

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสำหรับงานบริการ

บุษนารถ รัตนสุวรรณ¹

ความสามารถในการสื่อสารกับคนต่างชาติเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่บุคลากรในสายอาชีพการบริการจำเป็นต้องมี (Jafari and Ritchie, 1981: 14) ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีการสื่อสารและการเปิดเสรีการค้าบริการระหว่างประเทศ (General Agreement on Trade in Services - GATS)² เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนของประเทศต่างๆ มีการติดต่อสื่อสารและลงทุนทำธุรกิจข้ามชาติ รวมทั้งเดินทางไปยังประเทศอื่นๆ ด้วยวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น ประชุม ศึกษาต่อ พักผ่อน ฯลฯ ดังนั้นบุคคลใดที่สามารถเข้าใจลักษณะนิสัย ภาษา และมุมมองหรือความคิดของชาติอื่นๆ ได้มาก ก็จะสามารถหาวิธีการติดต่อ ต่อรองธุรกิจ และให้บริการที่เหมาะสมและเป็นที่น่าสนใจได้สำหรับคนต่างชาติ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความประทับใจในงานบริการระหว่างประเทศ

ความหมายของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง การทำให้คนที่มีความแตกต่างจากตน ได้รับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด คิด รู้สึก และแสดงออกได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงหมายถึงการสื่อสารระหว่างคนต่างชาติเป็นส่วนใหญ่เพราะมีภาษาพูด ภาษาเขียน ความคิด และภาษาท่าทางที่แตกต่างกัน การสร้างความเข้าใจและความประทับใจกับคนต่างชาติจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับการพูดภาษาต่างประเทศได้ดีแต่เพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นกับความสามารถที่จะเข้าใจพฤติกรรมทางสังคม³ และมุมมองหรือความคิดของคนต่างชาติด้วย เช่น มัคคุเทศก์สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้อย่างคล่องแคล่ว แต่ไม่ได้เลือกใช้คำที่เหมาะสมกับระดับทางสังคมหรืออายุของนักท่องเที่ยว เพราะคิดว่า เพียงพูดรู้เรื่องและคล่องแคล่วก็สามารถเข้าใจกันและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้ ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นอาจคิดว่า มัคคุเทศก์มีท่าทางที่คล่องแคล่วมากเกินไปและใช้คำไม่เหมาะสม จึงดูไม่น่าไว้วางใจและไม่สุภาพ

ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารกับคนต่างชาติจึงไม่ได้หมายถึงเพียง “การพูดคุยหรือภาษาพูด” แต่เป็นการพบปะหรือติดต่อกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และเป็นการพบปะหรือติดต่อกันภายใต้สถานการณ์และด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ (Cook and Sellitz, 1955, cited by Reisinger and Turner, 2003: 35) การสื่อสารนี้มีรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ การพูดคุยแบบพบหน้ากัน การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต จดหมาย โทรสาร โทรศัพท์ ฯลฯ รวมถึง การ

¹ บุษนารถ รัตนสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาศิลปาชีพ

² การเปิดเสรีการค้าบริการระหว่างประเทศ หมายถึง การที่ประเทศสมาชิกไม่มีมาตรการใดๆ ที่กีดกันไม่ให้ชาวต่างชาติมาให้บริการในลักษณะต่างๆ ในประเทศคู่สมาชิก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2547)

³ พฤติกรรมทางสังคมในที่นี้ หมายถึง การกระทำ หรือ การแสดงออกของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อและสื่อสารกับบุคคลอื่นฯ หรือเกิดขึ้นเมื่อต้องการแสดงความคิดเห็น หรืออารมณ์ ให้บุคคลอื่นได้รับทราบ การกระทำ หรือการแสดงออกนี้ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ความคิด และ ความเชื่อของสังคมที่บุคคลนั้นๆ อาศัยอยู่

สังเกตและแปลความหมายภาษาท่าทางของคนต่างชาติไม่ว่าบุคคลจะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใดก็ตาม แต่หากไม่เข้าใจลักษณะนิสัย ภาษา และ มุมมอง หรือ ความคิดของอีกชาติหนึ่ง ก็ก่อให้เกิดการตีความหมายของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความไม่ประทับใจ ความเห็นต่าง และอคติในที่สุด (Argyle, 1967, cited by Reisinger and Turner, 2003: 21)

อุปสรรคในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

เมื่อคนต่างเชื้อชาติมาพบปะและสื่อสารกัน ก็มักคุ้นเคยที่จะใช้วิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม และมุมมองของเชื้อชาติตนเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาและตัดสินความคิดและการกระทำของคนอีกชาติหนึ่ง ซึ่งก็อาจก่อให้เกิดการพิจารณาหรือการวิเคราะห์ที่มีอคติได้ 2 แบบ คือ

1. “ฉันถูกต้องและดี คุณไม่ถูกต้องหรือไม่ดี” (I am O.K; you are not O.K.) (Harris, 1969) เป็นการวิเคราะห์คนชาติอื่นด้วยความคิดหรือความเชื่อมั่นว่าวัฒนธรรมของตนเองดีหรือเหนือกว่าวัฒนธรรมของผู้อื่น ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจที่มาและเหตุผลของวัฒนธรรมชาติอื่น

