



# Intercultural Communication Problems and Adjustment of the Exchange's Students in Japan in Chiang Rai Rajabhat University

Annika Sainamyen

*Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Rai, Thailand*

Corresponding Author. E-mail address: anniaibyou@gmail.com

Received: 10 July 2020; Revised: 26 August 2020; Accepted: 30 September 2020;

Published online: 25 December 2020

## ***Abstract***

The research was a qualitative research which aimed to study communication problems and adjustment of the exchange's students in Japan in Chiang Rai Rajabhat University. The data were collected through in-depth interviews with 15 Japanese program students of Chiang Rai Rajabhat University who have studied in Japan for 6 weeks or more.

The result of this research shows that problems of intercultural communication and adjustment methods of exchange students in Japan are caused by 1) Understanding problems in language and culture which adjusted by learning by oneself. 2) Attitude problems from thinking but adjusted by starting from changing the perspective and unattached their own culture and accept the new culture. 3) Behavioral problems from trying to avoid meeting strangers by accepting new friends for the opportunity to gain new experiences in life.

**Keywords:** Communication Problems, Intercultural Communication, Adjustment, Exchange's Students

## 1) บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเชื่อมต่อข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคและทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจ และการลงทุน ความมั่นคงทางการเมืองการปกครอง ความมั่นคงทางอาหารและพลังงาน ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงทรัพยากรธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและสังคม สิ่งเหล่านี้ทำให้ระบบการศึกษาในปัจจุบันต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในศตวรรษที่ 21 (Tuntirojanawong, 2017)

ทางหลักสูตรสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายก็ได้ตระหนักเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนี้ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้การสอนที่สามารถให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากกิจกรรมและโครงการเพื่อพัฒนานักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การศึกษาแลกเปลี่ยน ประเทศญี่ปุ่นระยะสั้นและระยะยาว กิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับคนญี่ปุ่น และการฝึกประสบการณ์ที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมและโครงการดังกล่าว สามารถช่วยพัฒนาทักษะที่สำคัญ 8Cs ได้แก่ 1) ทักษะด้านการคิด อย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา (Critical thinking & problem solving) 2) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & innovation) 3) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural understanding) 4) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (Collaboration, teamwork & leadership) 5) ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ (Communications, information & media literacy) 6) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร (Computing & ICT literacy) 7) ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ Career & learning skills) และ 8) ทักษะการเปลี่ยนแปลง (Change) (Panich, 2013) อีกทั้งการเรียนรู้แบบเก่าที่เน้นการบรรยายหรือภาคทฤษฎี เป็นการเรียนรู้ที่ไม่ตอบโจทย์ของตลาด แรงงานอีกต่อไป แม้ปัจจุบันบัณฑิตสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน แต่จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในปีการศึกษา 2560 ยังไม่พอใจกับทักษะความสามารถของบัณฑิตเท่าที่ควร เพราะนอกจากความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ผู้ใช้บัณฑิตยังมีความ

คาดหวังให้บัณฑิตมีความรู้ความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการปรับตัวในการทำงานกับองค์กร และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำางานอื่น ๆ เพราะวัฒนธรรมของไทยและญี่ปุ่นมีลักษณะแตกต่างกัน ถึงแม้จะเป็นวัฒนธรรมเอเชียด้วยกันก็ตาม

ในปี 2018 จากข้อมูลจากกระทรวงศึกษาธิการวัฒนธรรม กีฬา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีญี่ปุ่น พบสถิติของนักศึกษาชาวไทยไปศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น จำนวน 3,962 คน ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 9 จากจำนวน 10 ประเทศ ที่ไปศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นมากที่สุดตามลำดับ คือ จีน เวียดนาม เนปาล เกาหลี ใต้หวัน ศรีลังกา อินโดนีเซีย เมียนมาร์ ไทย และบังกลาเทศ และแนวโน้มสถิติของนักศึกษาชาวไทยไปศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยคือ ในปี 2017 มีจำนวน 3,985 คน และปี 2016 มีจำนวน 3,842 คน (Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology-Japan, 2019) ซึ่งหลักสูตรสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีสถิตินักศึกษาไปแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 - 2561 จำนวนทั้งสิ้น 42 คน เป็นจำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะสั้น 30 คน และจำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนระยะยาว 12 คน จากการไปแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นพบว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาญี่ปุ่นและทักษะภาษาญี่ปุ่นดีขึ้น มีความกล้าที่จะใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสนทนากับชาวญี่ปุ่น และมีความเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น แต่จากการรายงานผลการไปแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น พบว่านักศึกษาประสบกับปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการแลกเปลี่ยนที่ประเทศญี่ปุ่น เช่น ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านการใช้ชีวิต ปัญหาการปรับตัว เป็นต้น เพราะถึงแม้นักศึกษาที่ไปแลกเปลี่ยนจะเป็นผู้ที่มีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นในระดับที่ดี แต่ยังพบปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) กับเพื่อน อาจารย์ และคนในสังคมญี่ปุ่น เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพราะการสื่อสารของบุคคลที่มีความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะมีมุมมองและทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างกันตามภาษาวัฒนธรรม และค่านิยมนั้น (Phumchijzarnan, 2016) ภาษาและวัฒนธรรม จึงมีความสัมพันธ์กัน (Chastain, 1988 in Phumchijzarnan, 2016) กล่าวว่ ภาษาถูกใช้เพื่อสื่อความหมายแต่ความหมายถูกตีความโดยวัฒนธรรม ดังนั้นการที่

เราพูดภาษาเดียวกันไม่ได้หมายความว่า เราจะเข้าใจความหมายของสารนั้นตรงกัน และถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและยิ่งไปกว่านั้นบุคคลที่พูดภาษาต่างกัน มาจากต่างวัฒนธรรมยังมีวิธีการตีความและมุมมองต่อสิ่ง ๆ หนึ่งต่างกันตามภาษาและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมความคิดของตน ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้และการตีความ นำไปสู่การแสดงออกและสื่อสารที่ต่างกัน ดังนั้นการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถช่วยให้แปลความหมายและตีความหมายของสารนั้นได้ถูกต้อง เมื่อมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น การปรับตัว (Adjustment) ก็เป็นอีกประเด็นสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยช่วงแรกนักศึกษาต้องปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากเดิม ระบบการเรียนการสอนในห้องเรียน และการปรับตัวให้เข้ากับสังคมญี่ปุ่น อนึ่งปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อศักยภาพการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาเรื่องปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อทราบถึงปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น ที่จะต้องปรับตัวได้กับปรากฏการณ์ใหม่ ๆ อันเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และเป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาวิชาในหลักสูตรวิชาภาษาญี่ปุ่นในอนาคตต่อไป

## 2) วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

## 3) ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 3.1) ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

Lustig and Koester (1996 in Vivatananukul, 2016) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มาจากภาษาอังกฤษว่า

ว่า “Intercultural Communication” คือกระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความหมายสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้น มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากพอในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การรับรู้ความหมายที่เหมือนกัน

Ting-Toomey and Chung (2012) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม อีกทั้งยังพยายามที่จะสร้างและแบ่งปันความหมายให้แก่บริบทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

Vivatananukul (2016) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นความแตกต่างเพียงระดับวัฒนธรรมย่อย เช่น อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ เพศ ฯลฯ ไปจนถึงความแตกต่างระหว่างซีกโลกตะวันตกและตะวันออก ในการเข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการสื่อสารและองค์ประกอบภายนอกอื่น ๆ อย่างเป็นองค์รวม

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมหมายถึงการสื่อสารของบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยคนในแต่ละวัฒนธรรมจะมีมุมมองและทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างกันตามภาษา วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมนั้น

ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม มักเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ Gudykunst and Kim (2003) ยังกล่าวว่ามีสาเหตุอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรม เช่น

#### 1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

1.1. การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น คนต่างชาติไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้เมื่อมาเมืองไทย เป็นต้น ซึ่งภาษาในที่นี้หมายถึง ทั้งวัจนภาษา ได้แก่ คำพูด ข้อความ และอวัจนภาษาต่าง ๆ หรือสิ่งที่สามารถสื่อความหมายซึ่งไม่ใช่คำพูด เช่น น้ำเสียง กริยาท่าทาง เป็นต้น การเรียนรู้ภาษาของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ปัญหาที่พบมากที่สุดก็คือ การไม่รู้ “ความหมายแฝง” ของคำ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ปัญหาการแปลจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์หรือรับรู้ความหมายตรงกับที่เจ้าของวัฒนธรรมต้องการสื่อความหมายรวมทั้งปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม

