เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม: กรณีศึกษางานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

Conditions Affecting Successes in Cross-Cultural Communication: a Case Study of International Affairs between Huachiew Chalermprakiet University in Thailand and Higher Educational Institutes in People's Republic of China

หนานหนาน เจี่ยง และ พัชรินทร์ บูรณะกร
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
Nannan Jiang and Patcharin Buranakorn
Huachiew Chalermprakiet University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: nannan0820@gmail.com

****

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ 24 คน จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ 5 คน และจากสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ 11 แห่ง 19 คน โดยใช้เครื่องมือวิจัยด้วยการตั้งคำถามแนวทางการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ผลการวิจัยพบว่า คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีวัฒนธรรมที่เหมือนกันเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ 1) การสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ สามารถเข้าใจข้อความในการสื่อสารโดยไม่ต้องตีความเพิ่ม 2) มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว มุ่งทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จจึงทำเรื่องอื่น กำหนดแผนงานและดำเนินการตามลำดับ 3) มองเวลาแบบเชิงซ้อน ดำเนินการหลายเรื่องพร้อมกันในเวลาเดียวกัน 4) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะใกล้ชิด วางตัวเป็นกันเองไม่เน้นพิธีการ และ 5) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะส่วนตัว ให้ความสำคัญเรื่องสานสัมพันธ์กับผู้ที่รู้จัก เว้นระยะห่างพอเหมาะเพื่อแสดงความเคารพแก่คู่สื่อสาร และพบว่ามีวัฒนธรรมที่ต่างกัน คือ 1) การสื่อสารที่เน้นบริบทสูง มีข้อความที่ต้องตีความเพิ่มบ้าง ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการตีความเพิ่มจึงจะเข้าใจ และ 2) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะสังคม มีความคิดแบบสื่อสารแต่เรื่องงาน ไม่คิดจะมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าเรื่อง

* วันที่รับบทความ : 7 กุมภาพันธ์ 2567; วันแก้ไขบทความ 13 มีนาคม 2567; วันตอบรับบทความ : 14 มีนาคม 2567
Received: Februry 7, 2024; Revised: March 13, 2024; Accepted: March 14, 2024

งาน และมีความคิดแบบควรสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อสะดวกในการสื่อสารต่อไป ซึ่งไม่อาจเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

คำสำคัญ: เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จ; การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม; งานวิเทศสัมพันธ์; มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ; สถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

Abstract

This qualitative research aims to analyze conditions affecting successes in cross-cultural communication focusing on international affairs between Huachiew Chalermprakiet University (HCU) in Thailand and higher educational institutes in People's Republic of China (PRC). Selected informants are five officers of HCU and nineteen officers from eleven higher educational institutes in PRC. Use research tools by asking interview guide questions and observation for analysis. The research finds similar cultures positively supporting cross-cultural communication, including 1) less contextual communication, without additional interpretation. 2) Linear communication, prioritizing plans and processing. 3) Complex communication, processing multiple issues through complicated time point of view. 4) Close communication, informal contacting and less processing. And 5) Personal communication, creating relationships with respective distance. On the contrary, different cultures decreasing effectiveness of cross-cultural communication include 1) high contextual communication, depending on ability of interpretation of communicators. And 2) Segmentation communication, separating places and issues communicated.

Keyword: Conditions Affecting Successes; Cross-Cultural Communication; International Affairs; Huachiew Chalermprakiet University; higher educational institute in P.R.China

บทนำ

อยู่ท่ามกลางกระแสของสังคมที่มีความเป็นโลกใบเดียวที่ไร้พรมแดน การดำรงชีวิตของมนุษย์ในแต่ละถิ่นฐานได้รับผลกระทบไม่มากก็น้อยที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และก่อให้เกิดการเลื่อนไหลของวัฒนธรรมไปมาหาสู่กันอย่างง่ายดายมากขึ้น ประเด็นเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรมหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องเรียนรู้และปรับตัว เพื่อทำความเข้าใจเรื่องของบุคคลที่มาจากสถานที่ที่แตกต่างกันได้อย่างถูกต้อง และต้องพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ที่ตั้งภูมิลำเนา การเลี้ยงดู ระดับการศึกษา ศาสนา ความเชื่อ สัญชาติ ฯลฯ เพราะปัจจัยเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความแตกต่างของบุคคลในด้านวิถีชีวิต ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ดังนั้น การทำความเข้าใจในแนวคิด และทฤษฎีทางวัฒนธรรม จะทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับความหลายหลายหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ (สุนทรียา ไชยปัญหา และ อุรารักษ์

ศรีประเสริฐ, 2559 : 104) และเป็นพื้นฐานนำไปสู่ความสำเร็จในกระบวนการของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Intercultural communication)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดขึ้นเพื่อศึกษาความแตกต่างของค่านิยม หลักความคิด พฤติกรรมทางสังคม การใช้ภาษา ฯลฯ ซึ่งเกิดจากภูมิหลังทางวัฒนธรรม องค์ประกอบของสังคม ประเพณีของชนเผ่าต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เป็นต้น เมื่อเข้าใจภูมิหลังของอีกฝ่ายเป็นอย่างดี จึงจะสามารถสื่อสารกับอีกฝ่ายได้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือกระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมหรือแตกต่างกัน นำไปสู่การเข้าใจความหมายของสารเดียวกันที่ไม่ตรงกัน (Lustig and Koester, อ้างในเมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์), 2559 : 1) และ Hall (1953, อ้างถึงใน Xiong, L.J. and Liu, X.H., 2010 : 31-34) ได้กล่าวถึงว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสำคัญอย่างยิ่ง การเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสำคัญในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่มาจากต่างสัญชาติหรือต่างเชื้อชาติ และยังช่วยทำให้เกิดทัศนคติที่ถูกต้องต่อผู้คนจากต่างวัฒนธรรม เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการดูหมิ่นหรือความไม่เป็นธรรมระหว่างมนุษย์ด้วยกัน

งานวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับกิจการด้านต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์และความร่วมมือทางวิชาการและวัฒนธรรมให้เกิดความก้าวหน้าและนำมาซึ่งประสิทธิภาพและคุณภาพในการแข่งขันหรือเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ (ชฎาพร โชติรดาภาณ์, 2559 : 165) บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในวงการการศึกษา จึงควรจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งต้องเป็นผู้ที่เปิดใจรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และปรับตัวเข้ากับความหลากหลายของวัฒนธรรม เพื่อที่จะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษาและหลักสูตร ติดต่อประสานงาน เชื่อมความสัมพันธ์ และเจรจารายละเอียดข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ (ฉันทัส ทองช่วย, 2543-2544 : 3) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้สร้างความสัมพันธ์อันดีกับมหาวิทยาลัยในสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีการลงนามสัญญาความร่วมมือทางวิชาการร่วมกันมากกว่า 30 แห่ง มีจำนวนนักศึกษาจีนที่มาเรียนภาษาไทยในมหาวิทยาลัยนี้เป็นจำนวนมาก (Ou Liufen, 2561 : 413-422) งานวิเทศสัมพันธ์สำหรับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจึงมิอาจขาดได้ บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์โดยเฉพาะบุคลากรที่เข้าใจทั้งวัฒนธรรมของไทยและของจีน และมีความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับมหาวิทยาลัยในสาธารณรัฐประชาชนจีนจึงมีความสำคัญ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งในระดับบุคคลและที่สำคัญในระดับองค์กร เพื่อให้ถึงเป้าหมายอันร่วมกัน คือความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยในฐานะชาวจีนที่ศึกษาภาษาและวัฒนธรรมไทย ได้ใช้ชีวิตในประทศไทยมากกว่า 10 ปี ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในเรื่องการเปิดใจยอมรับและเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม พร้อมต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับความหลากหลายของวัฒนธรรม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรมและปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มบุคคลด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยไทยกับจีน และคาดหวังว่าจะเป็นแนวทางและประโยชน์ให้กับบุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ของไทยที่ต้องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์กับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิธีการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและแนวคิด ทฤษฎีของเอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T. Hall ,1959P135-210 .) ที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

2. ศึกษาประวัติความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับต่างประเทศและศึกษาลักษณะงานของวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจากเอกสาร การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์

3. กำหนดขอบเขตการศึกษาและคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่

3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในแผนกวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประเทศไทย ระหว่างปีการศึกษา 2562-2566 จำนวนทั้งหมด 5 คน

3.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ทั้งนี้ปัจจุบันมีบันทึกความเข้าใจ (MOU) หรือบันทึกข้อตกลง (MOA) ควบคุมอยู่ และมีกิจกรรมความร่วมมือด้านการจัดโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาร่วมกัน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562-2566 ซึ่งได้คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) จากกลุ่ม

ประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้มีหน้าที่ติดต่อประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทั้งหมด จำนวน 11 แห่ง จำนวนบุคลากรทั้งหมด 19 คน ตามตารางรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาและจำนวนบุคลากรกลุ่มให้ข้อมูล

ลำดับ	รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน	จำนวนบุคลากรกลุ่มให้ข้อมูล
1	Beibu Gulf University	2 คน
2	Chongqing Institute of Foreign Studies	2 คน
3	Guangxi Minzu University	2 คน
4	Guangxi University of Foreign Languages	3 คน
5	Guilin University of Aerospace Technology	1 คน
6	Guiyang Preschool Education College	1 คน
7	Nanning Normal University	1 คน
8	Xiangsihu College of Guangxi Minzu University	3 คน
9	Yulin Normal University	1 คน
10	Yunnan University of Finance and Economics	1 คน
11	Zhejiang Yuexiu University	2 คน
	รวม	19 คน

4. สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยการตั้งคำถามแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guide) ที่จะนำไปสัมภาษณ์บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ที่ต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

5. ปรับแก้ไขเครื่องมือวิจัยแบบสัมภาษณ์ และนำไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

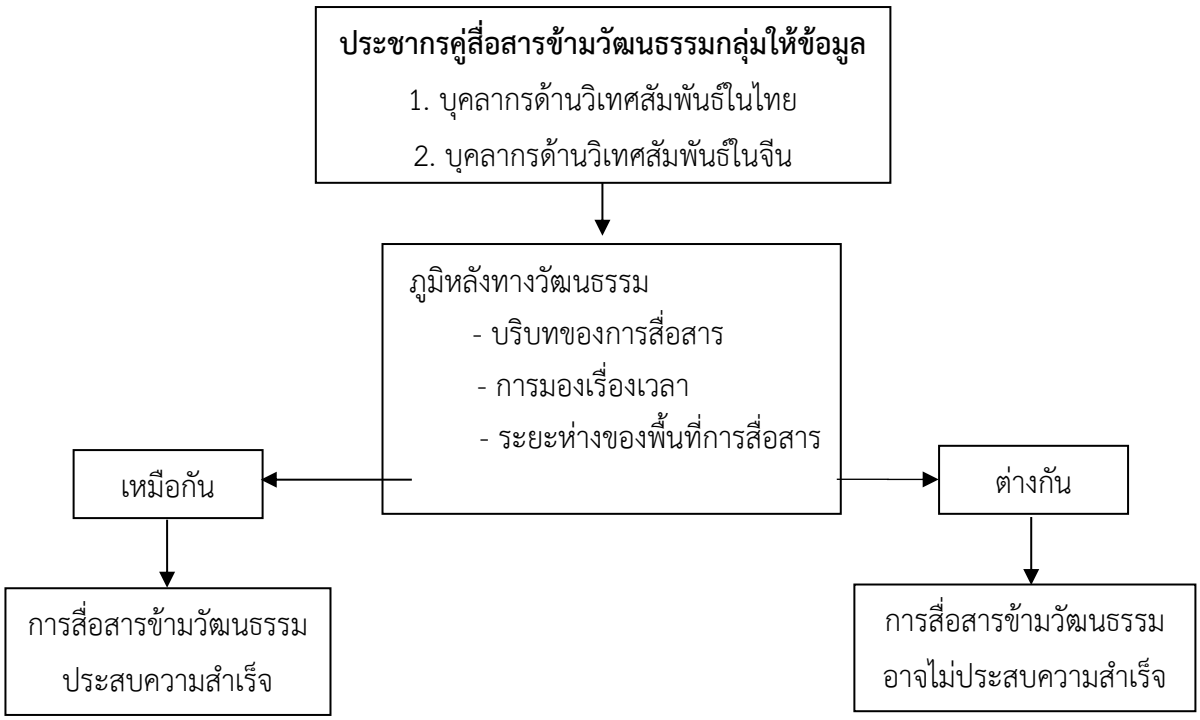
6. สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วมในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

7. วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ และที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

8. นำเสนอผลการศึกษาวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของเอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T. Hall ,1959P135-210 .) มาประกอบการวิจัย ฮอลล์ถือได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในประวัติแห่งการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมและให้มุมมองเกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อที่จะสามารถเข้าใจอีกฝ่ายและใช้ชีวิตร่วมกันหรือทำงานร่วมกันเพื่อลดปัญหาและความขัดแย้งให้มากที่สุด ผลการศึกษาพบว่ามี 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประเด็นบริบทของการสื่อสาร (Context) ประเด็นเรื่องเวลา (Time) และประเด็นพื้นที่ของการสื่อสาร (Space) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บริบทของการสื่อสาร (Context)

ในการสื่อสารระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ จะมีการสื่อสารที่ผู้สื่อสารได้คำนึงถึงสถานภาพของผู้รับสาร และสามารถใช้คำพูดหรือใช้ตัวอักษรอย่างชัดเจนเหมาะสมในการสื่อความหมาย ผู้รับสารจึงสามารถเข้าใจความหมายของผู้สื่อสารได้ทันที ในขณะเดียวกัน ก็อาจเกิดสถานการณ์ที่มีปัจจัยบางอย่างสอดแทรกเข้ามาส่งผลกระทบทำให้การสื่อสารนั้นไม่เป็นไปตามที่ผู้สื่อสารต้องการ อาจเกิดจากผู้สื่อสารไม่สามารถสื่อ

ความหมายที่ต้องการจะสื่อให้ชัดเจนเท่าที่ควร ผู้สื่อสารจะต้องมีการตีความและอ่านสถานการณ์เพิ่มจึงจะสามารถเข้าใจความหมายของผู้สื่อสารได้ ตามความคิดของฮอลล์ได้แบ่งประเด็นเรื่องบริบทของการสื่อสารออกเป็น 2 ประเด็น คือ การสื่อสารเน้นบริบทสูง (High Context) และการสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ (Low Context)

1.1 การสื่อสารที่เน้นบริบทสูง (High Context)

การสื่อสารที่เน้นบริบทสูง คือ การสื่อสารที่ผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจความหมายของผู้สื่อสารได้ทันที จะต้องมีการตีความเรื่องที่ผู้สื่อสารสื่อและอ่านสถานการณ์เพิ่มจึงจะเข้าใจความหมายของผู้สื่อสารได้