2. “คุณถูกต้องและดี ฉันไม่ถูกต้องหรือไม่ดี” (You are O.K; I am not O.K.) (Harris, 1969) เป็นการวิเคราะห์คนชาติอื่นด้วยความคิดว่าวัฒนธรรมของตนเองล้ำสมัยหรือด้อยกว่าวัฒนธรรมของผู้อื่น ซึ่งเกิดจากขาดการศึกษา เรียนรู้ และเข้าใจวัฒนธรรมของตน ทำให้ไม่รู้ว่าวัฒนธรรมของตนมีคุณค่าในด้านใดบ้าง

ไม่ว่าการวิเคราะห์หรือพิจารณาคนต่างชาติในรูปแบบที่ 1 หรือ รูปแบบที่ 2 ก็อาจก่อให้เกิดสัมพันธภาพในเชิงลบได้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ทำความเข้าใจวัฒนธรรมของตนเองและวัฒนธรรมของอีกฝ่าย แต่กลับยึดติดกับสิ่งที่ตนคุ้นเคย ยึดถือ และเชื่อมั่น ก็จะเผชิญภาวะที่เรียกว่า “การตระหนกทางวัฒนธรรม” (Culture Shock)

การตระหนกทางวัฒนธรรมเกิดจากบุคคลหนึ่งได้พบปะและสื่อสารกับคนต่างชาติ แต่มีวิธีการสื่อสารและการแปลความหมายของสาร⁴ที่ไม่ตรงกัน จึงมีผลทำให้บุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสูญเสียสัญญาณ (Sign)⁵ สัญลักษณ์ (Symbol)⁶ และบรรทัดฐานหรือมาตรฐาน(Norm)⁷ ที่กำหนดโดยสังคมของตน การสูญเสียองค์ประกอบทั้งสามมีผลกระทบต่อภาวะทางอารมณ์และวิธีการคิดวิเคราะห์ ของบุคคลได้ทำให้บุคคลนั้นคิดถึงและต้องการความเป็นชาติของตนเองกลับคืนมาซึ่งมีผลให้เกิดการหยุดชะงักกัน (Stroke) ที่จะทำความเข้าใจคนที่มีความแตกต่างกัน จึงก่อให้เกิดช่องว่าง ความตระหนก หรือ

⁴ สาร ในที่นี้ หมายถึง ข้อมูลที่ผู้สื่อสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้สื่อสารอีกฝ่ายได้รู้ สารในบทความนี้แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. รูปภาพ อักษร และ ภาพใดๆ ที่ปรากฏ เช่น การแต่งกาย ฯลฯ 2. ภาษากำท่าง 3. เสียง เช่น คำพูด น้ำเสียง จังหวะของการพูด ฯลฯ 4. กลิ่น 5. สส

⁵ สัญญาณ หมายถึง สิ่งที่แสดงไว้ให้เห็นหรือได้ยิน เช่น สัญญาณไฟ สัญญาณธง เสียงระฆัง ฯลฯ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 1162)

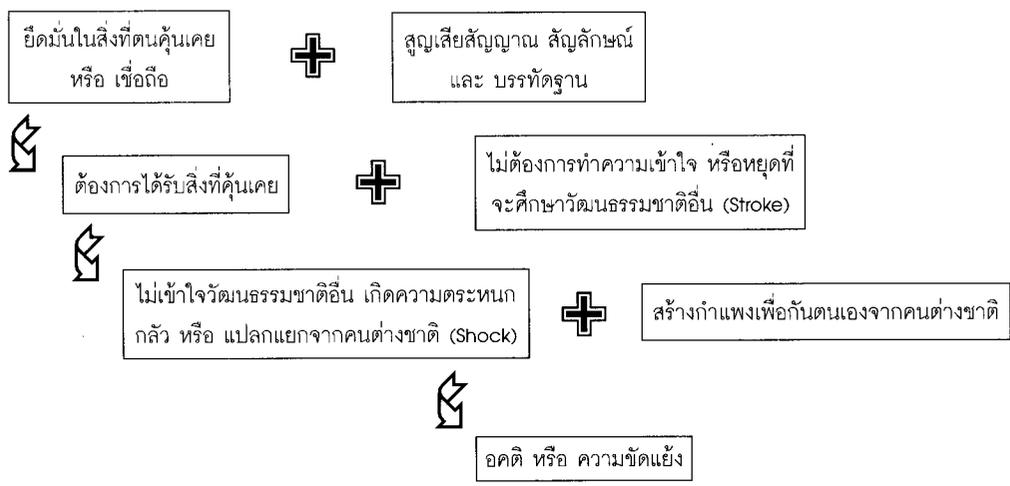
⁶ สัญลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่กำหนดนิยามกันขึ้นเพื่อใช้เป็นความหมายแทนอีกสิ่งหนึ่ง เช่น ตัวหนังสือเป็นสัญลักษณ์แทนเสียงพูด ฯลฯ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 1163)