1.2 การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้น ๆ ปัญหานี้ยังสามารถแบ่งแยกได้เป็นหลายระดับ เช่น

- ไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียง

ผิวเผิน

- รู้วัฒนธรรมหลัก (Dominant culture) แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Socio-culture basis) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและท้องถิ่นรวมถึงวัฒนธรรมย่อย (Sub-culture) ภายในสังคม จึงเป็นการรู้แบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ เช่น คนต่างชาติมักคิดว่า “การไหว้” เป็นกริยาแสดงการทักทายและเคารพ แต่ไม่รู้ถึงความซับซ้อนของการไหว้ ดังนั้นชาวต่างชาติจึงมัก “ไหว้” คนไทยทุกคนทุกโอกาสและสถานการณ์

- รู้ข้อมูลที่ดีพลาด หรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากหนังสือหรือข้อมูลต่าง ๆ มักใช้ประสบการณ์ “เฉพาะ” ของตนเอง ในการถ่ายทอดภาพของวัฒนธรรมและบุคคลในวัฒนธรรมนั้น ๆ ซึ่งมักมีลักษณะกว้างเกินไปหรือแคบจนเกินไป การใช้มุมมองและการตีความจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่เจ้าของวัฒนธรรม รวมถึงการสรุปวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จากคนในวัฒนธรรมนั้นเพียงไม่กี่คน หรือจากคนที่ไม่ใช่ตัวแทนของวัฒนธรรม

1.3 ความแตกต่างทางการรับรู้ และวิถีคิด แต่ละวัฒนธรรมมีวิถีคิดและการรับรู้ที่ต่างกัน โดยเฉพาะวิธีการจัดหมวดหมู่และการจัดประเภทสิ่งต่าง ๆ (Category width) ที่เห็นแตกต่างกัน เช่น การมองแบบเป็นองค์รวม หรือมองแบบแยกส่วน

## 2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Attitude and Feeling)

### 2.1 การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น

- การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิถีคิด หรือวิธีมองบุคคลหรือวัฒนธรรม แม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป

- การคิดหรือการมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือการมองในเชิงลบ

- การรับรู้แบบขาวหรือดำ (Black and white) เช่น มองว่าคนในสังคมหนึ่ง ๆ ไม่ได้หมดก็เลวหมด

- การด่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่แรกของการสื่อสาร

### 2.2 ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค เช่น

- อคติ หรือความโน้มเอียง (Bias/Prejudice) ไม่ว่าจะแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มึลักษณะเหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหาคนกลุ่มสมาชิกเดียวกันกับเรา และต่อต้านคนนอกกลุ่มที่ต่างจากเรา

- การเอาวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) เพื่อใช้ในการประเมินบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมักนำไปสู่การสร้างความรู้สึกเหนือกว่าบุคคลอื่น

2.3 การขาดอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกื้อหนุน ในการยอมรับความแตกต่างของคนอื่น รวมทั้งการช่วยสนับสนุนให้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยความรู้สึและการแสดงออกต่าง ๆ ในทางบวกจากเจ้าของวัฒนธรรม รวมทั้งการแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเป็นมิตรซึ่งกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น

## 3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavior)

ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล เช่น การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้า หรือคนที่แตกต่างจากตนเอง การไม่พยายามที่จะปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่ การยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ การไม่เคารพวัฒนธรรมอื่น การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมในเชิงลบ การขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร เป็นต้น

### 3.2) ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม

Berry และคณะ (1987 in Vivatananukul, 2005) แบ่งลักษณะทางการปรับตัวสู่วัฒนธรรมใหม่ได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. Ethnic-Oriented Identity เป็นการยึดติดอยู่กับเอกลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองสูงและรับเอาวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลักมาน้อยหรือถึงขั้นปฏิเสธวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลัก

2. Bicultural Identity เป็นการรักษาลักษณะของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองไว้ และในขณะเดียวกันก็มีการปรับเอาวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลักมากด้วย

3. Assimilation Identity เป็นการไม่ยึดติดกับเอกลักษณ์ของตนเอง และมองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลักมากกว่า ทำให้วัฒนธรรมตนเองถูกกลืนหายไป

4. Marginal Identity เป็นการไม่รู้สึว่าตนเองเป็นสมาชิกของทั้งกลุ่มชาติพันธุ์เดิมของตนเอง และในระบบวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลัก ซึ่งเราเรียกคนที่มีลักษณะการปรับตัวนี้ว่า คนชายขอบ หรือ Marginal man ตามแนวคิดของ Georg Simmel

Ting-Toomey (1999 in Wittayawit, 2009) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) และปัจจัยที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome Factors) คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent Factors) คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของคนแปลกหน้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.1 ปัจจัยระดับระบบ (System-level Factors) คือปัจจัยของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของคนแปลกหน้า ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน ดังนี้

- สภาพสังคมเศรษฐกิจ (Socioeconomic Conditions) ในประเทศที่สภาพสังคมเศรษฐกิจที่รุ่งเรือง บรรยากาศในประเทศจะส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวได้ง่ายกว่าประเทศที่มีสภาพเศรษฐกิจที่เสื่อมโทรมขาดเสถียรภาพ เพราะประเทศในรูปแบบหลัง ชาวต่างชาติจะมองว่าเข้าไปแย่งใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดของประเทศนั้น ๆ

- ลักษณะการต้องปฏิบัติตามในเชิงวัฒนธรรม (Cultural Assimilation) คือปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติหรือลักษณะวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้านที่มีต่อคนที่มีถิ่นกำเนิดใหม่ในสังคมที่มีลักษณะที่ต้องให้คนที่มาอยู่ใหม่ปรับตัว (Assimilationist Society) นั้น วัฒนธรรมของเจ้าบ้านจะมีความเข้มแข็งมาก ในขณะที่สังคมแบบพหุวัฒนธรรม (Culturally Plural Society) สังคมจะยอมรับถึงความแตกต่างกันของบุคคล และเปิดโอกาสให้มีการติดต่อกันระหว่างวัฒนธรรมอีกด้วย

- สถาบันท้องถิ่น (Local Institution) คือสถาบันที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคนแปลกหน้า เช่น โรงเรียน สถานที่ทำงาน หรือ สื่อมวลชน ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของคนแปลกหน้าเป็นอย่างมาก

- ความหมายของคนแปลกหน้า (Host Cultural's Meaning Definition Concerning the Role of Strangers) คนแปลกหน้า ในแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีความหมายแตกต่างกันออกไป บางวัฒนธรรมก็มองว่าคนแปลกหน้าเป็นผู้บุกรุก ก็จะเกิดอคติ ไม่ยอมรับคนจากต่างวัฒนธรรม เป็นต้น

- ระยะห่างระหว่างวัฒนธรรม (Cultural Distance) คือระดับการปรับตัวทางจิตวิทยาของคนแปลกหน้าที่จะเชื่อมความแตกต่างทางวัฒนธรรมตนเองและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเจ้าบ้านเข้ากันได้ โดยอาศัยการใช้ความสามารถทางการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

1.2 ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-level Factors) มีประเด็นที่ต้องพิจารณาทั้งสิ้น 4 ประเด็น ดังนี้

- แรงจูงใจ (Motivation Orientation) คือแรงจูงใจที่ย้ายออกจากวัฒนธรรมของตนเองเพื่อที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

- ความคาดหวัง (Individual Expectation) คือความคาดหวังต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและผลของเหตุการณ์นั้น ซึ่งความคาดหวังที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัวก็คือความคาดหวังที่ตั้งบนพื้นฐานของความจริงและความคาดหวังเชิงบวก หรือมองโลกในแง่ดี

- ความรู้ทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) และความรู้เชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction-base knowledge) เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ การเมือง และเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้าน เรียนรู้ภาษา วิธีการสื่อสารตามวิธีการบริหารงาน วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการตัดสินใจของเจ้าบ้าน

- ลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality Attributes) คนที่มีลักษณะอดทนต่อความกำกวม (Tolerance for Ambiguity) ยอมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถเข้าใจได้แจ่มแจ้งได้มีความยืดหยุ่น มีแรงขับเคลื่อนและความมุ่งมั่นในใจ (Internal Locus of Control) จะเป็นลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการปรับตัวได้

1.3 ปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-level Factors) แบ่งเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact Network) เครือข่ายทางสังคมที่คนแปลกหน้าติดต่อด้วยมีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective Support) ช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental Support) และช่วยเหลือทางด้านกรให้ข้อมูล (Informational Support)