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นการสื่อสารที่เน้นบริบทสูง

ดังที่ คุณ A-3 (10 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เวลาประสานกับทางจีน เรื่องชั่วโมงเรียนจะเป็นประเด็นที่ต้องมีวิเคราะห์เพิ่ม ชั่วโมงเรียนของฝ่ายไทยกับคาบเรียนของฝ่ายจีนแต่ละมหาวิทยาลัยจะไม่เหมือนกัน เวลามหาวิทยาลัยทางจีนแจ้งแผนการเรียนมา จะต้องตีความและถามข้อมูลเพิ่มว่าหนึ่งคาบของเขากี่นาที รวมชั่วโมงสอบไหม เป็นต้น เพื่อนำมาจัดตารางเรียนได้ครบตามเวลาที่เขากำหนด ถ้าทางจีนระบุในเอกสารหรืออธิบายเพิ่มตอนส่งข้อมูลจะทำให้เราเข้าใจและทำงานง่ายขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมีการต้องตีความเพิ่มและสอบถามข้อมูลเพิ่มจากคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนซึ่งมาจากต่างวัฒนธรรม คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนส่งแผนการเรียนนักศึกษาจีนที่จะไปเรียนในมหาวิทยาลัยฝ่ายไทยให้ แต่ระบบการศึกษาของไทยกับของจีนมีความแตกต่างกัน การคำนวณเวลาชั่วโมงเรียนของไทยกับคาบเรียนของจีนต่างกัน และจำนวนเวลาคาบเรียนของมหาวิทยาลัยในจีนอาจไม่เหมือนกันอีกด้วย เมื่อสื่อสารถึงประเด็นชั่วโมงเรียน ฝ่ายไทยซึ่งเป็นผู้รับสารจึงต้องมีการตีความและสอบถามข้อมูลเพิ่มเพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกัน และให้ความเห็นว่า หากผู้ส่งสารสามารถระบุรายละเอียดหรืออธิบายเพิ่มเติมตั้งแตแรก จะทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดความเข้าใจตรงกันง่ายขึ้น

เช่นเดียวกับที่ คุณ A-2 (26 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เวลาประสานเรื่องการแลกเปลี่ยนนักศึกษจะทักไปถามทางจีนว่ามีนักศึกษาส่งมาไหม ถ้าทางจีนไม่มีส่งมาจะไม่ค่อยพูดว่าไม่มีการส่งนักศึกษามาตรง ๆ ส่วนใหญ่ชอบพูดรักษาหน้า ไม่ปฏิเสธตรง ๆ แต่อาจจะเกริ่นเหตุผลอื่นนำ เช่น มีการปรับหลักสูตรปรับแผนการเรียน หรือทางมหาวิทยาลัยไม่บังคับนักศึกษาไปเรียนต่อต่างประเทศ เป็นต้น ถ้าพูดประมาณนี้ ก็จะตีความได้ว่าเขากำลังปฏิเสธ แต่เราจะถามยืนยันไปอีกครั้งเพื่อได้คำตอบที่แน่นอนจากเขา

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมีการต้องตีความคำพูดของคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนเพิ่ม จากวัฒนธรรมแบบที่มีการพูดรักษาหน้าโดยไม่พูดปฏิเสธตรง ๆ จึงจะเข้าใจว่าความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อจริง คือ เขาน่าจะกำลังพูดปฏิเสธ แต่ด้วยความที่ต้องได้รับคำตอบที่แน่นอนเพื่อนำไปวางแผนงานในลำดับต่อไป ฝ่ายไทยซึ่งเป็นผู้รับสารจึงต้องมีการถามเพิ่มเพื่อยืนยันความหมายที่แท้จริงที่ฝ่ายจีนต้องการสื่อ

และดังที่สรุปสถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (26 กรกฎาคม 2566)

ในที่ประชุมเจรจาความร่วมมือทางวิชาการ มหาวิทยาลัยฝ่ายจีนได้นำแผ่นพับแนะนำหลักสูตรที่ตีพิมพ์เป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษมาแจกให้กับผู้ร่วมประชุมฝ่ายไทย เมื่อเห็นชื่อหลักสูตรแปลกใหม่และน่าสนใจ แต่ข้อมูลในแผ่นพับเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ และไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร ฝ่ายไทยจึงมีการตีความว่าหลักสูตรนี้ภาษาไทยควรเป็นอะไร และถ้าเทียบกับของไทยจะใกล้เคียงกับหลักสูตรไหน หากมีทำข้อมูลเป็นภาษาไทยและมีรายละเอียดนิดหน่อยก็จะทำให้เข้าใจง่ายขึ้น

จากตัวอย่างการสังเกตการณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมีการต้องตีความข้อมูลในแผ่นพับแนะนำหลักสูตรของฝ่ายจีนซึ่งได้จัดทำเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ ผู้อ่านข้อมูลฝ่ายไทยพอเข้าใจภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษ แต่ต้องตีความเพิ่มเติมในรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร จึงมีความเห็นว่าหากฝ่ายจีนจัดเตรียมข้อมูลในแผ่นพับเป็นภาษาไทยจะสะดวกในการอ่านสำหรับฝ่ายไทย และถ้ามีรายละเอียดเพิ่มเติมจะทำให้เข้าใจง่ายขึ้น

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีการสื่อสารที่เน้นบริบทสูง ผู้รับสารต่างวัฒนธรรมมีการต้องตีความจากข้อมูลที่ได้รับ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้สื่อสารข้ามวัฒนธรรม เช่น ประเด็นเรื่องชั่วโมงเรียนที่ต้องการตีความข้อมูลและสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ประเด็นการปฏิเสธโดยใช้คำที่ต้องตีความและอ่านสถานการณ์เพิ่ม และประเด็นเอกสารโดยใช้ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาแม่ของอีกฝ่ายในการสื่อสารทำให้ผู้รับสารต้องตีความเพิ่ม ทั้งนี้ การสื่อสารที่เน้นบริบทสูงเหล่านี้ ไม่อาจทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการตีความและอ่านสถานการณ์เพิ่มเพื่อทำให้ข้อมูลมีความชัดเจนมากขึ้นและทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของผู้รับสารต่างวัฒนธรรมต่างหาก ที่จะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

1.2 การสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ (Low Context)

การสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ คือการสื่อสารที่ผู้พูดหรือผู้ส่งสารได้มีการถ่ายทอดความหมายที่ต้องการสื่อให้กับผู้รับสารอย่างเป็นระเบียบชัดเจน ซึ่งผู้ฟังหรือผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจความหมายของผู้พูดหรือผู้ส่งสารได้ทันทีโดยที่ไม่ต้องมีการตีความ อ่านสถานการณ์หรือวิเคราะห์จากปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นการสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ

ดังที่ คุณ A-3 (10 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ดิฉันเป็นคนจีน สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ และสามารถสื่อสารภาษาไทยได้เพราะเรียนภาษาไทย ใช้ชีวิตและทำงานอยู่ไทยมากกว่า 10 ปี จึงเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมทั้งจีนและไทย ซึ่งคิดว่าเป็นส่วนที่ทำให้การติดต่อสื่อสารกับทางจีนสะดวกและราบรื่นกว่า คู่สื่อสารด้วยกันทางจีนเป็นคนจีนทั้งหมด จึงทำให้การติดต่อสื่อสารงานมีความสะดวกสบายมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยเป็นชาวจีนที่เข้าใจทั้งภาษาและวัฒนธรรมจีนและไทย เมื่อสื่อสารกับคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนที่เป็นชาวจีนถึงแม้ว่าอยู่ภายใต้บริบทสังคมไทยและวัฒนธรรมไทย แต่ก็ถ่ายทอดความหมายให้กับผู้รับสารฝ่ายจีนด้วยภาษาเดียวกันได้อย่างสะดวกในฐานะผู้ส่งสาร และสามารถเข้าใจความหมายของผู้ส่งสารฝ่ายจีนเนื่องจากมีความเข้าใจวัฒนธรรมจีนในฐานะผู้รับสาร จึงทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งสองฝ่ายมีประสิทธิภาพ

