

# ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์

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

บุษยากร ตีระพุดติกุลชัย (Busayagorn Teeraputtigunchai)<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา 2) เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ 3) ทศนคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย และ 4) การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ โดยศึกษากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาการสื่อสารหลักคือปัญหาคำพยางค์ การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือได้รับล่าช้า ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การหลีกเลี่ยงการสื่อสารโดยตรงไปตรงมา

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยชื่อเดียวกัน ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยงบประมาณแผ่นดินที่ผ่านความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2559

<sup>1</sup> หลักสูตรนิเทศศาสตร์ (การประชาสัมพันธ์) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สถาบันฯ ทุกแห่งใช้การสนทนาและการประชุมเป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร  
เกินหนึ่งในสามใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางร่วม แต่ชาวต่างชาติเห็นว่าเครือข่าย  
การสื่อสารในสถาบันฯ อ่อนแอ

ชาวต่างชาติประทับใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความอ่อนน้อมของผู้เรียน  
ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในเชิงลบ ได้แก่ ทัศนคติ/พฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้ความสำคัญ  
กับคะแนนและเกรดมากกว่าการเรียนรู้ ระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการเข้าชั้น  
การไม่สื่อสารตรงไปตรงมา การสื่อสารทางเดียวแบบบนลงล่าง การพูดลับหลัง และ  
การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน

ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมก่อนเดินทางจากสื่อ  
อินเทอร์เน็ต ใช้วิธีปรับตัวข้ามวัฒนธรรมโดยสังเกต สอบถาม เลียนแบบพฤติกรรม  
และทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทย ทั้งนี้ ชาวต่างชาติโดยมากปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์คู่

**คำสำคัญ:** ปัญหาการสื่อสาร, การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม, ชาวต่างชาติ, สถาบันการศึกษา

## Abstract

The research entitled "Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun Province" was a qualitative research aiming to study 1) communication problems of foreigners working in educational institutions 2) the foreigners' communication networks 3) the foreigners' attitudes towards working with Thais and 4) study cross-cultural adjustment in working in educational institutions. The data were collected through a focus group discussion and in-depth interviews with 20 key informants.

The study indicated the following findings:

The communication problems faced by foreigners consisted of language barrier, missing or delayed information, and cultural differences in communication. Thais tended to avoid straightforward communication.

Every educational institution applied informal talking and group meetings as the main channels. More than one third of them used social

media. However, in the eyes of the foreigners, the communication networks in their institutions were weak.

The majority were impressed with the facilities provided in classrooms and by the students' respectfulness.

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, one-way and top-down communication, gossiping and being unequally treated.

Most of the foreigners learned Thai language and culture before their arrivals, mostly through the internet. Their methods of cross-cultural adjustment were observation, asking questions, behavioral imitation, and doing activities with Thais. The majority of them adjusted with dual identity.

**Keywords:** Communication Problems, Cross-Cultural Adjustment, Foreigners, Educational Institutions

## บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียนของประเทศไทย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชาวไทยร่วมกับประชาชนอาเซียน ทั้งนี้เพื่อรองรับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ทั้งนี้ อาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการก้าวไปสู่ AEC คือ การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วม การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน และมีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555, หน้า 1-28)

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประเทศไทยจำเป็นต้องผลักดันทุกภาคส่วนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยสถาบันการศึกษานับเป็นสถาบันทางสังคมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ

ทักษะทางภาษาและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานและการแข่งขัน ประเทศไทยเองประสบปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของประชาชนชาวไทยมาโดยตลอด จะเห็นได้จากข้อมูลจากสถาบันสอนภาษาอีเอฟ (Education First) ซึ่งได้รายงานดัชนีวัดระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษประจำปี 2556 จากการทดสอบทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มประชากรวัยทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 750,000 คน จาก 60 ประเทศทั่วโลก พบว่า ประเทศไทยได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 55 จาก 60 ประเทศที่ทำการสำรวจ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2557)

ในปัจจุบัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของเยาวชนไทยที่พบมากที่สุดคือ การว่าจ้างบุคลากรชาวต่างชาติผู้เป็นเจ้าของภาษาหรือชาวต่างชาติที่มีทักษะด้านภาษาดีมาสอนภาษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยข้อมูลสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักรไทย ปี 2557 พบว่า การอนุญาตทำงานประเภททั่วไป จากผู้ได้รับอนุญาตจำนวน 100,943 ราย เป็นผู้ประกอบอาชีพด้านการสอนสูงถึง 23,885 ราย คิดเป็นเกือบหนึ่งในสี่ของผู้ได้รับอนุญาตทำงานในกลุ่มนี้ (กรมการจัดหางาน, 2557)

กรณีจังหวัดเพชรบูรณ์ ข้อมูลจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40 ระบุว่า มีบุคลากรชาวต่างชาติจำนวน 70 คน มาทำหน้าที่สอนภาษาอังกฤษและภาษาจีนในพื้นที่ดังกล่าว ในช่วงปีการศึกษา 2557 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40, 2557) ชาวต่างชาติเหล่านี้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยเพื่อสื่อสารกับชาวไทยในบริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในบริบทของการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน และย่อมมีปัญหาในการสื่อสารเกิดขึ้นสืบเนื่องจากข้อจำกัดด้านทักษะการใช้ภาษาไทยของชาวต่างชาติ และทักษะการใช้ภาษาต่างชาติของชาวไทย

อนึ่งปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อศักยภาพของชาวต่างชาติในกรงานให้องค์กร โดยเฉพาะศักยภาพในการพัฒนาทักษะด้านภาษาของเยาวชนไทย แต่ถ้าชาวต่างชาติมีการปรับตัวในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ดี ก็จะส่งผลให้สามารถส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษาให้เยาวชนไทยได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น องค์ความรู้เรื่องการสื่อสารและ

การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญต่อทั้งองค์กรการศึกษาและบุคลากรในองค์กรทั้งหมด แต่เมื่อทบทวนวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้องกลับพบว่า งานวิจัยด้านการสื่อสารและการปรับตัวของบุคลากรชาวต่างชาติในไทยยังมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยด้านการสื่อสารในภาพรวม งานส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของชาวต่างชาติในไทยมุ่งศึกษาการสื่อสารและการปรับตัวของชาวต่างชาติในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ อาทิ พนักงานสายการบิน หรือพนักงานและผู้บริหารของบริษัทข้ามชาติ และการศึกษากลุ่มผู้ใช้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน ส่วนการศึกษาชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาโดยตรงยังมีน้อย และศึกษามานานเกิน 10 ปี อาทิ งานวิจัยเรื่องการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทยของธานีษฐ์ กองแก้ว (2544) แต่งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้สอนชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯ ในขณะที่ปัจจุบันมีบุคลากรชาวต่างชาติจำนวนมากกระจายอยู่ในสถาบันการศึกษาทุกระดับทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยมีบริบทแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างออกไป จึงเกิดคำถามที่น่าสนใจว่าในกรณีของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาต่างจังหวัดนั้น จะประสบกับปัญหาการสื่อสารด้านใดบ้าง และมีแนวทางการปรับตัวอย่างไร

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา 1. ปัญหาในการสื่อสารของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ 2. เครื่องข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติ 3. ทักษะคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย และ 4. การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติข้อมูลเหล่านี้จะมีประโยชน์ทั้งต่อสถาบันการศึกษา บุคลากรชาวต่างชาติและชาวไทย ผู้เรียนและการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างชาติของสถาบันการศึกษาอีกด้วย

### **การทบทวนวรรณกรรม**

แนวคิดทฤษฎีในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแนวคิดที่ว่าด้วย 1) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ 2) การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

## 1. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (Intercultural Communication) ปรากฏในเอกสารทางวิชาการครั้งแรกในหนังสือ The Silence Language ของ เอ็ดเวิร์ด ที ฮอลล์ (Edward T. Hall) นักวิชาการด้านมานุษยวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา (Rogers, E.M., Hart W.B., & Miike, Y., 2002, p. 1) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มาจากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมากกว่าบุคคลที่มาจากฐานวัฒนธรรมเดียวกัน ดังนั้น การหาแนวทางการแก้ไขหรือขจัดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารจึงเป็นประเด็นที่นักวิชาการด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมให้ความสำคัญ โจ ไค (Kai, J., 2005, pp. 31-34) ระบุว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติร่วมกันของกลุ่มทางสังคม คำว่าวัฒนธรรมนั้นเป็นคำที่ใช้เพื่อบรรยายถึงกลุ่มคนที่มีความเชื่อและทัศนคติเหมือนกัน มีเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ หรือมีแหล่งกำเนิดที่มาว่าร่วมกัน แต่ในขณะเดียวกันพลวัตของบริบททางสังคมก็ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ด้านวัฒนธรรมของปัจเจกด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ อิทธิพลทางวัฒนธรรมหลายอย่างที่เคยมีอิทธิพลต่อตัวบุคคลก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงด้านเวลาและประสบการณ์ส่วนบุคคล

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมี 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้และความคิด สืบเนื่องจากความไม่เข้าใจหรือไม่รู้ในภาษาที่ใช้
- 2) ด้านทัศนคติและความรู้สึก เช่น การมองแบบเหมารวม การด่วนสรุป อคติ ขาดความละเอียดอ่อนในการแสดงออก และ 3) ด้านพฤติกรรม เช่น ขาดการปรับตัว ขาดความเคารพในวัฒนธรรมอื่น เป็นต้น (Kunst, G & Kim, Y., 2003 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์), 2559, หน้า 335-338)

## 2. การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

วาย คิม (Kim, Y., 2001 cited in Pitts, J., 2009, pp. 451-452) ได้ให้นิยามว่าการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการที่มีพลวัตซึ่งปัจเจกบุคคลได้สถาปนาและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่มั่นคง ต่างตอบแทน และยังคงดำเนินไปได้ตามบทบาทหน้าที่ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมใหม่ที่ไม่คุ้นเคยหรือมีความแตกต่างด้านวัฒนธรรม โดยคิมเสนอว่าในระหว่างกระบวนการของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

นั่นจะมีขั้นตอนทางวัฒนธรรมอยู่ 3 ระยะ ประกอบไปด้วย **ระยะที่หนึ่ง** บุคคลรู้สึกว่าคุณเองสามารถปฏิสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมในสังคมใหม่ **ระยะที่สอง** บุคคลเกิดความมั่นคงภายในจิตใจและไม่ประสบกับภาวะโศกเศร้าทางอารมณ์จากความกดดันในการปรับตัว และ **ระยะที่สาม** บุคคลรู้สึกถึงพัฒนาการภายในที่ค่อยเป็นค่อยไปในการปรับตัวด้านอัตลักษณ์และความเป็นบุคคลที่มีความผสมผสานทางวัฒนธรรม อัตลักษณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นไม่ใช่อัตลักษณ์ที่มีรากเหง้ามาจากวัฒนธรรมเดียว แต่จะเป็นอัตลักษณ์ที่ขยายตัวออกไปจากอัตลักษณ์ดั้งเดิมโดยรวมเอาความหลากหลายทางวัฒนธรรมอื่น ๆ เข้ามาได้ด้วย มีความรู้สึกเชื่อมโยงไปยังมนุษยชาติและสำนึกของความเป็นพลเมืองโลกเข้ามาเกี่ยวข้อง

วาย คิม (Kim, Y., 1994 อ้างถึงใน ธาณิษฎ์ กองแก้ว, 2544, หน้า 8-15) ยังระบุด้วยว่าการสื่อสารเป็นแรงผลักดันที่สำคัญของกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และการจัดการกับความกดดันและความกังวลต่างๆ โดยพิจารณาจาก 2 มิติ คือ การสื่อสารของบุคคล (Personal Communication) และการสื่อสารภายในสังคม (Social Communication)

