

การสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอันแป้นประจำประเทศไทย

ยุทธการ สุขสม, นันทิยา ดวงภูมิ, อีรพงษ์ บุญรักษา

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: y.suksom@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์มูลเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม รวมถึงแนวทางในการสื่อสารและปรับตัวในวัฒนธรรมไทยของเจ้าหน้าที่อันแป้นประจำประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีเรื่องการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Young Yun Kim (2004) เป็นกรอบในการวิจัย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 17 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อันแป้นประจำประเทศไทย จำนวน 13 คน และบุคลากรชาวไทยที่ต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อันแป้น จำนวน 4 คน โดยผลการศึกษพบว่า อุปสรรคในการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่อันแป้นประจำประเทศไทยมีมูลเหตุมาจาก (1) สภาวะความไม่รู้-ไม่เข้าใจ-ไม่แน่ใจในวัฒนธรรมไทย รวมถึงความไม่คุ้นเคยต่อพฤติกรรมและการแสดงออกในวัฒนธรรมไทย (2) สภาวะความกังวลต่อการสื่อสารที่ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่อันแป้นกับคนไทย และ (3) สภาวะแรงกดดันที่เกิดจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างไทยกับจีน สำหรับแนวทางที่เจ้าหน้าที่อันแป้นใช้ในการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความสุขท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบริบทไทย ประกอบด้วย การใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์กับคนไทย การคล้อยตามวิถีปฏิบัติของคนไทย การปรึกษาหรือพูดคุยกับบุคคลอื่น และการเปิดใจ

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่อันแป้น, การสื่อสารทางวัฒนธรรม, การปรับตัวทางวัฒนธรรม

Cultural Communication and Adaptation

A Case Study of Hanban Officers in Thailand

Yuttakan Suksom, Nuntiya DOUNGPHUMMES, Theeraphong BOONRUGSA

Research Institute for Languages and Cultures of Asia, Mahidol University

E-mail: y.suksom@gmail.com

Abstract

This qualitative research aims to analyze factors that impede cultural communication and adaptation, and adaptive strategies under Thai culture of Hanban officers in Thailand. It employed Young Yun Kim's theory of cultural communication and adaptation (2004) as a conceptual framework. In-depth interviews were used to collect data from 17 informants, consisting of 13 Hanban officers and 4 Thai officers associated with Hanban officers. The result shows that problems in cultural communication and adaptation of Hanban officers in Thailand were caused by three factors, comprising (1) the state of ignorance, misunderstanding, and ambiguity of Hanban officers toward their basic knowledge about Thai culture, as well as their unfamiliar performances in Thai cultural contexts, (2) Hanban officers' anxiety about making communication mistakes with Thais, and (3) the pressure of the difference between Thai and Chinese working style. However, in order to live in Thai context and environment appropriately and contentedly, Hanban officers have dealt with these problematic issues by communicating in Thai language, interacting with Thai people, conforming to Thai working practices, seeking advice from other people, and being open to embrace cultural differences.

Keywords: Hanban officer, Cultural communication, Cultural adaptation

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ส่งผลให้ผู้คนทั่วโลกมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น โดยมีภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งภาษาจีนนับเป็นภาษาหนึ่งที่มีผู้ใช้มากเป็นอันดับต้น ๆ จากภาษาทั้งหมดกว่าเจ็ดพันภาษา (Ebernard, et al., 2020) และยังเป็นหนึ่งในภาษาราชการของโลกด้วย (UN, n.d.)

สำหรับประเทศไทย ภาษาจีนนับเป็นภาษาต่างประเทศที่มีจำนวนผู้เรียนมากที่สุดรองจากภาษาอังกฤษ โดยมีสถาบันอุดมศึกษาจำนวนมากที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาจีน (Bureau of International Cooperation Strategy, 2010, p.2) สะท้อนให้เห็นถึงความนิยมในการศึกษาภาษาจีนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้รัฐบาลไทย โดยกระทรวงศึกษาธิการไทยได้มีการลงนาม MOU กับรัฐบาลจีน โดย China National Office for Teaching Chinese as a Foreign Language Hanban) หรือสำนักงานฮั่นป๋าน เพื่อส่งเสริมเรื่องการเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทยโดยเฉพาะ ซึ่งในเวลาต่อมาทั้งสองฝ่ายได้ริเริ่มโครงการครูอาสาสมัครชาวจีน (Chinese Volunteer Teacher ขึ้น โดยสำนักงานฮั่นป๋านมีหน้าที่คัดเลือกและจัดสรรครูอาสาสมัครชาวจีนให้แก่สถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ ของไทย ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ประถมศึกษา-มัธยมศึกษา) ระดับอาชีวศึกษา ไปจนถึงระดับอุดมศึกษาโดยความต้องการครูอาสาสมัครชาวจีนของฝ่ายไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Bureau of International Cooperation Strategy, 2020) สอดคล้องกับจำนวนแรงงานต่างด้าว ชาวจีนในประเทศไทย (ประเภทผู้ประกอบการอาชีพด้านการสอน) ที่มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน (Foreign Workers Administration Office, 2020)

โครงการครูอาสาสมัครชาวจีนเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปี พ.ศ. 2561 ก่อนที่จะต้องปรับรูปแบบโครงการในปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 อย่างไรก็ดีตาม ในการดำเนินงานของสำนักงานฮั่นป๋านประจำประเทศไทยจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและสถาบันการศึกษาของฝ่ายไทย ซึ่งในแต่ละปี สำนักงานฮั่นป๋านจะทำการคัดเลือกกลุ่มครูอาสาสมัครชาวจีนเพื่อมาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฮั่นป๋านประจำประเทศไทย (ต่อไปนี้จะใช้ว่า “เจ้าหน้าที่ฮั่นป๋าน”) ซึ่งจำนวนผู้ได้รับการคัดเลือกจะขึ้นอยู่กับความต้องการของสำนักงานฮั่นป๋านฯ เช่น เพื่อทดแทนเจ้าหน้าที่คนเดิมที่ลาออก หรือเพื่อความสะดวกตัวในการทำงานเนื่องจากภารกิจที่มากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ รวมแล้วสำนักงานฮั่นป๋านฯ จะมีอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติงาน จำนวนประมาณ 15-20 คน โดยคุณสมบัติหลักของผู้ที่ได้รับการคัดเลือก คือ จะต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ในการทำงานกับฝ่ายไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องการสื่อสารที่นำไปสู่การปรับตัวในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานฮั่นป๋านฯ

นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่ฮั่นป๋านสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดียังเกิดจากประสบการณ์ในการเป็นครูอาสาสมัครในประเทศไทยมาก่อน ทั้งนี้ ทักษะทางภาษาและประสบการณ์ดังกล่าวอาจช่วยให้เจ้าหน้าที่ฮั่นป๋านเหล่านี้สามารถปรับตัวได้ดี แต่ด้วยพื้นฐานและอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่ติดตัวมานั้น ประกอบกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ สมรรถนะการสื่อสารกับคนไทยด้านความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชนในสังคมไทย การสื่อสารภายในกลุ่มคนจีนด้วยกันเอง สภาพแวดล้อมในการเปิดรับและแรงกดดันในการ

ปรับตัวของคนไทย (Kim, 2004) เป็นต้น อาจทำให้เจ้าหน้าที่อื่นจำเป็นต้องเผชิญกับปัญหาด้านการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษากลุ่มครูอาสาสมัครชาวจีนของสำนักงานอื่น เช่น งานวิจัยของ Huang X. (2012) ศึกษาด้านผลกระทบของการสื่อสารและปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของครูอาสาสมัครชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่งานวิจัยของ Zhang Y. (2014) ศึกษาเรื่องความจำเป็นและความต้องการในการใช้ภาษาและวัฒนธรรมไทยเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนให้แก่คนไทย และงานวิจัยของ Wongsas S. (2018) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนของครูอาสาสมัครชาวจีนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดเชียงราย โดยการวิจัยเหล่านี้มุ่งศึกษา กลุ่มประชากรที่เป็นครูอาสาสมัครชาวจีนที่อยู่ในบริบทของการปฏิบัติงานด้านการสอนเท่านั้น แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาครูอาสาสมัครชาวจีนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นเจ้าหน้าที่อื่น และในบริบทการทำงาน อื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากบริบทของการสอน และการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นกรณีศึกษาอีกเรื่องหนึ่งที่จะช่วยเติมเต็มและขยายฐานความรู้ ความเข้าใจในประเด็นด้านการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของกลุ่มคนจีนในฐานะแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้ชีวิตในประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ว่าพวกเขาต้องเผชิญกับอุปสรรคในด้านการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมอะไรบ้าง รวมถึงมีแนวทางอย่างไรที่ใช้ในการปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทยจนนำไปสู่การใช้ชีวิตและทำงานในประเทศไทยได้ราบรื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์มูลเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวของเจ้าหน้าที่อื่นในประเทศไทย
2. ศึกษาแนวทางที่เจ้าหน้าที่อื่นใช้ในการสื่อสารและปรับตัวเพื่อให้การดำเนินชีวิตท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบริบทของไทยเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความสุข

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา (Qualitative case study research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นในประเทศไทย รวมถึงกลุ่มบุคลากรชาวไทยที่ต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ที่มีแนวคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ในประเด็นเกี่ยวกับอุปสรรคและแนวทางในการสื่อสารและปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทย รวมถึงทัศนคติและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหลัก คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นในประเทศไทยจำนวน 13 คน และกลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ บุคลากรชาวไทยที่ต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่นจำนวน 4 คน ซึ่งมีข้อมูลปรากฏตามตาราง 1 และ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเจ้าหน้าที่อันทันประจําประเทศไทยผู้ให้สัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่อันทัน ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	ประสบการณ์การปฏิบัติงานในประเทศไทย	
		ครูอาสาสมัคร	เจ้าหน้าที่อันทัน
อันทัน 1	หญิง	3 ปี	5 ปี
อันทัน 2	หญิง	3 ปี	> 5 ปี
อันทัน 3	ชาย	3 ปี	> 5 ปี
อันทัน 4	ชาย	3 ปี	5 ปี
อันทัน 5	ชาย	3 ปี	5 ปี
อันทัน 6	หญิง	3 ปี	> 5 ปี
อันทัน 7	หญิง	3 ปี	> 5 ปี
อันทัน 8	หญิง	3 ปี	< 5 ปี
อันทัน 9	หญิง	3 ปี	5 ปี
อันทัน 10	ชาย	< 3 ปี	< 5 ปี
อันทัน 11	ชาย	< 3 ปี	< 5 ปี
อันทัน 12	หญิง	< 3 ปี	< 5 ปี
อันทัน 13	ชาย	3 ปี	5 ปี

ตารางที่ 2 ข้อมูลบุคลากรไทยที่ต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อันทัน

บุคลากรไทย (เพศ)	ประสบการณ์การทำงาน	
	ด้านการต่างประเทศ	ทำงานกับเจ้าหน้าที่อันทัน
คนที่ 1 (หญิง)	> 5 ปี	< 5 ปี
คนที่ 2 (หญิง)	> 5 ปี	> 5 ปี
คนที่ 3 (หญิง)	> 5 ปี	< 5 ปี
คนที่ 4 (หญิง)	> 10 ปี	< 5 ปี

จากข้อมูลข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่มต่างเป็นผู้มีประสบการณ์และลักษณะงานที่สัมพันธ์กับการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อันทันในฐานะชาวจีนที่มาทำงานในประเทศไทย และบุคลากรไทยในฐานะที่ทำงานด้านการต่างประเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คู่มือการอบรมครูอาสาสมัครชาวจีนก่อนมาปฏิบัติงานในประเทศไทย (赴泰汉语教师志愿者必读) ของสำนักงานอันทัน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ที่มีประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมที่เตรียมไว้เบื้องต้น และใช้การซักถามเพิ่มเติม (Probe) ไปเรื่อย ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและชัดเจนขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และการสนทนาโต้ตอบผ่านข้อความ (เช่น LINE, WeChat และ Email) โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2564 ซึ่งการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมในงานวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (COA. No. 2021/03-039)

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) โดยจัดข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากเอกสารออกมาเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่ตั้งไว้ และใช้วิธีเปรียบเทียบข้อมูล (Constant comparison) เพื่อตีความและสร้างข้อสรุปเบื้องต้นโดยใช้การอธิบายเชิงพรรณนา (Analysis description) รวมถึงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งที่แตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือ แม่นยำ และสอดคล้องกันมากที่สุด โดยในที่นี้ ประกอบด้วยข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากตัวบุคคล

