใดที่ทำให้รู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจก็ขอให้สื่อสารตรงๆ

สำหรับทักษะของ น.ส. ข. ที่มีต่อชาวต่างชาติซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น เธอระบุว่ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติมาก เนื่องจากเป็นคนจิตใจดี มีความตั้งใจในการสอน และที่สำคัญมีจิตอาสาทั้งต่อตัว น.ส. ข. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ แม้จะมีภารกิจส่วนตัวแต่ก็จะช่วยเหลือจนงานเสร็จ ข้อเสียเพียงประการเดียวที่มองเห็นคือชาวต่างชาติเป็นคนค่อนข้างเจ้าชู้ จึงหวังว่าพฤติกรรมส่วนตัวในเรื่องดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อตนเองและการทำงาน ซึ่งก็ได้สื่อสารตักเตือนและพบว่าชาวต่างชาติมีการปรับพฤติกรรม มีความระมัดระวังในการคบหาเพื่อนต่างเพศมากขึ้นกว่าเดิม

น.ส. ข. ยังเสริมอีกว่าจากการได้ร่วมงานกับชาวต่างชาติหลายคนในขณะนี้ อย่างหนึ่งที่สังเกตเห็นก็คือ ชาวต่างชาติจะมีความรับผิดชอบในการทำงานและมีความตรงต่อเวลามากกว่าคนไทยโดยทั่วไป แม้แต่การควบคุมห้องเรียน ก็พบว่าชาวต่างชาติบางคนสามารถทำได้ดีกว่าชาวไทยบางคนด้วยซ้ำ ทั้งนี้ น.ส. ข. ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการรับอาจารย์ชาวต่างชาติที่ผ่านมามาว่า เคยมีครั้งหนึ่งที่ต้องเปิดรับชาวต่างชาติที่เป็นเนติฟสปีกเกอร์มาเป็นอาจารย์อย่างเร่งด่วน ปรากฏว่าชาวต่างชาติรายนี้มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาหลายอย่างเนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพจิต ทำให้มีปัญหาในการสอนและความสัมพันธ์กับเด็ก ซึ่งอาจารย์ชาวต่างชาติอีก 2 คนที่สอนในเวลานั้นสังเกตเห็นปัญหาดังกล่าว จึงอาสาเจรจาพูดคุยกับชาวต่างชาติคนดังกล่าวเพื่อสร้างความเข้าใจด้วยเหตุและผล จนสุดท้าย ชาวต่างชาติที่มีปัญหาก็ตัดสินใจลาออกไป หลังจากทำงานได้เพียง 1 เดือนครึ่ง

เมื่อสอบถามถึงประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติซึ่งส่งผลต่อการทำงานร่วมกัน น.ส. ข. ระบุว่าที่สำคัญมี 2 ประเด็นคือ วัฒนธรรมด้านการแต่งกาย และการวางตัวกับเพศตรงข้าม ซึ่งพบว่าชาวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงหลังจากรู้จักกันแล้ว จะให้ความสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก ซึ่งคนไทยมองว่าบางครั้งดูไม่เหมาะสม

สำหรับข้อดีของการที่สถาบันการศึกษามีบุคลากรชาวต่างชาติ น.ส. ข. ระบุว่า นักเรียนมีความกล้าในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้น ส่งผลให้นักเรียนมีพัฒนาการด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่สังเกตเห็นได้ มีความมั่นใจในการใช้ภาษามากขึ้น สามารถสื่อสารได้ตอบกับชาวต่างชาติได้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 19

นาง ค. (นามแฝง) อายุ 45 ปี ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ สอนรายวิชาภาษาอังกฤษ และเป็นเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักบางคนของงานวิจัย ได้ให้ข้อมูลเบื้องต้นว่าสถาบันการศึกษาของตนมีโปรแกรม MEP-Mini English Program ซึ่งจะมีการจัดการเรียนการ

สอนแบบสองภาษา ในรายวิชา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์ โดยนาง ค. มีบทบาทในการทำงานที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในฐานะอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วม (Co-teacher) ซึ่งอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมจะมีทั้งที่ทำหน้าที่สอนร่วมกับชาวต่างชาติในรายวิชาเดียวกัน การสาธิตการสอน และสังเกตการณ์การสอนของอาจารย์ชาวต่างชาติว่าเป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้ก็ต้องมีการพูดคุยสื่อสารกัน โดยในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ได้ตั้งอาจารย์ผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษ 8 คน เป็นคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ Co-teacher เพื่อสนับสนุนให้การประสานงานระหว่างอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวต่างชาติที่สอนร่วมกันในรายวิชาเดียวกัน สามารถประสานงานและวางแผนการสอนร่วมกัน จนทำให้การสอนมีประสิทธิภาพสูงสุด

นาง ค. อธิบายว่าในกรณีของตนเอง รายวิชาที่สอนร่วมกับอาจารย์ชาวต่างชาติคือวิชาการเขียนโครงการ (Project Writing) ก็จะต้องมีการทำความเข้าใจให้ตรงกันก่อนว่าคำอธิบายรายวิชาของวิชาดังกล่าวคืออะไร รวมทั้งอธิบายขั้นตอนการสอนแบบไทย รวมทั้งการให้คำแนะนำถึงการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ขั้นตอนและแนวทางการวัดและการประเมินผล เหตุที่เป็นเช่นนี้ นาง ค. ระบุว่าในบางครั้งอาจารย์ชาวต่างชาติที่มาสอนในสถาบันการศึกษาก็ไม่ได้จบด้านการสอนมาโดยตรง แต่เป็นนักท่องเที่ยวยที่มีความต้องการจะทำงานพร้อมทั้งเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมและเดินทางท่องเที่ยวไปพร้อมกัน

เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่สถาบันการศึกษาใช้เพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ นาง ค. ระบุว่าในหน่วยงานของเธอใช้ช่องทางการสนทนาในชีวิตประจำวันและการประชุมเป็นช่องทางการสื่อสารหลักกับชาวต่างชาติ ทั้งนี้ อาจารย์ชาวไทยที่มีบทบาทหน้าที่เป็นหัวหน้างาน ผู้ประสานงานและผู้สอนร่วม จะมีโอกาสและความจำเป็นในการสื่อสารกับชาวมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ

สำหรับสถาบันการศึกษาแห่งนี้ จะมีการสังเกตการณ์และการประเมินอาจารย์ชาวต่างชาติอย่างสม่ำเสมอ โดยเข้าไปสังเกตการณ์การสอน รวมทั้งอาจให้ความช่วยเหลือหรือสอนเสริมในกรณีที่ชาวต่างชาติต้องการ (ในชั้นเรียนของชาวต่างชาติ) หลังจากที่ได้ดำเนินการหลักสูตรดังกล่าวมาเป็นระยะเวลา 5 ปี และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รูปแบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสำหรับโปรแกรม MEP ก็คือ นักเรียนจะเรียนรายวิชาทั้ง 4 วิชาที่กล่าวข้างต้นเป็นภาษาอังกฤษเป็นหลัก โดยอาจารย์ชาวต่างชาติจะมีตำราภาษาอังกฤษในรายวิชาเหล่านี้เป็นคู่มือในการสอน และมีการสอนเสริมโดยอาจารย์ผู้สอนชาวไทยในช่วงเย็น

นาง ค. ระบุว่ารู้จักกับอาจารย์ชาวต่างชาติที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้มานานกว่า 3 ปี โดยมีโอกาสทำหน้าที่เป็นอาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมกับชาวต่างชาติคนดังกล่าวมาก่อน โดยมีโอกาสพูดคุยสื่อสารกับชาวต่างชาติโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง แต่ในช่วงที่มีกิจกรรมเสริม

หลักสูตรต่างๆ เช่น กิจกรรมการประกวด การแข่งขัน การเข้าค่ายภาษาอังกฤษ จะเป็นช่วงเวลาที่มีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติบ่อยที่สุด เพราะต้องวางแผนการทำงานและฝึกนักเรียนร่วมกัน

เมื่อพูดถึงปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในภาพรวม นาง ค. ระบุว่า อาจารย์ชาวไทยบางคนไม่ใช่ภาษาอังกฤษก็ไม่ว่าจะสื่อสารกับชาวต่างชาติอย่างไร หรือแม้แต่อาจารย์ชาวไทยที่สอนภาษาอังกฤษ บางครั้งก็ยังไม่สามารถฟังอาจารย์ชาวต่างชาติได้เข้าใจทั้งหมด เนื่องจากสำเนียงที่แตกต่างกัน

เมื่อมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติมักเลือกที่จะมาหาอาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษให้ช่วยเป็นล่ามเพื่อพูดคุยทำความเข้าใจกัน แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติเองก็พยายามจะสื่อสารภาษาไทยให้ได้มากที่สุด แต่ทักษะการสื่อสารภาษาไทยของชาวต่างชาติแต่ละคนก็แตกต่างกัน บางคนพูดได้น้อยแต่ฟังรู้เรื่อง บางคนทั้งพูดและฟังได้ค่อนข้างน้อย ส่วนบางคนสามารถสื่อสารได้ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

เมื่อสอบถามถึงแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของอาจารย์ชาวไทยที่เป็นผู้สอนร่วม นาง ค. เปิดเผยว่าที่ผ่านมาเคยมีหลักสูตรของกระทรวงศึกษาที่จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับอาจารย์ชาวไทย แต่ปัญหาก็คืออาจารย์ชาวไทยเองมีความสนใจค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ มักจะพบเป็นกรณีไปที่จะมีอาจารย์ชาวไทยบางคนสนใจที่จะศึกษาภาษาอังกฤษ คนเหล่านี้จะเรียนรู้ด้วยตนเอง และหาโอกาสที่จะสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติทุกครั้งที่มีโอกาส แต่คนเหล่านี้มีเพียงส่วนน้อย

นาง ค. เห็นว่าชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้มีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี และมีความชอบในงานสอน ซึ่งสังเกตได้จากการขอต่อสัญญา สะท้อนว่ามีความสุขและไม่มีความคับข้องใจในการทำงาน เพราะชาวต่างชาติโดยส่วนใหญ่ หากทำงานแล้วคับข้องใจ จะขอยกเลิกสัญญา บางรายมีแม้กระทั่งหยุดการสอนไปกลางคัน

เมื่อสอบถามถึงกรณีเคยมีปัญหา พบว่ามีความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับระบบและแนวทางการจัดการสอนแบบไทย ซึ่งมีขั้นตอนยืดเยื้อ มีงานเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมาก รวมถึงมีกรณีที่อาจารย์ชาวต่างชาติขอยุติการสอนเนื่องจากรู้สึกว่าการเลือกปฏิบัติระหว่างชาวต่างชาติที่เป็น Native Speaker และ Non-native Speaker โดยเฉพาะในเรื่องเงินเดือนที่ไม่เท่ากัน และความสมดุลของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