ทั้งนี้ คิมเสนอว่าองค์ประกอบของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารภายในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน 2) การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน 3) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง 4) สิ่งแวดล้อม 5) สิ่งที่ดีตัวบุคคลก่อนที่จะมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และ 6) การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวนรวม 20 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นชาวต่างชาติที่ทำงานในสถานประกอบการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 16 คน กลุ่มที่สองเป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานชาวไทยของชาวต่างชาติ จำนวน 4 คน และดำเนินการสนทนากลุ่ม 1 ครั้งกับชาวต่างชาติ 5 คน ที่ประเมินแล้วเห็นว่ามีความสามารถในการปรับตัวดี หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับบุคคล แล้วนำข้อมูลที่ได้จาก

การศึกษามาวិเคราะห์และสังเคราะห์ ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน นับตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558-เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559

### 1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบซึกขวนต่อ (Snowball Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

กรณีของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จะต้อง มีคุณลักษณะประกอบไปด้วย 1) เป็นชาวต่างชาติ 2) ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ 3) มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 5 ปีนับถึงวันที่ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งที่ 1

กรณีของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบัน การศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ จะต้อง มีคุณลักษณะประกอบไปด้วย 1) เป็นชาวไทย 2) เป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ 3) มีระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ โดยทั่วไปไม่ต่ำกว่า 2 ปี

จากเกณฑ์ข้างต้น ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาจำนวน 20 คน สามารถ จำแนกเป็น ผู้ให้ข้อมูลหลักชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชีย 10 คน ชาวตะวันตก 5 คน ชาวแอฟริกาใต้ 1 คน และผู้ให้ข้อมูลหลักชาวไทย 4 คน

### 2. ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย

2.1 ค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้น รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีจากแหล่งข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2 เตรียมประเด็นสัมภาษณ์และประเด็นสนทนากลุ่ม โดยพัฒนา ประเด็นคำถามภายใต้กรอบแนวคิดของเรื่องขั้นตอนทางวัฒนธรรมในกระบวนการ ปรับตัวข้ามวัฒนธรรม 3 ระยะ (Kim, Y., 2001 cited in Pitts, J., 2009, pp. 451-452) โดยตั้งข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับ 1) ปัญหาในการสื่อสาร 2) เครือข่ายการสื่อสาร 3) ทักษะคติของชาวต่างชาติในการทำงาน และ 4) การปรับตัวของชาวต่างชาติ



ในขั้นตอนเหล่านี้และส่งผลให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเครื่องมือพร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้

2.3 ติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในพื้นที่เพื่อขอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์

2.4 กำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.5 ดำเนินกิจกรรมการวิจัยตามแผนการวิจัยที่วางไว้

2.6 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 2 ครั้ง มาวิเคราะห์สังเคราะห์ในเบื้องต้น คัดกรองหาชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเพื่อจัดการสนทนากลุ่ม

2.7 จัดการสนทนากลุ่มกับชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

2.8 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เชิงลึก เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำเสนอผลการวิจัยสู่สาธารณะ

### 3. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยมีกรตรวจสอบทั้งจาก 1) แหล่งบุคคล โดยสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานชาวไทย 2) แหล่งเวลา โดยการสัมภาษณ์ชาวต่างชาติรายเดิมอย่างน้อย 2 ครั้ง แต่ละครั้งทิ้งระยะห่างอย่างน้อย 2 เดือน และ 3) แหล่งสถานที่ โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มาจากสถาบันการศึกษาทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา

### ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยสามารถจำแนกได้ 4 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

## 1. ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา ประกอบไปด้วยปัญหาด้านกำแพงภาษา โดยเพื่อนร่วมงานชาวไทยมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย ในขณะที่เดียวกันชาวต่างชาติก็สื่อสารภาษาไทยได้จำกัด มีชาวต่างชาติเพียงส่วนน้อยในงานวิจัยที่ได้ศึกษาภาษาและวัฒนธรรมไทยจนมีทักษะการสื่อสารภาษาไทยในเกณฑ์ดี

ปัญหาการสื่อสารที่สำคัญประการต่อมา คือการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการวางแผนและกิจกรรมการเรียนการสอน และกระทบต่อความมั่นใจหรือก่อให้เกิดความเคอะเขิน เช่น กรณีแต่งกายผิดแผกไปจากคนอื่นเนื่องจากไม่ทราบข้อมูล โดยชาวต่างชาติเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรแจ้งข้อมูลสำคัญเหล่านี้ล่วงหน้า มิใช่แจ้งอย่างกะทันหันจนไม่สามารถเตรียมการได้

ปัญหาการสื่อสารที่ชาวต่างชาติระบุถึงมากประการที่สามคือ ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักระบุปัญหาการเลี้ยงการสื่อสารโดยตรงไปตรงมาของเพื่อนร่วมงานชาวไทยในกรณีที่ต้องการสื่อสารข้อมูลเชิงลบ เช่น สิ่งที่ไม่พึงพอใจ สิ่งที่ชาวต่างชาติทำไม่ถูกต้อง หรือไม่เหมาะสม หรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ชาวไทยมักใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมหรือสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม ซึ่งชาวต่างชาติเห็นว่าควรสื่อสารโดยตรงไปตรงมา เพราะจะช่วยแก้ไขปัญหาคือได้ตรงจุดมากกว่า ในขณะที่ผู้ร่วมงานชาวไทยต้องการสื่อสารแบบอ้อม เพราะเห็นว่าการสื่อสารข้อมูลเชิงลบแบบอ้อมจะเป็นการรักษาหน้าใจของฝ่ายที่ถูกตำหนิได้ดีกว่า

ปัญหาการสื่อสารประการสุดท้ายมาจากความแตกต่างด้านระบบการศึกษา ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุว่า ระบบการศึกษาของไทยมีกลไกการวัดและประเมินผล ผู้เรียนที่ส่งผลกระทบต่อผู้เรียนขาดความกระตือรือร้น เนื่องจากหากคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ก็ไม่ต้องเข้าชั้น แต่ใช้วิธีการสอบซ่อมหรือส่งงานเพิ่มจนผ่านการประเมิน ในขณะที่ระบบการศึกษาในประเทศบ้านเกิดของชาวต่างชาติส่วนใหญ่ยังคงมีระบบการเรียนซ้ำชั้นหากคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ เมื่อมาทำงานในสถาบันการศึกษาไทย จึงทำให้ชาวต่างชาติหลายคนรู้สึกคับข้องใจและไม่เห็นด้วยต่อลักษณะ