- การเปิดรับสื่อมวลชน (Mass Media Uses) สื่อที่เป็นวัฒนธรรมเดิมของตนนั้นจะเป็นสิ่งที่มีบทบาทในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการที่ต้องเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ส่วนสื่อเจ้าของบ้านนั้นเป็นเสมือนสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับคนแปลกหน้าในการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ โดยที่คนแปลกหน้าไม่ต้องเผชิญกับสถานที่จริง ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดการขายนหน้า

- ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Adaptive Interpersonal Skills) คือทักษะที่จะจัดการกับความเครียดภายในใจ ทักษะที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome Factors) ผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นขั้นตอนที่ซ้อนทับกันอยู่กับขบวนการในการปรับตัว เพราะขบวนการในการปรับตัวเป็นขบวนการที่เป็นพลวัตร คนแปลกหน้าจะต้องพบกับความเครียด มีความสับสน ในอัตลักษณ์ (Identity Loss) เครือข่ายต่าง ๆ ที่คนแปลกหน้าติดต่อด้วยจะเข้ามามีบทบาทในการลดความเครียดที่คนแปลกหน้าจะต้องเผชิญคนแปลกหน้าที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ตนรู้สึกความสำเร็จ

และสามารถที่จะรักษาความเป็นตัวตนของตัวเองไว้ได้ นอกจากนี้คน  
แปลกหน้ายังต้องเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดผลกระทบที่  
เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมใหม่

นอกจากนี้คนแปลกหน้าบางคนอาจปรับตัวมาถึงขั้นมองโลกใน  
มุมมองของวัฒนธรรมที่สาม (Third Culture Perspective) คือการมอง  
ถึงข้อดีและข้อเสียของวัฒนธรรมตนเองและวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ดีความ  
และประเพณีพฤติกรรมต่าง ๆ จากแนวคิดความหลากหลายทาง  
วัฒนธรรม และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับตนเองต่อไป

### 3.3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Euamornvanich (2017) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่าง  
วัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับ  
นักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร  
ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม  
อาจารย์ต่างชาติจะมีแนวทางปรับตัวที่หลากหลาย ทั้งการเรียนรู้  
จากสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ การใช้ภาษากาย หรือ  
ความพยายามในการสื่อสารภาษาไทย รวมถึงเพื่อนร่วมงานยังมี  
ส่วนช่วยอาจารย์ชาวต่างชาติให้เข้าใจวัฒนธรรมไทยและสามารถ  
ปรับตัวได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลให้สามารถปรับตัวเพื่อ  
ความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้ คือ ภาษา  
นอกจากนี้การเรียนรู้ถึงมิติความหลากหลาย ทางวัฒนธรรมของ  
ไทย และปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมมี  
ส่วนช่วยอาจารย์ชาวต่างชาติสามารถประสบผลสำเร็จในการ  
สื่อสารร่วมกับนักศึกษาไทยได้

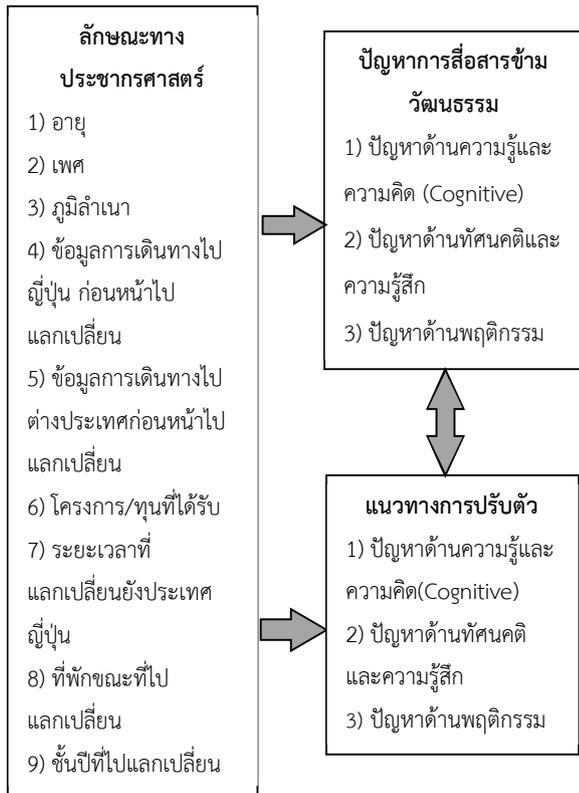
Sittivised and Others (2017) ได้ศึกษาการสื่อสารข้าม  
วัฒนธรรมของประชาชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดน  
จังหวัดเชียงราย เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร  
ข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดน  
จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารข้าม  
วัฒนธรรมของประชาชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดน  
จังหวัดเชียงรายที่ชาวไทยมองจากค่านิยมชาวไทย สูงสุด 3  
อันดับ คือ ปัญหาการจราจร ปัญหาด้านสุขภาวะ และปัญหาด้าน  
วัฒนธรรมการใช้ภาษา ตามลำดับ ส่วนปัญหาการสื่อสารข้าม  
วัฒนธรรมของประชาชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดน  
จังหวัดเชียงรายที่ชาวจีนพบเมื่อมองจากค่านิยมชาวจีนสูงสุด 3  
ลำดับ คือ ปัญหาอื่น ๆ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ  
มิตรภาพ และด้านคุณธรรม

Teeraputtigunchai (2018) ได้ศึกษาปัญหาในการสื่อสาร  
และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานใน  
สถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการ  
สื่อสารหลักคือปัญหากำแพงภาษา การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร  
หรือได้รับล่าช้า ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การหลีกเลี่ยงการ  
สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ทางสถาบันฯ ใช้การสนทนาและการ  
ประชุมเป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร เกินหนึ่งในสามใช้สื่อ  
สังคมออนไลน์เป็นช่องทางร่วม แต่ชาวต่างชาติเห็นว่าเครือข่าย  
การสื่อสารในสถาบันฯ อ่อนแอ ชาวต่างชาติประทับใจต่อสิ่ง  
อำนวยความสะดวก ความอ่อนน้อมของผู้เรียน ปัจจัยที่ส่งผลต่อ  
ทัศนคติในเชิงลบ ได้แก่ ทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้  
ความสำคัญกับคะแนนและเกรดมากกว่าการเรียนรู้ ระบบ  
การศึกษาที่หลีกเลี่ยงการซ้ำชั้น การสื่อสารไม่ตรงไปตรงมา การ  
สื่อสารทางเดียวแบบบนลงล่าง การพูดลับหลัง และการปฏิบัติที่  
ไม่เท่าเทียมกัน ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม  
ก่อนเดินทาง จากสื่ออินเทอร์เน็ต ใช้วิธีปรับตัวข้ามวัฒนธรรมโดย  
การสังเกต สอบถาม เลียนแบบพฤติกรรม และทำกิจกรรม  
ร่วมกับชาวไทย ทั้งนี้ชาวต่างชาติโดยมากปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์  
คู่

Hiroko (2008) ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม  
โดยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปรับใช้วัฒนธรรมองค์กร  
แบบญี่ปุ่นของบริษัทญี่ปุ่น ที่เข้าไปลงทุนในประเทศมาเลเซีย จีน  
และ อเมริกา ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์หรือ  
บริบทเดียวกัน พฤติกรรมและแนวคิดของพนักงานของแต่ละ  
ประเทศจะแสดงออกมาต่างกัน เนื่องจากภูมิหลังทาง  
วัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานชาวญี่ปุ่นและ  
พนักงานของทั้งสามประเทศต่างมีความลำบากใจในการทำงาน  
ร่วมกันในประเด็นต่าง ๆ เช่น การใช้เวลาในการพิจารณาและ  
ตัดสินใจที่ไม่เท่ากัน แนวคิดเรื่องการตรงต่อเวลาที่แตกต่างกัน  
การไม่เข้าใจรูปแบบคำสั่งแบบอ้อมของพนักงานชาวญี่ปุ่น หรือ  
ลักษณะการว่ากล่าวตักเตือนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดของพนักงาน  
ชาวญี่ปุ่น เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่าง  
วัฒนธรรมและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม มาใช้  
เป็นแนวทางในการวางกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

### 3.4) กรอบแนวคิดการวิจัย



### 4) วิธีดำเนินการวิจัย

#### 4.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ นักศึกษาหลักสูตรวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่เคยไปศึกษาแลกเปลี่ยนที่ประเทศญี่ปุ่น โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน ซึ่งเลือกศึกษาอย่างเจาะจงกับนักศึกษาที่ไปแลกเปลี่ยนระยะเวลา 6 สัปดาห์ ขึ้นไป จากจำนวน 28 คน