⁷ บรรทัดฐาน หมายถึง แบบแผนสำหรับยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 605)

ความสับสนเป็นลำดับต่อมา และอาจก่อให้เกิดอคติในที่สุด (Oberg, 1960; Furnham and Bochner, 1986) ดังตัวอย่าง คนไทยวิเคราะห์และพิจารณาว่า วิธีการดื่มน้ำชงด้วยการทำเสียงดังๆ ของคนจีน เป็นกิริยาที่ไม่เหมาะสม แต่คนจีนกลับคิดว่าการทำเสียงดังเมื่อรับประทานอาหารเป็นการแสดงออกถึงความชื่นชมในรสชาติของอาหาร ซึ่งเป็นการให้เกียรติเจ้าบ้านและคนทำอาหาร (Sinclair and Yee, 1990: 199-200) หากคนทั้งสองชาติมารับประทานอาหารที่โต๊ะเดียวกัน และใช้ความคิดและมุมมองของตนในการพิจารณาอีกชนชาติ ก็เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบที่ 1 คือ “ฉันถูกต้องและดี คุณไม่ถูกต้องหรือไม่ดี” ต่างฝ่ายก็จะสูญเสียสัญญาณ เกิดช่องว่าง ไม่เข้าใจกัน เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม และอาจมีอคติต่อวัฒนธรรมของอีกชาติหนึ่ง อีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การวิเคราะห์หรือพิจารณาคนชาติอื่นในรูปแบบ “คุณถูกต้องและดี ฉันไม่ถูกต้องหรือไม่ดี” ซึ่งอาจก่อให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ ก็คือ การที่คนท้องถิ่นเปลี่ยนรูปแบบการแต่งกายและวิถีการดำเนินชีวิตให้เป็นแบบคนเมืองหรือคนตะวันตก มีผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษไม่เห็นด้วย ไม่เข้าใจ ไม่นิยม แปลกใจ หรือมีความตระหนกต่อการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมของคนท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะคนอังกฤษให้ความสำคัญและคุณค่าต่อประเพณี วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และความดั้งเดิมที่เป็นของจริง (Authenticity) ของชุมชนแต่ละชุมชน (Tan, 2002: 130, 142-143) การที่คนในชุมชนใดชุมชนหนึ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของตนเองเพื่อให้เหมือนคนอีกชนชาติหนึ่ง จึงเป็นการสูญเสียอิสรภาพทางวัฒนธรรม ซึ่งมีผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษไม่กลับมาท่องเที่ยวในชุมชนดังกล่าวอีก ในขณะที่คนท้องถิ่นกลับคิดว่า หากมีการแต่งกายแบบคนเมือง และมีวิถีชีวิตที่สะดวกสบายยิ่งขึ้น ก็จะแสดงให้เห็นว่ามีความทันสมัย ในสถานการณ์นี้ทั้งนักท่องเที่ยวและคนท้องถิ่นก็จะไม่เข้าใจกันเพราะมีมุมมองและความคิดที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวสรุปได้ว่า การที่ชนชาติหนึ่งไม่ประทับใจหรือมีอคติต่ออีกชนชาติหนึ่งเริ่มจาก บุคคลหนึ่งสูญเสียวัฒนธรรมที่ตนเองคุ้นเคย ยึดมั่นในสิ่งที่ตนเองคิด จึงก่อให้เกิดการชะงักงันที่จะศึกษาที่มาหรือเหตุผลของพฤติกรรมและการแสดงออกของชนชาติอื่น ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนหรือความตระหนกทางวัฒนธรรม หากความตระหนกทางวัฒนธรรมนี้มีขอบเขตที่กว้างและระดับสูง ก็จะทำให้เกิด “อคติทางเชื้อชาติ” ได้ในที่สุด

ภาพที่ 1 แสดงสาเหตุการเกิดอคติทางเชื้อชาติ



ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

เนื่องจากคนแต่ละเชื้อชาติมีความเชื่อ ศาสนา ประวัติศาสตร์ ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และโครงสร้างทางสังคมที่แตกต่างกัน จึงทำให้คนแต่ละชาติมีความแตกต่างกันในหลายประเด็นตั้งแต่ประเด็นที่เป็นรายละเอียดย่อยๆ เช่น การเคลื่อนไหวใบหน้าและมือเพื่อประกอบคำพูดหรือบทสนทนา ฯลฯ จนถึง ประเด็นใหญ่ที่สำคัญ เช่น ความคิด ค่านิยม ฯลฯ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจจัดเป็นหมวดหมู่ได้ 6 ประเด็น (Dupraw and Axner, 1997) ดังนี้

1. ความแตกต่างในรูปแบบการสื่อสาร
2. ความแตกต่างในทัศนคติที่มีต่อความขัดแย้ง
3. ความแตกต่างในวิธีการทำงาน
4. ความแตกต่างในรูปแบบการตัดสินใจ
5. ความแตกต่างในทัศนคติที่มีต่อการเปิดเผยตนเอง
6. ความแตกต่างในวิธีการเรียนรู้