การวัดและประเมินผล ทั้งนี้ ชาวต่างชาติบางรายเคยสื่อสารทัศนะเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวไปยังเพื่อนร่วมงานชาวไทย แต่ปฏิกิริยาตอบสนองที่ได้รับกลับเป็นไปในเชิงลบ

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานชาวไทย ก็ยืนยันข้อมูลตรงกันกับชาวต่างชาติว่าปัญหาการสื่อสารที่พบบมากที่สุดในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติคือปัญหาเรื่องกำแพงภาษา สำหรับปัญหาเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า นั้น เพื่อนร่วมงานชาวไทยเองก็เห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญที่แก้ไขได้ยาก เพราะแม้แต่บุคลากรชาวไทยเองบางครั้งก็ได้รับข้อมูลมาอย่างกระชั้นชิดหรือตกข่าวเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม พบว่าในระดับบุคคล เพื่อนร่วมงานชาวไทยพยายามแก้ปัญหาโดยเน้นการสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ไปยังชาวต่างชาติ

## 2. เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษาทุกแห่งใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านการสนทนาพูดคุยและการประชุมเป็นช่องทางการสื่อสารหลัก ส่วนมากมีการทำกิจกรรมที่สืบเนื่องจากการจัดการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ สถาบันการศึกษาเกินหนึ่งในสามใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารร่วม แต่ในภาพรวมชาวต่างชาติมีทัศนะว่าเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษามีสถานะที่อ่อนแอเพราะมีอุปสรรคด้านกำแพงภาษา

ในอีกด้านหนึ่งพบว่า ภาพรวมเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีสถานะค่อนข้างเข้มแข็ง มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสนทนาพูดคุย การทำกิจกรรมร่วมกัน และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียจะมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มอย่างเหนียวแน่น และให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์รักษาเครือข่ายของกลุ่มชาติพันธุ์ แต่ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนามาจากอเมริกาเหนือหรือออสเตรเลียจะมีความเป็นปัจเจกสูงกว่า ซึ่งส่งผลให้เครือข่ายการสื่อสารของชาวตะวันตกมีขนาดเล็กกว่าและมีความเข้มแข็งน้อยกว่าชาวเอเชีย

### 3. ทักษะคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยมีทั้งปัจจัยเชิงวัตถุและเชิงวัฒนธรรม ชาวต่างชาติที่เป็นชาวเอเชียและชาวแอฟริกันระบุถึงความประทับใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อาคารสิ่งปลูกสร้าง ที่มีในสถาบันการศึกษา โดยเห็นว่ารัฐบาลไทยให้ความสำคัญต่อการจัดสรรสิ่งเหล่านี้ ความอ่อนน้อมถ่อมตนของนักเรียน/นักศึกษาไทยที่มีต่ออาจารย์และผู้อาวุโสก็เป็นสิ่งที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ประทับใจ บางส่วนระบุว่า การทำงานในสถาบันการศึกษาของไทยมีบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด ทำให้รู้สึกผ่อนคลายและเป็นกันเอง

ปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติเกิดทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานร่วมกับชาวไทยมีหลายประการเช่นกัน ได้แก่ ทัศนคติ/พฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้ความสำคัญกับคะแนนและเกรดมากกว่าการเรียนรู้ที่แท้จริง ซึ่งส่งผลให้ไม่ใส่ใจในการเรียน ไม่รับผิดชอบต่องาน การที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยหลีกเลี่ยงการสื่อสาร หรือไม่สื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับชาวต่างชาติในกรณีที่มีปัญหาหรือมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ชาวต่างชาติหนึ่งคนระบุว่า รูปแบบการสื่อสารในสถาบันของตนส่วนมากเป็นการสื่อสารทางเดียวแบบบนลงล่าง (Top-down communication) ไม่เปิดช่องให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสร้างความรู้สึกคับข้องใจให้กับบุคลากรชาวต่างชาติ

การนิทาหรือกล่าวถึงผู้อื่นลับหลังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ชาวต่างชาติระบุว่าสร้างความรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่สบายใจ โดยเห็นว่าสิ่งที่สื่อสารออกไปบางครั้งเป็นเพียงการคาดคะเนเอาเองของผู้พูด แต่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่ถูกกล่าวถึง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเรื่องความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ชาวเอเชียบางคนระบุว่า เพื่อนร่วมงานชาวไทยปฏิบัติกับชาวต่างชาติที่เป็นชาวตะวันตกกับชาวต่างชาติอื่น ๆ ไม่เหมือนกัน โดยช่วยเหลือหรือเอื้อประโยชน์ให้กับชาวตะวันตกมากกว่า เช่น ชาวตะวันตกบางคนสามารถงานทางวาจาได้ในขณะที่ชาวเอเชียจะต้องยื่นเอกสารขออนุมัติการลา การให้สวัสดิการบ้านพักกับชาวตะวันตกแต่ไม่ให้สวัสดิการดังกล่าวกับชาวต่างชาติอื่น ๆ เหล่านี้เป็นตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับการวิเคราะห์งานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทยระหว่าง พ.ศ. 2540-2551 ของเมตตา วิวัฒน์านุกูล (2559, หน้า 339) ในบริบทการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนการสอน และพบว่าปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นคือ มหาวิทยาลัยและอาจารย์ไทยมักให้เครดิตแก่อาจารย์ตะวันตกมาก และเลือกปฏิบัติต่ออาจารย์ในทวีปเอเชียด้วยกัน ยกเว้นญี่ปุ่น