#### 4.2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คือโครงคำถามร่วมกัน แต่รายละเอียดของแต่ละคำถามของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป ตามประเด็นความน่าสนใจของสถานการณ์ของแต่ละคน โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
2. ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
3. ประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวและข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

โดยมีทั้งวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to face) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการสนทนากลุ่มโดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นนักศึกษาหลักสูตรวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่เคยไปศึกษาแลกเปลี่ยนที่ประเทศญี่ปุ่นระยะเวลา 6 สัปดาห์ ขึ้นไป จำนวน 15 คน จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อนำมาเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับปัญหานาวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จะใช้วิธีการแยกประเด็นของข้อมูลที่ได้เป็นหมวดหมู่ หลังจากนั้นจะนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

### 5) ผลการวิจัย

#### 5.1) ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น

จากปัญหานาวิจัยปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาแลกเปลี่ยน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยนำมาพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ 1) ปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive) ซึ่งแบ่งเป็นความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา และความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม 2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ซึ่งแบ่งเป็นการรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ และทัศนคติที่เป็นอุปสรรค 3) ปัญหาด้านพฤติกรรม จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 คน สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

ปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)	เคย (ร้อยละ)			ไม่เคย (ร้อยละ)
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
<b>1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา</b>	<b>13.30</b>	<b>46.70</b>	<b>26.70</b>	<b>13.30</b>
1) การไม่เข้าใจวจนภาษา ได้แก่คำพูด ข้อความ เป็นต้น	20.00	60.00	20.00	00.00
2) การไม่เข้าใจวจนภาษา เช่น น้ำเสียง กริยาท่าทางที่แสดงออกมา เป็นต้น	00.00	40.00	40.00	20.00
3) การไม่เข้าใจความหมายแฝงของคำ เช่นการพูดจาแบบอ้อม และความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ	13.30	53.40	20.00	13.30
4) การไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม เช่น การใช้คำพูดระดับเป็นกันเองในการพูดคุยที่ต้องเป็นแบบทางการ หรือใช้คำพูดระดับเป็นทางการในความสัมพันธ์หรือบรรยากาศเป็นกันเอง	20.00	33.30	26.70	20.00
<b>2. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม</b>	<b>00.00</b>	<b>20.00</b>	<b>50.00</b>	<b>30.00</b>
1) ไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้น	00.00	26.70	53.30	20.00
2) รู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เช่น ไม่ตรงกับที่เคยอ่านในหนังสือหรือเรียนมา เป็นต้น	00.00	13.30	46.70	40.00

จากตารางสรุปผลข้างต้น ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่กลุ่มตัวอย่างเจอ ประเด็นปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive) ที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา เคยเจอปัญหานี้ร้อยละ 86.70 ซึ่งเคยเจอปัญหาเหล่านี้มากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 46.70 และปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม เคยเจอปัญหานี้ร้อยละ 70.00 ซึ่งเคยเจอปัญหาเหล่านี้มากที่สุดอยู่ในระดับน้อยร้อยละ 50.00 รายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

### 5.1.1) ปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

#### 1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา

1.1 นักศึกษาแลกเปลี่ยนประสบกับปัญหาการไม่เข้าใจวจนภาษา ได้แก่คำพูด ข้อความ เป็นต้น เนื่องจากยังใช้ภาษาญี่ปุ่นในระดับสื่อสารในชีวิตประจำวัน เมื่อเจอศัพท์เฉพาะก็จะไม่เข้าใจ เช่น ภาษาที่ใช้สื่อสารกันผ่านทางไลน์ อีเมล สำเนียงภาษาของคนญี่ปุ่นแต่ละท้องถิ่นที่ไม่เหมือนกัน เป็นต้น อีกทั้งภาษาญี่ปุ่นมีตัวอักษร 3 แบบคือ ฮิรางานะ คาตากะนะ และคันจิ ซึ่งตัวอักษรคันจิ เป็นตัวอักษรที่กลุ่มตัวอย่างเจอปัญหาในการอ่านมากที่สุด โดยเฉพาะตัวอักษรคันจิที่ปรากฏในที่สาธารณะเช่น ชื่อสถานที่ ชื่อความในรถบัส ชื่อความในเมนูอาหารในร้านอาหาร ชื่อความตามป้ายบอกทาง ชื่อความประกาศต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย อีเมลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประกาศหรือการแจ้งให้ทราบต่าง ๆ รวมถึงเนื้อหาที่อาจารย์สอน เป็นต้น

1.2 การไม่เข้าใจวจนภาษา เช่น น้ำเสียง กริยาท่าทางที่แสดงออกมา ก็เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง เช่น น้ำเสียงที่ราบเรียบเมื่อเกิดอารมณ์โกรธ หรือไม่พอใจ ซึ่งบางครั้งเกิดความเข้าใจ

ผิด รวมถึงการเก็บอาการไม่พอใจของคนญี่ปุ่น ที่จะไม่แสดงออกให้ใครเห็น และการแสดงอาการสำรวจกริยาและสงบนิ่งเมื่อพูดคุย จนทำให้รู้สึกเกร็ง และไม่กล้าที่จะพูดคุยด้วย เป็นต้น

1.3 การไม่เข้าใจความหมายแฝงของคำ โดยเฉพาะพูดปฏิเสธทางอ้อม ทำให้เข้าใจผิดหรือสื่อสารผิดพลาดบ่อย ๆ เช่น การปฏิเสธการชักชวนที่จะไม่พูดชัดเจนว่าไปหรือไม่ไป พูดว่าอยากไปนะ แล้วก็ละประโยคให้ผู้ฟังคิดเอง เป็นต้น หรือการดักเตือนที่ใช้คำพูดอ้อม ๆ หากแปลตรง ๆ จะไม่เข้าใจความหมายที่ผู้พูดสื่อเลย เช่น ในสถานการณ์ที่พูดเสียงดังจนเกิดความรำคาญให้คนรอบข้าง คุณป้าคนญี่ปุ่นหันมายิ้มและพูดว่า “元気だね” “ร่าเริงจังเลยนะ” ประโยคนี้ฟังดูเหมือนจะชม แต่ในสถานการณ์แบบนี้มีความหมายแฝงว่า ร่าเริงเกินไปสร้างความรำคาญให้แก่ผู้อื่น การพูดตามมารยาท ทำที่ที่แสดงออกที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิด สัญลักษณ์การแสดงออกท่าทางมือ เช่น การเรียกพนักงานเก็บเงิน เมื่อทานอาหารเสร็จ จะใช้นิ้วชี้ของมือทั้งสองข้างมาทำเป็นรูป X โดยจะมีมือข้างหนึ่งที่ขยับโดยใช้นิ้วชี้ ดิ้นขึ้นติลง ไปยังนิ้วชี้อีกข้างหนึ่ง เป็นอันเข้าใจกันว่าทานเสร็จช่วยมาคิดเงินด้วย ซึ่งสัญลักษณ์นี้จะคล้าย ๆ กับการบอกปฏิเสธ แต่การบอกปฏิเสธ นิ้วชี้จะไม่ขยับจะทำมือค้างเป็นรูปกากบาท และสัญลักษณ์การทำมือ OK ที่คนไทยจะเข้าใจว่ามีความหมายว่าตกลง เห็นด้วยแต่ญี่ปุ่นใช้ท่าทางนี้เพื่อหมายถึงเงิน เป็นต้น

1.4 การไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม ภาษาญี่ปุ่นมีระดับภาษาที่ใช้แตกต่างกันทั้งระหว่างผู้อาวุโสกว่าที่ต้องใช้รูปสุภาพ และระดับต่ำกว่าหรือเท่ากันที่ต้องใช้รูปธรรมดา บางสถานการณ์หรือบางบริบทต้องใช้ภาษาทางการ และไม่

ทางการด้วย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 เคยพบเจอปัญหานี้ในระดับที่มาก เช่น เวลาคุยกับเพื่อนจะเปลือยรูปสุภาพเนื่องจากการเรียนการสอนในหลักสูตรเน้นการใช้รูปสุภาพ ทำให้เวลาสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนที่เป็นการสื่อสารอย่างคุ้นเคยไม่สามารถใช้รูปธรรมดาได้ทันที แต่จะใช้เวลานึกและทบทวนไวยากรณ์ก่อนแล้วค่อยพูด ทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ส่วนภาษาในงานบริการต่าง ๆ พนักงานจะใช้ภาษาสุภาพกับลูกค้าเสมอ ซึ่งเมื่อกลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการจะมีปัญหาในการใช้ระดับภาษาเพื่อโต้ตอบ ในทางตรงกันข้ามเมื่อสื่อสารพูดคุยกับอาจารย์หรือผู้อาวุโสกว่าก็จะเลือกใช้รูปไปวาทกรรมที่แสดงความรู้สึกไม่ถูกต้อง