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ (1) มูลเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบริบทของไทย และ (2) แนวทางที่ใช้ในการสื่อสารและปรับตัวในวัฒนธรรมไทยของกลุ่มเจ้าหน้าที่อินบัสผู้ให้สัมภาษณ์ รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 มูลเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่าอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบริบทของไทยของเจ้าหน้าที่อินบัสเกิดจากมูลเหตุ 3 ด้านที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Young Yun Kim (2004) ได้แก่ ด้านสมรรถนะการสื่อสารกับคนไทย ด้านการสื่อสารภายในสังคมของคนไทย และด้านสภาพแวดล้อมของสังคมไทย และนำไปสู่ปัญหาในการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่อินบัส ดังนี้

(1) สมรรถนะการสื่อสารกับคนไทย ได้แก่ ด้านความคิด (Cognitive competence) ซึ่งเกิดจากสภาวะความไม่รู้-ไม่เข้าใจ-ไม่แน่ใจของเจ้าหน้าที่อินบัส ต่อความรู้และความเข้าใจที่มีเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย รวมถึงด้านการปฏิบัติ (Operational competence) ซึ่งเกิดจากสภาวะความไม่คุ้นเคยของเจ้าหน้าที่อินบัสต่อพฤติกรรมและการแสดงออกในวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการแต่งกายที่เหมาะสมในสถานที่ราชการและวัด ซึ่งจากการศึกษาวัฒนธรรมไทยมาก่อนมาปฏิบัติงานในประเทศไทยทำให้เข้าใจว่าต้องสวมใส่ชุดที่สุภาพและมิดชิด แต่ในความเป็นจริงคนไทยจำนวนมากก็ได้ปฏิบัติตามนั้น ทำให้พวกเขาเกิดความไม่แน่ใจว่าการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมจริง ๆ ต้องเป็นอย่างไร ดังที่อินบัส 4 อธิบายว่า “พวกเราเรียนมาว่าเวลาไปสถานที่ทางการในประเทศไทย อาจจะเป็นหน่วยงานโรงเรียน โดยเฉพาะวัด ให้แต่งเสื้อผ้าสุภาพ แขนยาว กางเกงขายาว หรือกระโปรงที่ยาว ไม่แต่งตัว sexy ไม่ใส่รองเท้าแตะ แต่พอเรามา ก็เห็นมีบางคนคนไทยก็ใส่แบบที่เขาห้าม เราเลยไม่แน่ใจว่าจริง ๆ แล้วที่ถูกต้องเป็นยังไง” รวมถึงความไม่คุ้นเคยในการแสดงออกหลาย ๆ ด้านในวัฒนธรรมไทย เช่น การไหว้ และการสื่อสารแบบอ้อมค้อมและไม่ชัดเจน เพราะความเกรงใจ ต่างจากคนจีนที่จะสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา ทำให้ไม่แน่ใจถึงเป้าหมายในการสื่อสารของคนไทย โดยอินบัส 9 กล่าวว่า “คนไทยค่อนข้างเกรงใจค่ะ บางทีนะ เขาจะไม่พูดตรง ๆ หนูเลยคิดว่ามันทำให้เสียเวลาทั้งสองฝ่าย เพราะคนจีนจะพูดตรง ๆ มันก็จะชัดเจน เข้าใจตรงกัน” สำหรับสมรรถนะการสื่อสารในด้านความรู้สึก (Affective competence) ได้แก่ ทศนคติเชิงบวก (Positive attitude) แรงกระตุ้นต่อการปรับตัว (Adaptation motivation) และความไม่ยึดติดในตัวตน (Identity flexibility) ซึ่งเจ้าหน้าที่อินบัสผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน

กล่าวว่าไม่เป็นปัญหาต่อการสื่อสารและปรับตัวของพวกเขา เนื่องจากพวกเขามีความสนใจ ชื่นชอบในประเทศไทยและวัฒนธรรมไทยจึงเลือกมาปฏิบัติงานที่นี้ด้วยตนเอง สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อประเทศไทยและวัฒนธรรมไทย อีกทั้ง ยังเป็นแรงกระตุ้นให้พวกเขาพร้อมที่จะปรับตัวโดยไม่ยึดติดกับวิถีชีวิตเดิมที่มีพื้นฐานมาจากวัฒนธรรมจีน

(2) การสื่อสารภายในสังคมของคนไทย ในด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ทั้งในบริบทการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้ และแม้ว่าพวกเขาทุกคนจะสามารถฟัง-พูดภาษาไทยได้ก็ตาม ทว่าในสถานการณ์จริง พวกเขา ก็มักเผชิญกับสภาวะความวิตกกังวลใจต่อการสื่อสารที่ผิดพลาด โดยเฉพาะในเรื่องการไม่เข้าใจ และการเข้าใจผิด ยกตัวอย่างเช่น กรณีของฮั่นปิ่น 10 ที่มักกังวลเรื่องการใช้คำเรียกสิ่งต่าง ๆ ในภาษาไทย เช่น อาหาร สิ่งของ และกลัวว่าจะสื่อสารกับคนขายไม่เข้าใจ โดยเขาเล่าว่า “เวลาคุยกับคนไทย ก็มีหลายอย่างไม่ค่อยเข้าใจครับ โดยเฉพาะชื่ออาหารไทย ตอนผมไปกินข้าวจะไม่ค่อยรู้ว่าอาหารเรียกยังไง” นอกจากนี้ ฮั่นปิ่น 11 ยังกล่าวเสริมในประเด็นเรื่องการทำงานกับคนไทยว่า “ถึงเราจะพูดภาษาไทยได้ แต่ผมก็ค่อนข้างจะกังวลบ่อย ๆ ว่าเวลาพูดอะไรไปจะไม่เข้าใจกันกับคนไทยครับ ก็ยังมีอีกหลายอย่างที่เราไม่รู้ไม่เข้าใจ ยังต้องศึกษาอีกมาก จริง ๆ พวกเราก็จะกังวลมากเป็นพิเศษถ้าต้องใช้ภาษาไทยติดต่อเรื่องงานด้วยครับ”

อย่างไรก็ตาม ในด้านการสื่อสารมวลชนของเจ้าบ้าน (Host mass communication) แม้ว่าเจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นจะมีการเปิดรับสื่อของวัฒนธรรมไทยที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และความสนใจส่วนบุคคล ทว่าในภาพรวม ทุกคนก็ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านนี้ไม่สร้างปัญหาและความลำบากในการใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมไทย ตามที่ฮั่นปิ่น 6 ให้ความเห็นว่า “หนูคิดว่าการจะอยู่ในประเทศไทยได้ดี เราควรคุยกับคนจริง ๆ มากกว่าเรียนรู้จากละคร หรือสื่ออะไรแบบนี้ค่ะ”

