

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและแนวทางในการแก้ไขปัญหา :  
กรณีศึกษานักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน

Factors Affecting Intercultural Communication and Intercultural  
Communication Problem Solutions:  
an Exchanged Chinese Students Study

รัชดา ลาภใหญ่ (Rachada Lapyai)<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>ภาควิชาภาษาไทย วิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต (Thai Department, Liberal Arts College, Rangsit University)

\*Corresponding author: E-mail: rachada.l@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 10 มี.ค. 66 / แก้ไขปรับปรุง: 27 เม.ย. 66 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 21 พ.ค. 66 / เผยแพร่ออนไลน์: 10 ก.ค. 66

DOI: 10.14456/rilj.2023.2

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน ภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยรังสิต ข้อมูลที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน จำนวน 28 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน 5 คน รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารภาควิชาภาษาไทย 2 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมปรากฏทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการขาดความรู้และความเข้าใจ ได้แก่

การขาดความรู้ ความเข้าใจด้านการสื่อสารและการขาดความรู้ ความเข้าใจด้านอวัจนภาษา ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการไม่เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ พฤติกรรมการไม่พบปะบุคคลที่มีความแตกต่างจากตนเอง พฤติกรรมการไม่พัฒนาทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร พฤติกรรมการเลือกใช้สื่อมวลชนและพฤติกรรมการไม่พัฒนาทักษะการเรียนรู้ และปัจจัยด้านระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ การแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย ได้แก่ เพิ่มรายวิชาที่เป็น การสื่อสารระดับสูงและการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารทุกประเภท สำหรับการแก้ไขปัญหาเชิงปฏิบัติได้แก่ กระตุ้นหรือมอบหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรม กระตุ้นให้เห็นความสำคัญและเข้าห้องสมุดกระตุ้นหรือมอบหมายให้ทำกิจกรรมร่วมกับนักศึกษาไทย ผลจากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรที่มีนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน และจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศเพื่อจะทราบปัญหาเบื้องต้นอันเกิดจากการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

**คำสำคัญ:** การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ปัจจัยที่มีผลการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

## Abstract

This research aimed to study factors affecting intercultural communication and intercultural communication problem solutions occurred in exchanged Chinese students classes, Thai Department , Rangsit University. Data collected from questionnaire answered by 28 exchanged Chinese students and in-depth interview of 5 students and 2 lecturers in Thai Department. Result stated 3 factors affecting cross-cultural communication; 1) lacking in knowledge and understanding 2) students were unable to adapt to new culture and 3) students were unable to develop learning skill and students did not follow university rules. Students lacked knowledge in communication and non-verbal language. Students had behavioural problems in inability to adapt to new culture, they denied to meet other people, they did not develop their language skill and did not follow rules. Problem solutions came in 2 ways; 1) developing new policy in adding more advanced communication class and short courses to

develop communication skill, 2) practical solution in urging students to participate in activities, visiting library and joining with Thai students. This research will be useful to exchanged student curriculum and will be useful in classes with exchanged students where Thai is taught as foreign language, research results offered solutions in this problem.

**Keywords:** Intercultural communication, Factors affecting intercultural communication, Intercultural communication problem

## บทนำ

ในปัจจุบันการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ไม่ใช่เรื่องไกลตัวและมีโอกาสเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น คนไทยพุทธสื่อสารกับคนอิสลาม ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาศึกษาต่อในประเทศไทย ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันด้านภาษาและวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ผู้ที่มาจากคนละวัฒนธรรมจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมใหม่ในสังคมที่ตนเองอาศัยเพื่อประโยชน์ในการใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่น หากพิจารณาจะพบว่าในวงการการศึกษา นักศึกษาต่างชาติเริ่มนิยมเดินทางมาศึกษาต่อในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก นักศึกษาต่างชาติเหล่านี้ย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้เพราะต้องสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาของตนเองกับทั้งผู้สอนและบุคคลในสังคมนั้นๆ รวมทั้งต้องอาศัยในสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตนเอง ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้

มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นอีกมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีสัญญาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างชาติ โดยเฉพาะมีนักศึกษาจีนเดินทางมาศึกษาวิชาเอกภาษาไทยที่วิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-ปัจจุบัน ถึงแม้ว่านักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนเหล่านี้จะมีความรู้และสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ในระดับหนึ่งเพราะต้องเรียนวิชาภาษาไทยมาจากสาธารณรัฐประชาชนจีนในเบื้องต้นแต่เมื่อมาศึกษาต่อที่ประเทศไทยกลับพบว่ามีปัญหาเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น เช่น ไม่ทราบกฎเกณฑ์และโครงสร้างในการใช้ภาษาไทย ไม่สามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องในโอกาสที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ไม่สามารถประเมินค่าสิ่งที่อ่านหรือฟังได้เพราะมีความรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีปฏิบัติของคนไทยไม่มากพอ นอกจากนี้ยังพบพฤติกรรมไม่แสวงหา

เพื่อนใหม่ที่เป็นคนไทย การสื่อสารส่วนใหญ่จึงมักเป็นการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างนักศึกษาจีนด้วยกันเอง ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาและวัฒนธรรมไทย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนของภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาอันจะนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน ลดปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและเพื่อให้ นักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมอันจะนำไปสู่การยอมรับ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้การเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมใหม่เป็นไปได้อย่างราบรื่น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน

### หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2548) อธิบายเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ไว้ว่าการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเรื่อง “คนแปลกหน้า” (stranger) ของ Georg Simmel นักสังคมวิทยาชาวเยอรมนี ถือเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่ต้องมีการตีความ มักเน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แนวทางการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีหลายแนวทางเช่น การศึกษาวัฒนธรรมจากมุมมองของคนในวัฒนธรรม (emic approach) เป็นการทำความเข้าใจวัฒนธรรมในลักษณะเดียวกับที่สมาชิกนั้นรับรู้และเข้าใจ (insider) การศึกษาวัฒนธรรมจากมุมมองของคนนอกวัฒนธรรม (etic approach) เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารของวัฒนธรรมต่างๆอย่างกว้างๆว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร โดยอาศัย