ปัจจัยสุดท้ายที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบก็คือระบบการศึกษาไทย โดยชาวต่างชาติเห็นว่า การขาดความกระตือรือร้นของนักเรียน/นักศึกษาไทยเป็นผลมาจากระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการซ้ำชั้น ชาวต่างชาติหนึ่งคนได้ระบุถึงลักษณะความเป็น 'ธุรกิจ' ในสถาบันการศึกษาด้วยว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สถาบันการศึกษาคำนึงถึงปริมาณของผู้เรียนมากกว่าคุณภาพของผู้เรียน

ยังมีข้อสังเกตด้านวัฒนธรรมประการหนึ่งที่ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุถึง นั่นคือ วัฒนธรรมการรักษาหน้า (Face saving culture) ที่ปรากฏในบริบทการทำงาน โดยรูปธรรมของวัฒนธรรมดังกล่าวในมุมมองของชาวต่างชาติก็คือ การไม่แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้อาวุโส การไม่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น การหลีกเลี่ยงการสื่อสารถึงประเด็นปัญหาโดยตรงไปตรงมา รวมทั้งการใช้คำว่า "ไม่เป็นไร" ในสถานการณ์ต่าง ๆ

#### 4. การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยก่อนการเดินทางมาทำงานในประเทศไทยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต บางส่วนเรียนรู้ผ่านรายงานการวิจัยหรือสื่อบุคคล มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้เรียนรู้มาก่อน มีชาวต่างชาติหนึ่งในสี่ที่ได้เรียนรู้อย่างเป็นทางการ เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว วิธีการที่ชาวต่างชาติทุกคนใช้ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมก็คือการสังเกต การสอบถาม การเลียนแบบพฤติกรรม และการทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทย ประเด็นที่น่าสนใจก็คือชาวต่างชาติทุกคนที่มีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดี ล้วนมีการทำกิจกรรมนอกเวลางานร่วมกับคนไทย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมทางศาสนา รวมไปถึงกิจกรรมสันตนาการในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลให้มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทยในชีวิตประจำวันมากกว่าชาวต่างชาติคนอื่น

สื่อที่ชาวต่างชาติทุกคนใช้เป็นช่องทางหลักในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสารคือสื่อสังคมออนไลน์ โดยมากระบุถึงการใช้เฟสบุ๊ก ไลน์ วอทแอป เป็นช่องทางการสื่อสารหลัก มีชาวต่างชาติ 3 รายที่ยังคงเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยอย่างเป็นระบบภายหลังการเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว โดยสองคนแรกมีแรงจูงใจจากการมีคู่สมรสหรือคนรักเป็นชาวไทย ส่วนคนที่สามมีแรงจูงใจจากความต้องการขยายเวลาการทำงานในประเทศไทย

ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุว่าตนยังคงตระหนักถึงอัตลักษณ์ของตนในฐานะ “ชาวต่างชาติ” แต่สามารถใช้ชีวิตและทำงานองค์กรไทยได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของธานิชฎี กองแก้ว (2544) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย และพบว่า อาจารย์ชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์คู่ (Dual cultural identity) โดยยังคงดำรงความเป็นชาติพันธุ์ของตนเองอยู่ แต่ก็สามารถที่จะยอมรับและปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทยได้อย่างเหมาะสม

## อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

### 1. การอภิปรายผลการวิจัย

หลังการศึกษา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลสำคัญจากการวิจัยและวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลรวมทั้งสิ้น 4 ประเด็น ได้แก่

#### 1.1 ปัญหการสื่อสารของชาวต่างชาติในการทำงานในสถานบันการศึกษา

ทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยในการศึกษาคั้งนี้ระบุตรงกันว่า ปัญหาใหญ่ในการสื่อสารที่ประสบคือ ปัญหาเรื่องกำแพงภาษา แม้ในชีวิตการทำงานประจำวัน ทั้งสองฝ่ายจะได้มีโอกาสพบปะกันพอสมควร แต่กลับเป็นเรื่องยากที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ผ่านการพูดคุยสนทนา ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ระบุว่า นอกเหนือจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานแล้ว ประเด็นที่สนทนาสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยมักเป็นประเด็นพื้น ๆ เกี่ยวกับดินฟ้าอากาศ หรือเป็นเพียงการทักทายสั้น ๆ

แต่ไม่ใช่การแลกเปลี่ยนทัศนะ ความคิดเห็น หรือมุมมองเกี่ยวกับชีวิตและสังคมที่มีความลึกซึ้งที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้รู้จักกันเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์และสร้างมิตรภาพที่ลึกซึ้งได้

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547) ที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก และพบปัญหาในการสื่อสารระหว่างกันคือเรื่องภาษา โดยชาวยุโรปจะมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีกว่าชาวไทย ปัญหาที่พบคือทั้งสองฝ่ายไม่สามารถทำการสนทนากันแบบยาวๆ ได้ เรื่องที่สนทนาก็มักเป็นเรื่องไม่จริงจัง ในบางกรณีพบปัญหาความเข้าใจผิดจากการฟังหรือมีสารตกหล่นในการสื่อสารอีกด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าการศึกษาของสมสุดาจะผ่านมาแล้วกว่า 10 ปี แต่การสื่อสารภาษาอังกฤษก็ยังคงเป็นปัญหาสำหรับชาวไทย ดังสะท้อนในการศึกษาวิจัย อาทิ นวลศรี ชำมประเทศ (2555) ศึกษานักเรียนที่ศึกษาในโรงเรียนอาชีวเอกชน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในระดับสูง ในขณะที่อดิศา เบนจรัตน์านนท์ (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษพื้นฐานระดับอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีตั้งแต่จำนวนผู้เรียนต่อชั้นเรียนมากเกินไป ผู้เรียนมีพื้นฐานภาษาอังกฤษพื้นฐานไม่เพียงพอต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา และปัญหาการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เป็นไปตามแผน ส่วนนงสมร พงษ์พานิช (2554) ตั้งข้อสังเกตว่า การที่นักเรียนและประชาชนยังคงต้องการหาสถาบันสอนพิเศษภาษาอังกฤษอยู่เนือง ๆ นั้น สะท้อนถึงปัญหาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษาว่า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้จริง ซึ่งส่งผลกระทบต่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในภาพรวม ทั้งนี้ ชาวต่างชาติในการศึกษาคั้งนี้ได้แสดงทัศนะว่าเหตุที่ชาวไทยยังคงมีปัญหาในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ก็เนื่องจาก 1) เน้นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสอบมากกว่าการนำไปใช้ในชีวิตจริง 2) ไม่มีบรรยากาศการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน และ 3) ชาวไทยส่วนมากไม่มีแรงจูงใจหรือแรงผลักดันให้ต้องไปทำงานในต่างประเทศ