(3) สภาพแวดล้อมในบริบทของไทย ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นต้องเผชิญกับสภาวะแรงกดดันต่อการปฏิบัติตามวิถีของเจ้าบ้าน (Host conformity pressure) โดยเฉพาะเรื่องวิธีการทำงานที่แตกต่างกันของฝ่ายไทยและฝ่ายจีน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการของไทย ซึ่งมีข้อจำกัดที่เคร่งครัดหลายด้าน เช่น กฎระเบียบ เอกสาร และพิธีการต่าง ๆ ส่งผลให้พวกเขาต้องปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับวิถีของฝ่ายไทย ทั้งนี้ ฮั่นปิ่น 7 ได้กล่าวถึงประสบการณ์ในเรื่องนี้ว่าการทำงานกับฝ่ายไทย หากมีกฎระเบียบเรื่องการเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง พวกเขาจำเป็นต้องปรึกษาถึงแนวปฏิบัติหรือวิธีการดำเนินการกับฝ่ายไทยก่อนเนื่องจากหน่วยงานราชการไทยมีข้อจำกัดในการใช้จ่ายงบประมาณที่เข้มงวด ซึ่งเธออธิบายว่า “สมมุติว่าถ้าเรื่องต้องเบิกเงินด้วย นี่ยังไม่ได้เลย ยังไงเราก็ต้องทำตามฝ่ายไทยเพราะเขาจะมีกฎเรื่องนี้ที่ค่อนข้างซีเรียส หากไม่ทำตามเขาก็จะเบิกเงินไม่ได้” สอดคล้องกับมุมมองของบุคลากรไทยคนที่ 4 ที่กล่าวว่า “ถ้าเขาจะทำงานกับเราในบ้านเรา เขาก็ต้องปรับตาม เพราะเราทำงานยากกว่าเขา เราไม่ได้ดีแค่กับจีน เราดีกับทุกประเทศ แต่เขาดีแค่กับเราประเทศเดียว เขาก็ควรปรับให้ไปกับเราได้” กล่าวคือ หน่วยงานหรือองค์กรต่างประเทศที่อยู่ในประเทศไทย จำเป็นต้องปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับฝ่ายไทยเนื่องจากเราไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิถีให้เข้ากับประเทศใดประเทศหนึ่งได้ อีกทั้ง ในประเด็นเรื่องการติดต่อสื่อสาร ฮั่นปิ่น 8 กล่าวถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่าน application ต่าง ๆ ในลักษณะที่เป็นการสนทนาโต้ตอบแบบข้อความว่า คนไทยและคนจีนมีความนิยมในการใช้ application เหล่านี้แตกต่างกัน “คือพวกเราจะใช้ WeChat ติดต่อ

งานกันบ่อยค่ะ แต่คนไทยเขาไม่ค่อยเล่น WeChat กัน เราก็ต้องเปลี่ยนไปใช้ LINE ให้เหมือนเขา ไม่นั่นมันจะคุยงานกันลำบากนิดหน่อย”

ในด้านสภาพแวดล้อมภายใต้ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ การเปิดรับของเจ้าบ้าน (Host receptivity) และความเข้มแข็งของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic strength group) เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นมองว่ามีได้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวในวัฒนธรรมไทยของพวกเขา โดยในด้านการเปิดรับของเจ้าบ้านฮั่นปิ่น 12 ได้ให้ความเห็นว่า “หนูว่าคนไทยทั่ว ๆ ไปเขาใจดีกับคนต่างชาติค่ะ รู้สึกว่าพวกเขาต้อนรับคนต่างชาติ และก็แสดงออกอย่างเป็นมิตร” อีกทั้งในด้านความเข้มแข็งของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง ฮั่นปิ่น 2 กล่าวว่า “ถ้าเอาแค่พวกเรากับครูจีน หนูว่าเรามีความเข้มแข็งกันค่ะ เพราะเราต้องคอยดูแลพวกเขาเหมือนเป็นครอบครัว จริง ๆ แต่กับคนจีนอื่น ๆ เราก็ไม่ค่อยได้คุยกัน อย่างเช่น ถ้ามีนักท่องเที่ยวจีนมาถามทางพวกเราก็บอกเขาไป เป็นน้ำใจช่วยเหลือกันแล้วก็จบไปค่ะ” สะท้อนให้เห็นว่าพวกเขามุ่งเน้นความสัมพันธ์กับกลุ่มคนจีนในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกันเรื่องงานเป็นหลัก มิได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนจีนทั่ว ๆ ไปหรือกลุ่มอื่น ๆ ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic social communication) ทั้งในด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่น โดยในด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่า พวกเขามุ่งสื่อสารและให้ความสำคัญกับกลุ่มคนจีนที่เกี่ยวข้องกันด้วยเรื่องงานมากกว่า ในขณะที่ด้านการสื่อสารมวลชน พวกเขาก็มองว่าเป็นกิจกรรมการสื่อสารเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป หรือเพื่อความบันเทิงส่วนบุคคลเท่านั้น ตามที่ฮั่นปิ่น 5 กล่าวว่า “สื่อที่ไม่ใช่คนโดยตรง พวกผมก็ดูหมดนะครับ ทั้งจีนและก็ไทย แต่ผมไม่ได้ดูเพื่อให้รู้วัฒนธรรมนะครับ ผมคิดว่าดูสนุก ๆ แต่ถ้าเป็นอะไรที่ต้องอ่านด้วย ผมของจีนครับ ผมยังอ่านภาษาไทยไม่ได้ อย่างข่าวหรือหาข้อมูล ผมก็เข้า Baidu (เว็บไซต์ของจีน)”

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นทุกคนยังเห็นว่าพวกเขามีพื้นฐานในด้านสิ่งที่ติดตัวมาจากวัฒนธรรมเดิม (Predisposition) ที่ดี ซึ่งประกอบด้วย