มุมมองคนนอกวัฒนธรรมหรือคนที่ไม่ได้อยู่ในวัฒนธรรมนั้น (outsider) และการศึกษาตามแนวชาติพันธุ์วรรณาของการสื่อสาร (ethnography of communication) เป็นการศึกษาพฤติกรรม การสื่อสาร กฎเกณฑ์ การสื่อสาร กฎเกณฑ์ทางภาษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์สังคมและกฎเกณฑ์ที่มีร่วมกันในการปฏิสัมพันธ์ กฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรมและความรู้ที่เป็นพื้นฐานสำหรับบริบทและเนื้อหาของเหตุการณ์สื่อสาร (communicative events) และกระบวนการปฏิสัมพันธ์

การศึกษากระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจำเป็นต้องศึกษาปัญหาของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมร่วมด้วย เช่น อุปสรรคด้านความรู้ ความคิด (cognitive) เช่น การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้ การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้นๆ เช่น การมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นอย่างผิวเผิน ความแตกต่างทางความรู้และวิถีคิด เช่น นำวิถีคิดในสังคมตนเองมาใช้ในวัฒนธรรมอื่น อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก เช่น การไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิถีคิดแม้ว่าสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค เช่น การเอาวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลาง อุปสรรคด้านพฤติกรรม เช่น การไม่ใส่ใจเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งรอบๆ ตัว การไม่พยายามปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ และการขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของกลุ่มบุคคลประเภทต่างๆ

จิราพร บุตรสันดี (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวเลกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวเลในตำบลวาวี อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างชาวเลกับนักพัฒนาชุมชน ความแตกต่างระหว่างปัจจัยประชากรกับความรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม ความคาดหวังต่อลักษณะของโครงการพัฒนาชุมชน ผลการวิจัยพบว่าชาวเลเปิดรับข้อมูลข่าวสารในลักษณะการพบปะที่บ้าน การนัดประชุมและการบอกข่าวผ่านผู้นำชุมชน ชาวเลรู้สึกว่ นักพัฒนาชุมชนเป็นคนละกลุ่มกับพวกเขา และนักพัฒนาชุมชนควรเรียนรู้วัฒนธรรมชาวเลให้มากขึ้น ส่วนอุปสรรคในการสื่อสารในทัศนะของนักพัฒนาชุมชน คือ การขาดความไว้วางใจ การขาดความใกล้ชิด การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและความแตกต่างด้านภาษา

วรกร เพ็ญศรีนุกูร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส.เอ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกัน และนักศึกษาไทยกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ศึกษาปัญหาของนักศึกษาไทยในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในบริบทต่างวัฒนธรรม ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยในโครงการ ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่

เป็นการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างนักศึกษาไทยด้วยกันในขณะที่การทำงานมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้นตามลักษณะงาน ปัญหาที่พบได้แก่ ภาษา ความคิดเห็นไม่ตรงกันและทัศนคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน การรวมกลุ่มกันระหว่างคนไทยด้วยกันและการไม่เปิดตัวเข้าหาเพื่อนต่างชาติท้ายสุด คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษา คือ บุคลิกและลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของสังคมอเมริกัน ฯลฯ

กริดา โกเชก (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติ : ศึกษากรณีชาวพม่าในจังหวัดพรมแดนประเทศไทยศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารของทั้งประเทศไทยและประเทศพม่า ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติชาวพม่า ได้แก่ คุณลักษณะทางประชากร ความสามารถด้านการสื่อสาร ทัศนคติที่มีต่อคนไทย ส่วนพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการปรับตัว นั่นคือ คนข้ามชาติที่มีการเปิดรับสื่อมวลชนของประเทศพม่าในระดับสูงจะส่งผลให้มีการปรับตัวในสังคมไทยน้อยลง นอกจากนั้นปัจจัยด้านการสื่อสารในสังคมไทยยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติของพม่า โดยส่งผ่านพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนของคนข้ามชาติชาวพม่าและปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากรศาสตร์ยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติชาวพม่าโดยส่งผ่านความสามารถด้านการสื่อสาร ทัศนคติที่มีต่อคนไทย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับบุคคลที่มีความต่างกันด้านภาษา วัฒนธรรม ดังนั้นหากต้องการให้การสื่อสารไม่เกิดปัญหาจำเป็นต้องเข้าใจความแตกต่างกันทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม พฤติกรรม ฯลฯ เพื่อนำไปสู่การยอมรับความแตกต่างและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำผลมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำผลการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น จัดหมวดหมู่และสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์

## ผู้เข้าร่วมการวิจัย

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนจาก Oxbridge College, Kunming University of Science and Technology ภาควิชาที่ 1/2563 จำนวน 28 คน โดยให้นักศึกษาจีนตอบแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างทั้ง 28 คนและคัดเลือกนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนจำนวน 5 คนเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้วิธีการคัดเลือกนักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดี 1-5 อันดับของชั้นเรียนเบื้องต้น จะสอบถามความสมัครใจเข้ารับการสัมภาษณ์จากนักศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก หากนักศึกษาไม่สมัครใจจะใช้วิธีการคัดเลือกอันดับต่อไปซึ่งมีความสมัครใจเข้ามาทดแทน อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารภาควิชาภาษาไทย 2 คน ได้แก่ หัวหน้าและรองหัวหน้าภาควิชาภาษาไทยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญห การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยรังสิตเรียบร้อยแล้ว