คนบางเชื้อชาติอาจมีความแตกต่างจากคนชาติอื่นทั้ง 6 ประเด็นข้างต้น แต่คนบางเชื้อชาติอาจแตกต่างจากคนชาติอื่นเพียงบางประเด็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า ศาสนา ความเชื่อ ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และโครงสร้างทางสังคม มีความคล้ายคลึงกันมากน้อยเพียงใด ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างในรูปแบบการสื่อสาร

คนแต่ละเชื้อชาติมีรูปแบบการสื่อสาร^๑ ที่เป็นของตนเองและแตกต่างจากชาติอื่น การตีความหมายรูปแบบการสื่อสารของชาติอื่นตามความเข้าใจของตน ก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ เช่น คนญี่ปุ่นจะไม่ใช้คำ “ไม่ใช่ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย” ในการตอบปฏิเสธหรือแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง เพราะคิดว่าการตอบปฏิเสธตรงๆ จะทำให้บุคคลที่ติดต่อดูเสียหน้า ซึ่งเป็นการไม่ให้เกียรติคู่สนทนาด้วยเหตุนี้ คนญี่ปุ่นจึงมักปฏิเสธด้วยภาษาท่าทาง เช่น นิ่งเงียบ หัวเราะ ฯลฯ หรือ พุดอ้อมๆ แล้วลงท้ายด้วยคำว่า “แต่” ตามด้วยเหตุผลที่ไม่สามารถรับข้อเสนอบุคคลที่สนทนาด้วย (Shelly, 1993: 119, 124-127) ในทางตรงกันข้าม คนอเมริกันจะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกด้วยการพูดหรือการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา (Wanning, 1991: 42-43) ซึ่งอาจรู้สึกอึดอัดหรือไม่เข้าใจว่า “ความนิ่งเงียบ” หรือ “การพุดอ้อมค้อม” ของคนเอเชียหมายถึงอะไร

2. ความแตกต่างในทัศนคติที่มีต่อความขัดแย้ง

คนแต่ละชาติมีทัศนคติต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน คนเอเชียส่วนใหญ่คิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำให้คนเสียหน้า ไม่ให้เกียรติ ก้าวร้าว หรือเป็นเรื่องที่น่าอาย คนเอเชียส่วนใหญ่จึงมักหลีกเลี่ยงใช้คำปฏิเสธ และหลีกเลี่ยงแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้อื่น ในขณะที่คนชาติตะวันตกส่วนใหญ่คิดว่า แม้ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่ดีในการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น แต่บุคคลควรเผชิญแก้ไข และจัดการความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา (Dupraw and Axner, 1997) เช่น คนจีนมีวิธีการปฏิเสธ

^๑ รูปแบบการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 หมวด คือ 1. ภาษาหรือคำที่ใช้ คือ คำพูด น้ำเสียง ความดังของเสียง และคำที่ใช้ในการเขียน 2. ภาษาท่าทาง คือ สีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย การเว้นช่องว่างระหว่างบุคคล ท่ายืน ท่านั่ง

หรือแสดงความคิดเห็นที่คล้ายกับคนญี่ปุ่น คือ ไม่พูดปฏิเสธตรงๆ แต่อาจหัวเราะกลบเกลื่อนแทน (Sinclair and Yee, 1990: 120) ในขณะที่คนฝรั่งเศสกลับคิดว่า การถกเถียงกัน การแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันและการวิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาเป็นวิธีการของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Taylor, 1990: 39-42)

3. ความแตกต่างในวิธีการทำงาน

วิธีการทำงานของคนแต่ละชาติมีความแตกต่างกันเนื่องมาจากโครงสร้างและสัมพันธภาพของสมาชิกในสังคม คนชาติใดที่มีโครงสร้างของครอบครัวที่ใหญ่และอาศัยซึ่งกันและกันอย่างมาก ก็มักจะให้ความสำคัญในด้านสัมพันธภาพและการอุปถัมภ์ในการทำงาน ในขณะที่ชาติที่โครงสร้างของครอบครัวเล็กและมีความเป็นตัวของตัวเองหรือเป็นปัจเจกบุคคลสูง ก็ให้ความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการของการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น คนเอเชียส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ทำงานนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการทำงาน และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ของงาน ในขณะที่คนยุโรปและคนอเมริกันให้ความสำคัญต่อเนื้อหาและความรับผิดชอบที่แต่ละคนมีอยู่ โดยปล่อยให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกดำเนินไปเองอย่างธรรมชาติในขณะที่ทำงาน นอกจากนี้ คนยุโรปและคนอเมริกันคิดว่าผลลัพธ์ของงานจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการหรือกระบวนการทำงานของแต่ละคน ดังนั้นคนยุโรปและคนอเมริกันจึงให้ความสำคัญต่อการวางแผนและขั้นตอนการทำงาน (Dupraw and Axner, 1997) อย่างไรก็ตาม วิธีการทำงานที่แตกต่างกันของคนเอเชียและคนยุโรปไม่ได้เป็นสิ่งที่สรุปได้ว่าคนชาติใดทำงานได้เก่งหรือประสบความสำเร็จได้มากกว่ากัน เพียงแต่สะท้อนให้เห็นว่า คนแต่ละชาติมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น หากบุคคลต้องทำงานกับคนต่างชาติ ก็จำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจวิธีการทำงานของคนชาติอื่นด้วย