กระบวนการในการรับอาจารย์ชาวต่างชาติของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ สถาบันการศึกษารับชาวต่างชาติผ่านเอเจนซีแห่งหนึ่งมาเป็นระยะเวลา 2 ปีแล้ว โดยระบุถึงคุณสมบัติของบุคลากร

ที่ต้องการ รวมทั้งกฎระเบียบของสถาบันการศึกษา รวมไปถึงเงินเดือนที่สถาบันการศึกษาสามารถจ่ายให้ชาวต่างชาติได้ ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ให้เอเจนซี่

สถาบันการศึกษาแห่งนี้มีการอำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างชาติในการทำงานในบางประเด็น เช่น การจัดรถตู้สำหรับการเดินทางไปติดต่อด้านการต่อวีซ่า การขอใบอนุญาตทำงาน การจัดหาที่พัก การอำนวยความสะดวกในการเช่ายานพาหนะ การดูแลช่วยเหลือในกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย รูปแบบของระบบการช่วยเหลือเกิดขึ้นจากความร่วมมือกันของอาจารย์ในสาขาภาษาอังกฤษ มีการแบ่งกลุ่มกันรับผิดชอบอาจารย์ชาวต่างชาติ โดยอาจารย์ชาวไทยทุกคนมองว่าสิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากภารกิจการสอน

รูปแบบการประเมินที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้ใช้เพื่อประเมินชาวต่างชาติ คือการทำแบบสอบถามเพื่อให้นักเรียนประเมินในทุกรายวิชา นอกจากนี้ ในบางกรณีก็มีกรณีของการร้องเรียนของนักเรียน ซึ่งถือว่าการประเมินรูปแบบหนึ่ง เช่น กรณีที่นักเรียนร้องเรียนว่าอาจารย์ชาวต่างชาติสอนไม่รู้เรื่อง สอนง่ายเกินไป สอนไม่ตรงเนื้อหา หรือเฉลยข้อสอบผิด ซึ่งในกรณีแบบนี้ในเบื้องต้นจะมีการทำความเข้าใจกับอาจารย์ชาวต่างชาติก่อนและให้โอกาสในการปรับปรุงตัว หลังจากนั้นจึงจะมีการประเมินท้ายภาคเรียนอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อการต่อสัญญาการทำงาน of ชาวต่างชาติรายนั้นๆ

นอกจากการประเมินโดยนักเรียนแล้ว อาจารย์ชาวไทยผู้สอนร่วมก็มีสิทธิ์ในการประเมินอาจารย์ชาวต่างชาติ เมื่อสอบถามว่าแล้วชาวต่างชาติทราบเรื่องการประเมินหรือไม่ นาง ค. ระบุว่าชาวต่างชาติทราบว่ามีการประเมิน แต่ตนไม่แน่ใจว่าชาวต่างชาติจะได้รับผลการประเมินหรือไม่

สำหรับข้อดีของการที่สถาบันการศึกษามีบุคลากรชาวต่างชาติ นาง ค. ระบุว่าทำให้นักเรียนมีความกล้าและเพิ่มโอกาสในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น รวมถึงเพื่อนร่วมงานชาวไทยเองก็มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความต้องการสื่อสารของคนไทยเองด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 20

น.ส. ง. (นามแฝง) อายุ 41 ปี ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ผู้ประสานงานอาจารย์ชาวต่างชาติในโครงการ MEP (Mini English Program) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสาระต่างประเทศของสถาบันการศึกษา อาจารย์ต่างชาติที่สอนในโครงการ MEP นี้ จะสอนรายวิชา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ สุขศึกษา และพลศึกษา ในภาคภาษาอังกฤษ ซึ่ง น.ส. ง. จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างอาจารย์ชาวต่างชาติและอาจารย์ชาวไทย นอกจากนี้ยังช่วยดูแลเรื่องเอกสารอนุญาตทำงานสำหรับชาวต่างชาติ รวมทั้งในบางครั้งยังอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อนหน่วยงานภายนอก

“ถ้าเราไปด้วยเค้าจะสะดวก เพราะเอกสารต่างๆ ที่ต้องนำไปใช้ที่จัดหางาน (สำนักงานจัดหางาน เพชรบูรณ์) ก็เป็นภาษาไทยหมด ซึ่งบางที่เจ้าหน้าที่ก็มีปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ”

ในการทำหน้าที่ๆ เกี่ยวข้องกับเอกสารของชาวต่างชาติ น.ส. ง.ได้เล่าถึงขั้นตอนต่างๆ สำหรับการขออนุญาตให้ชาวต่างชาติบางคนที่ไม่ใช่ประกอบวิชาชีพครู แต่สถาบันการศึกษามีความจำเป็นต้องว่าจ้าง เพื่อขออนุญาตจากครุสภา ซึ่งมีขั้นตอนหลายขั้นตอนกว่าจะได้รับการอนุญาต ซึ่งมีอายุ 2 ปี

น.ส. ง. ระบุว่ารู้จักกับชาวต่างชาติที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยดีพอสมควร โดยมากได้สื่อสารผ่านการสนทนาทักทายในชีวิตประจำวัน และการปรึกษาหารือเกี่ยวกับเด็ก ซึ่งที่ผ่านมา น.ส. ง. ระบุว่าชาวต่างชาติที่ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยเคยมีการสื่อสารถึงปัญหาในการสื่อสารคือ ปัญหาการได้รับข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ล่าช้า โดยเฉพาะกิจกรรมพิเศษที่ส่งผลกระทบต่อเวลาเรียนของนักเรียน ซึ่งในมุมมองของชาวต่างชาติจะไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใดหน่วยงานจึงไม่สามารถให้ข้อมูลล่วงหน้าได้นานพอสมควร เพราะกิจกรรมต่างๆ ต้องเกิดขึ้นจากการวางแผน ซึ่งในมุมมองของอาจารย์ชาวไทยก็รู้สึกเป็นเรื่องลำบากที่จะอธิบายให้ชาวต่างชาติได้เข้าใจ

“อย่างบางที่ หนังสือราชการข้างนอกที่ขอให้นักเรียนไปเข้าร่วม มาถึงห้องธุรการตอนสองโมงครึ่ง กว่าจะมาถึงเรา เราก็จะรู้ตอนเช้าแถวเสร็จ ตอนขึ้นห้องเพื่อเตรียมตัวจะสอน พอเราไปอธิบายให้ฟังว่ามันมีเหตุอย่างนี้ๆ เขาก็จะรู้สึกแบบ...นี่นะ ฉันกำลังถือกระเป๋ามา จะเตรียมตัวขึ้นไปสอนอยู่แล้ว...คุณน่าจะสื่อสารหรือบอกฉันล่วงหน้าซักหน่อย”

นอกจากนี้ น.ส. ง. ยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับชาวต่างชาติคนอื่นๆ ซึ่งมีผู้ใช้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้ว่า ชาวต่างชาติมักจะมีการขอข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เขาควรทำหรือไม่ควรทำด้วย ซึ่งเป็นเรื่องการประพฤติปฏิบัติตัวในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทย หรือบางกรณีหัวหน้างานชาวไทยก็จะสื่อสารเกี่ยวกับพฤติกรรมของชาวต่างชาติที่ต้องการให้มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยที่มีระบบอาวุโส

“ผอ.ก็เคยบ่นเหมือนกันว่า..นี่..ชาวต่างชาติคนนี้เค้าไม่เคยไหว้ ผอ. เลยนะ เจอกันก็พยักหน้าให้ เราก็ต้องบอกเค้าว่าต้องรู้วัฒนธรรมเรื่องการไหว้ด้วย ซึ่งพอเค้ารู้แล้วเค้าก็สามารถทำได้”

น.ส. จ. ระบุว่า ในกรณีของชาวต่างชาติซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนั้น มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนดี และที่สำคัญมีจิตวิญญาณของความเป็นครูสูง เหตุที่กล่าวเช่นนี้เนื่องจากชาวต่างชาติมีความใส่ใจที่จะพัฒนาการสอนเพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้มากที่สุด มีการสอบถามเพื่อขอคำแนะนำจากอาจารย์ชาวไทยเมื่อประสบปัญหาด้านการสอนหรือเมื่อสื่อสารกับนักเรียนแล้วเกิดความไม่เข้าใจ จุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการอุทิศเวลาให้กับการสอนและกิจกรรมพิเศษ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะเคร่งครัดเรื่องเวลาตามกรอบเวลาที่กำหนด กล่าวคือมาทำงานตรงตามเวลา แต่ในขณะที่เดียวกันก็เลิกงานตรงเวลา แต่บางครั้งกิจกรรมพิเศษต้องมีการฝึกหัดนักเรียนนอกเวลา ซึ่งชาวต่างชาติในงานวิจัยนี้จะยินดีที่จะอยู่จนเย็นหรือค่ำเพื่อช่วยฝึกหัดนักเรียน

ส่วนกรณีปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เป็นอาจารย์ผู้สอนร่วม พบปัญหาด้านการจัดสรรเวลาการสอนในรายวิชาปฏิบัติ เนื่องจากชาวไทยและชาวต่างชาติต้องสอนร่วมกัน บางครั้ง ต้องใช้เวลานานในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทำให้นักเรียนมีเวลาสำหรับการฝึกปฏิบัติน้อยลง

ปัญหาในการปฏิบัติงานของชาวต่างชาติอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารด้วย ก็คือ ปัญหาเรื่องระบบงานเอกสารของไทย เช่น การกำหนดรูปแบบของข้อสอบที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมาก เช่น การกำหนดรูปแบบหัวกระดาษข้อสอบ ซึ่งเมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันไม่ชัดเจน ทำให้ชาวต่างชาติทำตามไม่ถูกต้อง บางกรณีมิได้เป็นปัญหาเพียงแค่การสื่อสารแต่เกี่ยวพันถึงทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกันอีกด้วย เช่น ชาวต่างชาติไม่เข้าใจว่าเหตุใดจึงกำหนดให้ออกข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกเท่านั้น ทำไมจึงไม่สามารถออกแบบข้อสอบเป็นปรนัย 5 ตัวเลือกหรือแบบอื่นๆ ได้

สำหรับช่องทางการสื่อสารหลักที่ใช้ในการสื่อสารภายในหน่วยงาน น.ส. จ. ระบุถึงการประชุมเป็นช่องทางหลัก ในหน่วยงานนี้มีทั้งการประชุมเฉพาะหัวหน้างานชาวไทยกับชาวต่างชาติ และการประชุมร่วมกันทั้งหมดของอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร นอกจากนี้ หน่วยงานได้จัดทำคู่มือการทำงานสำหรับชาวต่างชาติที่จะแจกแจงหน้าที่ๆ อาจารย์ชาวต่างชาติต้องปฏิบัติ ระเบียบการแต่งกาย แนวการสอนและการเก็บคะแนน การออกข้อสอบ

“พอชาวต่างชาติอ่านคู่มือนี้ เขาก็จะรู้แล้วค่ะว่าเขาจะต้องทำอะไรบ้าง เช่น เช้าวันพุธจะมีเวรมายืนหน้าโรงเรียนตั้งแต่เจ็ดโมงครึ่ง เดือนหนึ่งแต่ละคนก็จะมา 1-2 ครั้ง”