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for The Social Sciences) เพื่อนำข้อมูลทางสถิติที่ได้มาสรุปนำเสนอเป็นเนื้อหา ส่วนการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ใช้วิธีการแยกประเด็นข้อมูลเป็นหมวดหมู่และสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์

## สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยนและส่วนที่ 2 แนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน รายละเอียด ดังนี้

### 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนโครงการแลกเปลี่ยน

#### 1.1 ปัจจัยด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจสำหรับปัจจัยนี้ปรากฏรายละเอียด 2 ส่วน ดังนี้

### 1.1.1 การขาดความรู้ ความเข้าใจด้านการสื่อสาร

ในการสำรวจความรู้ ความเข้าใจด้านการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะของกลุ่มตัวอย่าง  
ปรากฏผล ดังนี้

#### ก) การฟัง

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจพบว่าทักษะการฟังที่มีปัญหามักเป็นทักษะการฟังที่ต้องใช้ทักษะระดับสูง เช่น การจับใจความสำคัญจากสิ่งที่ฟัง การฟังเพื่อประเมินค่า พบปัญหาคือการไม่เข้าใจคำศัพท์ยากความหมายแฝงบางคำที่ต้องตีความลึกซึ้งส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมักตีความความหมายแฝงไม่ถูกต้องเนื่องด้วยอาจไม่เข้าใจวัฒนธรรมไทย บางครั้งกลุ่มตัวอย่างบางคนฟังเข้าใจแต่สรุปความเป็นภาษาไทยที่ถูกต้องไม่ครบถ้วน รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถประเมินค่าสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องเพราะระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทยเพียง 1 ปี นับว่าน้อยสำหรับการทำความเข้าใจธรรมเนียมไทย วิถีปฏิบัติของคนไทยและวัฒนธรรมไทยจนสามารถประเมินค่าสิ่งต่างๆ ได้อย่างลึกซึ้งจึงนำไปสู่การประเมินค่าสิ่งที่ฟังได้อย่างไม่ครอบคลุม

#### ข) การพูด

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจพบว่าทักษะการพูดที่มีปัญหามักเป็นทักษะการพูดที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตน เช่น การพูดเพื่อจูงใจ การพูดในโอกาสพิเศษ พบปัญหาคือการไม่ทราบเทคนิค กลวิธีในการดึงดูดใจ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ฟังปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการและจำเป็นต้องใช้ภาษาที่ดีควบคู่กัน กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถใช้ภาษาไทยที่ดีในการพูดโน้มน้าวใจและไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ เทคนิคต่างๆ ในการนำเสนอเนื่องจากหลักสูตรที่สาธารณรัฐประชาชนจีนเน้นการฝึกทักษะฟังพูด อ่านและเขียนระดับพื้นฐาน รวมทั้งยังไม่มีวิชาการพูดเพื่อจูงใจในหลักสูตรของภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อฝึกฝนนักศึกษาจีนกลุ่มดังกล่าว สำหรับการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ ในที่สาธารณะ เช่น งานปฐมนิเทศ งานปัจฉิมนิเทศ งานแสดงความยินดี ฯลฯ การพูดประเภทนี้มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมาก เช่น การเลือกใช้ระดับภาษา วิธีการพูด สาระสำคัญของเนื้อหา ปฏิภาณไหวพริบ เป็นการพูดที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับการฝึกฝนจากมหาวิทยาลัยที่สาธารณรัฐประชาชนจีนและไม่ได้รับการฝึกฝนที่มหาวิทยาลัยรังสิตเช่นกัน เพราะไม่มีวิชาการพูดในโอกาสพิเศษในหลักสูตรของภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้การพูดในโอกาสพิเศษนั้น ส่วนใหญ่มีแค่เพียงหัวหน้าห้องแค่ 1 คนเท่านั้นที่จะได้รับโอกาสขึ้นพูดบนเวทีในขณะที่บุคคลอื่นๆ จะเป็นเพียงผู้ฟัง โอกาสในการฝึกฝนจึงนับว่าน้อยมาก นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมักไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น งานสัมนา งานประกวด ฯลฯ จึงทำให้โอกาสในการเรียนรู้วิธีการพูดในโอกาสต่างๆ ยิ่งลดน้อยลง