นอกจากปัญหาด้านกำแพงภาษา ผลการศึกษายังพบปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายด้าน อาทิ กระทบบประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน ส่งผลกระทบต่อในเชิงจิตวิทยา เช่น การไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการแต่งกายในวันที่มีพิธีการพิเศษ ทำให้แต่งกายแตกต่างไปจากผู้อื่นในองค์กร ทำให้รู้สึกอาย ไม่มั่นใจ และวิตกกังวล ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลที่เมตตา วิวัฒนานุกูล (2559, หน้า 339-340) ได้สำรวจงานวิจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ. 2540-2551 และพบปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งงานวิจัยระบุถึงปัญหาการไม่มีแผนงานและกำหนดเวลาที่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน ได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ ชาวต่างชาติยังระบุถึงความต้องการให้เพื่อนร่วมงานชาวไทย และสถาบันการศึกษาสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรในภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยให้เหตุผลว่า การสื่อสารทางวาจามีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารได้มากกว่าการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงแม้บุคลากรชาวไทยในการศึกษาระบุถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างกรู๊ปไลน์เพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังชาวต่างชาติ ซึ่งช่วยแก้ปัญหาด้านการสื่อสารได้บางส่วน แต่ชาวต่างชาติรายหนึ่งก็ระบุว่าถึงแม้จะมีการสื่อสารผ่านกรู๊ปไลน์แล้ว ก็ยังควรมีการสื่อสารผ่านช่องทางเอกสารอย่างเป็นทางการด้วย ในมุมมองกลับกัน เมื่อชาวต่างชาติพลิกบทบาทมาเป็นผู้ส่งสาร ก็พบว่าชาวต่างชาติเองมีการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งทางวาจาและแบบลายลักษณ์อักษร โดยมีตัวแปรสำคัญคือประเด็นผลประโยชน์ส่วนตัว/ผลประโยชน์สาธารณะ และประเด็นความเป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ ในกรณีที่เป็นการสื่อสารในเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวของชาวต่างชาติหรือประเด็นที่เป็นทางการ ชาวต่างชาติเลือกที่จะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การทำบันทึกข้อความในภาษาอังกฤษ ชี้แจงปัญหาข้อผิดพลาดในการส่งผลการเรียน ในขณะที่เดียวกัน กรณีที่เป็นผลประโยชน์สาธารณะ อาทิ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนที่เป็นปัญหา ชาวต่างชาติเลือกที่จะสื่อสารทางวาจา และเมื่อพบว่าได้รับปฏิกิริยาตอบสนองในทางลบจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยบางคน ก็เลือกที่จะไม่สื่อสารประเด็นดังกล่าวกับเพื่อนร่วมงานชาวไทยอีกต่อไป แม้ว่าต่อมาจะย้ายไปสอนในสถาบันการศึกษาแห่งใหม่ ก็ไม่เคยแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวอีกเลย



## 1.2 เครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารของชาวต่างชาติในสถาบันการศึกษา พบประเด็นน่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทของสื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมพื้นฐานของประเทศเจ้าบ้าน ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุว่าเรียนรู้ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการหลายคน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559, หน้า 179-215) ที่ระบุว่าสื่อมวลชนและสื่อใหม่มีบทบาทสำคัญทำให้ผู้รับสารสามารถเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมอื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องสัมผัสกับคนในวัฒนธรรมนั้น โดยตรง ช่วยลดระยะห่างระหว่างตัวบุคคลกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น ช่วยในการปรับตัว ปรับพฤติกรรม การสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม ช่วยลดความตระหนกทางวัฒนธรรม สำหรับผู้ที่ต้องเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่หรือผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม

นอกจากบทบาทข้างต้นแล้ว ยังพบด้วยว่าสื่อใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ ยังคงมีบทบาทต่อชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่องเมื่อเดินทางมาถึงและใช้ชีวิตในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกครอบครัว ญาติมิตร เพื่อนฝูงในประเทศบ้านเกิด เป็นช่องทางในการสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มคนชาติพันธุ์เดียวกันและกับชาวต่างชาติ มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการทำงานและการใช้ชีวิตในประเทศไทย ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่างวัฒนธรรม นำไปสู่ความช่วยเหลือหรือการรวมตัวบนโลกไซเบอร์เพื่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในกรณีของชาวต่างชาติชาวเอเชียประเทศหนึ่ง มีการรวมตัวโดยอาศัยสื่อสังคมออนไลน์ทำหน้าที่เป็นชุมชนแบบไร้สถานที่ นำไปสู่การพบปะนัดหมายกัน ในวันหยุดเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งที่เป็นกิจกรรมสันถนาการ เช่น การเดินทางท่องเที่ยว และการทำกิจกรรมจิตอาสา คือการจัดค่ายภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนไทย ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวมีความแตกต่างจากการศึกษาของธานิชฎี กองแก้ว (2544) ที่พบว่าอาจารย์ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ในการศึกษาจะไม่มีการเครือข่ายกับคนในชาติเดียวกัน อย่างเป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นสมาคมหรือชมรมต่าง ๆ แต่เครือข่ายทางสังคมหลักของอาจารย์ชาวต่างชาติคือคนไทย