(1) การเตรียมตัวเพื่อตั้งรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Preparedness for changes) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาไทย โดยฮั่นปิ่น 3 กล่าวว่า “เราเตรียมพร้อมกันมาก่อนช่วงนี้ครับ ก่อนมานี้เราก็ต้องอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยด้วย ต้องรู้ว่าอะไรทำได้ อะไรห้ามทำแบบนี้ครับ และก็มีหาข้อมูลเองจากเว็บไซต์ต่าง ๆ คุยกับเพื่อน ที่เคยเป็นครูจีนที่ไทย ก็ได้รู้อะไรเกี่ยวกับประเทศไทยเยอะพอสมควรครับ”

(2) ความใกล้เคียงทางชาติพันธุ์ (Ethnic proximity) เจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่นหลายคนได้ยกตัวอย่างความคล้ายคลึงของไทยและจีนในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้พวกเขาปรับตัวให้กลมกลืนกับบริบทของไทยได้ง่าย อย่างเช่น ด้านคล้ายคลึงทางวัฒนธรรม (Cultural similarity) ซึ่งฮั่นปิ่น 5 ที่กล่าวถึงการให้ความเคารพผู้อาวุโสว่า “คนไทยกับคนจีนก็คล้าย ๆ กันครับ เราให้ความเคารพผู้ใหญ่เหมือนกัน” นอกจากนี้ ฮั่นปิ่น 8 ยังเล่าถึงประสบการณ์ที่คนไทยเข้าใจผิดคิดว่าเธอเป็นคนไทยว่า “บางครั้งหนูไปซื้อของ ไปกินข้าวที่ร้าน พนักงานก็คิดว่าหนูเป็นคนไทย เพราะพูดภาษาไทยชัด” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใกล้เคียงในด้านรูปร่างหน้าตา (Physical similarity) ของคนไทยและคนจีน

(3) ลักษณะบุคลิกที่เอื้อต่อการปรับตัว (Adaptive personality) เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นทุกคนต่างมองว่า ตนมีความพร้อมในการเปิดรับสิ่งใหม่ (Openness) กล่าวคือ การพร้อมที่จะเรียนรู้วิถีและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและจีน ดังเช่นที่อื่นที่อื่น 3 กล่าวว่า “อะไรที่เราไม่รู้ก็ค่อยไปดูกันอีกทีตรงนั้นเลย ครับ” และอื่นที่อื่น 9 ที่กล่าวว่า “ต้องปรับตัวให้ได้และต้องอดทนค่ะ เพราะถ้าปรับตัวไม่เก่งก็ไม่ควรมาทำงานตรงนี้” สอดคล้องกับทัศนคติของบุคลากรไทยคนที่ 2 ที่สนับสนุนในเรื่องดังกล่าวว่า “การเตรียมตัวของเขามาก คือเขามากแบบ Full package ภาษาไทยได้ วัฒนธรรมไทยก็รู้ แล้วการทำงาน การเข้าสังคม คล่องมาก คือมีความ active พร้อมจะเรียนรู้ แล้วเขาปรับตัวกันเก่งมาก”

ส่วนที่ 2 แนวทางที่ใช้ในการสื่อสารและการปรับตัวในวัฒนธรรมไทย

แนวทางที่เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นให้ผู้สัมภาษณ์ใช้ในการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการสื่อสาร และปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทยของพวกเขาเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม และมีความสุข และเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการแปรสภาพทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงบวกของการปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทยมีดังนี้

(1) **วิถีปฏิบัติที่เหมาะสม (Functional fitness)** หมายถึง แนวทางที่เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นใช้ในการสื่อสาร และการแสดงออกอย่างสุภาพ เหมาะสม และถูกกาลเทศะ ในวัฒนธรรมไทย ประกอบด้วย

แนวทางที่ 1 การใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นทุกคนให้ความสำคัญและมองว่าการใช้ภาษาไทยมีความจำเป็นต่อการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทยของพวกเขา โดยอื่นที่อื่น 7 สนับสนุนว่าการใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารและพูดคุยกับคนไทยก็มีส่วนทำให้คนไทยมีท่าทีเชิงบวกกับพวกเขา โดยเอากล่าวว่า “หนูเคยเจอแบบนี้ด้วยค่ะ คนไทยเดินหนี อาจจะเพราะกลัวการพูดกับคนต่างชาติ แต่ถ้าเราเข้าไปแล้วพูดภาษาไทย เขาก็จะไม่เดินหนีค่ะ พอรู้ว่าเราพูดภาษาไทยได้ เขาก็เหมือน surprise นะคะ บางคนก็ชมด้วยว่าทำไมพูดภาษาไทยเก่งจังเลย” อีกทั้ง บุคลากรไทยยังแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าทักษะการสื่อสารภาษาไทย คือ ญ่ญ่สำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นสามารถสื่อสารและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทยได้โดยง่าย ดังเช่นที่คนที่ 1 กล่าวว่า “key สำคัญเลยนะคือ skill ภาษาไทยของเขา ที่เป็นตัวตั้งต้นให้เขาไปสู่เรื่องอื่น ๆ ได้ดี ถ้ามองว่าถ้าไม่ได้ภาษาไทย เขาจะสื่อสาร จะปรับตัวได้ไหมเรารู้ก็ได้ แต่มันจะไม่ดีเท่ากับที่เขาได้ภาษาไทยด้วย”

แนวทางที่ 2 การปฏิสัมพันธ์กับคนไทย เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นได้เรียนรู้ แลกเปลี่ยน และทำความเข้าใจวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทยได้ลึกซึ้งขึ้น โดยส่วนใหญ่มองว่าการได้คลุกคลีกับคนไทยทำให้ทักษะภาษาไทยของพวกเขาพัฒนาขึ้น รวมถึงการแสดงทั้งในด้านอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมก็มีความกลมกลืนกับคนไทย อย่างเช่นที่อื่นที่อื่น 6 กล่าวว่า “ถ้าเราได้พูดคุยกับคนไทย ได้ไปทำอะไร ๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เราเข้าใจวัฒนธรรมไทยได้ลึกซึ้งมากขึ้นค่ะ”

แนวทางที่ 3 การคล้อยตามวิถีปฏิบัติของคนไทย เจ้าหน้าที่อื่นที่อื่นที่อื่น ให้ข้อมูลว่าพวกเขามีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับวิถีของคนไทยตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกับคนไทยเป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างเพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง เช่น อื่นที่อื่น 1 กล่าวถึงกรณีโดยทั่วไปของคนจีนที่มักจะพูดคุยกันเสียงดัง ทว่าพวกเขาไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ในวัฒนธรรมไทยเนื่องจากจะเป็นการเสียมารยาทและรบกวนผู้อื่น โดยเธออธิบายว่า “คนจีนจะชอบความสนุกสนาน แล้วก็แสดงออกมาเลย แต่คนไทยจะไม่ชอบค่ะ เราก็ต้องระมัดระวังไม่ทำ