### ค) การอ่าน

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจพบว่าทักษะการอ่านมีปัญหาหลายประการ ได้แก่ การอ่านเพื่อสะสมความรู้ซึ่งเป็นการอ่านที่ไม่ใช่งานวิชาการเป็นการอ่านค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในสิ่งที่น่าสนใจ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การอ่านวารสาร นิตยสาร เกร็ดความรู้จากแผ่นพับต่างๆ การอ่านประเภทนี้พบว่าไม่อยู่ในความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่ไม่อ่านสื่ออื่นๆ ที่เป็นภาษาไทยนอกจากหนังสือเรียนและหนังสือที่ผู้สอนมอบหมาย อาจเนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างไม่มีพฤติกรรมค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมและมักใช้เวลาว่างดูโทรทัศน์และท่องเที่ยวมากกว่า การอ่านเพื่อสะสมความรู้เพิ่มเติม ปัญหาอีกประการหนึ่งที่พบคือการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ เป็นการอ่านเพื่อพิจารณา แยกแยะสาระหลักหรือใจความสำคัญกับข้อความประกอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่สามารถแปลความหมายของคำศัพท์ยาก ความหมายแฝงบางคำ ไม่เข้าใจและไม่สามารถแยกแยะประเภทของสารที่เป็นใจความสนับสนุนออกจากสาระสำคัญ เช่น สถิติ การให้รายละเอียดเพิ่มเติม คำกล่าวอ้างของบุคคลอื่น ฯลฯ จึงส่งผลให้ไม่สามารถแยกแยะใจความทั้ง 2 ประเภท และนำส่วนสำคัญมาสรุปความและเขียนเป็นภาษาไทยที่เป็นสำนวนของตนเองได้ นอกจากนี้การอ่านเพื่อประเมินค่า ซึ่งเป็นการอ่านเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่อ่านมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคุณค่าหรือไม่ ก็เป็นการอ่านประเภทหนึ่งที่มีปัญหาอันเนื่องมาจากการอ่านประเภทนี้ต้องพิจารณาสิ่งที่อ่านตามความรู้ ความเข้าใจ เหตุผล และประสบการณ์ของตนเอง อีกทั้งระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทยเพียงแค่ 1 ปี นับว่าน้อยมากสำหรับการทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่จะนำไปสู่การประเมินค่าเรื่องราวที่อ่านได้อย่างลึกซึ้งว่ามีคุณค่า มีประโยชน์ น่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด และท้ายสุด คือ การอ่านเพื่อรอกแบบฟอร์มและปฏิบัติตาม เป็นการอ่านเอกสารสำคัญ เช่น ใบลงทะเบียน ใบยื่นจบการศึกษา ใบขอผลการศึกษา ใบคำร้องต่างๆ การอ่านประเภทนี้มีคำศัพท์เฉพาะที่อาจไม่ได้ใช้อย่างสม่ำเสมอในชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งมีแบบฟอร์มเฉพาะ ใช้ภาษาระดับทางการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารต่างๆ มักมีคำอธิบายวิธีการกรอกเป็นภาษาไทยเป็นหลักและกลุ่มตัวอย่างต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เองโดยไม่มีผู้สอนอยู่ด้วย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างอาจไม่เข้าใจรายละเอียดหรือกรอกเอกสารได้ไม่ถูกต้องครบถ้วนอันจะทำให้เอกสารต่างๆ ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ไม่สมบูรณ์และใช้งานไม่ได้

### ง) การเขียน

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจพบว่าทักษะการเขียนที่มีปัญหามักเป็นทักษะการเขียนที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตน เช่น การเขียนเพื่องานสังคม เป็นการเขียนในโอกาสพิเศษเพื่อใช้ในงานสังคมต่างๆ เช่น การเขียนแสดงความรู้สึกในงานปฐมนิเทศ บัณฑิตนิเทศ การเขียนคำอวยพรเนื่องในงาน

สำคัญ การเขียนแสดงไม่ตรึงจิต ฯลฯ ปัญหาที่พบ คือ การเขียนประเภทนี้มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงมาก เช่น การเลือกใช้ระดับภาษา วิธีการเลือกคำศัพท์ในการสื่อสารอารมณ์ ความรู้สึก การนำเสนอสาระสำคัญของเนื้อหา การเขียนประเภทนี้จึงต้องมีทักษะเฉพาะตัวและต้องมีประสบการณ์ในการเขียนจึงจะสามารถสื่อความได้ดี ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับการฝึกฝนให้เรียนการเขียนเพื่องานสังคมทั้งจากมหาวิทยาลัยที่สาธารณรัฐประชาชนจีนและที่มหาวิทยาลัยรังสิตก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ดังกล่าว จึงส่งผลให้ทักษะการเขียนเพื่องานสังคมของกลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้พอสำหรับการสื่อสารในโอกาสพิเศษรวมทั้งพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างมักไม่เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญหากผู้สอนไม่บังคับจึงทำให้กระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาเพื่องานสังคมยิ่งลดน้อยลง

#### 1.1.2 การขาดความรู้ ความเข้าใจด้านอวัจนภาษา

ในการสำรวจความรู้ ความเข้าใจด้านอวัจนภาษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีปัญหาเพียง 2 ประการ รายละเอียดดังนี้

##### ก) อาการภาษา

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจอาการภาษา(การสื่อสารที่อาศัยการเคลื่อนไหวร่างกาย อวัยวะภายนอกที่สังเกตได้) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจอาการภาษาสากลของคนไทย เช่น การยกมือไหว้ การสื่อความหมายจากสีหน้า สายตาแต่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาด้านการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ทางกายภาพบางอย่าง (physical symbolic communication) เช่น การชูนิ้วโป้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สามารถตีความตามสถานการณ์ได้ว่าเป็นสัญลักษณ์แสดงความหมายได้ 2 ความหมาย ได้แก่ การโกรธ และการแสดงความรู้สึกว่ายอดเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างตีความได้เพียงความหมายเดียว คือ ยอดเยี่ยม เช่นเดียวกับการชูนิ้วก้อย (แสดงการขอคืนดี) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตีความได้เช่นกันว่าการชูนิ้วก้อยหมายถึงความถึงการขอคืนดี อาจเนื่องด้วยเป็นการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงเกิดปรากฏการณ์ไม่เข้าใจการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ดังกล่าว จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์นิ้วโป้งที่สาธารณรัฐประชาชนจีนสื่อความหมายว่ายอดเยี่ยมได้เพียงอย่างเดียว และสัญลักษณ์นิ้วก้อยในสาธารณรัฐประชาชนจีนสื่อความหมายว่าล้อเล่นได้เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการสื่อสารความด้วยอาการภาษาบางประเภทจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตีความตามความหมายที่คนไทยสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

##### ข) วัตถุภาษา

เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจวัตถุภาษา (การสื่อสารผ่านการใช้วัตถุสิ่งของ)