เช่นเดียวกับที่ที่ คุณ A-1 (13 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

การสื่อสารกับผู้ประสานงานทางจีนโดยมากใช้ภาษาจีนพูดคุยหรือพิมพ์ข้อความกัน ดิฉันเคยเรียนภาษาจีนและเคยอยู่จีนหลายปี การสื่อสารกับคนจีนด้วยจีนกลางจึงไม่ค่อยมีปัญหา คนจีนที่ประสานงานด้วยกัน ส่วนใหญ่สามารถถ่ายทอดความหมายได้ชัดเจน ดิฉันสามารถเข้าใจความหมายของเขาได้ จึงคิดว่าการเข้าใจภาษาเดียวเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมประสบความสำเร็จ

จากการสัมภาษณ์บุข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยเป็นชาวไทยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนและเข้าใจวัฒนธรรมจีน เมื่อต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายจีนเป็นภาษาจีนก็สามารถเข้าใจความหมายที่ฝ่ายจีนถ่ายทอด และสามาถโต้ตอบเป็นภาษาจีนได้ จึงไม่เป็นปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และมีความเห็นว่า การที่เข้าใจและสามารถสื่อสารภาษาเดียวกับผู้ต่างวัฒนธรรม เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ คุณ F-1 (2 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ไม่ค่อยมีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากผู้ประสานงานฝ่ายม.หัวเฉียวฯ เป็นคนจีน เรารู้จักการนาน เราใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร สามารถเข้าใจประเด็นในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว สะดวกสบาย และราบรื่นมากยิ่งขึ้น

และดังที่ คุณ E-3 (7 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ฉันคิดว่าไม่ค่อยมีการสื่อสารที่ต้องใช้การตีความเพิ่มนะ การสื่อสารกับม.หัวเฉียวฯ โดยมากใช้ภาษาจีน ถึงแม้พูดไทยไม่ได้แต่ก็ไม่ค่อยเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับม.หัวเฉียวฯ และผู้ที่ประสานด้วยกันติดต่องานทางด้านนี้กันมาหลายปี ชำนาญในเรื่องความร่วมมือระหว่างประเทศ ประเด็นในการติดต่อสื่อสารก็สามารถถ่ายทอดได้ชัดเจน ไม่ค่อยมีปัญหากัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายจีนมีความคิดเห็นว่า คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายไทยเป็นชาวจีน ใช้ภาษาจีนซึ่งเป็นภาษาแม่ของทั้งสองฝ่ายในการสื่อสาร และรู้จักกัน มีความคุ้นเคยกันในระดับหนึ่ง สามารถถ่ายทอดได้เข้าใจ และฝ่ายผู้รับสารก็สามารถรับรู้ความหมายที่ผู้สื่อสารต้องการจะสื่อ ไม่ค่อยต้องมีการตีความหรือวิเคราะห์สถานการณ์เพิ่มเติม จึงทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งสองฝ่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้สื่อสารฝ่ายไทยมีความชำนาญในเรื่องงานที่รับผิดชอบ สามารถถ่ายทอดความหมายได้อย่างชัดเจน ไม่ต้องมีการตีความเพิ่มเติม ซึ่งช่วยทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เน้นบริบทต่ำที่เหมือนกัน ผู้สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายไทย มีทั้งชาวจีนและชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและเข้าใจวัฒนธรรมของไทยกับของจีน เมื่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนจึงสามารถใช้ภาษาจีนการสื่อสารโดยตรง คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนจะมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยหรือไม่จึงไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงการรับรู้ข้อมูลและการเข้าใจความหมายที่ฝ่ายไทยจะสื่อ ซึ่งเป็นข้อดีสำหรับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติในการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์กับฝ่ายจีน ประกอบด้วยบุคลากรมีประสบการณ์ด้านงานวิเทศสัมพันธ์ มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานความร่วมมือทางวิชาการระหว่างไทยกับจีน มีความเข้าใจข้อมูลที่จะถ่ายทอดให้กับอีกฝ่าย จึงสามารถถ่ายทอดความหมายได้อย่างชัดเจน และผู้รับสารเข้าใจประเด็นที่ผู้สื่อสารต้องการจะสื่อ จึงไม่จำเป็นต้องมีการตีความหรืออ่านสถานการณ์เพิ่มเติมทั้งสองฝ่ายก็สามารถเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างทั้งสองฝ่าย ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา (Time)

ในแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองหรือแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา (Time) ที่เหมือนหรือต่างกัน ซึ่งมุมมองหรือแนวคิดเรื่องเวลา มีผลต่อการวางแผน การนัดหมาย การดำเนินการ ฯลฯ ในกระบวนการการสื่อสาร ไม่ว่าจะในชีวิตประจำวันหรือการทำงาน ตามความคิดของฮอลล์ได้แบ่งประเด็นเรื่องเวลาออกเป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว (Monochronic Time) และแบบเชิงซ้อน (Polychronic Time)

2.1 วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว (Monochronic Time)

คนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว มักจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปก่อน จึงจะเริ่มทำอีกสิ่งหนึ่งต่อ และให้ความสำคัญกับการจัดตารางเวลามากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยืดหยุ่นเวลาที่นัดหมายได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้พบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว

ดังที่ คุณ A-1 (13 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

โดยมากจะดำเนินหลาย ๆ เรื่องไปพร้อมกันเนื่องจากงานบางชิ้นมีลักษณะงานที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการเป็นระยะยาวตามขั้นตอน ไม่เร่งด่วนหากมีการวางแผนงานดี ๆ แต่ในระหว่างนี้หากมีเรื่องด่วนหรืองานเฉพาะกิจแทรกเข้ามาและต้องทำให้เสร็จภายในเวลาจำกัด เช่น ร่างจดหมายด่วน แปลข้อมูลด่วน ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น ก็จะดำเนินการเรื่องเดียวไปให้สิ้นสุดจึงจะดำเนินการเรื่องอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่รู้จักปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานโดยสลับลำดับความสำคัญของงานเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนแทรกเข้ามาในแผนงานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า จะดำเนินการงานที่มีความเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษให้เสร็จสิ้นแล้วจึงจะดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามลำดับต่อไป

และดังที่ คุณ A-4 (16 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ดิฉันชอบทำงานแบบให้จบเป็นเรื่องๆ เพราะจะช่วยทำให้การติดตามงานมีความชัดเจนและง่ายขึ้น และเราจะตั้งใจทำเรื่องนั้นมากขึ้นเพื่อให้มันได้ปิดงานเร็วๆ แล้วเราจะได้ตั้งใจทำงานชิ้นต่อไปอย่างเต็มที่

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมองว่าการทำงานให้จบเป็นเรื่อง ๆ จะช่วยทำให้มีความตั้งใจในการทำเรื่องนั้น ๆ เมื่อมุ่งมั่นอยู่กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะมีความชัดเจนกับเรื่องนั้นมากขึ้น ซึ่งการติดตามจะง่ายขึ้น และมีความคาดหวังว่าจะสามารถทำให้เรื่องนั้นเสร็จสิ้นได้เร็วขึ้น