แบบนี้ เพราะในวัฒนธรรมไทย ถ้าเราเสี่ยงดังจะเป็นการเสียมารยาท รบกวนผู้อื่น” นอกจากนี้ฮันป็น 13 ยังกล่าวว่าพวกเขา ไม่อาจรู้ธรรมเนียมและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมในวัฒนธรรมไทยได้ในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น พวกเขาจึงต้องอาศัยการสังเกตและเรียนรู้ด้วยตนเองร่วมด้วย ว่าสิ่งใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม เพื่อลดข้อขัดแย้งและช่วยให้การทำงานร่วมกับคนไทยเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งเขากล่าวว่า “ตอนที่เรทำอะไรในประเทศไทย เราก็ต้องสังเกตคนไทยด้วยครับ ว่าเขาโอเคกับเราไหม บางอย่างเราก็ไม่ได้พูดกันตลอดเวลา ผมก็ดูเอาเองว่าเราทำได้เหมาะสมหรือยัง” ในขณะที่บุคลากรไทยคนที่ 4 ก็เสริมว่า “เราก็ไม่ได้ถือสาเพราะรู้ว่าเขาไม่ใช่คนไทย การที่เขาปรับเข้าหาเราได้ระดับนี้ก็ดีมากแล้ว” สะท้อนให้เห็นว่านอกจากเจ้าหน้าที่ฮันป็นในฐานะผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่นจะต้องปรับตัวแล้ว คนไทยในฐานะเจ้าบ้านเองก็ต้องรู้จักเปิดใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วยเช่นกัน

(2) **สุขภาพทางจิตวิทยา (Psychological health)** หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติเชิงบวกของเจ้าหน้าที่ฮันป็นที่มีต่อการใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมไทย ถึงแม้ว่าในบางสถานการณ์ โดยเฉพาะเรื่องการทำงาน พวกเขาต้องเผชิญกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ทว่าพวกเขาก็สามารถรับมือกับปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยแนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 การปรึกษาพูดคุยกับบุคคลอื่น เจ้าหน้าที่ฮันป็นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวว่าพวกเขามักจะสนทนาพูดคุยกับบุคคลอื่น ทั้งกับเพื่อนคนจีน และคนไทยในลักษณะการสอบถาม แลกเปลี่ยนปรึกษา รวมถึงการปรับทุกข์ เพื่อสร้างความสบายใจ ความผ่อนคลาย และระบายความรู้สึกด้านลบของตนเอง อย่างเช่น ฮันป็น 2 ที่กล่าวว่า “เวลามีปัญหาไม่สบายใจ ก็จะปรึกษาเพื่อน ขอคำแนะนำจากผู้ใหญ่ หรือจากพี่ เราก็จะรู้สึกดีขึ้นรู้ว่าต้องแก้ปัญหาอย่างไรแบบนี้ค่ะ” เช่นเดียวกับฮันป็น 8 ที่เล่าว่า “อย่างเวลาหนูเครียดหนูจะชอบคุยกับเพื่อนคนจีนค่ะ แต่ถ้าเพื่อนคนจีนตอบไม่ได้หนูก็จะลองไปพูดกับเพื่อนคนไทยค่ะ ได้คุยกับคนเยอะ ๆ จะทำให้เราเข้าใจความคิดที่ไม่เหมือนกัน”

แนวทางที่ 2 การเปิดใจ สอดคล้องกับสมรรถนะการสื่อสารกับเจ้าบ้านในด้านรู้สึก และลักษณะบุคลิกที่เอื้อต่อการปรับตัวซึ่งเป็นพื้นฐานมาจากสิ่งที่ติดตัวมาจากวัฒนธรรมเดิม ซึ่งเจ้าหน้าที่ฮันป็นส่วนใหญ่กล่าวว่า พวกเขามีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในวัฒนธรรมใหม่ สอดคล้องกับมุมมองของบุคลากรไทยคนที่ 3 ที่เชื่อว่าเจ้าหน้าที่ฮันป็นที่มาทำงานในประเทศไทยมีการเตรียมตัวและเตรียมใจมาเป็นอย่างดี โดยเขากล่าวว่า “คืออย่างน้อยเขาคงเปิดใจมาระดับหนึ่งแล้ว ส่วนจะไปเจออะไรข้างหน้า เขาก็คงพร้อมรับ”

ในการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฮันป็นประจำประเทศไทย” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์มูลเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวท่ามกลางสภาพแวดล้อมและบริบทไทย รวมถึงแนวทางในการสื่อสารและปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทยของเจ้าหน้าที่ฮันป็นประจำประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Young Yun Kim (2004) เป็นกรอบในการศึกษา โดยมีข้อค้นพบว่าอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ฮันป็นมีมูลเหตุมาจาก

(1) **สภาวะความไม่รู้-ไม่เข้าใจ-ไม่แน่ใจ**ของเจ้าหน้าที่ฮันป็นที่มีต่อวัฒนธรรมไทยและสภาวะความไม่คุ้นเคยต่อพฤติกรรมและการแสดงออกในวัฒนธรรมไทย ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรคด้านสมรรถนะการสื่อสารกับคนไทย ทั้งในด้านความคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย และในด้านการปฏิบัติ ซึ่งหมายถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะในบริบทของวัฒนธรรมไทย

(2) สภาพภาวะความวิตกกังวลในเรื่องการสื่อสารที่ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่อินปันซึ่งเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อพวกเขาต้องสื่อสารกับคนไทยภายในสังคมที่คนไทยเป็นเจ้าบ้าน และ (3) สภาพภาวะแรงกดดันจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกันของไทยกับจีน ซึ่งเพิ่มอุปสรรคให้กับเจ้าหน้าที่อินปันในการต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบริบทของไทยและเป็นไปตามความคาดหวังของคนไทย ทั้งนี้ แนวทางที่พวกเขาใช้ในการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นเหล่านั้นเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมไทยได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข ประกอบด้วย การใช้ภาษาไทยในการสื่อสารการปฏิสัมพันธ์กับคนไทย การคล้อยตามวิถีปฏิบัติต่าง ๆ ของคนไทย การปรึกษาหรือพูดคุยกับบุคคลอื่น และการเปิดใจ

นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยบางด้านมีความโดดเด่นและเป็นจุดแข็งที่ช่วยเกื้อหนุนให้เจ้าหน้าที่อินปันสามารถสื่อสารและปรับตัวได้ดีในวัฒนธรรมไทย ประกอบด้วย สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้สึก (Affective competence) ซึ่งหมายถึงทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) ที่เจ้าหน้าที่อินปันมีต่อประเทศไทยและวัฒนธรรมไทย และสมรรถนะด้านภาษา (Language skills) ซึ่งหมายถึงทักษะ ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยของเจ้าหน้าที่อินปัน รวมทั้งปัจจัยด้านการเปิดรับของเจ้าบ้าน (Host receptivity) ซึ่งการคนไทยในฐานะเจ้าบ้านมีท่าทีเชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่อินปันก็เป็นผลมาจากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น การที่พวกเขาใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร รวมถึงความใกล้เคียงทางชาติพันธุ์ (Ethnic proximity) ระหว่างไทยกับจีน ทั้งในเชิงวัฒนธรรมและเชิงกายภาพ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่านอกจากองค์ประกอบที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่อินปันกลุ่มนี้แล้ว ยังพบว่าปัจจัยภายใต้องค์ประกอบบางด้านถือเป็นจุดแข็งและ เอื้อประโยชน์ให้เจ้าหน้าที่อินปันสามารถสื่อสารและปรับตัวในวัฒนธรรมไทยได้ดี ประกอบด้วย ปัจจัยเด่น 2 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Competences relevant to communication) ประกอบด้วย

(1).สมรรถนะด้านความรู้สึก (Affective competence) ซึ่งอยู่ภายใต้องค์ประกอบด้านสมรรถนะการสื่อสารกับเจ้าบ้าน (HCC) พิจารณาจากพื้นฐานทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) ต่อวัฒนธรรมไทยของเจ้าหน้าที่อินปันและช่วยให้พวกเขามีแรงกระตุ้นต่อการปรับตัว (Adaptation motivation) รวมถึงการเปิดรับ (Openness) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายใต้วัฒนธรรมไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพวกเขามีลักษณะบุคลิกที่เอื้อต่อการปรับตัว (Adaptive personality) ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งที่ติดตัวมาจากวัฒนธรรมเดิม (Predisposition) (Kim, 2004)

(2).ทักษะทางภาษา (Language skills) ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อม (Preparedness for change) ของเจ้าหน้าที่อินปันก่อนมาใช้ชีวิตที่ประเทศไทย อีกทั้ง ยังเป็นปัจจัยภายใต้สมรรถนะการสื่อสารกับเจ้าบ้าน (HCC) ในด้านการปฏิบัติ (Operational competence) ที่เกื้อหนุนให้การสื่อสารระหว่างบุคคล (Host interpersonal communication) ระหว่างเจ้าหน้าที่อินปันและคนไทยเป็นไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ ยกตัวอย่างจากข้อมูลบางส่วนในผลการวิจัย เช่น กรณีของอินปัน 11 ที่สามารถใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 ที่สื่อถึงเพศสภาพ และใช้ภาษาในลักษณะที่เป็นการต่อรองทาง

อำนาจทางภาษาทั้งแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม เช่น “ผม” เมื่อการกล่าวถึงตัวเอง “เรา/พวกเรา” ในการกล่าวตัวเองและพวกพ้องคนอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ในขณะที่อื่นป็น 8 ก็มีสำเนียงภาษาไทยที่ชัดเจนชัดคำจนทำให้คนไทยเองเข้าใจ ผิดคิดว่าเธอเป็นคนไทยเช่นเดียวกัน เป็นต้น นอกจากนี้ ทักษะทางภาษายังช่วยสนับสนุนให้พวกเขาเรียนรู้ และทำความเข้าใจวิถีชีวิตภายใต้วัฒนธรรมไทยได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim Y. (2004) ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านการเตรียมตัวเพื่อตั้งรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Preparedness for change) และลักษณะบุคลิกที่เอื้อต่อการปรับตัว (Adaptive personality) ว่าเป็นปัจจัยที่สนับสนุนองค์ประกอบด้าน HCC และ HSC ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกของการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural transformation) นอกจากนี้ ในด้านสมรรถนะทางภาษายังสอดคล้องกับงานวิจัย หลายนชิ้นที่กล่าวว่าภาษาเป็นบทบาทที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรม กล่าวคือ เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของเจ้าบ้านได้ดี (Boonard, 2015; Pang, 2017; Teeraputtigunchai, 2018; Song, 2019)

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อม (Environment) ภายใต้การเปิดรับของเจ้าบ้าน (Host Receptivity) ซึ่งพิจารณาทั้งที่เชิงบวกของคนไทยที่มีต่อเจ้าหน้าที่อื่นป็นซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่พวกเขาใช้ภาษาไทยในการสื่อสารกับคนไทย ผสมกับบุคลิกลักษณะโดยทั่วไปของคนไทยที่เป็นคนใจดี มีความเป็นมิตร มีน้ำใจ ประณีประนอมและมีความยืดหยุ่น จึงยิ่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อื่นป็นสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทยได้โดยไมยาก สะท้อนให้เห็นว่าความเป็นมิตรของคนไทยมีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกของชาวต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย ดังเช่นงานวิจัยของ Kang Sun, Chalermchai & Bongkochmas (2019) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มนักศึกษาชาวจีนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแถบภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ซึ่งพบว่าความเป็นมิตรของคนไทยมีส่วนทำให้นักศึกษาจีนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งส่งผล ให้พวกเขาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมของคนไทยได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความใกล้เคียงกับพันธุ์ตนเอง (Ethnic Proximity) ซึ่งอยู่ภายใต้องค์ประกอบด้านสิ่งที่ติดตัวมาจากวัฒนธรรมเดิม (Predisposition) โดยเฉพาะในเรื่องความคล้ายคลึงทางวัฒนธรรม (Cultural similarity) และทางด้านรูปร่างหน้าตา (Physical appearance similarity) ระหว่างคนไทยและจีน ก็มีส่วนทำให้พวกเขาสามารถปรับตัวให้กลมกลืนกับคนไทยได้ดีด้วย เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับที่Kim (2004) กล่าวถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมว่ายิ่งความใกล้เคียงทางชาติพันธุ์ (Ethnic proximity) ของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมอื่นคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมของสังคมเจ้าบ้านมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ผลลัพธ์ของการปรับตัวทางวัฒนธรรม โดยในที่นี้หมายถึง การแปรสภาพระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural transformation) ดีขึ้นเท่านั้น อีกทั้ง ความใกล้เคียงทางชาติพันธุ์ยังเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมให้องค์ประกอบด้าน HCC และ HSC ของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมอื่นกับเจ้าบ้านดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบที่ได้ไม้อาจนำไปใช้อ้างอิงเกี่ยวกับการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวจีนและชาวต่างชาติอื่น ๆ ที่อยู่ในประเทศไทยในภาพรวมได้ เนื่องจากอาจมีบริบทเฉพาะที่แตกต่างกันหลากหลายกันออกไป รวมทั้ง การศึกษานี้มุ่งผลลัพธ์ในด้านวิถีปฏิบัติที่เหมาะสม (Functional