### 1.3 ทักษะคติของชาวต่างชาติต่อการทำงานร่วมกับชาวไทย ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรแบบไทย

จากการศึกษา ชาวต่างชาติระบุถึงปัจจัยทั้งที่ก่อให้เกิดทัศนคติทั้งในเชิงบวกและเชิงลบไว้หลายประการ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวข้องกับ ความพร้อมในเชิงวัตถุประสงค์และสถานที่ของสถาบันการศึกษาและความอ่อนน้อมของผู้เรียน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เรียน ชาวไทยบางคนที่ไม่ใส่ใจการเรียนรู้และขาดวินัยในการเรียน ซึ่งชาวต่างชาติเห็นว่า เป็นผลมาจากระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการเรียนซ้ำชั้น แต่ให้ผู้เรียนสอบแก้ตัว หรือส่งงานเพิ่มเพื่อเลื่อนชั้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ชาวต่างชาติบางคนรู้สึกคับข้องใจ และ เห็นว่าระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ไม่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง ความคิดเห็นเหล่านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเมตตา วิวัฒนานุกูล (2559, หน้า 339) ซึ่งสำรวจงานวิจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับคนไทยและประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ. 2540-2551 ในบริบทการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนการสอน พบว่านักศึกษาไทยยังขาดวินัยในการเรียน ไม่ว่าจะตรงต่อเวลา การขาดเรียน โดยไม่มีเหตุผลที่จำเป็น การเข้า-ออกห้องเรียนอย่างอิสระ การนำงานอื่นเข้ามาทำ ในชั้นเรียน รวมถึงการคุยโทรศัพท์หรือสื่อสารด้วยโทรศัพท์มือถือในชั้นเรียน

ทัศนคติในเชิงลบดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงาน ดังที่ชาวต่างชาติบางคนระบุว่า เวลาที่นักเรียน/นักศึกษาไม่ตั้งใจเรียนหรือทำงาน ส่งผลให้ตนเองเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายหรือท้อแท้ในการทำงาน และไม่ต้องการ ต่อสัญญาการทำงานกับหน่วยงานอีกต่อไป

ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักยังระบุถึงวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Face Saving Culture) ว่าเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้เด่นชัดในการทำงานร่วมกับชาวไทย เช่น การรักษาหน้าผู้อาวุโส โดยไม่กล้าแสดงความคิดเห็นแย้งผู้อาวุโสหรือการแสดง ความเห็นคล้อยตาม ซึ่งชาวต่างชาติเห็นว่าการกระทำดังกล่าวเป็นอุปสรรคใน การทำงานร่วมกัน เนื่องจากบรรยากาศการทำงานไม่เอื้อต่อการพูดคุยอภิปราย ปัญหาโดยตรงไปตรงมา ส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ประเด็นนี้สอดคล้องกับ ข้อค้นพบในการศึกษาเรื่อง “หน้า” กับความขัดแย้งและวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง ในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่น ในประเทศไทย ของพรุ่ง เกษจุฬาศรีโรจน์ (2554)

ซึ่งพบว่าประเด็นเรื่อง “หน้า” เป็นปัจจัยพื้นฐานของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยคนไทยมีแนวโน้มคำนึงถึง “หน้า” มากกว่าคนญี่ปุ่น ไม่ว่าจะป็นหน้าของตนเองหรือหน้าของผู้อื่น และมีแนวโน้มใช้วิธียอมเพื่อให้เกิดผลดีต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลียง หรือประนีประนอม มากกว่าคนญี่ปุ่น

#### 1.4 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติในการทำงานในสถาบันการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในการศึกษาคั้งนี้ มีคุณลักษณะรวมที่เหมือนกันคือ 1) มีแรงจูงใจ/แรงผลักดันสูงในการทำงานและใช้ชีวิตในประเทศไทย 2) เปิดกว้างต่อการเรียนรู้ทางด้านภาษาและวัฒนธรรม 3) มีการทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทยทั้งในและนอกเวลางาน 4) มีความอดทนอดกลั้น 5) มีความยืดหยุ่นสูง 6) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและนักเรียน/นักศึกษา 7) มีความตั้งใจในการทำงานสูง 8) มีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารกับชาวไทยทั้งในและนอกสถาบันการศึกษา 9) เลือกริธีเจรจาต่อรองเพื่อชี้แจงมากกว่าการโต้แย้งเพื่อชี้แจง และ 10) มีความพยายามปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมไทย โดยสังเกต เลียนแบบ และศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกต่อวัฒนธรรมไทย

เมื่อนำแนวคิดของ วาย คิม เรื่ององค์ประกอบของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม มาวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปรับตัวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด พบว่า **การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองมีบทบาทสำคัญในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ทั้งในแง่ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม** โดยกลุ่มชาวต่างชาติชาวเอเชียชาติหนึ่ง มีการรวมตัวกันอยู่่างเหนียวแน่นและมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ ชาวต่างชาติกลุ่มนี้ระบุว่าใช้เวลาไม่นานนักในการรู้สึกว่าตนสามารถปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาวไทยได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากมีกลุ่มคนชาติเดียวกันคอยให้คำแนะนำ สอดคล้องกับแนวคิดของคิมที่ระบุว่า ในช่วงแรกของการเข้าไปอยู่ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ บุคคลจำต้องพึ่งพาอาศัยสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเพื่อเป็นทั้งแหล่งข้อมูลข่าวสาร เป็นแหล่งในการประเมินพฤติกรรมและการสื่อสารของตนภายใต้วัฒนธรรมใหม่ และเป็นแหล่งข้อมูล

ข่าวสาร บอกเล่าปัญหา รวมทั้งระบายนความทุกข์ในใจ ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ อีชวัตร์ แสนศิริ (2552) ที่ศึกษาเครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนชาวไทย และพบว่านิสิตในโครงการแลกเปลี่ยนมีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด โดยการสื่อสารมีบทบาทช่วยเหลือด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support)