## 2. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม

2.1 การไม่รู้หรือไม่ีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้น เช่นวัฒนธรรมการอาบน้ำตามลำดับของคนในครอบครัวญี่ปุ่น เมื่อไปอาศัยบ้านโฮสจесต้องอยู่กันเป็นครอบครัว คนไทยจะอาบน้ำก่อนหรือหลังก็ได้ แต่คนญี่ปุ่นจะมีลำดับการเข้าไปแช่อ่างอาบน้ำโอโงะอยู่คือ หัวหน้าครอบครัวหรือพ่อจะอาบน้ำก่อนแล้วค่อยอาบน้ำต่อ ๆ กันเรียงตามอายุ ซึ่งถ้าวันใดหัวหน้าครอบครัวหรือพ่อกลับบ้านช้า คนที่อายุ

น้อยสุดก็ได้อาบน้ำเข้าตามไปด้วย และการไม่มีประสบการณ์การนั่งรถไฟ ที่จะต้องนั่งให้ตรงขบวน ตรงที่นั่งโดยเฉพาะที่นั่งพิเศษของผู้หญิง คนท้อง คนชรา และคนพิการ เกิดการนั่งผิด และถูกคนญี่ปุ่นตักเตือน

2.2 รู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เช่น ไม่ตรงกับที่เคยอ่านในหนังสือ หรือเรียนมา เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ข้อมูลที่เคยเรียนมาเกี่ยวกับการใช้ตะเกียบที่มีวิธีการฝึก การใช้ และการวางอย่างละเอียด แต่คนญี่ปุ่นที่อยู่ด้วยกันกลับไม่ทำตามข้อมูลที่เคยได้เรียนมาเลย โดยถูกให้เหตุผลว่าวิถีทำลักษณะนั้นไม่ได้ใช้กันโดยปกติ และเรื่องความมีน้ำใจของคนญี่ปุ่นที่รู้มาคือคนญี่ปุ่นเป็นคนใจดี แต่กลุ่มตัวอย่างเคยเจอสถานการณ์หลงทางอยากขอความช่วยเหลือกลับไม่มีคนสนใจเลย กลับมองข้ามและเพิกเฉยอย่างมาก อีกเรื่องคือเรื่องของการรักษาความสะอาดของคนญี่ปุ่น ที่รู้จักกันว่าเป็นประเทศที่รักสะอาดมากที่สุดประเทศหนึ่ง แต่กลับพบเจอที่พิกที่สกปรกข้างทางมีขยะ ไม่สะอาด เป็นต้น และเคยรับรู้ว่าคุณญี่ปุ่นมีการเรียนการสอนของนักศึกษาญี่ปุ่นมีความเข้มงวดจริงจัง แต่กลับมีเวลาว่างให้ทำกิจกรรมอื่น ๆ มากกว่าที่คิดเมื่อเทียบกับการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยของประเทศไทย

ตารางที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก	เคย (ร้อยละ)			ไม่เคย (ร้อยละ)
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
<b>1. การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ</b>	00.00	6.70	35.50	57.80
1) การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือการมองในเชิงลบ	00.00	13.30	33.30	53.40
2) การรับรู้แบบขาวหรือดำ คือมีทัศนคติมองสังคมเพียงด้านเดียว เช่น มองว่าคนในสังคมหนึ่ง ๆ ดีหมดหรือเลวหมด	00.00	6.70	20.00	73.30
3) การต่วนสุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่แรกของการสื่อสารหรือการพบเจอ	00.00	00.00	53.30	46.70
<b>2. ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค</b>	00.00	6.70	33.30	60.00
1) การมีอคติหรือความโน้มเอียง ไม่ว่าจะแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกเดียวกันกับเรา และต่อต้านคนนอกกลุ่มที่ต่างจากเรา	00.00	6.70	33.30	60.00
2) การยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ	00.00	6.70	33.30	60.00

จากตารางสรุปผลข้างต้น ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่กลุ่มตัวอย่างเจอประเด็นปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยเจอปัญหานี้ร้อยละ 57.80 และปัญหาทัศนคติที่เป็นอุปสรรค

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยเจอปัญหานี้ร้อยละ 60.00 รายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

### 5.1.2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

#### 1. การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ

1.1 การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือการมองในเชิงลบ เช่นการมองผู้ชายญี่ปุ่นแบบเหมารวมว่าเป็นคนเจ้าสำอาง ตามกระแสแฟชั่น ดูอ่อนแอ ไม่เข้มแข็ง มองคนญี่ปุ่นว่าเป็นคนโรจจิต น่ากลัว ผู้ชายที่เป็นพนักงานบริษัทดูน่ากลัว

1.2 การรับรู้แบบขาวหรือดำ คือมีทัศนคติมองสังคมเพียงด้านเดียว ระบุว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่ปลอดภัย การทำงานในองค์กรญี่ปุ่นที่ทำงานหนักเกินไป ระบุว่าคนญี่ปุ่นแถบคันโตจะเป็นจริงจัง ส่วนคนญี่ปุ่นแถบคันไซจะเป็นคนเฮฮา พุดจาเสียงดัง เป็นต้น

1.3 การต่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่แรกของการสื่อสารหรือการพบเจอการมองคนและต่วนสรุปว่าคน ๆ นั้นเป็นคนดีเพียงแค่ว่าให้ความช่วยเหลือในตอนแรก มองว่าผู้ชายญี่ปุ่นเป็นโรจจิตจากประสบการณ์เจอการคุกคามจากผู้ชายญี่ปุ่นบนรถไฟ

## 2. ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค

2.1 การมีอคติหรือความโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกเดียวกัน และต่อต้านคนนอกกลุ่มที่ต่างจากเรา เช่น กลุ่มตัวอย่างได้จับกลุ่มอยู่กับเพื่อนที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ เช่น ชาวจีน ชาวไต้หวัน ชาวเกาหลี ส่วนเพื่อนที่ไม่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ เช่น ชาวอินโดนีเซีย ชาวเยอรมัน ชาวเมียนมา และชาวกัมพูชา ก็จะไม่ค่อยพูดคุยและทำกิจกรรมด้วย อีกทั้งยังมีการเข้าหาและจับกลุ่มอยู่กับกลุ่มสังคมเดิม คือคนไทยที่ไปโครงการเดียวกัน เป็นต้น

2.2 การยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ เช่นยึดติดกรอบที่เคยปฏิบัติเมื่ออยู่ที่หอพักไทย เมื่อชีวิตอยู่กับเพื่อนร่วมห้องก็ทำแบบเดิม จนถูกมองเป็นคนเจ้าระเบียบ คนญี่ปุ่นมีความเชื่อและการปฏิบัติที่เป็นระบบขั้นตอน ค่อยข้างเสียเวลา และความเชื่อที่ว่าคนญี่ปุ่นมักเหยียดประเทศที่ด้อยพัฒนา

ตารางที่ 3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรื่องปัญหาด้านพฤติกรรม

ปัญหาด้านพฤติกรรม	เคย (ร้อยละ)			ไม่เคย (ร้อยละ)
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
	4.40	11.10	44.50	40.00
1) การขาดทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสาร	13.30	26.70	46.70	13.30
2) การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่	00.00	00.00	26.70	73.30
3) การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้า	00.00	6.70	60.00	33.30

จากตารางสรุปผลข้างต้น ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่กลุ่มตัวอย่างเจอประเด็นปัญหาด้านพฤติกรรมส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเคยเจอปัญหานี้ในระดับน้อยร้อยละ 44.50 หากพิจารณาประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเคยเจอปัญหาด้านพฤติกรรมมากที่สุดคือการขาดทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารซึ่งเคยเจอปัญหานี้ ร้อยละ 86.70 รายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

### 5.1.3) ปัญหาด้านพฤติกรรม

1. การขาดทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สื่อสารกันเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากบริบท เช่น การฟังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียนในช่วงแรก ๆ การสนทนากับเพื่อนหรือคนญี่ปุ่น มีปัญหาทั้งคำศัพท์ และไม่เข้าใจประเด็นที่อาจารย์พูด การขาดทักษะภาษาเหล่านี้เป็นปัญหาต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างมากของกลุ่มตัวอย่าง

2. การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่เนื่องจากสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้เลยไม่ค่อยปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ

3. การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้าช่วงแรก ๆ ในการเข้าสังคมใหม่ มักจะเลี่ยงการพบเจอผู้คนที่ไม่คุ้นเคย ชอบอยู่คนเดียว คิดว่าเป็นเรื่องยากที่จะเริ่มต้นพูดคุยกับคนแปลกหน้า กังวลที่จะต้องเดินทางไปยังที่ที่ไม่คุ้นเคย

### 5.2) แนวทางการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

#### 5.2.1 แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

##### 1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา

1.1 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษากลุ่มตัวอย่างมีแนวทางปรับตัวโดยการถามเพื่อน อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่นเป็นอันดับแรก และขอให้คนญี่ปุ่นพูดช้า ๆ ลง จดศัพท์ที่ได้ยิน ได้เห็น

หรือถ้ายูทูปคำศัพท์นั้นเพื่อกลับไปสืบค้นด้วยตนเองอีกครั้ง ใช้พจนานุกรมออนไลน์ในการสืบค้นเพราะสะดวกและรวดเร็ว ทำการบันทึกเพื่อจะได้จดจำได้เมื่อได้ยินหรือเห็นอีกครั้ง

1.2 การไม่เข้าใจวัจนภาษา แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือ พยายามสังเกตท่าทาง สีหน้า และพฤติกรรมพร้อมกับดูบริบทในการสื่อสารนั้น หากยังไม่เข้าใจก็จะแสดงท่าทีว่าไม่เข้าใจความหมายที่สื่อเพื่อให้คนญี่ปุ่นอธิบายให้เข้าใจ

1.3 การไม่เข้าใจความหมายแฝงของคำ โดยเฉพาะพูดปฏิเสธทางอ้อม ทำให้เข้าใจผิดหรือสื่อสารผิดพลาดบ่อย ๆ แนวทางการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือการสังเกตท่าทีการตอบปฏิเสธของคนญี่ปุ่น หากไม่มีการพูดถึงเรื่องที่ชอบอีกให้ตีความว่านั่นคือการปฏิเสธทางอ้อมแล้ว หรือเลี่ยงการถามแบบปลายเปิด แต่ถามแบบมีตัวเลือก เช่น “ไป” หรือ “ไม่ไป” เป็นต้น อีกทั้งหลีกเลี่ยงการตอบเวลาไม่เข้าใจความหมายของคำศัพท์นั้นชัดเจน ค้นหาข้อมูลความหมายในหนังสือ หรืออินเทอร์เน็ต

1.4 การไม่รู้จำใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือ ช่วงแรกจะใช้รูปสภาพเหมือนที่เรียนมาก่อน แต่เมื่อเจอคู่สนทนาที่อยู่ในระดับเดียวกันเลียนแบบภาษาจากคู่สนทนาและโต้ตอบด้วยภาษาระดับเดียวกัน ประเมินสถานะของคู่สนทนาตลอดเวลาเพื่อจะได้เลือกใช้ระดับภาษาได้อย่างถูกต้อง

## 2. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม

2.1 การไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้น แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือ ถ้าเป็นวัฒนธรรมที่ไม่เคยรู้มาก่อนก็จะศึกษา สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต หนังสือ และสอบถามข้อมูลกับคนญี่ปุ่นโดยตรงก่อน ว่าควรประพฤติปฏิบัติอย่างไรถึงจะเหมาะสม หรือเมื่อถูกตักเตือนก็จะจะไม่ทำซ้ำอีก พร้อมให้คนญี่ปุ่นอธิบายวัฒนธรรมนั้นอย่างละเอียด

2.2 รู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง กลุ่มตัวอย่างมักจะนำประสบการณ์ที่เจอมาแล้วพิจารณาประกอบกับสิ่งที่เคยรู้ก่อนหน้านี้ แล้วปรับใช้และปฏิบัติให้เหมาะสมกับสังคมที่อยู่ในปัจจุบัน

### 5.2.2) แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

1. การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ แนวทางการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรู้ จะเริ่มจากปรับมุมมองความคิดของตนเองก่อนเป็นอันดับแรก และใช้เวลาพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลที่รับรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันในญี่ปุ่นได้อย่างราบรื่น เช่น การดำวนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่แรกของการสื่อสารหรือการพบเจอ กลุ่มตัวอย่างจะใช้

เวลาในการตัดสินพฤติกรรมกระทำของคนอื่นใหม่ ทำความเข้าใจยอมรับและรักษาระยะในช่วงแรกให้เหมาะสม

2. ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือปรับมุมมอง ทัศนคติของตนเองใหม่ ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมเดิม ๆ ของตน ยอมรับวัฒนธรรมใหม่ที่เจอ ลองทำในสิ่งที่แปลกใหม่ และต้องคิดเสมอว่าไปบ้านเขาต้องปฏิบัติตามเขา ไม่นำมาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมในสังคมของตน

### 5.2.3) แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านพฤติกรรม

แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างของปัญหาการขาดทักษะภาษาและการสื่อสารคือฝึกฝนทักษะภาษาญี่ปุ่นโดยการพูดคุยกับเพื่อนชาวญี่ปุ่นให้มาก รวมถึงการใช้ทักษะการเขียนด้วยการส่งข้อความผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และการใช้การสื่อสารผ่านทางทางเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น บางครั้งอาจขอให้คนญี่ปุ่นใช้ภาษาง่าย ๆ ในการอธิบายในสิ่งที่สื่อสารกันไม่เข้าใจหรืออาจจะใช้ภาษาสากลในการสื่อสารในบางครั้ง เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ ๆ และเข้าหาเพื่อนใหม่ให้มากขึ้น เพื่อโอกาสในการได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในชีวิต

## 6) สรุปผลวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาผลการวิจัยเรื่องปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นของศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายสามารถสรุปผลวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gudykunst and Kim (2003) ดังต่อไปนี้

### 6.1) ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น

#### 6.1.1) ปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา นักศึกษาแลกเปลี่ยนเคยเจอปัญหาความไม่เข้าใจในการใช้ภาษาร้อยละ 86.70 ถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับต้น ซึ่งเทียบเท่ากับผลสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น (JLPT) ในระดับ N5-N4 แต่ความรู้ยังไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น เพราะนอกจากรูปแบบการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน เนื้อหาในบทเรียนก็มีความแตกต่างกันด้วย ทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ในช่วงแรกจะไม่เข้าใจข้อความ คำศัพท์ รูปประโยค ที่อาจารย์หรือเพื่อนชาวญี่ปุ่นสื่อสารออกมา โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะ และข้อความที่เขียนด้วยตัวอักษรคันจิที่ปรากฏในที่สาธารณะ เช่น ชื่อสถานที่ ข้อความในรถบัส ข้อความในเมนูอาหารในร้านอาหาร ข้อความตามป้ายบอกทาง

ข้อความประกาศต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย อีเมลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประกาศหรือการแจ้งให้ทราบต่าง ๆ รวมถึงเนื้อหาที่อาจารย์สอน เป็นต้น และการไม่เข้าใจใจວັນภาษา กริยาท่าทางที่แสดงออกมาไม่ตรงกับความรู้สึก โดยเฉพาะการใช้น้ำเสียงที่ราบเรียบของคนญี่ปุ่น เมื่อไม่พอใจหรือโกรธ รวมถึงการเก็บอาการไม่พอใจของคนญี่ปุ่น ที่จะไม่แสดงออกให้ใครเห็น อีกทั้งการไม่เข้าใจความหมายแฝง โดยเฉพาะการตอบปฏิเสธในการถูกชวนของคนญี่ปุ่นที่มักจะปฏิเสธทางอ้อมตามมารยาทของคนญี่ปุ่น และพูดไม่ชัดเจนว่าจะตกลงไปตามคำชวนหรือไม่จนมักทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารบ่อย ๆ ซึ่งความหมายแฝงอีกอย่างที่เป็นปัญหาคือการให้สัญลักษณ์หรือการแสดงออกทางท่าทาง เช่นการใช้มือเรียกพนักงานเก็บเงิน การใช้มือเมื่อกล่าวถึง “เงิน” เป็นต้น ลักษณะท่าทางดังกล่าวมีการตีความหมายที่ต่างกับคนไทยทำให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจผิด นอกจากนี้ภาษาญี่ปุ่นมีระดับภาษาที่ใช้แตกต่างกันทั้งระหว่างผู้อาวุโสกว่าที่ต้องใช้รูปสุภาพ และระดับต่ำกว่าหรือเท่ากันที่ต้องใช้รูปธรรมดา บางสถานการณ์หรือบางบริบทต้องใช้ภาษาทางการ และไม่ทางการด้วย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 เคยพบเจอปัญหานี้ในระดับที่มากเช่นเวลาคูคุยกับเพื่อนจะผลอใช้รูปสุภาพเนื่องจากการเรียนการสอนในหลักสูตรเน้นการใช้รูปสุภาพเป็นหลัก ทำให้เวลาสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนที่เป็น การสื่อสารอย่างคุ้นเคยไม่สามารถใช้รูปธรรมดาได้ทันที ทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ส่วนภาษาในงานบริการต่าง ๆ พนักงานจะใช้ภาษาสุภาพกับลูกค้าเสมอซึ่งเมื่อนักศึกษาไปใช้บริการจะมีปัญหาในการใช้ระดับภาษาในการโต้ตอบ ในทางตรงกันข้ามเมื่อสื่อสารพูดคุยกับอาจารย์หรือผู้อาวุโสกว่าก็จะเลือกใช้รูปไปยกรณ์ที่แสดง ความสุภาพไม่ถูกต้อง

2. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมในช่วงแรกของการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่นที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกลุ่มตัวอย่างบางคนไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมญี่ปุ่นในเรื่องนั้นทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการประพฤติปฏิบัติตัวที่เหมาะสม เช่นวัฒนธรรมการอาบน้ำตามลำดับของคนในครอบครัวญี่ปุ่น เมื่อไปอาศัยบ้านโฮส จะต้องอยู่กับเป็นครอบครัว คนไทยจะอาบน้ำก่อนหรือหลังก็ได้ แต่คนญี่ปุ่นจะมีลำดับการเข้าไปแช่อ่างอาบน้ำโอฟูโระ คือหัวหน้าครอบครัวหรือพ่อจะอาบน้ำก่อนแล้วค่อยอาบน้ำต่อ ๆ กันเรียงตามอายุ ซึ่งถ้าวันใดหัวหน้าครอบครัวหรือพ่อกลับบ้านช้า คนที่อายุน้อยสุดก็ได้อาบน้ำชำระตามไปด้วย หรือการไม่มีประสบการณ์การนั่งรถไฟที่จะต้องนั่งให้ตรง ขบวน ตรงที่นั่งโดยเฉพาะที่นั่งพิเศษของผู้หญิง คนท้อง คนชรา และคนพิการ เกิดการนั่งผิดและถูกคนญี่ปุ่นตักเตือน ทำให้เกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามมา อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างรู้ข้อมูลที่ผิดพลาด

หรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เช่น รู้ข้อมูลที่เคยเรียนมาเกี่ยวกับการใช้ตะเกียบที่มีวิธีการถือ การใช้ และการวางอย่างละเอียด แต่คนญี่ปุ่นที่อยู่ด้วยกันกลับไม่ทำตามข้อมูลที่เคยได้เรียนมาเลย โดยให้เหตุผลว่าวิธีทำลักษณะนั้นไม่ได้ใช้กันโดยปกติ และเรื่องของการรักษาความสะอาดของคนญี่ปุ่น เป็นเรื่องที่ยากกว่าที่คิดว่าเป็นประเทศที่รักษาความสะอาดมากที่สุดประเทศหนึ่ง แต่กลุ่มตัวอย่างกลับพบเจอที่พิถีพิถันทุกประการ ข้างทางมีขยะ ไม่สะอาดอย่างที่รู้ เป็นต้น อีกทั้งรับรู้ว่าคนญี่ปุ่นมีการเรียนการสอนของนักศึกษาญี่ปุ่นมีความเข้มงวดจริงจัง แต่กลับมีเวลว่างให้ทำกิจกรรมอื่น ๆ มากกว่าที่คิดเมื่อเทียบกับการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยของประเทศไทย จากเหตุการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้เจอและสัมผัสด้วยตนเองทำให้เข้าใจใหม่ว่าวัฒนธรรมที่รู้มาไม่ได้เป็นตามแบบวัฒนธรรมที่เป็นภาพเหมารวมที่ปรากฏในหนังสือหรือที่ได้ยินกัน มาเสมอไปทั้งหมด

### 6.1.2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

1. การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมโดยเกิดจากคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือการมองในเชิงลบ เช่น การมองผู้ชายญี่ปุ่นแบบเหมารวมว่าเป็นคนเจ้าสำอาง ตามกระแสแฟชั่นดูอ่อนแอ ไม่เข้มแข็ง และมองคนญี่ปุ่นว่าเป็นคนโรคจิต น่ากลัว ผู้ชายที่เป็นพนักงานบริษัทดูน่ากลัว สิ่งเหล่านี้มาจากการรับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ละคร ภาพยนตร์ ข่าว นิตยสาร เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นการมองผู้ชายในแง่ลบ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และถูกปลูกฝังด้วยวัฒนธรรมไทยที่ผู้หญิงต้องรักษานวลสงวนตัว เมื่อไปอาศัยอยู่ต่างประเทศโดยลำพังจึงต้องระมัดระวังตัวเองเป็นพิเศษจึงเกิดการคิดหรือมองในเชิงลบเพื่อเป็นการป้องกันตนเองจากภัยต่าง ๆ และบางครั้งกลุ่มตัวอย่างอาจมีทัศนคติมองสังคมเพียงด้านเดียวหรือด่วนตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่การสื่อสารหรือการพบเจอในครั้งแรก เช่น การมองผู้ชายญี่ปุ่นเป็นโรคจิตจากประสบการณ์เจอการคุกคามจากผู้ชายญี่ปุ่นบนรถไฟ เป็นต้น

2. ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค ทัศนคติที่เป็นอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่มีเกิดขึ้นในช่วงแรกของการไปใช้ชีวิตอยู่ต่างประเทศคนเดียว เช่น การมีอคติหรือความโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีความเหมือนกัน หรือกลุ่มสมาชิกเดียวกันและต่อต้านคนนอกกลุ่มที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างได้จับกลุ่มอยู่กับเพื่อนที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ เช่น ชาวจีน ชาวไต้หวัน ชาวเกาหลี ส่วนเพื่อนที่ไม่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ เช่น ชาวอินโดนีเซีย ชาวเยอรมัน ชาวเมียนมา และชาวกัมพูชา ก็จะไม่ค่อยพูดคุยและทำกิจกรรมด้วย อีกทั้งยังมีการเข้าหาและจับกลุ่มอยู่กับกลุ่มสังคมเดิมคือคนไทยที่ไปโครงการเดียวกัน เป็นต้น

### 6.1.3) ปัญหาด้านพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างมีบ้างที่พยายามหลีกเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้าในช่วงแรก ๆ โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ส่วนปัญหาด้านพฤติกรรมที่พบมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างคือการขาดทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีเกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากบริบท เช่น การฟังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียนในช่วงแรก ๆ การสนทนากับเพื่อนหรือคนญี่ปุ่น มีปัญหาทั้งคำศัพท์ และไม่เข้าใจประเด็นที่อาจารย์พูด การขาดทักษะภาษาเหล่านี้เป็นปัญหาต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างมากของกลุ่มตัวอย่าง สามารถวิเคราะห์ได้ว่าความรู้ภาษาญี่ปุ่นของกลุ่มตัวอย่างก่อนไปศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นนั้นยังไม่เพียงพอ หลักสูตรควรปรับเพิ่มเนื้อหาวิชาสนทนาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่นเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น รวมถึงทักษะการสื่อสารอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ

## 6.2) แนวทางปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่น

### 6.2.1) แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านความรู้และความคิด (Cognitive)

1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาในการใช้ภาษากลุ่มตัวอย่างมีแนวทางปรับตัวโดยการถามเพื่อน อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ชาวญี่ปุ่นเป็นอันดับแรก และขอให้คนญี่ปุ่นพูดซ้ำ ๆ ลง เพื่อฟังซ้ำจนเข้าใจ แล้วจดคำศัพท์ที่ได้ยินได้เห็น หรือถ่ายรูปคำศัพท์นั้นเพื่อกลับไปสืบค้นด้วยตนเองอีกครั้ง ใช้พจนานุกรมออนไลน์ในการสืบค้นเพราะสะดวกและรวดเร็ว ทำการบันทึกเพื่อจะได้จดจำได้เมื่อได้ยินหรือเห็นอีกครั้ง