4. ความแตกต่างในรูปแบบการตัดสินใจ

ขอบเขตและวิธีการตัดสินใจของคนแต่ละเชื้อชาติเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมที่เกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมและวรรณะ ชาติที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นอาวุโส หรือ บทบาทหน้าที่ และอำนาจที่มีต่อสังคม มักจะให้ความสำคัญและให้สิทธิในการตัดสินใจแก่ผู้ที่เป็นหัวหน้าหรือผู้ที่มีอายุมาก เช่น คนอิตาลีจะให้ความสำคัญและสิทธิในการตัดสินใจแก่บุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในครอบครัว ชุมชน หรือ สังคมทำงาน (Globalvolunteers, 2003) ในขณะที่ชาติที่ไม่มีค่านิยมในด้านสถานภาพทางสังคมและวรรณะก็จะเรียกร้องสิทธิที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างอิสระ และใช้เสียงข้างมากของกลุ่มเป็นปัจจัยในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจจะถูกกระจายและมอบหมายไปยังแต่ละบุคคลตามขอบเขตและลักษณะหน้าที่การงานของแต่ละบุคคล แต่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจะได้จากเสียงข้างมาก (Dupraw and Axner, 1997) ส่วนชาติที่ให้ความสำคัญของความกลมกลืนเป็นหนึ่งในเดียวกันอย่างเช่น คนญี่ปุ่น ฯลฯ ก็ให้ความสำคัญต่อการตกลงร่วมกันแบบเอกฉันท์

5. ความแตกต่างในทัศนคติที่มีต่อการเปิดเผยตนเอง

ในบางประเทศ การแสดงความรู้สึก อารมณ์ และความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ไม่ว่าจะด้วยคำพูดหรือภาษาท่าทางเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม เช่น คนญี่ปุ่นคิดว่าคนที่แสดงอารมณ์ออกมาอย่างชัดเจนสะท้อนให้เห็นว่าไม่สามารถเก็บหรือควบคุมอารมณ์ ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่เป็นเด็ก หรือไม่

เป็นผู้ใหญ่ (Shelly, 1993: 131) คนสิงคโปร์เป็นชาติเอเชียอีกชาติหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสำรวจ แม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะได้รับอิทธิพลด้านการเมืองและสังคมจากประเทศอังกฤษ แต่เนื่องจากประเทศสิงคโปร์ประกอบด้วยคนเอเชียเชื้อชาติจีน มาเลย์ และอินเดีย จึงมีทัศนคติต่อการเปิดเผยตนเอง คล้ายคลึงกับชาติเอเชียอื่นๆ เช่น คนสิงคโปร์มักไม่สบตากับคู่สนทนา เพราะการจ้องตาสะท้อนให้เห็นถึงความก้าวท้าวต่อความรู้สึกหรือความคิดของผู้อื่น คนสิงคโปร์โดยเฉพาะผู้ใหญ่ ไม่คุ้นเคยหรืออึดอัดต่อการแสดงออกซึ่งความคุ้นเคยหรือความรักในที่สาธารณะ เช่น การกอดกัน การโอบไหล่ ฯลฯ (Craig, 1993: 65, 67) ในหลายประเทศทางตะวันตก การแสดงความรู้สึก อารมณ์ และความคิดเห็นอย่างเปิดเผยเป็นเรื่องปกติ เป็นการแสดงออกถึงความจริงใจ หรือเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม เช่น คนอเมริกันเชื้อสายยิวและคนอิตาลีจะพูดคุยและหัวเราะกันเสียงดัง และจะยิ่งดังขึ้นเมื่อบทสนทนาเป็นเรื่องที่น่าตื้นเต้นหรือเป็นเรื่องคุยในหมู่เพื่อนหรือสมาชิกครอบครัวที่สนิทสนมกัน (Dupraw and Axner, 1997; Globalvolunteers, 2003) ส่วนคนเยอรมันจะพูดให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ไม่ว่าความคิดเห็นนั้นจะเป็นเชิงลบหรือเชิงบวก เพราะคนเยอรมันคิดว่าการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเป็นการแสดงความจริงใจและไม่เสแสร้ง ดังนั้น เมื่อคนเยอรมันต้องการข้อมูล หรือความคิดเห็นใดจากคู่สนทนา ก็มักจะถามอย่างตรงไปตรงมาเช่นเดียวกัน (An American Abroad: Living in Germany, n.d.) ซึ่งอาจสร้างความอึดอัดให้แก่คู่สนทนาที่มาจากสังคมที่แตกต่างกัน