ในขณะเดียวกัน การมีกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้มแข็งก็ทำให้ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักสื่อสารกับกลุ่มของตนเป็นส่วนมาก และไม่เห็นความจำเป็นในการทำความรู้จักกับกลุ่มคนใหม่ ๆ โดยเฉพาะคนในวัฒนธรรมเจ้าบ้านหรือคนไทย ดังที่ชาวต่างชาติในกลุ่มนี้ให้ข้อมูลว่า สื่อสารกับคนชาติเดียวกันเป็นหลักและแทบไม่มีกิจกรรมอื่นร่วมกับชาวไทยนอกเหนือจากการทำงาน ทำให้ลดโอกาสในการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทยลงไปโดยปริยาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ บุญอาจ (2552) เรื่องการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ยอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย ซึ่งพบว่าคนไทยบางรายขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้วัฒนธรรม ชาติทักษะภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน ลักษณะงานเปิดโอกาสให้สื่อสารกับชาวออสเตรเลียน้อย จึงหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับคนออสเตรเลีย โดยสื่อสารกับคนไทยเป็นส่วนใหญ่ เปิดรับสื่อไทยและสร้างเครือข่ายเพื่อนกับคนไทยเป็นหลัก ซึ่งส่งผลให้ขาดโอกาสในการเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าในระยะเริ่มแรกของการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ การสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้สามารถปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น แต่เมื่อเวลาผ่านไป หากบุคคลยังคงยึดติดกับการสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเป็นหลัก ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมเจ้าบ้านโดยสมบูรณ์

ชาวต่างชาติในการศึกษาระดับความต้องการให้สถาบันการศึกษาจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจกฎระเบียบ นโยบาย และหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ข้อมูลจากการศึกษาไม่พบว่า มีสถาบันการศึกษาใดดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรชาวต่างชาติเป็นทางการ เช่น จัดการประชุมปฐมนิเทศเพื่อนำบุคลากรชาวต่างชาติ มีสถาบันการศึกษาเพียงสองแห่งที่จัดประชุมภายในหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งให้เอกสารข้อมูลพื้นฐานภาษา

อังกฤษ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ระบุถึงการได้รับข้อมูลผ่านการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการโดยไม่มีเอกสารประกอบ และต้องการให้สถาบันการศึกษามีการจัดปฐมนิเทศให้กับบุคลากรชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเมตตา วิวัฒน์านุกุล (2552 อ้างถึงใน โกเมศ สุพลภัก, 2555, หน้า 246) ซึ่งระบุว่าการศึกษาแบบบรรยาย ปฐมนิเทศ (orientation) เป็นวิธีการให้ความรู้กับบุคลากรชาวต่างชาติที่ได้รับความนิยมนอกจากการฝึกอบรม (training) เนื้อหาในการปฐมนิเทศควรเน้นการให้ข้อมูลเรื่องนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเห็นว่ากิจกรรมการแนะนำชาวต่างชาติให้สมาชิกในองค์กรได้รู้จักอย่างเป็นทางการมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วมและสำนึกของการมีตัวตนในกลุ่มหรือองค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ดังนี้

### 2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1.1 สถาบันการศึกษาที่มีบุคลากรชาวต่างชาติ ควรมีการจัดอบรมหรือปฐมนิเทศบุคลากรชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบ เพื่อสื่อสารกฎระเบียบ นโยบาย และลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะแนวทางการปฏิบัติงานทางวิชาการ อีกทั้งควรใช้กิจกรรมดังกล่าวในการแนะนำชาวต่างชาติให้เป็นที่รู้จักอย่างเป็นทางการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.1.2 สถาบันการศึกษาควรจัดทำเอกสารข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานของชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ อาทิ รายชื่อนักเรียนนักศึกษา ปฏิทินวิชาการ หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวัดและการประเมินผล เป็นต้น และควรมีการกำหนดให้บุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาให้คำแนะนำช่วยเหลือชาวต่างชาติในกรณีที่มีความจำเป็น

2.1.3 สถาบันการศึกษาควรจัดทำระบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการและทันต่อสถานการณ์จริงเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมอื่น ๆ ที่สำคัญไปยังชาวต่างชาติอย่างสม่ำเสมอ

## 2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.2.1 การศึกษาครั้งนี้ค้นพบว่าชาวต่างชาติมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแก้ไขปัญหา และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในหลายลักษณะ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานวิจัยนี้มีได้มุ่งศึกษาเจาะลึกในประเด็นดังกล่าว จึงได้ข้อมูลเชิงกว้าง แต่ยังไม่ใช้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งหากได้มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเป็นการเฉพาะ ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในยุคดิจิทัล

2.2.2 การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ควรจัดให้มีการสนทนากลุ่มระหว่างคนชาติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เวทีสนทนากลุ่มเป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรีและการเปิดใจรับฟัง ซึ่งจะส่งผลให้ได้ข้อมูลจากมุมมองที่รอบด้าน

## รายการอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. วารสารสถิติคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2560, จาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/14050/17885.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/14050/17885.pdf)
- กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). *การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน*. เอกสารมอบให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการอบรมอาจารย์มหาวิทยาลัย ราชภัฏทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ: กองอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ.
- โกเมศ สุพลภัค. (2555). *การรับรู้และการสื่อสารเพื่อการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธಾನิชฎี กองแก้ว. (2544). *การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). *การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551*. วารสารมนุษยศาสตร์, 18(1), 85-97.
- นวลศรี ข้ามประเทศ. (2555). *ปัญหาการฟังและพูด ภาษาอังกฤษของนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนอาชีวเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรุ่ง เกษจุฬาศรีโรจน์. (2554). *“หน้า” กับความขัดแย้งและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรหลากเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่น ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาษาอังกฤษ คนไทยรั้งท้ายโลก. หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2557, จาก <http://www.bangkokbiznews.com /home/detail/politics/education/20131120/544407/ภาษาอังกฤษ-คนไทยรั้งท้ายโลก.html>
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ บุญอาจ (2552). การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์คแอนด์โฮลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40 จังหวัดเพชรบูรณ์ (2557). ข้อมูลบุคลากรชาวต่างชาติ พ.ศ. 2556-2557. เพชรบูรณ์: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 40. (เอกสารอัดสำเนา)
- อดิศา เบญจรัตน์านนท์ (2558). โครงการศึกษารูปแบบ ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษพื้นฐานระดับอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- อัศวิน แสนศรี (2552). เครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kai, J. (2005). *Cross-Cultural Communication. Medicine*, 33(2), 31-34.
- 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.
- 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* 24(2004), 3-26.