ในการไม่เข้าใจวัจนภาษา แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือพยายามสังเกตท่าทาง สีหน้า และพฤติกรรมพร้อมกับดูบริบทในการสื่อสารนั้น หากยังไม่เข้าใจก็จะแสดงท่าทีว่าไม่เข้าใจความหมายที่สื่อเพื่อให้คนญี่ปุ่นอธิบายให้เข้าใจ และการไม่เข้าใจความหมายแฝงของคำ โดยเฉพาะพูดปฏิเสธทางอ้อม ทำให้เข้าใจผิดหรือสื่อสารผิดพลาดบ่อย ๆ แนวทางการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือการสังเกตท่าทางการตอบปฏิเสธของคนญี่ปุ่น หากไม่มีการพูดถึงเรื่องที่ชวนอีกให้ตีความว่านั่นคือการถูกปฏิเสธทางอ้อมแล้ว หรือเลี่ยงการถามแบบปลายเปิด แต่ถามแบบมีตัวเลือก เช่น “ไป” หรือ “ไม่ไป” เป็นต้น อีกทั้งหลีกเลี่ยงการตอบเวลาไม่เข้าใจความหมายของคำศัพท์นั้นชัดเจน ค้นหาข้อมูลความหมายในหนังสือ หรืออินเทอร์เน็ต รวมถึงการไม่รู้จักรักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือ ช่วงแรก

จะใช้รูปสภาพเหมือนที่เรียนมาก่อน แต่เมื่อเจอคู่สนทนาที่อยู่ในระดับเดียวกันเลียนแบบภาษาจากคู่สนทนาและได้ตอบด้วยภาษาระดับเดียวกัน ประเมินสถานะของคู่สนทนาตลอดเวลาเพื่อจะได้เลือกใช้ระดับภาษาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ Euamornvanich (2017) ที่กล่าวว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลให้สามารถปรับตัวเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้ คือ ภาษา นั่นเอง ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารซึ่งกันและกัน

2. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม การไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้น แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือ ถ้าเป็นวัฒนธรรมที่ไม่เคยรู้มาก่อนก็จะศึกษา สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต หนังสือ และสอบถามข้อมูลกับคนญี่ปุ่นโดยตรงก่อนว่าควรประพฤติ ปฏิบัติอย่างไรถึงจะเหมาะสม หรือเมื่อถูกตักเตือนก็จะไม่ทำซ้ำอีก พร้อมให้คนญี่ปุ่นอธิบายวัฒนธรรมนั้นอย่างละเอียด ส่วนการรู้วัฒนธรรมหลักแต่ไม่รู้รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Social-culture basis) แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือเมื่อรู้ล่วงหน้าว่าต้องเจอสถานการณ์ดังกล่าว ก็จะทำการศึกษาข้อมูลล่วงหน้า และเลียนแบบการปฏิบัติของคนญี่ปุ่นก่อนเสมอ และการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง กลุ่มตัวอย่างมักจะนำประสบการณ์ที่เจอมาแล้วพิจารณาประกอบกับสิ่งที่เคยรู้ก่อนหน้านั้น แล้วปรับใช้และปฏิบัติให้เหมาะสมกับสังคมที่อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ Ting-Toomey (1999 in Wittayawit, 2009) ที่กล่าวว่าปัจจัยในการปรับตัวของบุคคลมาจากแรงจูงใจ (Motivation Orientation) ที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งก็คือการย้ายไปอยู่ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างคาดหวังจะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้วยตนเองจึงมีความพยายามในการปรับตัวตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

### 6.2.2) แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

1. การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ แนวทางการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรู้ จะเริ่มจากปรับมุมมองความคิดของตนเองก่อนเป็นอันดับแรก และใช้เวลาพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลที่รับรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันในญี่ปุ่นได้อย่างราบรื่น เช่น การควนสรูป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินใจหรือการกระทำตั้งแต่แรกของการสื่อสารหรือการพบเจอ กลุ่มตัวอย่างจะใช้เวลาในการตัดสินใจพฤติกรรมกระทำของคนอื่นใหม่ ทำความเข้าใจยอมรับ และรักษาระยะในช่วงแรกให้เหมาะสม

2. ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างคือปรับมุมมอง ทัศนคติของตนเองใหม่ ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมเดิม ๆ ของตน ยอมรับวัฒนธรรมใหม่ที่เจอ ลองทำในสิ่งที่แปลกใหม่ และ

เปลี่ยนความคิดว่าไปบ้านเขาต้องปฏิบัติตามเขา ไม่นำมาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมในสังคมของตน

### 6.2.3) แนวทางการปรับตัวในปัญหาด้านพฤติกรรม

แนวทางปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างของปัญหาการขาดทักษะภาษา และการสื่อสารคือฝึกฝนทักษะภาษาญี่ปุ่นโดยการพูดคุยกับเพื่อนชาวญี่ปุ่นให้มาก รวมถึงการใช้ทักษะการเขียนด้วยการส่งข้อความผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และการใช้การสื่อสารผ่านทางท่าทางเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น บางครั้งอาจขอให้นักญี่ปุ่นใช้ภาษาง่าย ๆ ในการอธิบายในสิ่งที่สื่อสารกันไม่เข้าใจ หรืออาจจะใช้ภาษาสากลในการสื่อสารแทน เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ ๆ และเข้าหาเพื่อนใหม่ให้มากขึ้น เพื่อโอกาสในการได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในชีวิต

## 7) ข้อเสนอแนะ

### 7.1) ข้อเสนอแนะที่นำไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจภาษา วัฒนธรรม ทักษะการสื่อสาร แต่ได้มีความพยายามในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้วยตนเอง จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับหลักสูตรที่สอนภาษาญี่ปุ่นที่ควรมีคู่มือการเตรียมพร้อมในด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาก่อนการไปศึกษาแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมยังประเทศญี่ปุ่น รวมไปถึงการปรับปรุงเนื้อหาในรายวิชาของหลักสูตร เช่น เพิ่มพูนทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น เน้นหลักการใช้ภาษาที่มีความแตกต่างของระดับภาษา กับคู่สนทนา ให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับตัวอักษรคันจิที่ใช้ในสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่น นอกเหนือจากหนังสือเรียน และสอดแทรกความรู้ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมพื้นฐานต่าง ๆ ในรายวิชาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับตัวในสังคมญี่ปุ่นสำหรับการทำงานในอนาคตต่อไป

### 7.2) ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังประเทศญี่ปุ่นของมหาวิทยาลัยอื่นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากบริบทของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัยอาจมีความ

แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวแตกต่างกันไปด้วย

## REFERENCES

- Busayagorn Teeraputtigunchai. (2018). Communication problems and cross-cultural adjustment of foreigners working in educational institutions, Phetchabun Province. (in Thai). *Journal of Humanities and Social Sciences*, 26(50), 189-212.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Metta Vivatananukul. (2005). *Intercultural communication*. (in Thai). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Metta Vivatananukul. (2016). *Intercultural communication*. (in Thai). (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology-Japan. (2019). Survey on the enrollment status of foreign students and Number of Japanese students studying abroad. Retrieved from [http://www.mext.go.jp/a\\_menu/koutou/ryugaku/\\_icsFiles/fieldfile/2019/01/18/1412692\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/_icsFiles/fieldfile/2019/01/18/1412692_1.pdf).
- Nishida Hiroko. (2008). *Intercultural communication in a globalized world*. Tokyo: Taihei Printing Co., Ltd.
- Patcharapa Euamomvanich. (2017). Intercultural communication problems and adjustment between foreign instructors and Thai students at Rajabhat Universities in Bangkok. (in Thai). *Dhonburi Rajabhat University Journal*, 10(2), 79-92.
- Sahattaya Sittivised, Simmee Oupra, Somyos Chanborn, Annika Taboonruang, Suriya Kasetsuthavorn, Lisec, Albert,...Pinsheng, Zhou. (2017). Cross-cultural communication between Chinese and Thai people in the special economic border zone: Problems and sustainable solution guidelines. *School of Social Sciences Chiang Rai Rajabhat University*, (in Thai). 10(Special), 133-144.
- Suttiwan Tuntirojanawong. (2017). A direction of educational management in the 21<sup>st</sup> century. (in Thai). *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(2), 2843-2854.
- Thatcha Wittayawiro. (2009). *Communication competence and acculturation of foreigners living in Bangkok* (in Thai). (Master's thesis, Bangkok University). Retrieved from <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/686>
- Ting-Toomey, Stella, and Chung, Leeva C. (2012). *Understanding intercultural communication*. (2nd ed). New York: Oxford University Press.



Vicharn Panich. (2013). *Teacher for disciples flapped classroom*.

(in Thai). Bangkok: S.R. Printing.

Zahraulnan Phumchijzaman. (2016). COMUNICACIÓN INTERCULTURAL ENTRE ALUMNOS TAILANDESES Y PROFESORES ESPAÑOLES EN LA CLASE DE ESPAÑOL EN TAILANDIA (in Thai). (Master's thesis, Chulalongkorn University). Retrieved from <http://cuir.car.chula.ac.th/dspace/bitstream/123456789/59303/1/5780211222.pdf>