นอกจากการเปิดเผยตนเองแล้ว ชาติแต่ละชาติยังมีความแตกต่างในเรื่องมารยาททางสังคม (Social Etiquette) และพฤติกรรมต้องห้าม (Taboo) ดังตัวอย่าง คนไทยมีมารยาทในเรื่องการถอดรองเท้าเพื่อเข้าไปในอาคาร แต่สำหรับคนอเมริกัน การใส่รองเท้าเข้าไปในอาคารเป็นเรื่องปรกติ แต่มีข้อต้องห้ามในการวางเท้า หรือยกเท้าพาดบนโต๊ะหรือเก้าอี้ (Wanning, 1991: 46-47) มารยาทในการติดต่อธุรกิจของคนจีนและคนสิงคโปร์ คือ การแลกนามบัตร และการเรียกอีกฝ่ายด้วยตำแหน่งหน้าที่การงาน และนามสกุล เช่น Director Wong เป็นต้น (Craig, 1993: 71-73; Sinclair and Yee, 1990: 133-135)

บุคคลที่ทำงานในสายอาชีพการบริการ หรือบุคคลที่มีหน้าที่ในการติดต่อกับคนต่างชาติ อยู่เสมอจึงควรทำรายการมารยาททางสังคมและพฤติกรรมต้องห้ามของคนต่างชาติที่ต้องติดต่อด้วยอยู่เสมอ เพื่อป้องกันความเข้าใจหรือการตีความหมายไปในทางที่ผิด

6. ความแตกต่างในวิธีการเรียนรู้

วิธีการเรียนรู้ของคนแต่ละเชื้อชาติมีความแตกต่างกันมาก ทั้งนี้เพราะคนแต่ละเชื้อชาติมีภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และทรัพยากรทางธรรมชาติที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลทำให้วิธีการสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและวิธีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสภาวะทางธรรมชาติแตกต่างกันไปด้วยการสังเกตและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์ นอกจากนี้ ความเชื่อหรือศาสนาของแต่ละเชื้อชาติก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ครอบงำวิธีการคิด วิเคราะห์ และการหาเหตุผลของการกระทำของมนุษย์ ดังนั้น คนแต่ละเชื้อชาติจึงมีวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป เช่น คนพื้นเมืองอาฟริกันมีการดำรงชีวิตที่ขึ้นอยู่กับธรรมชาติอย่างมาก จึงมีความผูกพันและเคารพต่อการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ วิธีการเรียนรู้ของคนอาฟริกันพื้นเมืองจึงใช้อารมณ์ ความรัก และสังหรณ์ (Sense) ในการเรียนรู้และอธิบายเหตุผล ในขณะที่คนยุโรปจะใช้เหตุการณ์ในอดีต ค่าตัวเลข ค่าสถิติ หรือสิ่งใด ๆ

ก็ตามที่สามารถนับหรือวัดได้มาเป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการเรียนรู้และวิเคราะห์เหตุการณ์ (Dupraw and Axner, 1997) นอกจากนี้ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อมแล้ว ทักษะคิดต่อการเปิดเผยตนเองและต่อความขัดแย้งก็มีผลต่อวิธีการเรียนรู้ของคน เช่น คนฝรั่งเศสคิดว่าการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย การวิจารณ์เรื่องต่างๆ และการถกเถียงกันโดยตรงไปตรงมา เป็นวิธีการที่ดีในการได้รับและแลกเปลี่ยนข้อมูล ดังนั้น ในสนามบิน สถานที่พักผ่อน และ สถานบันเทิงต่างๆ คนฝรั่งเศสจึงนิยมที่จะขอหรือรับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ (Taylor, 1990: 56-60)

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการสื่อสารระหว่างคนต่างชาติที่ทำให้บุคคลรู้สาเหตุของการกระทำและความคิดของคนชาติอื่น และเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องเป็นจริงทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันยอมรับในความแตกต่างและปรับตัวที่จะลดความอึดอัดระหว่างคนต่างชาติลดช่องว่างของความแตกต่างและเป็นการป้องกันความตระหนกทางวัฒนธรรม รวมทั้งช่วยให้บุคคลพร้อมและเต็มใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของชาติอื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างความประทับใจให้คนต่างชาติได้

ความสำคัญของ “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” ที่มีต่อ “การสร้างความประทับใจในงานบริการ”

ในอุตสาหกรรมบริการ ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติอยู่เสมอ ผู้ให้บริการจึงต้องตระหนักว่า จุดเริ่มต้นของความตระหนกทางวัฒนธรรมมาจากบุคคลคิดว่าตนเองสูญเสียสัญญาณ สัญลักษณ์ และบรรทัดฐานเมื่ออยู่ในสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง ดังนั้น ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน หากผู้ให้บริการไม่มีการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะปฏิเสธและไม่ยอมรับผู้ให้บริการ ซึ่งย่อมเป็นที่แน่นอนว่าจะเกิดความไม่ประทับใจ และจะมีการบอกต่อไปยังผู้รับบริการคนอื่นๆ ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน ซึ่งจะมีผลทำให้หน่วยงาน ชุมชน หรือสังคมของผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ (Kozak et al, 2004: 305) ผู้รับบริการคนอื่นๆ ในสังคมจะรับรู้และตัดสินใจว่าหน่วยงาน ชุมชน หรือสังคมของผู้ให้บริการนั้นเป็นสถานที่ที่ไม่เหมาะต่อการเยี่ยมชมหรือไปใช้บริการอีก ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดจะเชื่อถือและให้ความสำคัญต่อข้อมูลและข่าวสารที่ได้มาจากกลุ่มคนอ้างอิง⁹ (Kotler, Bowen and Makens, 2003: 202)