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจวัตถุประสงค์ของคนไทย เช่น การใช้ของแพง มียี่ห้อ แสดงความมีฐานะ แต่มีวัตถุประสงค์บางประเภทที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถแยกแยะได้ เช่น เครื่องแบบนักศึกษา คณะต่างๆ จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการเป็นอาจารย์แลกเปลี่ยนสอนนักศึกษาจีนที่ Guangxi Normal University และจากการเดินทางไปเจอจากความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่ามหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนไม่มีนโยบายให้นักศึกษาสวมชุดนักศึกษาเข้าเรียนเหมือนมหาวิทยาลัยในประเทศไทย นักศึกษาของสาธารณรัฐประชาชนจีนสามารถแต่งชุดไปรเวตเข้าเรียนได้ ดังนั้น นักศึกษาจีนจึงไม่มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้เครื่องแบบที่มีความแตกต่างกันของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยของประเทศไทยและไม่สามารถแยกแยะเครื่องแต่งกายของนักศึกษาไทยที่แตกต่างกันได้ เช่น นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาทันตแพทยศาสตร์ รวมทั้งนักศึกษาคณะอื่นๆ ที่ไม่มีเครื่องแบบเฉพาะจะสวมชุดนักศึกษาเข้าเรียนโดยมีเข็มติดปกเสื้อ (ตุ้มตุง) ที่ใช้แสดงสัญลักษณ์ของแต่ละคณะ นักศึกษาจีนก็ไม่สามารถเข้าใจวัตถุประสงค์เหล่านี้ได้เนื่องจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้เมื่อมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องสวมชุดนักศึกษา แต่จะไม่ได้รับเข็มติดปกเสื้อจึงทำให้โอกาสในการเรียนรู้เรื่องวัตถุประสงค์ของเข็มติดปกเสื้อลดน้อยลงไปด้วย และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมิได้ให้ความสำคัญและมิได้ต้องการเรียนรู้ความแตกต่างของเครื่องแต่งกายของนักศึกษาไทยแต่ละคณะมากนัก

## 1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมสำหรับปัจจัยนี้ปรากฏรายละเอียด 5 ส่วน ดังนี้

### 1.2.1 พฤติกรรมที่ไม่เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมักไม่เข้าร่วมกิจกรรมและไม่เรียนรู้วัฒนธรรมที่สำคัญของไทยโดยเฉพาะกิจกรรมในวันสำคัญที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง จากการสังเกตพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างพบว่าจะไม่เข้าร่วมกิจกรรมเมื่อผู้สอนสั่งให้เข้าร่วมหรือมอบหมายงานที่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากกิจกรรมเท่านั้น จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเพราะไม่มีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและไม่เข้าใจวัฒนธรรมรวมถึงมีความเข้าใจความสำคัญของวันสำคัญต่างๆ เพียงผิวเผินจึงไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพราะเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมมักไม่เข้าใจพิธีการหรือคำอธิบายต่างๆ ที่บรรยายในงานหรือกิจกรรมนั้นๆ

### 1.2.2 พฤติกรรมที่ไม่พบปะบุคคลที่มีความแตกต่างจากตนเอง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่แสวงหาเพื่อนใหม่ที่เป็นคนไทยและไม่เดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ กับเพื่อนคนไทย จากการสังเกตพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างพบว่ามักคบและเดินทางท่องเที่ยวเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาจีนเท่านั้น ซึ่งนับเป็นอุปสรรคในการที่จะเรียนรู้ภาษา

วัฒนธรรมไทยเพิ่มเติมจากในห้องเรียนเพราะเมื่อเกิดการรวมกลุ่มกันมักยังคงสื่อสารด้วยภาษาจีนจึงทำให้ไม่สามารถฝึกฝนทักษะการสื่อสารด้วยภาษาไทยได้อย่างเต็มที่ จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการมีเพื่อนคนไทย ต้องการไปท่องเที่ยวเกี่ยวกับคนไทยแต่ไม่กล้าเข้าไปพูดคุยสนทนาด้วยเพราะกลัวการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกันจึงทำให้ไม่มีเพื่อนที่เป็นคนไทย

### 1.2.3 พฤติกรรมการไม่พัฒนาทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร

จากการสังเกตพฤติกรรมพบว่าหากมีบางสิ่งที่ยังสงสัยหรือไม่เข้าใจ กลุ่มตัวอย่างมักสอบถามศัพท์หรือสิ่งที่ไม่เข้าใจจากนักศึกษาคนไทยที่เรียนวิชาเอกภาษาจีน เนื่องจากหากสอบถามกับนักศึกษาไทยที่เรียนวิชาเอกอื่นๆ มักต้องใช้ภาษาไทยสื่อสารเป็นหลัก จึงกลัวการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกัน แต่หากเป็นนักศึกษาคนไทยที่เรียนวิชาเอกภาษาจีนจะสามารถถ่ายทอดหรือใช้ภาษาจีนในการอธิบายหรือสอบถามกันได้ นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ฝึกฝนการใช้ภาษาไทยเพิ่มเติมกับคนไทยนอกเวลาเรียนเนื่องจากไม่กล้าเข้าไปพูดคุยสนทนากับเพื่อนนักศึกษาคนไทย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การใช้ภาษาและการสื่อสารภาษาไทยไม่พัฒนาเท่าที่ควร

### 1.2.4 พฤติกรรมการเลือกใช้สื่อมวลชน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างชมโทรทัศน์ที่เป็นรายการภาษาไทย จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างชอบชมละครไทยรวมทั้งภาพยนตร์ไทยมากเนื่องจากที่สาธารณรัฐประชาชนจีนมักนำละครและภาพยนตร์ไทยไปเผยแพร่ออกอากาศ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างคุ้นเคยกับละครไทยและนักแสดงไทยและเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ต้องการมาเรียนที่ประเทศไทย นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างฟังเพลงที่เป็นภาษาไทย จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าการชมละครไทย ฟังเพลงภาษาไทยสามารถช่วยพัฒนาทักษะภาษาไทยได้และเป็นช่องทางที่ง่ายมากกว่าการอ่านหนังสือประเภทต่างๆ และง่ายกว่าการพูดคุยกับคนไทยแต่กลุ่มตัวอย่างไม่อ่านหนังสือพิมพ์ที่เป็นภาษาไทย จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่อ่านทั้งหนังสือพิมพ์ของสาธารณรัฐประชาชนจีนและหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยโดยให้เหตุผลว่าใช้วิธีการดูและติดตามข่าวจากอินเทอร์เน็ตแทน อาจเนื่องด้วยเป็นวิถีการบริโภคสื่อและข่าวสารของคนรุ่นใหม่ที่มีนิยมการหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์หากกลุ่มตัวอย่างปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอ่านหนังสือพิมพ์ควบคู่กันไป อาจสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยและการสื่อสารด้านต่างๆ ได้ดีขึ้น