เมื่อผู้วิจัยสอบถาม น.ส. ง. ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อประเด็นที่ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่าไม่เห็นด้วย นั่นคือประเด็นการไม่มีระบบเข้าชั้น รวมถึงวิธีการให้เกรด ร. แก่เด็ก แล้วให้ทำงานเสริม แทนการเข้าชั้น ซึ่งชาวต่างชาติเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักเรียนไทยไม่ขยันและไม่ใส่ใจการเรียนรู้เท่าที่ควร น.ส. ง. แสดงทัศนคติว่าการเปิดโอกาสให้นักเรียนสอบแก้ตัวหรือทำงานเพิ่มนั้นถือเป็นการให้โอกาสกับเด็ก ซึ่งถ้าหากเด็กมีการพัฒนาตัวเอง ก็ต้องให้โอกาสเด็กด้วย และเด็กเองก็ต้องใช้เวลาในการแก้ไขหรือทำงานเพิ่ม ไม่ได้เกรดหรือคะแนนมาง่าย ๆ

สำหรับวิธีการประเมินการทำงานของชาวต่างชาติ น.ส. ง. ระบุว่าในสถาบันการศึกษาของตนมีการประเมินโดยนักเรียนและอาจารย์ผู้สอนร่วม ซึ่งจะมีผลต่อการต่อสัญญาการทำงานของชาวต่างชาติ ซึ่งที่ผ่านมาปัญหาที่พบคืออาจารย์ชาวต่างชาติที่มีผลการประเมินดี สถาบันการศึกษาต้องการต่อสัญญา แต่ชาวต่างชาติไม่ต้องการต่อสัญญา เนื่องจากความตั้งใจในการมาอยู่ที่นี่คือการท่องเที่ยวโดยมีงานเลี้ยงชีพ ทั้งนี้ ไม่ได้มีการให้ผลการประเมินอย่างเป็นทางการกับชาวต่างชาติ แต่จะมีการสื่อสารทางวาจาแบบกว้างๆ เช่น แจ้งให้ชาวต่างชาติว่านักเรียนประเมินแล้วและต้องการให้อาจารย์ท่านนี้สอนต่อเนื่องจากอาจารย์สอนดี เป็นต้น

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยสมัครใจให้ความช่วยเหลือดูแลชาวต่างชาติในด้านต่างๆ เช่น การช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่พัก การค้าประกันการเข้ายานพาหนะ การช่วยเหลือดูแลในกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย ซึ่งในหลายกรณี ไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ แต่เป็นน้ำใจของเพื่อนร่วมงานชาวไทยในหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลจากการวิจัยพบว่าชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักที่ทำงานในสถาบันการศึกษาแห่งนี้จะมีระยะเวลาในการทำงานในสถาบันการศึกษาที่ยาวนานกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาอื่น ซึ่ง น.ส. ง. ให้ความเห็นว่า การช่วยเหลือดูแลชาวต่างชาตินี้ ในอีกด้านหนึ่งก็เป็นผลดีกับสถาบันการศึกษาดูแล เพราะไม่ต้องมาเริ่มต้นอบรมให้ความรู้และทำความเข้าใจกับชาวต่างชาติคนใหม่ๆ ตลอดเวลา ซึ่งกว่าจะปรับเข้าหากันจนลงตัวก็ใช้เวลานานพอสมควร นอกจากนี้ สิ่งที่หน่วยงานอำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างชาติก็ยังมีการจัดหาเสื้อทีม การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับการเตรียมการสอน

ตลอดระยะเวลาของการทำงาน น.ส. ง. ระบุว่าชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักไม่เคยมีปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ส่วนใหญ่เมื่อสังเกตเห็นปัญหา เพื่อนร่วมงานชาวไทยจะรีบบอกกล่าวให้ทราบ โดยชาวไทยจะใช้วิธีการบอกกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่สนิทกับชาวต่างชาติเพื่อให้สื่อสารกับชาวต่างชาติอีกต่อหนึ่ง

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์การศึกษา 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา 2) เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย และ 4) เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มในการเก็บข้อมูลการวิจัย ในบทที่ 5 นี้ จะเป็นการนำเสนอการสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังนี้

5.1 การสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การศึกษาทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

5.1.1 ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา ประกอบไปด้วยปัญหาด้านกำแพงภาษา อันเกิดจากการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย ในขณะที่เดียวกันชาวต่างชาติส่วนมากก็สื่อสารภาษาไทยได้จำกัด ซึ่งมีเพียงชาวต่างชาติส่วนน้อยในงานวิจัยที่ได้ศึกษาภาษาและวัฒนธรรมไทยจนมีทักษะในการสื่อสารภาษาไทยในเกณฑ์ดี จนสามารถก้าวข้ามปัญหาด้านกำแพงภาษาได้

ปัญหาการสื่อสารที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและกิจกรรมการเรียนการสอน และบางครั้งส่งผลกระทบต่อชาวต่างชาติโดยก่อให้เกิดความไม่มั่นใจหรือความรู้สึกเคอะเขิน อันเกิดจากการแต่งกายที่ผิดแผกไปจากคนอื่นเนื่องจากไม่ทราบข้อมูล ทั้งนี้ ในมุมมองของชาวต่างชาติเห็นว่าสถาบันการศึกษควรแจ้งข้อมูลสำคัญเหล่านี้ล่วงหน้าได้นานกว่านี้ มิใช่การแจ้งอย่างกะทันหันจนไม่สามารถเตรียมการได้

ปัญหาการสื่อสารที่ชาวต่างชาติระบุถึงมากที่สุดสามประการคือ ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร ชาวต่างชาติในงานวิจัยนี้ระบุถึงการเลี่ยงการสื่อสารโดยตรงไปตรงมาของเพื่อนร่วมงานชาวไทยในกรณีที่ต้องการสื่อสารถึงข้อมูลเชิงลบ เช่น ต้องการบอกถึงสิ่งที่ตนไม่

พึงพอใจ สิ่งที่ชาวต่างชาติทำไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม สิ่งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งเพื่อนร่วมงานชาวไทยมักใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมๆ หรือใช้วิธีสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม ซึ่งในมุมมองของชาวต่างชาติเห็นว่าควรจะสื่อสารกับตัวเขาเองโดยตรงไปตรงมา จะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากกว่า ในขณะที่ผู้ร่วมงานชาวไทยเห็นว่าวิธีการสื่อสารข้อมูลเชิงลบแบบอ้อมจะเป็นการรักษาหน้าใจของฝ่ายที่ถูกตำหนิต่อว่า และมีความสะดวกใจที่จะสื่อสารแบบอ้อมหรือสื่อสารผ่านบุคคลที่สามมากกว่า

ปัญหาการสื่อสารประการสุดท้ายคือปัญหาการสื่อสารที่สืบเนื่องมาจากความแตกต่างด้านระบบการศึกษา ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้ระบุว่าระบบการศึกษาของไทยที่เป็นอยู่มีกลไกการวัดและประเมินผลผู้เรียนที่ส่งผลกระทบให้ผู้เรียนขาดความกระตือรือร้น เนื่องจากหากคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ก็ไม่ต้องเข้าชั้น แต่จะใช้วิธีการของงานเพิ่มจนมีคะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งชาวต่างชาติไม่เห็นด้วยกับกระบวนการดังกล่าว เพราะระบบการศึกษาในประเทศบ้านเกิดของชาวต่างชาติส่วนใหญ่ยังคงมีระบบการเรียนเข้าชั้นหากคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ เมื่อมาทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยจึงทำให้ชาวต่างชาติหลายคนรู้สึกคับข้องใจและไม่เห็นด้วย ทั้งนี้ชาวต่างชาติบางรายในงานวิจัยระบุถึงการสื่อสารถึงทัศนคติของตนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวไปยังเพื่อนร่วมงานชาวไทย แต่ปฏิกิริยาตอบสนองที่ได้รับเป็นไปในเชิงลบ หลังจากนั้น ชาวต่างชาติจึงเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวต่อผู้อื่นอีกต่อไป

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานชาวไทย ก็ยืนยันข้อมูลตรงกันกับชาวต่างชาติว่าปัญหาการสื่อสารที่พบมากที่สุดในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติคือปัญหาเรื่องกำแพงภาษา สำหรับปัญหาเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้านั้น เพื่อนร่วมงานชาวไทยก็เห็นด้วยว่าประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่แก้ไขได้ยาก เนื่องจาก แม้แต่บุคลากรชาวไทยเองบางครั้งก็ได้รับข้อมูลมาอย่างกระชั้นชิดหรือตกข่าวเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม พบว่าในระดับบุคคล เพื่อนร่วมงานชาวไทยพยายามแก้ปัญหาโดยพยายามเน้นการสื่อสารผ่านช่องทางไลน์เพื่อสื่อสารไปยังชาวต่างชาติ

5.1.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าสถาบันการศึกษาทุกแห่งจะใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านการสนทนาพูดคุยและการประชุมเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ และส่วนมากยังมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งโดยมากคือกิจกรรมที่สืบเนื่องจากการจัดการเรียนการสอน สถาบันการศึกษาเกินหนึ่งในสามใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างแอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารร่วมด้วย แต่ในภาพรวม ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักกลับมีทัศนคติว่าเครือข่ายการสื่อสาร

ของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษามีสถานะที่อ่อนแอ เนื่องจากแม้จะมีช่องทางการสื่อสารอยู่ แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคก็คือปัญหาด้านกำแพงภาษา ด้วยเหตุนี้ แม้จะมีการประชุม แต่หากการประชุมดำเนินไปโดยใช้ภาษาไทยเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้

ในอีกมุมหนึ่งกลับพบว่า ภาพรวมเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาในภาพรวมมีสถานะค่อนข้างเข้มแข็ง โดยชาวต่างชาติมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งการสนทนาพูดคุย การทำกิจกรรมร่วมกัน และการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียจะมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มอย่างเหนียวแน่น และให้ความสำคัญกับการรักษารักษาเครือข่ายของกลุ่มชาติพันธุ์ แต่ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากอเมริกาเหนือหรือออสเตรเลียหรือสืบเชื้อสายมาจากชาวยุโรปจะมีความเป็นปัจเจกสูงกว่า และให้ความสำคัญกับการมีกลุ่มหรือมีสังกัดน้อยกว่าชาวเอเชีย ซึ่งส่งผลให้เครือข่ายการสื่อสารของชาวตะวันตกมีขนาดเล็กกว่าและมีความเข้มแข็งน้อยกว่าชาวเอเชีย