ธุรกิจบริการต่างๆ จึงให้ความสำคัญต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาเยือนไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรม และมีความพร้อมและเต็มใจที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งเกิดความประทับใจต่อการบริการ ก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำ และสามารถพัฒนาเป็นความซื่อสัตย์ (Loyalty) ในการใช้บริการต่อไปได้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการบอกต่อในเชิงบวกซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานชุมชนหรือสังคมของผู้ให้บริการ (Kozak et al, 2004: 309, 315-316) ด้วยเหตุนี้ ความสามารถในการสื่อสารกับคนต่างชาติ หรือการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงกลายเป็นคุณสมบัติสำคัญอย่างหนึ่งของบุคลากรในสายอาชีพงานบริการ

⁹ กลุ่มคนอ้างอิง หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลแก่บุคคลอื่นๆ ทั้งโดยทางตรงแบบเผชิญหน้า หรือ ผ่านสื่อต่างๆ กลุ่มคนอันนี้ อธิบายต่อพฤติกรรมและทัศนคติต่อผู้บริโภค

แนวทางการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

แม้ว่าธุรกิจบริการต่างๆ จะมีกระบวนการคัดเลือกและจัดอบรมบุคลากรให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ แต่ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพียงภายในระยะเวลาสั้นๆ ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ

1. บุคคลจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะทางภาษา และทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่มาและเหตุผลของวัฒนธรรมของชาติอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บุคคลจำเป็นต้องมีประสบการณ์ตรงในการพบปะและติดต่อกับคนต่างชาติ รวมทั้งต้องมีใจกว้างยอมรับในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งอาจใช้เวลาานพอสมควรที่จะได้รับโอกาสในการพบปะคนต่างชาติและฝึกฝนการคิดวิเคราะห์เพื่อเปิดใจกว้าง เรียนรู้ และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของคนชาติอื่น

2. วิธีการที่เป็นรูปธรรมในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจวัฒนธรรมต่างชาติอาจไม่ใช่สิ่งที่ทำขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เพราะบุคคลมักจะกลัวการสูญเสียสัญญาณ สัญลักษณ์ และบรรทัดฐานที่ตนเองคุ้นเคย จึงอาจกลัวที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติ ซึ่งแตกต่างจากการพัฒนาทักษะทางภาษา เช่น เรียนและฝึกฝนการพูด อ่าน เขียน กับชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษา ที่เรียนรู้ได้รวดเร็วกว่า

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนได้รวบรวมแนวทางในการทำความเข้าใจวัฒนธรรมต่างชาติ ซึ่งเป็นแนวทางที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้เขียนเอง จากคำบอกเล่าของบุคลากรต่างๆ ในสายอาชีพบริการ และจากแนวทางการสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ (Guidelines for Multicultural Collaboration) ของคูปรอว์และแอกซ์เนอร์ (Dupraw and Axner, 1997) ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. บุคคลควรตีความหมายของ “วัฒนธรรม” ให้ชัดเจนว่าครอบคลุมในเรื่องหรือประเด็นอะไรบ้าง เพราะวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ทำให้คนชาติหนึ่งแตกต่างจากคนอีกชาติหนึ่ง ดังนั้น การจะเข้าใจคนต่างชาติได้ ต้องเริ่มจากการศึกษาข้อมูลทุกประเด็นที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติที่ต้องการติดต่อด้วย

เรซิงเกอร์และเทอร์เนอร์ (Reisinger and Turner, 2003: 5) ได้ให้คำจำกัดความของ “วัฒนธรรม” ว่าหมายถึง “ส่วนประกอบที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศิลธรรม กฎหมาย ธรรมเนียมปฏิบัติ ความสามารถ และนิสัยที่คนจำเป็นต้องมี เพื่อได้รับการยอมรับให้เป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม” การศึกษาข้อมูลดังกล่าวจะทำให้บุคคลรู้และเข้าใจเหตุผลของการแสดงออก การกระทำ และความคิดของคนต่างชาติ ซึ่งจะทำให้ลดความสงสัย ความขัดแย้ง และความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ในที่สุด

2. เมื่อได้ข้อมูลด้านวัฒนธรรมของคนต่างชาติที่ต้องการติดต่อด้วยแล้ว บุคคลควรวิเคราะห์ว่าวัฒนธรรมของตนเองและของคนอีกชาติหนึ่งแตกต่างกันในประเด็นใดบ้าง และความแตกต่างใดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด เพื่อบุคคลจะได้ระมัดระวังในเรื่องวิธีการสื่อสาร การแสดงออก และการแสดงความคิดเห็นของตนไม่ให้มีผลเชิงลบต่อความรู้สึกและความคิดเห็นของคนต่างชาติ ดังตัวอย่างความแตกต่างประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการสร้างบทสนทนาของคนญี่ปุ่นและคนไทย คือ การตั้งคำถาม คนไทยคิดว่าการสร้างบทสนทนาด้วยคำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” “เพราะอะไร” “ไม่ชอบหรือ” “ชอบไหม” เป็นการถามความรู้สึกหรือความคิดเห็นของคู่สนทนา ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่สามารถถามกันได้