นอกจากนี้ คุณ D-1 (16 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ในการปฏิบัติงานจะมีบางเรื่องหรืองานบางชิ้นที่จะต้องมุ่งทำให้เสร็จแล้วจึงจะทำเรื่องอื่นต่อได้ ส่วนมากเป็นเรื่องที่มีความเร่งด่วน และมีความสำคัญเป็นพิเศษในเวลานั้น เช่น การให้การต้อนรับและดูแลคณะศึกษาดูงานจากต่างประเทศ การจัดทำรายงานด่วน เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้กำหนดตารางเวลาดำเนินงานแล้ว ควรจะต้องปฏิบัติตามเวลาไม่สามรถยืดหยุ่นได้

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับงานต้อนรับและคอยดูแลคณะศึกษาดูงานจากต่างประเทศ และการจัดทำรายงานด่วน เป็นต้น และมองว่าเมื่อหากได้กำหนดแผนงานที่ระบุวันเวลาอย่างชัดเจนในการดำเนินงานแล้ว ควรปฏิบัติตามลำดับให้แล้วเสร็จโดยไม่ควรมีการยืดหยุ่น

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยวที่เหมือนกัน ทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มุ่งทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปก่อนจึงจะทำเรื่องอื่นต่อ มีการวางแผนงานและดำเนินการตามลำดับ มีการสลับลำดับความสำคัญของเรื่องโดยมุ่งทำเรื่องที่มีความเร่งด่วนแทรกเข้ามา และให้ความตั้งใจในการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นกรณี ๆ เมื่อทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมมองเวลาแบบเชิงเดี่ยวเหมือนกัน จะเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ของอีกฝ่ายเมื่อต้องการให้ความร่วมมือในการทำเรื่องด่วน และจะสามารถให้ความร่วมมือและช่วยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งความเห็นที่เหมือนกันนี้ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยฝ่ายไทนกับฝ่ายจีนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อน (Polychronic Time)

คนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อน จะมีความคิดที่นิยมทำหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกิจกรรมมากกว่าตารางเวลาและกำหนดการที่ได้กำหนดขึ้น และมีความคิดว่า เรื่องเวลาเป็นเรื่องที่สามารถยืดหยุ่นกันได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้พบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อน

ดังที่ คุณ A-1 (13 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

โดยมากจะทำหลาย ๆ เรื่องไปพร้อมกัน เช่น การดำเนินโครงการความร่วมมือกับทางจีน แต่ละสถาบันอาจจะมีประเด็นที่ไม่เหมือนกัน มีรายละเอียดงานที่ต้องติดตามไม่เหมือนกัน และแต่ละฝ่ายต้องใช้เวลาในการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผู้ใหญ่จึงจะสามารถให้คำตอบได้ ระหว่างการรอคำตอบเราก็สามารถทำเรื่องอื่น ๆ ไปพร้อมกันได้

และคุณ F-1 (2 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

โดยปกติแล้วถ้าเป็นงานประจำที่เป็นแผนระยะยาว ก็จะมีหลายเรื่องต้องทำไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน แต่ละเรื่องจะมีแผนการดำเนินงานเบื้องต้นเพื่อดำเนินไปตามขั้นตอน

หากมีขั้นตอนไหนมีงานด่วนอย่างอื่นแทรกเข้ามา ก็จะปรับเวลาของงานอื่นๆ เพื่อให้เรื่องที่มีความเร่งด่วนกว่าผ่านไปก่อน โดยรวมแล้วเรื่องเวลาสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์จริง

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยและฝ่ายจีนมีความคิดแบบทำหลาย ๆ เรื่องไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน มีแผนงานที่ได้กำหนดไว้ก็จริง แต่ด้วยลักษณะงานของวิเทศสัมพันธ์บางเรื่องต้องรอคำตอบจากฝ่ายจีนซึ่งต้องใช้เวลาที่ไม่อาจกำหนดได้อย่างชัดเจน ทำให้มีช่วงเวลาในการดำเนินเรื่องอื่น ๆ ไปพร้อมกันเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย และคิดว่าควรมีความยืดหยุ่นเรื่องเวลา เนื่องจากงานวิเทศสัมพันธ์บางงานต้องมีการเจรจาไปมาหลายรอบ และอาจเกิดเหตุการณ์บางอย่างที่นอกเหนือจากการคาดการณ์ ทำให้ไม่สามารถกำหนดวันที่แล้วเสร็จได้อย่างตายตัว

เช่นเดียวกับที่คุณ L-1 (25 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เรื่องต่างประเทศไม่มีเรื่องเล็ก ถึงตัวเองจะมีการวางแผนงานอยู่แล้ว แต่ถ้ามีเรื่องเกี่ยวกับม.หัวเฉียวฯ แทรกเข้ามา โดยมากก็จะปรับแผนงานของตนเองและทำในส่วนที่เกี่ยวกับต่างประเทศเกี่ยวกับม.หัวเฉียวฯ ก่อน ส่วนเรื่องอื่นถ้าไปพร้อมกันได้ก็ทำพร้อมกัน ถ้าดูแล้วกระทบกันก็จะเลื่อนออกไปก่อน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายจีนมีความคิดแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์มากกว่าตารางเวลาและกำหนดการที่ได้กำหนดขึ้น ในการดำเนินงานทั่วไปจะมีแผนงานที่วางไว้ แต่เมื่อบุคลากรอีกฝ่ายจากต่างประเทศติดต่อมาขอความร่วมมือ บุคลากรฝ่ายจีนจะพิจารณาดำเนินการก่อนเป็นพิเศษ โดยมองว่าเป็นสัมพันธภาพจากต่างประเทศที่ได้รับการรักษามานาน จึงควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ แต่ในระหว่างนี้หากแผนงานที่ตนเองวางไว้สามารถดำเนินไปพร้อม ๆ กันโดยไม่กระทบก็จะดำเนินไปพร้อมกัน หรือจะมีการเลื่อนงานของตนเองที่วางแผนเอาไว้ออกไปก่อน

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อนที่เหมือนกัน ทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ดำเนินการหลายเรื่องไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน เนื่องจากในการทำงานของงานวิเทศสัมพันธ์บางงานไม่ได้มาเป็นชิ้นต่อชิ้น แต่เป็นงานที่ต้องดำเนินไปพร้อมกัน จึงต้องมีการวางแผนเพื่อที่จะสามารถดำเนินงานไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันมากกว่าตารางแผนงาน โดยมองว่าเรื่องต่างประเทศมีความสำคัญมากว่าควรได้รับการดำเนินการก่อนเป็นกรณีพิเศษ และในระหว่างนี้หากยังสามารถดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ก็จะดำเนินไปพร้อมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และยังมีวัฒนธรรมที่สามารถยืดหยุ่นเวลาและปรับเปลี่ยนแผนงานตามสถานการณ์ ซึ่งจะทำให้จังหวะของการติดต่อสื่อสารมีความไม่ตึงเครียดและกดดันมากเกินไป ซึ่งความเห็นที่เหมือนกันนี้ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่มีผลให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. พื้นที่ของการสื่อสาร (Space)

พื้นที่ของการสื่อสาร (Space) หมายถึง วัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนดระยะห่างในการสื่อสารระหว่างบุคคล ระยะห่างในการสื่อสารที่เหมาะสม จะส่งผลให้คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดความรู้สึกสบายใจ สบายตัว เกิดความปรับทับใจ ความไว้วางใจ หรืออารมณ์อย่างอื่นที่เชิงบวกซึ่งส่งผลให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น ในทางกลับกัน อาจทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบ เช่น ความไม่สบายใจไม่สบายตัว ความไม่ประทับใจ หรือความไม่ไว้วางใจ ตามความคิดของฮอลล์ได้แบ่งประเด็นเรื่องพื้นที่ของการสื่อสารออกตามระยะความใกล้ชิดจนถึงระยะสาธารณะ คือ ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) ระยะส่วนตัว (Personal Distance) ระยะทางสังคม (Social Distance) และระยะสาธารณะ (Public Distance) ในบทความเรื่องนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพื้นที่ของการสื่อสารทั้งหมด 3 ระดับด้วยกัน ได้แก่ ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) ระยะส่วนตัว (Personal Distance) และระยะทางสังคม (Social Distance) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance)