5.1.3 ทักษะของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยมีทั้งปัจจัยในเชิงวัตถุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นชาวเอเชียและชาวแอฟริกันระบุถึงความประทับใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อาคารสิ่งปลูกสร้างที่มีในสถาบันการศึกษา และโดยมากมีความเห็นว่รัฐบาลไทยให้ความสำคัญต่อการจัดสรรสิ่งเหล่านี้ แต่ชาวต่างชาติที่มาจากประเทศทางตะวันตกจะไม่ได้ระบุความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจก็คือพฤติกรรมความอ่อนน้อมถ่อมตนของนักเรียน/นักศึกษาไทย ที่มีต่ออาจารย์และผู้อาวุโส นอกจากนี้ ชาวต่างชาติบางส่วนก็ระบุว่าบรรยากาศการทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยมีบรรยากาศที่สบายๆ ไม่เคร่งเครียด ไม่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา ทำให้มีความรู้สึกผ่อนคลายและเป็นกันเอง

สำหรับปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติเกิดทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยมีหลายประการเช่นกัน สิ่งที่ชาวต่างชาติระบุถึงได้แก่ ทัศนคติ/พฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้ความสำคัญกับคะแนนและเกรดมากกว่าการได้เรียนรู้อย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ไม่ใส่ใจในการเรียน ไม่รับผิดชอบต่องาน การที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ (เพราะต้องการหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษ) หรือการหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารโดยตรงไปตรงมา กับ

ชาวต่างชาติในกรณีที่มีปัญหาหรือมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ มีชาวต่างชาติคนหนึ่งระบุว่ารูปแบบการสื่อสารในสถาบันการศึกษาของตนส่วนมากมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว แบบบนลงล่าง (Top-down communication) ไม่เปิดช่องให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสร้างความรู้สึกคับข้องใจให้กับบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติ (ในกรณีนี้ ผู้ให้ข้อมูลเป็นชาวตะวันตก ซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารแบบสองทาง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการอภิปราย การวิพากษ์ อันเป็นลักษณะการสื่อสารพื้นฐานของสังคมตะวันตกที่เป็นประชาธิปไตย)

การที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยกล่าวถึงชาวต่างชาติหรือผู้อื่นลับหลังก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ชาวต่างชาติระบุว่าสร้างความรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่สบายใจ โดยชาวต่างชาติบางคนระบุว่าสิ่งที่สื่อสารออกไปนั้นบางครั้งเป็นเพียงการคาดคะเนเอาเองของผู้พูด แต่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่ถูกกล่าวถึง โดยชาวต่างชาติทั้งที่เป็นชาวตะวันตกและชาวเอเชียระบุว่าวัฒนธรรมไทยค่อนข้างมีการแบ่งแยกระหว่างเพศชายและเพศหญิง และมีข้อกำหนดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติระหว่างเพศ นอกจากนี้ ชาวไทยโดยมากมักมีมุมมองว่าหากชายหญิงสนิทสนมกันจะต้องเป็นความสัมพันธ์ฉันชู้สาว ในขณะที่ชาวต่างชาติชาวตะวันตกคนหนึ่งในงานวิจัยระบุว่า ในวัฒนธรรมของตนนั้น เพศชายและเพศหญิงนั้นเป็นเพื่อนกันได้ การสนิทสนมกันมิได้หมายความว่าต้องคบหากันในเชิงชู้สาวเสมอไป ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลหลักชาวไทยคนหนึ่งระบุว่าความเหมาะสมในฐานะที่เป็นบุคลากรด้านการศึกษา จึงต้องระมัดระวังการปฏิบัติตนต่อเพศตรงข้าม ไม่ว่าจะอยู่ในเวลาทำงานหรือเวลาส่วนตัว

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเรื่องความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียบางคนระบุว่าตนเห็นว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยในสถาบันการศึกษาปฏิบัติกับชาวต่างชาติที่เป็นชาวตะวันตกกับชาวต่างชาติอื่นๆ ไม่เหมือนกัน โดยจะมีการให้ความช่วยเหลือหรือเอื้อประโยชน์ให้กับชาวตะวันตกมากกว่า เช่น ชาวตะวันตกบางคนสามารถขอลางานทางวาจาได้ ในขณะที่ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียจะต้องยื่นเอกสารขออนุมัติการลา การให้สวัสดิการบ้านพักกับชาวตะวันตกแต่ไม่ให้สวัสดิการดังกล่าวกับชาวต่างชาติคนอื่นๆ กรณีเหล่านี้เป็นตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ. 2540-2551 ของเมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559: 339) ในบริบทการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนการสอน และพบว่าปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นคือมหาวิทยาลัยและอาจารย์ไทยมักให้เครดิตแก่อาจารย์ตะวันตกมาก และเลือกปฏิบัติต่ออาจารย์ในทวีปเอเชียด้วยกัน ยกเว้นญี่ปุ่น

ปัจจัยสุดท้ายที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบก็คือความคิดเห็นของชาวต่างชาติที่มีต่อระบบการศึกษาไทย โดยชาวต่างชาติทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า พฤติกรรมของนักเรียน/นักศึกษาไทยที่ขาดความกระตือรือร้นในการเรียนเป็นผลมาจากระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการซ้ำชั้น แต่เปิดโอกาสให้สอบหรือทำงานแก้ตัวได้ ชาวต่างชาติหนึ่งคนได้ระบุถึงลักษณะความเป็น 'ธุรกิจ' ในสถาบันการศึกษาไทยด้วยว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สถาบันการศึกษาคำนึงถึงปริมาณของผู้เรียนมากกว่าคุณภาพของผู้เรียน

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงชาวต่างชาติถึงวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไทยว่ามีลักษณะเช่นไร เหมือนหรือแตกต่างออกไปจากวัฒนธรรมการทำงานในประเทศบ้านเกิด ชาวต่างชาติเกินครึ่งหนึ่งระบุว่าไม่เห็นความแตกต่าง เนื่องจากไม่แน่ใจว่าวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไทยมีลักษณะอย่างไร แต่มีประเด็นหนึ่งที่ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุถึงก็คือวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Face saving culture) ที่ปรากฏอยู่ในทุกบริบทของสังคมไทย รวมถึงในบริบทการทำงาน โดยรูปธรรมของวัฒนธรรมดังกล่าวในมุมมองของชาวต่างชาติก็คือ การไม่แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้อาวุโส การไม่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น การหลีกเลี่ยงการสื่อสารถึงประเด็นปัญหาอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วอาจรู้สึกตรงกันข้ามกับสิ่งที่พูดก็เป็นได้

5.1.4 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยก่อนการเดินทางมาทำงานในประเทศไทย มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้เรียนรู้มาก่อนเดินทาง อย่างไรก็ตาม ใด ๆ ก็ดี มีชาวต่างชาติ 4 รายที่ได้เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยอย่างเป็นระบบก่อนการเดินทาง ชาวต่างชาติโดยมากศึกษาเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยกว้างๆ ด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ อาทิ อินเทอร์เน็ต รายงานการวิจัย รวมถึงการหาข้อมูลจากผู้ที่มิประสบภาระการทำงานในประเทศไทยมาก่อน และเมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว วิธีการที่ชาวต่างชาติทุกคนใช้ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมก็คือการสังเกต การสอบถาม การเลียนแบบพฤติกรรม และการทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทย เนื่องจากชาวต่างชาติทุกคนต้องมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งที่ทำร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เรียนชาวไทย โดยบางคนอาจมีการร่วมกิจกรรมมาก บางคนอาจมีน้อย แต่ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ชาวต่างชาติทุกคนที่มีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดี ล้วนแล้วแต่มีการทำกิจกรรมนอกเวลางานร่วมกับคนไทย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมทางศาสนา รวมไปถึงกิจกรรมสันทนาการในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลให้มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทยในชีวิตประจำวันมากกว่าชาวต่างชาติคนอื่นในการศึกษาครั้งนี้

มีชาวต่างชาติ 4 รายที่มีการเปิดรับสื่อของไทย รายหนึ่งอ่านหนังสือพิมพ์ไทยภาคภาษาอังกฤษ อีกสามรายเป็นการเปิดรับรายการบันเทิงทางโทรทัศน์หรือการฟังเพลงไทย แต่ก็เป็นการเปิดรับเป็นครั้งคราวเท่านั้น ไม่ได้กระทำอย่างสม่ำเสมอ โดยสื่อที่ชาวต่างชาติทุกคนในงานวิจัยนี้ใช้เป็นช่องทางหลักในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เป็นสื่อสังคมออนไลน์ โดยมากระบุถึงการใช้เฟซบุ๊ก ไลน์ วอทแอป เป็นช่องทางการสื่อสารหลักในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ มีชาวต่างชาติ 3 ราย ที่ยังคงเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยอย่างเป็นระบบภายหลังการเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว โดยรายแรกมีแรงจูงใจจากการสมรสกับชาวไทย รายที่สองมีแรงจูงใจจากความต้องการขยายเวลาการทำงานในประเทศไทย และรายสุดท้ายมีความสนใจภาษาและวัฒนธรรมไทยเป็นพื้นฐานมาตั้งแต่อยู่ในประเทศบ้านเกิด ประกอบกับเมื่อมาอยู่ประเทศไทยได้ระยะหนึ่งก็มีคนรักเป็นชาวไทยอีกด้วย

เมื่อสอบถามถึงประเด็นความรู้สึกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ให้นิยามว่าหมายถึงความรู้สึกสงบ มีความสุข ปลอดภัย และไม่รู้สึกละแวกแยก ภายใต้อิทธิพลและวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน พบว่าชาวต่างชาติเกินครึ่งหนึ่งระบุว่ารู้สึกว่าการหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทย ทั้งนี้ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุว่าตนยังคงตระหนักถึงอัตลักษณ์ของตนในฐานะ “ชาวต่างชาติ” แต่สามารถใช้ชีวิตและทำงานองค์กรไทยได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ ชาวต่างชาติเกือบครึ่งหนึ่งระบุว่ายังไม่รู้สึกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทยแต่ก็ไม่ได้รู้สึกเป็นทุกข์หรือเป็นปัญหา ยังสามารถใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีความสุข อนึ่ง ไม่มีชาวต่างชาติรายใดระบุว่าตนไม่รู้สึกหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมไทยแล้วรู้สึกว่าเป็นทุกข์หรือเป็นปัญหา ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของธานีษฐี กองแก้ว (2544) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย และพบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์คู่ (Dual cultural identity) โดยยังคงดำรงความเป็นชาติพันธุ์ของตนเองอยู่แต่ก็สามารถที่จะยอมรับและปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทยได้อย่างเหมาะสม

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

หลังการศึกษา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลสำคัญจากการวิจัยและวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้องมา อภิปรายผลรวมทั้งสิ้น 8 ประเด็น ได้แก่

5.2.1 กำแพงภาษา (Language Barrier) เป็นปัญหาหลักในการสื่อสารและเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในที่สุด