fitness) และสุขภาพทางจิตวิทยา (Psychological health) เท่านั้น มิได้ลงลึกถึงระดับอัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural identity) อันเป็นตัวตนใหม่ que แสดงถึงความเป็นสากล (Universal Identity) ของเจ้าหน้าที่ฮั่นปิ่น ประกอบกับการเก็บข้อมูลของงานวิจัยนี้ดำเนินการในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้วิจัยต้องสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผ่านทางโทรศัพท์ และการสนทนาโต้ตอบทางข้อความ จึงไม่สามารถสังเกตข้อมูลในลักษณะที่เป็นการสื่อสารเชิงอวัจน (Non-verbal communication) เช่น ปฏิกริยา ท่าทาง สีหน้า ของกลุ่มตัวอย่างได้

ทั้งนี้ หากมีการศึกษาวิจัยเพื่อเติมเต็มและขยายฐานองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการศึกษาในลักษณะเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Research) จากกลุ่มประชากรมากกว่า 1 กลุ่ม โดยมุ่งกลุ่มที่เป็นชาวจีนหรือชาวต่างชาติอื่น ๆ ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และต้องสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ทั้งนี้ เพื่อจะได้เปรียบเทียบข้อค้นพบที่สะท้อนถึงความซับซ้อน หลากหลายของการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมบริบทที่อื่น ๆ เช่น การสื่อสารและปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมไทยในบริบทการใช้ชีวิตประจำวัน การศึกษาอัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural identity) ทั้งในเชิงการผสมผสานทางวัฒนธรรม (Acculturation) และ/หรือการลดทอนทางวัฒนธรรม (Deculturation) รวมไปถึงการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารและปรับตัวทางวัฒนธรรมในบริบทที่คนในสังคมต้องเว้นระยะห่างในการปฏิสัมพันธ์กัน (Social and physical distancing society)

เอกสารอ้างอิง

- Boonard, S. (2015). Intercultural Adaptation Process of Laos and Cambodian Students in Ubon Ratchathani University. *Journal of Communication Arts*, 33(2), pp. 91- 105.
- Bureau of International Cooperation Strategy. (2010). *Strategy in Chinese Teaching and Learning in Thai Higher Education*. Bangkok: Bangkok Blog Publication.
- Bureau of International Cooperation Strategy. (2020). Thailand-China Cooperation in Higher Education. *Proceeding of Meeting between Office of the Higher Education Commission of Thailand and Hanban Office (Thailand)*. Bangkok: Bureau of International Cooperation Strategy.
- Ebernard, D. M. et al, (2020). *Ethnologue: Languages of the World (23rd edition)*. Retrieved 13 November 2021. From <http://www.ethnologue.com/ethnologue/gary-simons/welcome-23rd-edition>.
- Foreign Workers Administration Office. (2020). *Statistic of Foreign Workers in Thailand in 2020*. Retrieved 15 December 2021. From <https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label>.
- Huang, X. (2012). *The Effect of Cross-Cultural Communication and Adaptation of Chinese Volunteer Teachers in Bangkok* Dhurakij Pundit University. Retrieved 15 December 2021. From DOI: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14458/DPU.the.2014.45.

- Kaur, J. (2010). Achieving Mutual Understanding in World Englishes. *World Englishes*, 29(2), 192-208.
- Khunsit, O. (2012). *Communication and Cultural Adaptation of Thai Expatriates Working in Subsidiaries of Multinational Corporations in Neighboring Countries*. (MA Thesis Communication Arts, Chulalongkorn University).
- Kim, Y. Y. (2004). Long-term Cross-cultural Adaptation: Training Implications of an Integrative Theory. In D. Landis, J. M. Bennett & M. J. Bennetts. *Handbook of Intercultural Training*, (pp. 337-362). Sage Publication.
- Kung, S., Pradtana, Y., Chalermchai, P. & Bangkochmas, E. (2019). Influencing Factors of Cross-Cultural Adaptation Process of Chinese Students Studying in the Upper Northern Thai Universities. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 10(1), 65-74.
- Naing Soe, W. (2018). Fostering Intercultural Communicative Competence for Effective Communication Skills in the ESP Classroom. *Suthiparithat Journal*, 32(special), 94-106.
- Pang, H., (2017). *The Cross-Cultural Adaptation of Chinese Students in the U.S*. Retrieved 20 October 2021. From http://www.celea.org.cn/pastversion/lw/pdf/panghon_gmei.pdf.
- Song, X. (2019). *The Cultural Adaptation Experiences of Chinese Higher Education Students in the American Deep South: A Comparison across Disciplines*. (MA Thesis Business Administration, The University of Southern Mississippi).
- Teeraputtigunchai, B. (2018). Communication Problems and Cross-Cultural Adjustment of Foreigners Working in Educational Institutions, Phetchabun Province. *Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University*, 26(50), 189-212.
- Triandis, H. C. (1970). *Attitude and Change*. New York: John Wiley. United Nations. (n.d.). *Official Languages*. Retrieved 22 December 2021. From <https://www.un.org/en/sections/about-un/official-languages/index.html>.
- Wongsa, S. (2018). A Survey of Teaching and Learning of Chinese Volunteer Teacher in Secondary Schools in Chiang Rai, Thailand. *Journal of Social Academic*, 11(2), 362-370.
- Zhang, Y. (2014). *A Study of the Problems, Needs, and Wants of Thai Language and Culture for Chinese Volunteer Teachers in Thai Schools*. (Master of Arts in Language and Culture for Communication and Development, Mahidol University).