ผู้คนที่มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบระยะใกล้ชิด มักจะสนทนากับคู่สนทนาโดยเว้นระยะห่างที่ใกล้ชิดมาก และมองว่าระยะห่างที่ใกล้ชิดนี้จะทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดและสนิทมากขึ้น และมีความอยากจะสื่อสารต่อกันมากขึ้น และยังมองว่าความใกล้ชิดในระยะห่างนั้นจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นวัฒนธรรมพื้นที่ของการสื่อสารในระยะใกล้ชิด

ดังที่สรุปสถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (26 กรกฎาคม 2566)

การพูดคุยระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ของม.หัวเฉียวฯ กับมหาวิทยาลัยทางจีน มีการทักทายเป็นพี่สาวกับน้องสาว และมีกิริยาท่าทางแบบจับมือเกาะแขนกันบ้างเนื่องจากเป็นผู้หญิงกันและเคยรู้จักกันมาก่อน การสื่อสารกันจึงให้ความรู้สึกที่ใกล้ชิดและสนิทกัน

จากการสังเกตการณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยและฝ่ายจีนมีการทักทายและพูดคุยกันอย่างสนิท มีระยะห่างที่ใกล้ชิดมากคือมีการจับมือเกาะแขนกันบ้าง ซึ่งเป็นการสัมผัสที่ทำให้เกิดความรู้สึกสนิทและไว้วางใจมากขึ้นระหว่างผู้คนที่รู้จักกันมาก่อน ทำให้บรรยายกาศในการพูดคุยมีความสบายตัว และทำให้การสื่อสารในลำดับต่อไปง่ายขึ้น

ดังที่ คุณ A-3 (10 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

การสื่อสารของทุกคนเริ่มจากการทำความรู้จักในครั้งแรก เมื่อได้ติดต่อกันระยะหนึ่งก็เริ่มสนิทกัน เพราะระหว่างพูดคุยเรื่องงานถ้าพอมีเวลาจะมีทักเรื่องชีวิตความเป็นอยู่บ้างเพื่อแสดงความเป็นมิตรและความห่วงใย และจะรู้จักซึ่งกันและกันมากขึ้น ซึ่งได้ติดต่อกับคน

ที่สนิท จะทำให้การสื่อสารสะดวกมากขึ้น ไม่ต้องกังวลเรื่องมารยาทหรือพิธีการมากเกินไป และจะได้รับการใส่ใจในเรื่องที่จะสอบถามไปมากขึ้น ทำให้การประสานงานรวดเร็วมากขึ้น

และคุณ F-1 (2 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ได้รู้จักและร่วมมือกับม.หัวเฉียวฯ มานานแล้ว ผู้ประสานงานด้วยกันของม.หัวเฉียวฯ ยังเป็นคนเดิม ๆ ซึ่งรู้จักและสนิทกันมาหลายปี เวลาจะพูดคุยเรื่องงานกับคนที่สนิทก็จะคุยกันง่ายหน่อย มีอะไรก็สามารถพูดคุยกันตรงไปตรงมาได้ ทำให้การติอต่อสื่อสารงานสะดวกสบายและไว้วางใจมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์บุข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า การที่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับผู้ที่มีความสนิทกัน จะทำให้บรรยากาศในการพูดคุยนั้นมีความรู้สึกที่ใกล้ชิดกันและสะดวกสบายมากขึ้น ไม่ต้องกังวลเรื่องมารยาทหรือพิธีการมากเกินไป สามารถพูดคุยกันแบบตรงไปตรงมา ซึ่งจะทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีวัฒนธรรมพื้นที่ของการสื่อสารในระยะใกล้ชิดที่เหมือนกัน ทั้งสองฝ่ายมีความไม่ถือตัว วางตัวแบบเป็นกันเองในการประชุมหรือพูดคุยหารือกันในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการและไม่เน้นพิธีการ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดและสนิทมากขึ้น ส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายมีความอยากจะสื่อสารต่อไปมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันใกล้ชิดมากขึ้น และทั้งสองฝ่ายยังมองว่า การสื่อสารเรื่องงานกับคนที่รู้จักและสนิทจะทำให้บรรยายกาศในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสบายใจมากขึ้น และพูดคุยกันในเรื่องงานได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องกังวลถึงเรื่องมารยาทหรือพิธีการมากเกินไป ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะติดต่อสื่อสารด้วยกัน จึงถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างทั้งสองฝ่าย ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ระยะส่วนตัว (Personal Distance)

ผู้คนที่มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบระยะส่วนตัว มักจะสนทนาหรือเจรจากับคนที่อยู่ในสถานภาพรู้จักกัน โดยมีการเว้นระยะห่างเชิงมารยาทตามวัฒนธรรมของตนในการสนทนากับคู่สนทนา และมองว่าระยะห่างนี้จะเป็นการแสดงมารยาทและให้ความเคารพต่อคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นวัฒนธรรมพื้นที่ของการสื่อสารในระยะส่วนตัว

ดังที่ คุณ A-2 (26 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

คนที่สื่อสารด้วยกันฝ่ายจีนจะมีทั้งคนที่รู้จักมาก่อนและไม่รู้จักมาก่อน การที่สื่อสารกับคนที่รู้จักจะประหยัดเวลามากกว่าสื่อสารกับคนที่ไม่รู้จักมาก่อน เพราะไม่ต้องใช้เวลาแนะนำตัวและแนะนำข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานเพื่อเข้าใจประเด็นที่จะพูดคุยอีก และติดต่อกับคนที่รู้จักจะพอรู้นิสัยและวิธีการทำงานด้วยกัน คิดว่าได้ทำให้การสื่อสารเรื่องงานสะดวกสบายและมีความเข้าใจกันมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมีความเห็นว่า การที่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับผู้ที่รู้จักกันมาก่อน จะช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสารได้มากกว่า ไม่ต้องใช้เวลาทำความรู้จักกันใหม่และให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรกับอีกฝ่ายก่อนที่จะสื่อสารประเด็นที่ต้องการจะถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกัน และการที่รู้จักซึ่งกันและกันในเบื้องต้นจะเป็นที่เข้าใจว่าทั้งสองฝ่ายพอรู้จักนิสัยใจคอและวิธีการทำงานด้วยกัน จึงมองว่าวัฒนธรรมแบบนี้จะทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดความเข้าใจกันและสะดวกสบายมากขึ้น

ดังที่ คุณ L-2 (25 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ก่อนที่เริ่มติดต่อกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของม.หัวเฉียวฯ ก็ไม่รู้จักมาก่อน แต่เมื่อได้ทำความรู้จักในครั้งแรกแล้ว ก็มีการปฏิสัมพันธ์มาโดยตลอดนอกเหนือจากเรื่องงาน เหมือนกลายเป็นเพื่อนกันก็ว่าได้ เวลามีประเด็นจะหารือระหว่างสถาบันกัน ก็จะนึกถึงได้ก่อนและทักถามได้อย่างสะดวก