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าชาวต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนระบุตรงกันว่า ปัญหาใหญ่ในการสื่อสารที่ประสบคือปัญหาเรื่องกำแพงภาษา เพราะผู้ร่วมงานชาวไทยโดยมากมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจำกัด ในขณะเดียวกัน ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยส่วนใหญ่ก็มีทักษะในการสื่อสารภาษาไทยที่จำกัด แม้ในชีวิตการทำงานประจำวันทั้งสองฝ่ายจะได้มีโอกาสพบปะกันพอสมควร แต่กลับเป็นเรื่องยากที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ผ่านการพูดคุยสนทนา ในชีวิตประจำวันด้วยข้อจำกัดทางภาษา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ระบุว่า นอกเหนือจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานแล้ว ประเด็นที่สนทนาสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยมักเป็นประเด็นพื้นๆ เกี่ยวกับดินฟ้าอากาศ หรือเป็นเพียงการทักทายสั้นๆ แต่ไม่ใช้การแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็น หรือมุมมองเกี่ยวกับชีวิตและสังคมที่มีความลึกซึ้งที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้รู้จักกันเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์และสร้างมิตรภาพที่ลึกซึ้ง

ข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมสุตา ศรีวัฒนานนท์ (2547) ที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก และพบว่าพนักงานชาวไทยและชาวยุโรปมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างกันคือปัญหาเรื่องภาษา โดยทั้งสองฝ่ายต่างใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารและชาวยุโรปจะมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีกว่าชาวไทย ปัญหาที่พบคือทั้งสองฝ่ายไม่สามารถทำการสนทนากันแบบยาวๆ ได้ เรื่องที่สนทนาก็มักเป็นเรื่องไม่จริงจัง ในบางกรณีพบปัญหาความเข้าใจผิดจากการฟังหรือมีสารตกหล่นในการสื่อสารอีกด้วย

อย่างไรก็ดี ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้บางคนระบุว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่เป็นคนรุ่นหนุ่มสาวจะมีความกล้าในการสื่อสารและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษดีกว่าคนรุ่นกลางและรุ่นอาวุโส

อนึ่ง ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในงานวิจัยระบุตรงกันว่า เมื่อมาทำงานและใช้ชีวิตในสังคมไทยแล้วก็ตระหนักว่าความรู้และทักษะด้านภาษาไทยนับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับตัวและการใช้ชีวิตในประเทศไทย ทั้งในชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ในแง่ของชีวิตการทำงาน หากใช้ภาษาไทยแม้เพียงคำง่ายๆ บางคำก็สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจประเด็นสำคัญของสิ่งที่

ต้องการสื่อสารได้ในเวลาสั้นๆ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของธานิษฐ์ (อ้างแล้ว) ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติคือความสามารถในการสื่อสารภาษาไทย ผู้ที่สามารถฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้จะเป็นผู้ที่รู้สึกว่าจะปรับตัวได้ดีที่สุด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของโอฬาริก ขุนสิทธิ์ (2555) ที่ศึกษาการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรชาวไทยในบริษัทสาขาประจำประเทศเพื่อนบ้าน และพบว่าบุคลากรชาวไทยมีการปรับตัวด้านภาษาโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก รองลงมาเป็นภาษาท้องถิ่นของประเทศเจ้าบ้าน

5.2.2 ปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชาวต่างชาติทั้งในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงานและความรู้สึกมั่นใจในตนเอง

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าชาวต่างชาติในการศึกษาทุกคนระบุตรงกันว่าปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าเป็นปัญหาที่ทุกคนต่างประสบในการทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งในทัศนะของพวกเขาเห็นว่าปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตนเองหลายด้าน โดยเฉพาะกรณีการได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพิเศษที่สอดคล้องเข้ามาและทำให้ต้องงดชั่วโมงเรียน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน ต้องหาเวลาการสอนพิเศษเพิ่มเติมหรือสอนแบบบีบอัดเนื้อหาเพื่อให้ทันภายในเวลาที่มี นอกจากนี้ในบางกรณี ปัญหาข้างต้นยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากบางครั้งได้รับมอบหมายให้ทำงานโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า และในหลายกรณี ยังส่งผลกระทบในเชิงจิตวิทยา เช่น การไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการแต่งกายในวันที่มีพิธีการพิเศษ ทำให้แต่งกายแตกต่างไปจากผู้อื่นในองค์กร ส่งผลให้รู้สึกอาย ไม่มั่นใจ และวิตกกังวล ซึ่งชาวต่างชาติส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ากิจกรรมใดๆ ก็ตามควรจะเกิดขึ้นจากการวางแผนเตรียมการล่วงหน้า และมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบล่วงหน้า ข้อคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลที่เมตตา (อ้างแล้ว, 339-340) ได้สำรวจงานวิจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ.2540-2551 และพบปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งงานวิจัยระบุถึงปัญหาการไม่มีแผนงานและกำหนดเวลาที่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงกะทันหันได้ตลอดเวลา

5.2.3 สื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในทั้งการเป็นเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และเพื่อสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบบทบาทสำคัญของสื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ในสองลักษณะ ลักษณะแรก สื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมพื้นฐานของประเทศเจ้าบ้าน ดังที่ปรากฏในการศึกษาว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้ระบุว่าตนได้เรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น ทราบว่าต้องแสดงความเคารพสถาบันพระมหากษัตริย์ พระพุทธรูป พระภิกษุสงฆ์ และเรียนรู้คำไทยง่ายๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการหลายคน (เมตตา, อ้างแล้ว: 179-215) ซึ่งระบุว่าสื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาทสำคัญทำให้ผู้รับสารสามารถเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมอื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องสัมผัสกับคนในวัฒนธรรมนั้นโดยตรง ช่วยลดระยะห่างระหว่างตัวบุคคลกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น ช่วยในการปรับตัว ปรับพฤติกรรมการสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม ช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรมสำหรับผู้ที่ต้องเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่หรือผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม

นอกจากบทบาทข้างต้นแล้ว ผลการศึกษายังพบว่าสื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ยังคงมีบทบาทต่อชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่องเมื่อเดินทางมาถึงและใช้ชีวิตในจังหวัดเพชรบูรณ์แล้ว โดยเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกครอบครัว ญาติมิตร เพื่อนฝูงในประเทศบ้านเกิด และยังเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มคนชาติพันธุ์เดียวกันทั้งที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์และจังหวัดอื่นๆ และระหว่างชาวต่างชาติที่ต่างเข้ามาทำงานในพื้นที่เดียวกัน โดยมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการใช้ชีวิตในประเทศไทย ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่างวัฒนธรรม นำไปสู่ความช่วยเหลือหรือการรวมตัวบนโลกไซเบอร์เพื่อการเคลื่อนไหวทางสังคมและการเมือง ในกรณีของชาวต่างชาติชาวเอเชียประเทศหนึ่ง มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งโดยมีสื่อสังคมออนไลน์ทำหน้าที่เป็นชุมชนแบบไร้สถานที่ในวันทำงาน นำไปสู่การพบปะนัดหมายกันในชววันหยุดเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งที่เป็นกิจกรรมสันทนาการ เช่น การรับประทานอาหารและการเดินทางท่องเที่ยว และการทำกิจกรรมจิตอาสา คือการจัดค่ายภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนไทย ซึ่งข้อค้นพบบดังกล่าวมีความแตกต่างจากการศึกษาของธานิชฎี (อ้างแล้ว) ที่พบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในการวิจัยจะไม่มีเครือข่ายกับคนในชาติเดียวกันอย่างเป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นสมาคมหรือชมรมต่างๆ แต่เครือข่ายทางสังคมหลักของอาจารย์ชาวต่างชาติคือคนไทย

5.2.4 ชาวต่างชาติมีทัศนคติในเชิงลบต่อทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เรียนชาวไทย รวมถึงระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการเรียนซ้ำชั้น

ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ในงานวิจัยระบุถึงสิ่งที่สร้างให้เกิดทัศนคติในเชิงลบในการทำงานไว้หลายประการ ประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เรียนชาวไทยบางคนที่ไม่ใส่ใจการเรียนรู้ ขาดวินัยในการเรียน ไม่เคารพกติกาในห้องเรียน สิ่งเหล่านี้ชาวต่างชาติเห็นว่าเป็นผลมาจากระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงระบบการเรียนซ้ำชั้น แต่เน้นให้ผู้เรียนสอบแก้ตัวหรือส่งงานเพิ่มเพื่อผ่านการเลื่อนชั้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ชาวต่างชาติบางรายรู้สึกคับข้องใจ เนื่องจากเห็นว่าผู้เรียนบางรายไม่มีคุณสมบัติเพียงพอแต่ก็สามารถสอบผ่านได้ รวมทั้งเห็นว่าระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ไม่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเมตตา (อ้างแล้ว, 339) ซึ่งสำรวจงานวิจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทยระหว่าง พ.ศ.2540-2551 ในบริบทการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนการสอน พบว่านักศึกษาไทยยังขาดวินัยในการเรียน ไม่ว่าจะเป็นความตรงต่อเวลา การขาดเรียนโดยไม่มีเหตุผลที่จำเป็น การเข้า-ออกห้องเรียนอย่างอิสระ การนำงานอื่นเข้ามาทำในชั้นเรียน รวมถึงการคุยโทรศัพท์หรือสื่อสารด้วยโทรศัพท์มือถือในชั้นเรียน

ทัศนคติในเชิงลบดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังที่ชาวต่างชาติบางคนระบุว่าเวลาที่นักเรียน/นักศึกษาไม่ตั้งใจเรียนหรือทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่สนุกในการทำงาน เบื่อหน่ายหรือท้อแท้ หหมดกำลังใจ

5.2.5 วัฒนธรรมการรักษาหน้าเป็นสิ่งที่ชาวต่างชาติระบุว่าเป็นวัฒนธรรมที่เห็นเด่นชัดจากการทำงานร่วมกับชาวไทย

ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ในงานวิจัยระบุว่าวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Saving-Face Culture) เป็นสิ่งที่พวกเขาสังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัดในการทำงานร่วมกับชาวไทย ผู้ให้ข้อมูลหลักบางคนเห็นว่าการที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยส่วนหนึ่งหลีกเลี่ยงการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาตินั้น อาจเพราะเกรงว่าจะพูดไม่ถูกต้องและทำให้รู้สึกอับอายและเสียหน้า รวมทั้งบางคนยังสังเกตเห็นการรักษาหน้าของผู้อาวุโสในการทำงาน ซึ่งแสดงออกในรูปของการไม่กล้าแสดงความคิดเห็นแย้งผู้อาวุโสหรือการคล้อยตาม ชาวต่างชาติหลายคนระบุตรงกันว่าวัฒนธรรมดังกล่าวเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เนื่องจากไม่เอื้อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาได้ ชาวต่างชาติยังระบุว่าบรรยากาศการทำงานที่ไม่มีการพูดคุยอภิปรายปัญหาอย่างตรงไปตรงมาก็จะส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ข้อคิดเห็นดังกล่าวสะท้อนว่าชาวต่างชาติมีลักษณะของคนที่มาจากรวัฒนธรรมแบบอิงบริบทต่ำ (Low-context culture) ที่เน้นตัวสารมากกว่าบริบท จึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา

ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของสมสุตา (อ้างแล้ว) ที่ระบุว่าพนักงานชาวไทยที่มีอาวุโสน้อยกว่าไม่กล้าที่จะสื่อสารถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้อาวุโสกว่าในทางที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นชาวยุโรป ในทางกลับกัน พนักงานชาวยุโรปไม่มีค่านิยมการนับถือผู้อาวุโสกว่าจึงปฏิบัติต่อพนักงานชาวไทยที่มีอาวุโสมากกว่าเหมือนกับคนที่อายุเท่ากันหรือน้อยกว่า ทำให้พนักงานชาวไทยที่มีอาวุโสกว่าไม่พอใจ

ลักษณะที่การแสดงออกถึงวัฒนธรรมการรักษาหน้าอีกประการหนึ่งซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยได้ระบุไว้ก็คือ ในกรณีที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยต้องการสื่อสารข้อมูลด้านลบเกี่ยวกับชาวต่างชาติ เช่น การดักเตือนเรื่องการทำงาน การแต่งกาย หรือพฤติกรรมส่วนตัวที่คนไทยเห็นว่าไม่เหมาะสม ข้อมูลในงานวิจัยนี้พบว่าเพื่อนร่วมงานชาวไทยจะหลีกเลี่ยงการสื่อสารโดยตรงแบบตรงไปตรงมากับชาวต่างชาติ แต่จะใช้วิธีการสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม เช่น การขอร้องให้หัวหน้างานหรือชาวต่างชาติคนอื่นที่สนิทกับเจ้าของเรื่องเป็นผู้สื่อสารให้ ซึ่งในทัศนะของเพื่อนร่วมงานชาวไทยเห็นว่าวิธีการสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีการสื่อสารที่นุ่มนวลและไม่ทำให้ชาวต่างชาติเสียความรู้สึก แต่ในทางตรงกันข้าม ชาวต่างชาติในงานวิจัยนี้ ทั้งที่เป็นชาวเอเชีย ชาวแอฟริกัน และชาวตะวันตก ต่างระบุตรงกันว่าต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยสื่อสารกับตนอย่างตรงไปตรงมาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เห็นว่าชาวต่างชาติทำไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง จะดีกว่าการไปสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม ซึ่งในทัศนะของชาวต่างชาติมองว่าไม่เหมาะสมและไม่ให้เกียรติ และยิ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ชาวต่างชาติคนหนึ่งซึ่งเป็นชาวเอเชียแสดงความคิดเห็นว่า ในกรณีดังกล่าว ที่ประเทศของตนจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยการบอกกล่าวกันโดยตรงในสถานที่ๆ ค่อนข้างมีความเป็นส่วนตัว แต่มิใช่สื่อสารในที่สาธารณะหรือต่อหน้าบุคคลที่สาม ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของธานีษฎ์ (อ้างแล้ว) ที่พบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติที่มาจากสังคมตะวันตกส่วนใหญ่จะเน้นการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเผชิญหน้า ซึ่งสังคมไทยไม่แก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีนี้และทำให้ชาวต่างชาติรู้สึกไม่พอใจ

เกี่ยวกับวัฒนธรรมการรักษาหน้านี้ สอดคล้องกับการศึกษาของสมสุตา (อ้างแล้ว) ที่ระบุว่าพนักงานชาวยุโรปเห็นว่าในการสื่อสารระหว่างกัน พนักงานชาวไทยมักไม่ยอมรับว่าไม่เข้าใจเรื่องที่ทำการสื่อสาร และในทางกลับกันจะบอกว่าเข้าใจ พนักงานชาวยุโรปจึงเห็นว่าการสนทนาแบบเห็นหน้าทำให้มีโอกาสจะเห็นสีหน้าและกิริยาท่าทางของพนักงานชาวไทย ว่าเข้าใจจริงตามที่บอกหรือไม่ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (สุระ ศิริมหาวรรณ, 2546) ที่ระบุว่าคนไทยมีคุณลักษณะที่เรียกว่า “Low Individualism” หรือมีลักษณะความเป็นปัจเจกต่ำ ซึ่งหมายความว่าคนไทยมักหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจจะนำไปสู่ความแตกแยกในหมู่คณะ พยายามรักษาสัมพันธภาพโดยหลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

5.2.6 ชาวไทยมักสื่อสารทางวาจาแบบไม่เป็นทางการ แต่ชาวต่างชาติต้องการการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร: ประเด็นความแตกต่างที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน

ในงานวิจัยชิ้นนี้พบว่าชาวต่างชาติในการศึกษาคาดหวังให้สถาบันการศึกษามีการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร (written communication) ในการสื่อสารประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไปยังพนักงานชาวต่างชาติ โดยให้เหตุผลว่า การสื่อสารทางวาจาเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารได้มากกว่าการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร โดยสถาบันการศึกษาควรมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติผ่านลายลักษณ์อักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งประเด็นนี้ก็สอดคล้องการศึกษาของสมสุดา (อ้างแล้ว) ซึ่งพบว่าทั้งพนักงานชาวยุโรปและชาวไทยเห็นว่าการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ว่าเคยมีการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ไว้อย่างไร ในขณะเดียวกัน ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยชิ้นนี้ก็จะระบุว่าความต้องการดังกล่าวมักไม่ได้รับการตอบสนองจากสถาบันการศึกษาที่ตนสังกัด กล่าวคือการสื่อสารที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยมากมักเป็นการสื่อสารทางวาจา (verbal communication) ทั้งการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมพิเศษ การแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรม รวมไปถึงการงดชั้นเรียนอันเนื่องมาจากกิจกรรมพิเศษ ชาวต่างชาติเห็นว่าการสื่อสารทางวาจามีความไม่แน่นอนสูงและไม่สามารถทวนซ้ำความถูกต้องได้ ทั้งนี้ พบว่าบุคลากรชาวไทยที่ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติของสถาบันการศึกษาบางแห่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างกรู๊ปไลน์เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังชาวต่างชาติ ซึ่งชาวต่างชาติส่วนหนึ่งก็เห็นว่าการสื่อสารผ่านกรู๊ปไลน์ช่วยแก้ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติให้ดีขึ้นได้บางส่วน อย่างไรก็ตาม ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักรายหนึ่งก็ยังระบุว่าถึงแม้จะมีการสื่อสารผ่านกรู๊ปไลน์แล้ว แต่ตนก็เห็นว่ายังควรมีการสื่อสารผ่านช่องทางเอกสารอย่างเป็นทางการด้วย เพราะการสื่อสารผ่านกรู๊ปไลน์แม้จะเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ก็ยังขาดความน่าเชื่อถือ เพราะมีทั้งการสื่อสารเรื่องที่มีสาระและไม่มีสาระในช่องทางนี้

5.2.7 การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์เป็นทั้งปัจจัยส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

วาย วาย คิม (1994 อ้างถึงใน ธาณิชภักดิ์ กองแก้ว, 2544: 8-15) นักวิชาการด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเห็นว่าองค์ประกอบของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารภายในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน 2) การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน 3) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง 4)

สิ่งแวดล้อม 5) สิ่งที่ดีตัวบุคคลก่อนที่จะมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และ 6) การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม หากนำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้เห็นประเด็นสำคัญประการหนึ่ง นั่นคือ **การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองมีบทบาทสำคัญในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมทั้งในแง่ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม** เหตุที่กล่าวเช่นนี้ก็เนื่องจาก ในงานวิจัยชิ้นนี้พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักที่มาจากประเทศหนึ่งในเอเชียได้มีการรวมกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่น และมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคิมที่ระบุว่าในช่วงแรกของการเข้าไปอยู่ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ บุคคลจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเพื่อเป็นทั้งแหล่งข้อมูลข่าวสาร เป็นแหล่งในการประเมินพฤติกรรมการสื่อสารของตนภายใต้วัฒนธรรมใหม่ และเป็นแหล่งในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร บอกเล่าปัญหา รวมทั้งระบายความทุกข์ในใจด้วยเช่นกัน ซึ่งกลุ่มชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักก็ได้ระบุถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ของตนต่อการใช้ชีวิตในสังคมไทย ซึ่งก็มีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของอัสวัตร แสนศรี (2552) ที่ศึกษาเครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนชาวไทย และพบว่านิสิตในโครงการแลกเปลี่ยนมีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด โดยมีบทบาทช่วยเหลือด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support)

แต่ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการมีกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้มแข็งก็ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสื่อสารเฉพาะกับกลุ่มของตนเป็นส่วนมาก และไม่เห็นความจำเป็นในการทำความรู้จักกับกลุ่มคนใหม่ๆ โดยเฉพาะคนในวัฒนธรรมเจ้าบ้านหรือคนไทย ดังที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าสื่อสารกับคนชาติเดียวกันเป็นหลักในช่วงวันหยุดหรือเมื่อมีเวลาว่าง และแทบจะไม่ได้มีกิจกรรมอื่นร่วมกับชาวไทยนอกเหนือจากกิจกรรมอันสืบเนื่องมาจากการทำงาน ทำให้ลดโอกาสในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยลงไปโดยปริยาย ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ บุญอาจ (2552) เรื่องการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลิดей วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ซึ่งพบว่าคนไทยที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวบางรายขาดแรงจูงใจด้านการเรียนรู้วัฒนธรรม ขาดทักษะภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน รวมถึงลักษณะงานเปิดโอกาสให้สื่อสารกับชาวออสเตรเลียน้อย ก็จะมีปัญหาเล็กน้อยการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย โดยสื่อสารกับคนไทยเป็นส่วนใหญ่ เปิดรับสื่อไทยและสร้างเครือข่ายเพื่อนกับคนไทยเป็นหลัก ซึ่งส่งผลให้ขาดโอกาสในการเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม

จึงอาจกล่าวได้ว่า **ในระยะเริ่มแรกของการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้สามารถปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น แต่เมื่อเวลาผ่านไป หากบุคคลยังคงยึดติดกับการสื่อสารภายในสังคมกลุ่มชาติ**

พันธุ์ตนเองเป็นหลัก ก็จะเป็นอุปสรรคสำคัญในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมเจ้าบ้านโดยสมบูรณ์