### 1.2.5 พฤติกรรมการไม่พัฒนาทักษะการเรียนรู้

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ไปห้องสมุดและไม่ขอยืมหนังสือที่เป็นภาษาไทยไปอ่านเพิ่มเติม จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ทราบวิธีหรือขั้นตอนการยืมหนังสือและไม่กล้าสอบถามบรรณารักษ์เพราะเกรงจะสื่อสารไม่เข้าใจตรงกัน แต่หากมีปัญหาเรื่องการเรียนมักเลือก

ปรึกษาผู้สอนนอกเวลาเรียนเนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างคุ้นชินกับผู้สอนจึงกล้าสอบถามและพูดคุยรวมทั้งผู้สอนคุ้นชินสำเนียงที่อาจออกเสียงผิดเพี้ยน สัญลักษณ์ ท่าทางที่กลุ่มตัวอย่างใช้เมื่อไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการได้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมั่นใจในการพูดคุยหรือกับผู้สอนมากกว่าการไปห้องสมุดและสื่อสารกับบรรณารักษ์ นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยอ่านบทเรียนล่วงหน้าและไม่ค่อยเปิดพจนานุกรมเพื่อหาคำศัพท์โดยให้เหตุผลว่าเนื้อหาของบทเรียนยากและมาก มักขอให้ผู้สอนอธิบายในห้องเรียนมากกว่าการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

### 1.3 ปัจจัยด้านระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยระบุให้เริ่มการเรียนการสอนตั้งแต่เวลา 08:30-16:30 น. แต่กลุ่มตัวอย่างยังคงยึดติดวัฒนธรรมเดิม คือ ยังคงยึดระเบียบ ข้อบังคับของสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ให้นอนกลางวันตั้งแต่เวลา 12:00-14:00 น. จึงทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างมักไม่ยอมมาเรียนหรือเมื่อมาเรียนมักเกิดอาการ ง่วงนอน ไม่ตั้งใจเรียน ส่งผลต่อการเรียนการสอนพอสมควรในช่วงแรกของการปรับตัว หากไม่มีเรียนในเวลาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมักกลับห้องพักเพื่อนอนกลางวันมากกว่าการเลือกไปห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือเพิ่มเติมและยังคงยึดติดวัฒนธรรมเดิมของสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ต้องหยุดเรียน หยุดทำงานในวันตรุษจีนเพราะมีความเชื่อว่าหากทำงานหนักในวันตรุษจีนจะส่งผลให้โชคไม่ดีตลอดปี ส่งผลให้หัวหน้าห้องมักมาขออนุญาตลาหยุดเรียนทุกวิชาในวันตรุษจีนซึ่งผู้สอนต้องอธิบายให้เข้าใจว่าต้องยึดระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ไม่มีการนอนกลางวันและไม่หยุดเรียนในวันตรุษจีนทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและพยายามปรับเปลี่ยนความคิดให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

## 2. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีน โครงการแลกเปลี่ยน

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้มาจากการนำปัญหาต่างๆมาประมวลผลประกอบกับการสัมภาษณ์และหารือกับผู้บริหารภาควิชาภาษาไทยจึงได้แนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 2.1 การแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย

2.1.1 เพิ่มรายวิชาที่เป็นการสื่อสารระดับสูง จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างศึกษารายวิชาการสื่อสารระดับต้นมาจากสาธารณรัฐประชาชนจีนแต่ไม่ได้ศึกษารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระดับสูง เช่น การพูดในโอกาสพิเศษ การเขียนเพื่องานสังคม ฯลฯ และไม่มีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระดับสูงที่เป็นรายวิชาที่พึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างมากนักเมื่อมาศึกษาที่ประเทศไทย

ทำให้กลุ่มตัวอย่างอาจขาดความรู้ในเรื่องของการสื่อสารระดับสูง เช่น การเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสมกับโอกาสต่างๆ การเลือกใช้คำศัพท์เฉพาะในการสื่อสารแต่ละประเภท การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำเสนอสาร ฯลฯ อีกทั้งไม่มีโอกาสได้ฝึกฝนหรือฝึกปฏิบัติในโอกาสที่ต้องใช้การสื่อสารระดับสูง ดังนั้นภาควิชาภาษาไทยอาจพิจารณาเพิ่มรายวิชาเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้งานได้จริงของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

#### 2.1.1.1 ทักษะการฟัง

ก) เพิ่มรายวิชาการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญโดยมุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการหาประโยคใจความสำคัญ ใจความรอง ฝึกความสามารถในการแยกแยะส่วนที่เป็นการขยายความประเภทต่างๆ

ข) เพิ่มรายวิชาการฟังเพื่อประเมินค่า มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเรียนรู้ความเป็นไทยในด้านต่างๆ วัฒนธรรมไทย วิถีปฏิบัติของคนไทย ความหมายโดยนัยที่ชาวต่างชาติควรทราบเพื่อประเมินค่าสิ่งที่ฟังได้ว่ามีความถูกต้อง มีประโยชน์และมีคุณค่าด้านใดบ้าง

#### 2.1.1.2 ทักษะการพูด

ก) เพิ่มรายวิชาการพูดเพื่อจูงใจ มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและเรียนรู้เทคนิคการพูดจูงใจ กลวิธีการดึงดูดใจ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตนเองเพื่อเป็นนักพูดจูงใจที่ดีหรือเป็นนักขายที่ดีในอนาคต