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายจีนให้ความสำคัญกับการทำความรู้จักและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยตลอดนอกเหนือจากสื่อสารเรื่องงาน เมื่อได้รู้จักกันแล้วก็จะมองว่าคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมกลายเป็นเพื่อนที่รู้จักกัน และจะนึกถึงกันและกันและทักถามได้อย่างสะดวกเมื่อมีประเด็นระหว่างสถาบันที่จะต้องหารือ ซึ่งมองว่าวัฒนธรรมแบบนี้ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังที่สรุปสถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (26 กรกฎาคม 2566)

โซฟารับแขกที่หน้าห้องประชุมมี 3-4 ที่นั่ง บุคลากรฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของม.หัวเฉียวฯ กับฝ่ายจีนรู้จักกันมาก่อน แต่เมื่อนั่งคุยที่โซฟานอกห้องประชุม ทั้ง 2 คนได้เว้นที่นั่งตรงกลางไว้ 1 ที่นั่งเพื่อมีระยะห่างพอประมาณในการพูดคุย

จากการสังเกตการณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่านจีนมีการเว้นระยะห่างที่ทั้งสองฝ่ายคิดว่ามีมารยาทต่อกัน โดยเว้นที่นั่งไว้หนึ่งที่นั่งระหว่างสองคนเวลานั่งคุยกันบนโซฟา ซึ่งเป็นระยะห่างที่คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมต่างรู้สึกสบายใจและไม่เป็นการเสียมารยาทในการพูดคุยกับคนที่รู้จักแต่ไม่ถึงระดับสนิทกัน จึงทำให้บรรยายกาศในการพูดคุยมีความสบายใจและสบายตัว

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีวัฒนธรรมแบบพื้นที่ของการสื่อสารในระยะส่วนตัวที่เหมือนกัน บุคลากรทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีน มีทั้งกรณีที่รู้จักกับคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์กันมาก่อน และมีกรณีที่ไม่รู้จักกันมาก่อนแต่ก็มีการทำความรู้จักกันและสร้างปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนตัวและในเรื่องงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคคลรวมถึงองค์กรมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวกับสถาบันให้อีกฝ่ายมากเนื่องจากมีพื้นฐานที่รู้จักซึ่งกันละกัน นอกจากนี้ มีการเว้นระยะห่างที่เหมาะสมแต่ไม่ทำให้รู้สึกห่างเหินในเวลานั่งคุยกันซึ่งเป็นมารยาทที่ทั้งสองฝ่ายได้แสดงออกโดยพร้อมกัน แสดงให้เห็นว่า มีวัฒนธรรมแบบพื้นที่ของการสื่อสารในระยะส่วนตัวที่เหมือนกันนี้จะถือเป็นเงื่อนไขที่ช่วยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างกันให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

3.3 ระยะทางสังคม (Social Distance)

ระยะทางสังคมเป็นระยะห่างที่มักใช้กับผู้ที่เพิ่งรู้จักหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกัน ผู้คนที่มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบระยะทางสังคม มักจะสนทนาหรือเจรจากับคู่สนทนาในเรื่องทั่วไปหรือเรื่องเกี่ยวกับงานเท่านั้น จะไม่มีการสัมผัสกัน และมีการเว้นระยะห่างโดยไม่พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว

จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้พบว่า ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในประเด็นวัฒนธรรมพื้นที่ของการสื่อสารในระยะทางสังคม

ดังที่ คุณ A-4 (16 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เมื่อต้องเริ่มติดต่อสื่อสารกับคนที่ไม่รู้จักมาก่อน จะมีการถามไถ่สารทุกข์สุกดิบพูดคุยกันเรื่องทั่วไปหรือตามเทศกาลต่าง ๆ เพราะจะได้มีการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวคิดว่าหากคุยแต่เรื่องงาน อาจทำให้การเจรจาที่ต้องมีการต่อรองสำเร็จได้ยาก

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยมีความไม่เห็นด้วยกับวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเว้นระยะห่างทางสังคม โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอย่างต่อเนื่อง เพราะมองว่าหากไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและสร้างความประทับใจให้กับอีกฝ่ายจะทำให้การเจรจาหรือการดำเนินงานสำเร็จได้ยาก

ส่วน คุณ G-1 (9 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ในช่วงโควิด การติดต่อกับสถานบันในไทยต้องผ่านทางออนไลน์ การติดต่อกับบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ของม.หัวเฉียวฯ ก็ผ่านทางออนไลน์ ไม่เคยมีโอกาสได้เจอหน้ากัน การติดต่อสื่อสารก็จะพูดคุยกันเฉพาะเรื่องงาน ไม่ค่อยได้มีโอกาสสานสัมพันธ์กันเท่าไหร่ และบางครั้งเวลาในการติดต่อสื่อสารมีความเร่งรีบหรือมีเวลาจำกัด ก็จะมุ่งพูดคุยกันเฉพาะเรื่องงานเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้เป็นปัญหามากในการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายจีนมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเว้นระยะห่างทางสังคม โดยมองว่าการเริ่มต้นติดต่อกับคนที่ไม่รู้จักมาก่อนผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่มีโอกาสได้เจอหน้าและสานสัมพันธ์กัน พูดคุยแต่เรื่องงานเป็นเรื่องที่ปกติ และด้วยบางครั้งมีเวลาในการสื่อสารที่เร่งรีบจึงมุ่งคุยเฉพาะเรื่องงานอย่างเดียวโดยไม่มีการทักถามเรื่องส่วนตัว ซึ่งคิดว่าการสื่อสารลักษณะนี้ทำให้งานสามารถดำเนินการต่อไปได้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ตัวอย่างข้างต้นได้กล่าวถึงสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่สร้างข้อจำกัดในการสัมผัสระหว่างบุคคลในสังคม จึงทำให้วัฒนธรรมการสื่อสารแบบเว้นระยะห่างทางสังคมมีความเด่นชัดในช่วงเวลานั้น

จากตัวอย่างข้างต้นวรุปได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีวัฒนธรรมแบบพื้นที่ของการสื่อสารในระยะทางสังคมที่มีความแตกต่างกัน บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายไทยมีความเห็นว่าควรมีการถามไถ่สารทุกข์สุกดิบกับคนที่จะติดต่อสื่อสารแต่ไม่รู้จักมาก่อนเป็นการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อการติดต่อสื่อสารในอนาคต ส่วนบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายจีนมีความเห็นว่าหากสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในอีกระดับหนึ่ง การติดต่อสื่อสารที่พูดคุยกันเฉพาะเรื่องงานอย่างเดียวก็เป็นเรื่องที่พบเจอและปฏิบัติกันอยู่ แต่เมื่อเทียบกับการสื่อสารกับคนที่รู้จักและมีความสัมพันธ์กันมาดี วัฒนธรรมการสื่อสารนี้จะมีความห่างเหินและไม่เป็นกันเองจึงหาข้อสรุปไม่ได้ว่าวัฒนธรรมดังกล่าวเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์หรือไม่