5.2.8. กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนการทำงานมีความสำคัญต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้ระบุถึงความต้องการให้สถาบันการศึกษามีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกฎระเบียบ นโยบาย และหน้าที่ๆ ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไม่พบว่ามีสถาบันการศึกษาใดในงานวิจัยนี้ได้ดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรชาวต่างชาติในภาพรวมแบบเป็นทางการ เช่น มีการประชุมปฐมนิเทศเพื่อแนะนำบุคลากรชาวต่างชาติต่อเพื่อนร่วมงานชาวไทยทั้งหมด พร้อมทั้งชี้แจงกฎระเบียบหรือนโยบายสำคัญของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ชาวต่างชาติได้รับทราบ มีเพียงสองสถาบันที่มีการจัดประชุมเฉพาะภายในหน่วยงานย่อยเพื่อชี้แจงและเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและเงื่อนไขในการทำงานพร้อมทั้งมีเอกสารข้อมูลพื้นฐานภาษาอังกฤษมอบให้ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้ระบุถึงการได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำผ่านการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการโดยไม่มีเอกสารประกอบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ระบุถึงความต้องการให้สถาบันการศึกษามีการจัดปฐมนิเทศให้กับบุคลากรชาวต่างชาติและการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีข้อมูลจำเป็นพื้นฐานสำหรับการปรับตัวให้สอดคล้องกับข้อบังคับและความคาดหวังขององค์กร สอดคล้องกับเมตตา วิวัฒน์านุกุล (2552 อ้างถึงใน โกเมศ สุพลภัก, 2555: 246) ซึ่งระบุว่าการศึกษาแบบบรรยายปฐมนิเทศ (orientation) เป็นวิธีการให้ความรู้กับบุคลากรชาวต่างชาติที่ได้รับความนิยมรองลงมาจากการศึกษาแบบฝึกหัด (training) โดยเนื้อหาในการปฐมนิเทศควรเน้นการให้ข้อมูลเรื่องนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเห็นว่ากิจกรรมการแนะนำชาวต่างชาติให้สมาชิกในองค์กรได้รู้จักอย่างเป็นทางการมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความรู้สึกรับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกี่ยวข้องกับสำนึกของการมีตัวตนในกลุ่มหรือองค์กร ซึ่งมีความสำคัญทางด้านจิตใจต่อชาวต่างชาติที่มาจากวัฒนธรรมและต้องอาศัยอยู่ในสังคมและวัฒนธรรมอื่นมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของโกเมศ (อ้างแล้ว) ที่ศึกษาการรับรู้และการสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย และพบว่าแนวทางการเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จำเป็นในตัวบุคลากรคือการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม การปฐมนิเทศ และการเรียนภาษา

นอกเหนือจากกิจกรรมการปฐมนิเทศแล้ว สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการจัดทำเอกสารประกอบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับการทำงานของชาวต่างชาติด้วย

เนื่องจากชาวต่างชาติโดยมากให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือเพื่ออ้างอิงการดำเนินงาน

การเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรชาวต่างชาติข้างต้นจะก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งสถาบันการศึกษาและบุคลากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในที่ทำงาน เนื่องจากบุคลากรชาวต่างชาติจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ในขณะเดียวกัน บุคลากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติก็จะลดความตึงเครียดในการทำงานจากปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดจากความเข้าใจผิด การทำงานผิดขั้นตอนหรือผิดระเบียบลงได้

5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้พบข้อจำกัดในกรณีที่ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักบางรายมีการย้ายภูมิลำเนา ก่อนที่กระบวนการวิจัยจะดำเนินการเสร็จสิ้น ทำให้สามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้เพียง 1 ครั้ง จึงไม่อาจวิเคราะห์พัฒนาการในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติคนดังกล่าวได้

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรวม 4 ประเด็น คือ

5.4.1 สถาบันการศึกษาที่มีบุคลากรชาวต่างชาติ ควรมีการจัดอบรมหรือปฐมนิเทศบุคลากรชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ชาวต่างชาติเข้าใจกฎระเบียบ นโยบาย และลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะแนวทางการปฏิบัติงานทางวิชาการ อีกทั้งควรใช้กิจกรรมดังกล่าวในการแนะนำชาวต่างชาติให้เป็นที่รู้จักอย่างเป็นทางการเพื่อสร้างให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5.4.2 สถาบันการศึกษาที่มีบุคลากรชาวต่างชาติ ควรมีการจัดทำเอกสารข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานของชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ อาทิ รายชื่อนักเรียนนักศึกษา ปฏิทินวิชาการ หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวัดและการประเมินผล เป็นต้น และควรมีการกำหนดบุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาให้คำแนะนำช่วยเหลือชาวต่างชาติในกรณีที่มีความจำเป็น

5.4.3 สถาบันการศึกษาควรจัดทำระบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการและทันต่อสถานการณ์จริงเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมอื่นๆ ที่สำคัญไปยังชาวต่างชาติ

5.4.4 หน่วยงานภาครัฐควรมีการดำเนินงานร่วมกันในเชิงบูรณาการเพื่อดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติและคัดกรองชาวต่างชาติที่ประสงค์จะเข้ามาทำงานในสถาบันการศึกษาไทย ทั้งการตรวจสอบคุณสมบัติทางการศึกษา ตรวจสอบการกระทำผิดกฎหมายจากประเทศต้นทาง ทั้งนี้ เพราะลำพังสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งเอง ไม่อาจสามารถดำเนินการตรวจสอบในเชิงลึก ชาวต่างชาติที่สมัครเข้ามาทำงานได้ หากมีหน่วยงานกลางที่ประสานข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและทำหน้าที่ดังกล่าว จะช่วยให้สถาบันการศึกษาสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพมาทำงานในองค์กรได้ ซึ่งจะช่วยลดทั้งเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการสรรหาบุคลากร ช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐ และที่สำคัญจะทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศจากการได้บุคลากรที่มีคุณภาพมาร่วมงาน

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปรวม 2 ประเด็น คือ

5.5.1 การศึกษาในครั้งนี้ค้นพบว่าชาวต่างชาติมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยในการดำเนินชีวิตประจำวัน การแก้ไขปัญหา และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในหลายลักษณะ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีได้มุ่งศึกษาเจาะลึกในประเด็นดังกล่าว จึงได้ข้อมูลเป็นภาพกว้าง แต่ยังไม่ใช่อะไรข้อมูลเชิงลึกที่แสดงกระบวนการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งหากได้มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเป็นการเฉพาะ ก็จะทำให้เกิดความรู้ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในยุคปัจจุบันที่สังคมโลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

5.5.2 การศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ควรจะได้จัดให้มีการสนทนากลุ่มระหว่างคนชาติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เวทีสนทนากลุ่มเป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรีและการเปิดใจรับฟัง ซึ่งจะส่งผลดีต่อคนทุกวัฒนธรรมให้สามารถสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างเหมาะสม รวมทั้งจะได้มุมมองที่รอบด้านจากคนชาติต่างๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นวิจัยดังกล่าว

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน.

เอกสารมอบให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการอบรมอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ.

กรุงเทพฯ: กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ.

โกเมศ สุพลภัก. (2555). การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติพร สันติราษฎร์ภักดี. (2555). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดีของพนักงานชาวไทยและต่างชาติในองค์การข้ามชาติ. วารสารการพัฒนาศาสตร์พยากรณ์

มนุษย์และองค์การ, 4(2), 38-52.

ธานิษฐ์ กองแก้ว. (2544). การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ปัทมดา คิมประโคน (2551). การสื่อสารข้ามเชื้อชาติระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดีย.

ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภริดา โกเชก (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติ: ศึกษากรณี

ชาวพม่าในจังหวัดพรมแดนประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตร์

(สื่อสารมวลชน), คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อ้างถึงใน โกเมศ สุพลภัก. (2555). การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลาย

ทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2552). การจัดการความรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในประเทศไทย

รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อ้างถึงใน โกเมศ

สุพลภัก. (2555). การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของ

บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไข

- เพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรการ เพ็ญศรีนุกูร (2549). การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทย และชาวตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ บุญอาจ (2552). การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ เวิร์ค แอนด์ โฮลดิเคย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุระ ศิริมหาวรรณ (2546). ค่านิยมเรื่อง “ความเกรงใจ” กับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40 จังหวัดเพชรบูรณ์ (2557). ข้อมูลบุคลากร ชาวต่างชาติ พ.ศ. 2556-2557. เพชรบูรณ์: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40. (เอกสารอัดสำเนา)
- อัครวัตร แสนศรี (2552). เครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการ แลกเปลี่ยน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไอฟาริก ขุนสิทธิ์ (2555). การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรไทยในบริษัท สาขาประจำประเทศเพื่อนบ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Barrett, M. (2004). Cross-Culture Adjustment and Integration of Western Expatriate Women in Bangkok. A thesis for the Degree of Master of Arts Program in Southeast Asian Study, Graduate School, Chulalongkorn University.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, history and

- scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤต-วิทย์) (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ekwanang, P. (2004). A Study of Verbal Cross Cultural Communication Barriers among Western Expatriates and Thai Staff in Thailand. A thesis for the Degree of Master of Arts Program in Business English for International Communication, Srinakharinwirot University.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage. อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kai, J. (2005). Cross-Cultural Communication. *Medicine*, 33(2), 31-34.
- Kim, Y. Y. (2001). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Martin, J. & Nakayama, T. (2014). *Experiencing Intercultural Communication: An Introduction*, Fifth Edition. Singapore: McGraw Hill.
- Rogers, E.M., Hart W.B., & Miike, Y. (2002). Edward T. Hall and The History of Intercultural Communication: The United States and Japan. *Keio Communication Review* No.24, 2004.
- Pitts, J. (2009). Identity and the role of expectations, stress, and talk in short-term student sojourner adjustment: An application of the integrative theory of communication and cross cultural adaptation. *International journal of Intercultural Relation*, 33(2009), 450-462.

สืบค้นออนไลน์

- พัชรภา เอื้ออมรวนิช. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม gs.rmu.ac.th/rmuj/myfile/intercultural%20communication.doc สืบค้นออนไลน์วันที่ 31 สิงหาคม 2557.
- ภาษาอังกฤษ คนไทยรังทำยโลก. หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. <http://www.bangkokbiz>

news.com /home/detail/politics/education/20131120/544407/ภาษาอังกฤษ-คนไทยรั้ง
ท้ายโลก.html สืบค้นออนไลน์วันที่ 1 กันยายน 2557.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับชาวต่างชาติ

The Interview Questions

**Research Title: Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of Foreigners
Working in Educational Institutions, Phetchabun Province**

Researcher: Asst.Prof. Busayagorn Teeraputtigunchai (Ph.D. in Communication Arts)
Phetchabun Rajabhat University
(Mobile Phone: 084-6119123 / E-mail: busayagorn@hotmail.com)

The research entitled “Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun Province” is a qualitative research aiming to 1) study communication problems of foreigners working in educational institutions in Phetchabun province 2) study the communication networks of foreigners working in educational institutions in Phetchabun province 3) study the attitudes of foreigners towards working with Thai colleagues under Thai institutional cultural context and 4) study the cultural adjustments of foreigners in order to work in educational institutions in Phetchabun province

Questions for primary information

1. Name/Surname/Age of the interviewee
2. Nationality/native language
3. Home country
4. Marital Status/ If married, is your spouse staying with you in Thailand?