ข) เพิ่มรายวิชาการพูดในโอกาสพิเศษ มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ ที่ไม่ใช่การนำเสนองานหน้าชั้นเรียน เช่น การพูดแสดงความยินดี การกล่าวต้อนรับ การกล่าวอำลา ฯลฯ

#### 2.1.1.3 ทักษะการอ่าน

ก) เพิ่มรายวิชาการอ่านเพื่อสะสมความรู้โดยมุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถอ่านสื่อทุกประเภทนอกเหนือจากแบบเรียนเพื่อทราบลักษณะเฉพาะของสื่อและเนื้อหาของสื่อแต่ละประเภทว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร แผ่นพับ ฯลฯ

ข) เพิ่มรายวิชาการอ่านจับใจความสำคัญโดยมุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการหาประโยคใจความสำคัญ ใจความรอง ฝึกแยกแยะการขยายความประเภทต่างๆ

ค) เพิ่มรายวิชาการอ่านเพื่อประเมินค่า มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเรียนรู้ความเป็นไทยในด้านต่างๆ วัฒนธรรมไทย วิถีปฏิบัติของคนไทย ความหมายโดยนัยที่ชาวต่างชาติควรทราบเพื่อประเมินค่าสิ่งที่ฟังได้ว่ามีความถูกต้อง มีประโยชน์และมีคุณค่าด้านใดบ้าง

ง) เพิ่มรายวิชาการอ่านเพื่อปฏิบัติตาม มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้แบบฟอร์มสำคัญทุกประเภท เรียนรู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการกรอกแบบฟอร์ม มุ่งเน้นแบบฟอร์มสำคัญของฝ่ายทะเบียนเพื่อกลุ่มตัวอย่างสามารถกรอกแบบฟอร์มเองได้อย่างถูกต้อง เช่น ใบคำร้อง ใบขอจบการศึกษา ใบร้องเรียน รวมทั้งแบบฟอร์มอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น การต่อวีซ่า การจองตั๋วเครื่องบิน ฯลฯ

#### 2.1.1.4 ทักษะการเขียน

ก) เพิ่มรายวิชาการเขียนเพื่องานสังคม มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเขียนข้อความในโอกาสพิเศษเน้นการเรียนรู้เรื่องระดับภาษา การเลือกใช้คำศัพท์เพื่อสื่อความในโอกาสต่างๆ เช่น เขียนคำอวยพร เขียนแสดงความอาลัย เขียนอำลาเมื่อจบการศึกษา ฯลฯ

2.1.2 การจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารทุกประเภท โดยปรกติกกลุ่มตัวอย่างจะมาศึกษาต่อตามโครงสร้างหลักสูตรที่ภาควิชาภาษาไทยกำหนดไว้และไม่สามารถเลือกรายวิชาเองได้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างบางคนอาจมีปัญหาในการสื่อสารบางทักษะ เช่น ไม่เก่งการเขียน ไม่เก่งการอ่าน ดังนั้นภาควิชาภาษาไทยจึงมีนโยบายจะจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นตามความสนใจของผู้เรียนนอกเวลาเรียน เช่น หลักสูตรการอ่าน 36 ชั่วโมง หลักสูตรการเขียน 36 ชั่วโมง เป็นต้น เพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการได้และเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### 2.2 การแก้ไขปัญหาเชิงปฏิบัติ

2.2.1 กระตุ้นหรือมอบหมายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรมของภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างขาดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ในวัฒนธรรมใหม่ การให้เข้าร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรมจะช่วยฝึกให้เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ กระตุ้นความสนใจในสิ่งที่แปลกแยกไปจากวัฒนธรรมเดิมของตนเอง ทั้งนี้ควรให้กลุ่มตัวอย่างทำรายงานสรุปผลการเข้าร่วมกิจกรรมส่งภาควิชาภาษาไทยเพื่อฝึกทักษะการสื่อสารด้านการเขียนภาษาไทยควบคู่กันไปด้วย

2.2.2 กระตุ้นหรือมอบหมายให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญและเข้าห้องสมุดทุกวัน เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านรวมทั้งลดการยึดติดวัฒนธรรมเดิมของคนจีน คือ การนอนกลางวันระหว่าง 12:00-14:00 น. รวมทั้งให้ไปงานสรุปประเด็นหรือสาระสำคัญของสิ่งที่อ่าน เช่น การสรุปข่าวจากหนังสือพิมพ์ การสรุปเนื้อหาจากวารสารหรือนิตยสารที่อ่าน หากสามารถดำเนินการได้จะช่วยพัฒนาทักษะการอ่านและแก้ไขปัญหาเรื่องกลุ่มตัวอย่างไม่อ่านสื่ออื่นๆ นอกจากแบบเรียนได้อีกด้วย

2.2.3 กระตุ้นหรือมอบหมายให้ทำกิจกรรมร่วมกับนักศึกษาไทยให้มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่แสวงหาเพื่อนใหม่ที่เป็นคนไทย มักยึดติดกับวัฒนธรรมเดิมของตนเอง กล่าวคือ

คบเฉพาะกลุ่มนักศึกษาจีนด้วยกัน สื่อสารด้วยภาษาจีนในกลุ่มเพื่อนคนจีน มักไปท่องเที่ยวที่ห้างสรรพสินค้ากับเพื่อนที่เป็นคนจีนเพราะไม่ต้องใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร สามารถเลือกสินค้าและจ่ายเงินได้ทันที จึงทำให้ขาดโอกาสในการฝึกทักษะการพูดภาษาไทยกับเจ้าของภาษา รวมทั้งขาดการเรียนรู้การพูดในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน เช่น การต่อรองราคาสินค้า การสอบถามคุณสมบัติของสินค้า ฯลฯ ภาควิชาภาษาไทยควรให้นักศึกษาไทยและจีนทำกิจกรรมร่วมกันให้มากขึ้นทั้งในและนอกสถานที่และทำใบงานสรุปกิจกรรมที่ทำร่วมกันในแต่ละสัปดาห์เพื่อทำให้กลุ่มตัวอย่างมีเพื่อนคนไทยเพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้ภาษาไทยและฝึกการใช้ภาษาไทยกับเจ้าของภาษาในสถานการณ์ที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารเมื่อไปตลาด การสื่อสารเมื่อไปวัดพระแก้ว ฯลฯ

## สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าทักษะความสามารถในการใช้ภาษาของกลุ่มตัวอย่างทุกทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การแปล การสื่อสารภาษาไทยในชีวิตประจำวันและการสื่อสารภาษาไทยในการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถด้านความเข้าใจอวัจนภาษาพบว่าเข้าใจอวัจนภาษาได้ดี มีเพียงอวัจนภาษาบางอย่างที่อาจเข้าใจคลาดเคลื่อนไปบ้าง ด้านพฤติกรรมพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยให้ความสำคัญและเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ และปัญหาในการเรียนพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่อ่านบทเรียนล่วงหน้า อ่านภาษาไทยไม่ได้ ไม่เปิดพจนานุกรมรวมถึงไม่กล้าสื่อสารและเข้าสังคมกับคนไทย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัยที่น่าเสนอ ผู้วิจัยพบว่าเรื่องความสามารถด้านความรู้และความเข้าใจมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2548) ที่กล่าวว่าแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีภาษาเป็นของตนเอง ผู้ใช้ภาษาของตนเองย่อมคุ้นชินกับโครงสร้างและระบบภาษาของตนเองและอาจเกิดความสับสนหรือไม่เข้าใจโครงสร้างบริบทของการใช้ภาษาอีกภาษาหนึ่ง บุคคลผู้มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้านพื้นฐานความรู้ย่อมมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน อาจปรากฏในการใช้อวัจนภาษาซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่เข้าใจอาการภาษาบางประเภท รวมทั้งไม่เข้าใจเรื่องวัณตภาษาบางประเภท ผลการวิจัยหลายส่วน สอดคล้องกับแนวคิดของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2548) และจิราพร บุตรสันต์ (2539) ที่อธิบายไว้ว่าปัญหาการสื่อสารมักเกิดขึ้นจากการมีวัฒนธรรม ความรู้ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นๆ



อย่างผิวเผิน ไม่มีประสบการณ์ในการตีความหมายตามบริบทจึงก่อให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกัน สำหรับปัจจัยด้านพฤติกรรม กล่าวคือ การไม่เปิดใจยอมรับวัฒนธรรมใหม่ การยึดติดกับภูมิหลังและวัฒนธรรมของชนชาติตนเองย่อมส่งผลต่อการใช้ชีวิตในสถานที่แห่งใหม่นั้นพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2548) และวรกร เพ็ญศรีนุกูร (2549) ได้แก่ การไม่ใส่ใจเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งรอบๆ ตัว เช่น การที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่สำคัญ ที่มหาวิทยาลัยจัด การหลบเลี่ยงพบคนที่มีความแตกต่างจากตนเอง เช่น การที่กลุ่มตัวอย่างไม่แสวงหาเพื่อนใหม่ที่เป็นคนไทย ไม่ท่องเที่ยวกับเพื่อนคนไทย การไม่พยายามปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ โดยยังยึดติดความคิด ความเชื่อ พฤติกรรมเดิม เช่น การที่กลุ่มตัวอย่างยังคงนอนกลางวันในช่วง 12:00-14:00 ตามวัฒนธรรมของสาธารณรัฐประชาชนจีน การไม่พัฒนาทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร เช่น การที่กลุ่มตัวอย่างไม่ฝึกการใช้ภาษาไทยกับคนไทยนอกเวลาเรียนรวมทั้งกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้สื่อมวลชนเพียงแค่บางประเภท กล่าวคือ เลือกชมโทรทัศน์แต่ไม่อ่านหนังสือพิมพ์ ไม่ฟังวิทยุและไม่ไปห้องสมุด เพื่อยืมหนังสือมาอ่านเพิ่มเติม ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างเปิดใจและกระตือรือร้นในการสืบค้นข้อมูลหรือหาความรู้จากสื่อทุกประเภทน่าจะสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้มากขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภริดา โกเชก (2548) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนจะเป็นผลดีช่วยในการปรับตัวเข้ากับสังคมใหม่ได้รวมทั้งช่วยให้การสื่อสารดีขึ้นทั้งนี้ผู้สอนและภาควิชาภาษาไทยควรร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเพื่อช่วยทำให้นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนสามารถปรับตัว เรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมใหม่ได้ และเพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับใช้กับนักศึกษาแลกเปลี่ยนในโครงการอื่นๆ ในอนาคต

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักศึกษาจากยุโรป นักศึกษาเอเชียชาติอื่นๆ ว่ามีปัญหามากน้อยในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่เกิดจากปัจจัยใดบ้าง เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมร่วมกัน

## เอกสารอ้างอิง

- จิราพร บุตรสันต์. (2539). *ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวเลกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวเลในตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภริดา โกเชก. (2548). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการปรับตัวของคนข้ามชาติ : ศึกษากรณีชาวพม่าในจังหวัดพรมแดนประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2548). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรากร เพ็ญศรีนุญ. (2549). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์แทรเวล ยู. เอส.เอ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hjortshøj, S. B. (2020). Boundaries of the stranger: rootlessness and the Jewish question in texts by Georg Simmel, Georg Brandes and Henrik Pontoppidan. *European Journal of Scandinavian Studies*. 50(2), 335-354.
- Jandt, F. E. (2001). *Intercultural communication : an introduction*. Thousand Oaks. CA: SAGE Pub.
- Klyukanov, I. E. (2005). *Principle of intercultural communicatio*. Boston : Pearson.