อภิปรายผลการวิจัย

ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมนุษย์จากต่างวัฒนธรรมในโลกความเป็นจริงจะพบได้ว่า มีทั้งการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อันสามารถเกิดจากปัจจัยและเงื่อนไขหลายอย่าง การศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทำให้รับรู้และเข้าใจความเหมือนและความแตกต่างเรื่องวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ระหว่างไทยกับจีน เมื่อเกิดความเข้าใจและเลือกปฏิบัติตนตามแบบแผนที่คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมยอมรับด้วยกันจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นด้านวัฒนธรรมที่บุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีเหมือนกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยฝ่ายไทยกับฝ่ายจีน ได้แก่ 1) การสื่อสารที่เน้นบริบทต่ำ คือ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายไทยสามารถสื่อสารภาษาจีนและเข้าใจวัฒนธรรมทั้งของไทยและของจีน ทำให้มีข้อความที่ต้องตีความเพิ่มน้อยในฐานะผู้รับสาร ไม่ว่าคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมฝ่ายจีนจะสามารถสื่อสารภาษาไทยได้หรือไม่ ซึ่งเป็นข้อดีสำหรับองค์กรฝ่ายไทยในการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์กับฝ่ายจีน 2) การมองเวลาแบบเชิงเดี่ยว คือ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มุ่งทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ให้สำเร็จลุล่วงไปก่อนจึงจะทำเรื่องอื่นต่อ มีการวางแผนงานโดยกำหนดเวลาในการปฏิบัติและดำเนินการตามลำดับ 3) การมองเวลาแบบเชิงซ้อน คือ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ดำเนินการหลายเรื่องไปพร้อมกันในเวลาเดียวกัน 4) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะใกล้ชิด คือ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีการวางตัวแบบเป็นกันเองไม่เป็นทางการและไม่เน้นพิธีการ ทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดและสนิทมากขึ้น และ 5) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะส่วนตัว คือ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนให้ความสำคัญกับการสานสัมพันธ์และพูดคุยกับผู้ที่รู้จักเป็นอันดับแรกในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และรู้จักเว้นระยะห่างที่พอเหมาะสมซึ่งเป็นการมองว่าให้ความเคารพแก่คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรม นอกจากนี้ ได้พบประเด็นด้านวัฒนธรรมที่บุคลากรในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีความคิดต่างกัน ได้แก่ 1) การสื่อสารที่เน้นบริบทสูง คือ มีข้อความที่ต้องตีความหรืออ่านสถานการณ์เพิ่มบ้าง ผู้รับสารต่างวัฒนธรรมจะต้องมีความสามารถในการตีความเพิ่มจึงจะเข้าใจความหมายที่คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมสื่อ และ 2) พื้นที่ของการสื่อสารในระยะสังคม คือ มีความคิดแบบต้องการสื่อสารเฉพาะเรื่องงาน ไม่คิดจะสร้างปฏิสัมพันธ์มากกว่าเรื่องงาน และมีความคิดแบบควรสร้างปฏิสัมพันธ์ไว้เพื่อการสื่อสารในลำดับต่อไปสะดวกมากขึ้น ซึ่งเมื่อมีข้อความที่ไม่ชัดเจนพอและมีความคิดที่ต่างกันอาจทำให้คู่สื่อสารเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างการสื่อสาร จึงไม่อาจถือเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Wu, W.S. and Yan, H.X. (2009 : 9) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ใช้ระบบการสร้างรหัสเดียวกันหรือคล้ายกัน กล่าวคือใช้ภาษาเดียวกัน สำคัญกว่านั้น คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมยังจะต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยอีก ได้แก่ 1) ภูมิหลังทางวัฒนธรรม อันรวมถึงค่านิยม การวางแนวทางทางวัฒนธรรม โครงสร้างทางสังคม ปัจจัยทางจิตใจ ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และ 2) สถานการณ์การสื่อสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับฐานะทางสังคม ความสัมพันธ์ทางบทบาทระหว่างคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรม สถานที่ เวลา และประเด็นในการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด และดังที่ Jia, Y.X. (1997 : 37) ได้กล่าวไว้ว่า ผลลัพธ์ของการสื่อสารเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์กันได้หากคู่สื่อสารปฏิบัติตามรูปแบบและแบบแผนทางสังคมซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน ผู้คนจะสามารถคาดเดาหรือตีความพฤติกรรมหรือความหมายซึ่งกันและกันได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หากต้องการให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งสองฝ่ายต้องใช้ระบบวัฒนธรรมหรือแบบแผนที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับกัน เพื่อที่จะสามารถอธิบาย ประเมินและคาดการณ์พฤติกรรมการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของอีกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์ชุดา ชูตระกูล (2564 : 126-127) เรื่อง การปรับตัวทางด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเมืองออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมี ความสามารถในการสื่อสาร การเข้าใจในภาษาอังกฤษที่ใช้ร่วมกัน การสื่อสารระดับสังคมของชาติพันธุ์เดียวกัน โดยตั้งกลุ่มชมรมไทยในออกซ์

ฟอร์ด หรือจัดเทศกาล Thai Festival เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ บุญอาจ (2552 : 141) เรื่อง การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย พบว่ามีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น คนไทยไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าสื่อสารกับเจ้านายเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ไม่กล้าปฏิเสธ ซึ่งเป็นปัญหาหรือปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไม่สำเร็จหรือไม่มีประสิทธิภาพ ความสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีระบบวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายเหมือนกันหรือคล้ายกัน มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การศึกษาเรื่องเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ ทำให้เข้าใจความเหมือนและความแตกต่างทางความคิด ค่านิยม พฤติกรรมที่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และมีผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและมีความน่าสนใจเมื่อคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์เหมือนกันแต่มาจากบริบทวัฒนธรรมที่ต่างกัน และผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยนี้จะมีประโยชน์และช่วยทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิยาลัยของไทยกับจีนประสบความสำเร็จมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ 3 ประการดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสำคัญและความจำเป็นสำหรับผู้ที่มีโอกาสสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างไทย-จีน จึงควรให้ความสำคัญกับเปิดรายวิชาด้านนี้ในหลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นความรู้ให้กับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีโอกาสต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเมื่อสำเร็จการศึกษา

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน-ไทยและเข้าใจวัฒนธรรมทั้งของไทยกับของจีนเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพหรือความสำเร็จในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สถานบันอุดมศึกษาควรมอบหมายผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวรับหน้าที่ด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างไทยและจีน

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ การมองเรื่องเวลาสำหรับบุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์จะไม่ได้มีมุมมองแบบตายตัวต้องยึดตามแบบแผนอย่างใดอย่างหนึ่ง บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ควรรู้จักปรับเปลี่ยนแผนงานตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

เอกสารอ้างอิง

ฉันทัส ทองช่วย. (2543-2544). งานวิเทศสัมพันธ์เป็นงานสำคัญของคณะมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารปาริชาติ*. 13 (2), 3-5.

ชฎาพร โชติรดาภาณ. (2559). วิเทศสัมพันธ์: กาลเวลาที่ต้อง “ลอกคราบ”. *วารสารพิกุล*. 14 (1), 165-183.

ณัฏฐ์ชุดา ชูตระกูล. (2564). การปรับตัวทางด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเมืองออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษ. *วารสารนิเทศศาสตรปริทัศน์*. 25 (2), 62-76.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนทรียา ไชยปัญหา และ อุรารักษ์ ศรีประเสริฐ. (2559). แนวคิด ทฤษฎีวัฒนธรรมการจัการ : การปรับตัวภายใต้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม. *วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 1 (2), 104-111.

สุรศักดิ์ บุญอาจ. (2552). *การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ou Liufen. (2561). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการใช่ภาษาไทยของนักศึกษาชาวจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2561*, วันที่ 4 พฤษภาคม 2561. มหาวิทยาลัยรังสิต. 413-422.

Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. New York: Doubleday & Company, INC.

Jia, Y.X. (1997). *Intercultural Communication*. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press.

Wu, W.S. and Yan, H.X. (2009). *Introduction to Intercultural Communication*. Beijing: The Commercial Press.

Xiong, L.J. and Liu, X.H. (2010). *Intercultural Communication*. Shanghai: Shanghai JIaotong University Press.