Objective 1: Study communication problems of foreigners working in educational institutions in Phetchabun province

- 1.1 Have you ever lived in any other countries apart from your home country and Thailand? What country have you lived, and for how long?
- 1.2 When did you arrive in Thailand?
- 1.3 At first, what was your objective of coming to Thailand?
- 1.4 How did you prepare yourself for working in Thailand?
- 1.5 At present, what is the educational institution in Phetchabun that you work for? What is your position? How long have you been working in this position?
- 1.6 Why did you decide to work in this educational institution?

1.7 How did you receive information about working in an educational institution in Phetchabun? From whom? From where?

1.8 Please tell me about your duty and responsibility on your work.

1.9 Please describe your work area that you have to work or coordinate with Thai colleagues.

1.10 Working with Thai colleagues, what kind of communication problems have you been facing?

1.11 Among those communication problems, which problems do you often face? And which problems do you consider the most serious ones?

1.12 What do you think is the main cause of these problems?

1.13 How do you solve these problems?

1.14 Do your Thai colleagues take parts in solving the problems and how?

1.15 If your Thai colleagues do not take parts in solving your communication problems, do you want them to? And how?

1.16 In your opinion, what does the educational institution that you work for should manage in terms of policies or activities to help solve your communication problems?

1.17 Do you have any suggestion about communication preparation for a foreigner who wants to work in a Thai educational institution?

Objective 2: Study the communication networks of foreigners working in educational institutions in Phetchabun province

2.1 When you encounter problems at your workplace, who do you go for advice?

2.2 Do you have a communication network in your workplace? How the network works (formally/informally, strongly/weakly, and consistently/inconsistently)?

2.3 When you face problems in daily life, who gives you advice?

2.4 What is race and nationality of your close friend in Thailand?

2.5 Which channel do you use to contact your close friend in Thailand? How often in a month?

2.6 Do you have any Thai close friend? How many? How do you get to know them? What role do your Thai close friends play in your living in Thailand?

2.7 Which channel do you use to contact your Thai close friend in Thailand? How often in a month?

2.8 Who do you contact in your home country? Through which channel? How often in a month?

2.9 What topic do you communicate with people in your home country?

2.10 When you face any problem at your workplace, do you tell your family/ spouse/ boyfriend/girlfriend/ relatives in your home country?

2.11 How important is it to communicate with people in your home country while you stay in Thailand?

2.12 In Thailand, do you create a new communication network with new friends? Through which channel?

2.13 Which mass media and new media channels are you exposed to in order to receive information? How many hours per week?

Objective 3: Study the attitudes of foreigners towards working with Thai colleagues under Thai institutional cultural context

3.1 Working in the Thai educational institution, what do you like or being impressed by?

3.2 Do you express your positive feeling towards your colleagues/workplace out and how do you express it?

3.3 Working in the Thai educational institution, what do you dislike or being frustrated?

3.4 Do you express your negative feeling towards your colleagues/workplace and how do you express it?

3.5 What system operated in the institution that enhances your working capacity?

3.6 What system operated in the institution that obstructs your working capacity?

3.7 If possible, what would you like to improve/change in your workplace?

3.8 When facing any problems, how do you overcome those obstacles? Are there any persons, ideas, or objects that inspire you to get through it?

3.9 In your opinion, do Thai institutional cultures promote or obstruct the co-working between you and your Thai colleges? Please explain.

Objective 4: Study the cultural adjustments of foreigners in order to work in educational institutions in Phetchabun province

4.1 Did you know anyone who lived in Thailand before arriving in Thailand?

4.2 Before traveling to Thailand, had you learned Thai language and culture? Through which channel? For how long?

4.3 After arriving in Thailand, did you learn Thai language and culture? Through which channel? For how long?

4.4 How fluent are you in communicating in Thai language?

4.5 At first, what did you consider the most difficult thing for working in Thailand and how did you deal with it?

4.6 When did you consider the most difficult time of your living in Thailand, and how long did it take?

4.7 Are the Thai language skills and Thai cultural knowledge necessary for your work? Why?

4.8 Who do you think taking part in helping you to culturally adjust to Thai culture? How do they help?

4.9 Do you know the rules “things to do and not to do” in Thai culture? What are they? Do you yourself follow these rules?

4.10 Do you know the rules “things to do and not to do” in the Thai organizational system? What are they? Do you yourself follow these rules?

4.11 When you face conflicts brought by cultural difference in your workplace, how do you manage those conflicts?

4.12 Do you think you understand Thai people well? What about Thai people that you think are hard for you to understand?

4.13 Up until now, do you think you have assimilated to Thai society and culture, and in what degree?

4.14 What do you think promotes your cultural adjustment? What do you think obstructs your cultural adjustment?

Thank you very much for your cooperation.

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเพื่อนร่วมงานชาวไทย

**การวิจัยเรื่อง ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่
ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์**
ดำเนินการวิจัยโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยากร ตีระพุดิกุลชัย
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานชาวไทย

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลเบื้องต้น

- ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่านคือตำแหน่งอะไร ลักษณะงานในตำแหน่งงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติที่ท่านทำงานในสถาบันการศึกษาของท่านอย่างไร
- ท่านรู้จักกับชาวต่างชาติซึ่งให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยชิ้นนี้มานานเพียงใด
- โดยทั่วไป ในรอบ 1 สัปดาห์ของการทำงาน ท่านได้สื่อสารกับชาวต่างชาติผู้นี้บ่อยครั้งเพียงใด ระยะเวลาในการสื่อสารระหว่างกันนานแค่ไหน

**วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงาน
ในสถาบันการศึกษา**

ประเด็นคำถาม

- ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานหรือไม่ (ทั้งในกรณีที่ชาวต่างชาติระบุถึงปัญหาและเพื่อนร่วมงานชาวไทยระบุถึงปัญหา) โปรดให้รายละเอียดหรือยกตัวอย่างลักษณะปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา
- ท่านคิดว่าชาวต่างชาติมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนตามตำแหน่งงานมากน้อยเพียงใด หน่วยงานของท่านมีวิธีการอย่างไรบ้างในการช่วยเหลือให้ชาวต่างชาติสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มความสามารถ
- หน่วยงานของท่านมีวิธีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของชาวต่างชาติในแต่ละภาคการศึกษาหรือไม่ วิธีการประเมินดังกล่าวทำอย่างไร
- หน่วยงานของท่านมีการอำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษาหรือไม่ อย่างไร โปรดให้รายละเอียด
- เคยมีกรณีการพิพาทระหว่างชาวต่างชาติกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยในหน่วยงานของท่านหรือไม่ หากเคยมี หน่วยงานมีวิธีแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติอย่างไร
- เคยมีกรณีที่นักเรียน/นักศึกษาให้ข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการสอนของ

ชาวต่างชาติหรือไม่ หากเคย ลักษณะปัญหาเป็นอย่างไร หน่วยงานมีวิธีแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

- ในสถาบันการศึกษาของท่าน มีรูปแบบการสื่อสารประเภทใดบ้างที่ชาวต่างชาติสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารได้
- ท่านคิดว่ารูปแบบการสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ หรือควรมีการสร้างรูปแบบการสื่อสารใหม่ๆ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

ประเด็นคำถาม

- จากการพูดคุยสื่อสารระหว่างท่านกับชาวต่างชาติ ท่านคิดว่าชาวต่างชาติมีทัศนคติเช่นไรต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยในสถาบันการศึกษาของท่าน
- ในขณะเดียวกัน ท่านมีทัศนคติเช่นไรต่อการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ มีความแตกต่างอะไรบ้างที่ท่านเห็นว่าเป็นความแตกต่างที่สำคัญในแง่ของการทำงาน ระหว่างชาวต่างชาติกับชาวไทย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ประเด็นคำถาม

1. ในทัศนะของท่าน ชาวต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยหรือไม่ อย่างไร
2. หน่วยงานของท่านมีแนวทางอย่างไรบ้างในการช่วยเหลือชาวต่างชาติให้สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้ดียิ่งขึ้น
3. มีประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่านำไปสู่ปัญหาในการทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาของท่าน
4. ในมุมมองของท่าน การรับชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในสถาบันการศึกษาของท่านมีข้อดีข้อเสียอย่างไร

ภาคผนวก ค

แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม

Question Guidelines for the focus group

1. After the interviews, have you ever experienced any new communication problem in your workplace to share with us?
2. After the interviews, please tell us about your work & life experiences, both positive and negative experiences.
3. What do you think are supportive factors in your cultural adjustment process to work with Thais?
4. What do you think are obstructive factors in your cultural adjustment process to work with Thais?
5. Please tell us about the methods you usually use to solve the problems in daily life, as well as to culturally adjust in working with Thais.

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-นามสกุล นางสาวบุษยากร ตีระพุดติกุลชัย
Miss Busayagorn Teeraputtigunchai
- หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 6799 00043 412
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
- ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000
โทรศัพท์ 056-717100 ต่อ 1214 E-mail: busayagorn@hotmail.com
- ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (การสื่อสารมวลชน) เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
MA (International Communication)
Macquarie University, Australia
นศ.ด. (นิเทศศาสตร์)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม
การสื่อสารเชิงวัฒนธรรม
การสื่อสารในพื้นที่สาธารณะ
- ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยการเกษตรไร้สารเคมีเพื่อขยายผลผ่านกระบวนการสื่อสาร กรณีศึกษา: การขยายผลกับกลุ่มเกษตรกรผู้สนใจการเกษตรไร้สารเคมีบ้านหินฮาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์” ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ.2560
แหล่งทุน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรนักสื่อสารโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์” (วิจัยในชั้นเรียน) ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ.2558
แหล่งทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “กระบวนการพัฒนาการคิดสร้างสรรค์เพื่อ
งานนิเทศศาสตร์” (วิจัยในชั้นเรียน) ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2556 แหล่งทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อ
สร้างเครือข่ายเยาวชนในการสืบทอดวัฒนธรรมท้องถิ่น ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2555 แหล่งทุน
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สื่อและการรู้เท่าทันสื่อ
ของนักศึกษาสาขาวิชานิเทศศาสตร์” ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2555 แหล่งทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง

ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการบริหารงานวิจัย การสร้าง
ชุมชนความรู้เพื่อรองรับการวิจัยเชิงพื้นที่” ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2551 แหล่งทุน สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย (สกว.)

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์กิจกรรมการเรียนการสอน
รูปแบบต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในรายวิชาการสื่อสารชาวเปื้องตัน” (วิจัยในชั้น
เรียน) ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2549 แหล่งทุน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาระบบสนับสนุนการ
วิจัยด้านการเงิน บัญชี พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2549 แหล่งทุน
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้เวลาว่างของเยาวชนอายุ
10 - 15 ปีในจังหวัดลำปาง” (โครงการราชภัฏลำปางโพลล์) ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2547 แหล่งทุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยเรื่อง “รายงานการวิจัยพระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : ผลกระทบต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏ
ภูเก็ต” ปีที่วิจัยแล้วเสร็จ พ.ศ. 2544 แหล่งทุน สถาบันราชภัฏภูเก็ต