บทสนทนาทั่วไป แต่สำหรับคนญี่ปุ่น การสร้างบทสนทนาด้วยการตั้งคำถามดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม เพราะแสดงถึงความก้าวร้าวและก้าวร้าวไปสู่ความเป็นส่วนตัวของคนแต่ละคน (Shelly, 1993: 130) ดังนั้น เมื่อบุคคลวิเคราะห์ประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้ได้ ก็สามารถหลีกเลี่ยงการสร้างบทสนทนาที่ทำให้คนญี่ปุ่นรู้สึกอึดอัด ซึ่งจะช่วยป้องกันความตระหนกทางวัฒนธรรมได้

3. บุคคลควรวิเคราะห์วัฒนธรรมของคนต่างชาติโดยใช้หลักการหรือข้อพิจารณา 3 ประการ คือ

3.1 วิเคราะห์ภาพรวมของวัฒนธรรมแต่ละชาติ และนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกับรายละเอียดส่วนบุคคลของคนต่างชาติที่ต้องการสื่อสารด้วย แต่ไม่ควรใช้ภาพรวมนี้เป็นกฎตายตัว หรือเป็นแม่แบบในการวิเคราะห์คนต่างชาติทุกคน และไม่ควรสรุปว่าคนชาติใดชาติหนึ่งจะมีนิสัย พฤติกรรม และความคิดเหมือนกันทั้งชาติ เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ สถานภาพทางสังคม ฯลฯ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความคิดของคนแต่ละคน (Hall, Lindzey and Campbell, 1998)

3.2 เนื่องจากวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับคนชาติหนึ่งอาจไม่ใช่วิธีการที่เหมาะสมของคนอีกชาติหนึ่ง บุคคลจึงควรวิเคราะห์หาหนทางการสื่อสารที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ สำหรับคนแต่ละชาติ เช่น การยืนโค้งตัว รวบมือประสานกันไว้ข้างหน้า และไม่สบสายตา เป็นอาการแสดง ความสุภาพและความอ่อนน้อมถ่อมตนสำหรับคนเอเชียหลายเชื้อชาติ เช่น จีน ญี่ปุ่น ไทย ฯลฯ แต่สำหรับคนตะวันตก บุคคลควรยืนตัวตรง หลังตรง มีอรวบประสานไว้ข้างหน้า นิ่งเงียบ สบสายตา และพยักหน้าเป็นครั้งคราวเพื่อแสดงถึงความสุภาพ ความสนใจ และความจริงใจ

3.3 ไม่ควรให้เหตุผลว่า ความล้มเหลวในการสื่อสารกับคนต่างชาติแต่ละครั้งเกิดจากคนต่างชาติไม่เข้าใจในสิ่งที่เราพยายามทำหรือปรับตัวอยู่ และไม่ควรหาเหตุผลปกป้องตนเองว่า “ไม่ผิด” แต่บุคคลควรวิเคราะห์หาวิธีการที่ทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้ดีแทนที่จะหาผู้รับผิดชอบต่อความล้มเหลวในการสื่อสาร และบุคคลควรคิดว่าความผิดพลาดในแต่ละครั้งคือการได้เรียนรู้ในสิ่งที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. บุคคลควรพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมให้ดียิ่งขึ้น โดยการแสวงหาโอกาสในการติดต่อกับคนต่างชาติไม่ว่าด้วยการพูดคุยแบบเจอหน้ากัน หรือ สื่อสารกันผ่านสื่อต่างๆ เพื่อจะได้มีโอกาสในการฝึกฝนทั้งวัจนภาษา (Verbal Language) และอวัจนภาษา (Non-verbal Language) รวมทั้งได้ฝึกทักษะการวิเคราะห์และแปลความหมาย (Interpretation) วัฒนธรรมต่างชาติด้วย

5. บุคคลควรหาวิธีป้องกันความเข้าใจผิดและความตระหนกทางวัฒนธรรมด้วยการทำรายการความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มักก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติอยู่เสมอ นอกจากนี้ ควรมีการจัดการประชุมระหว่างผู้ให้บริการในแผนกต่างๆ เพื่อได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็น และข้อมูลด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการมีประสบการณ์มากขึ้น และมีแนวทางที่เหมาะสมในการติดต่อหรือสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติในสถานการณ์ต่างๆ

แนวทางข้างต้นเป็นวิธีการพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ทั้งนี้ ผู้ให้บริการแต่ละบุคคลอาจใช้เวลาไม่น้อยแตกต่างกันในการพัฒนาความสามารถใน

การสื่อสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการติดต่อกับคนต่างชาติ และความสม่ำเสมอ หรือความถี่ในการนำเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมาคิดวิเคราะห์หาสาเหตุและผลที่ได้รับ แม้ว่าการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอาจใช้เวลานานพอสมควร หรืออาจมีการทำผิดพลาดและถูกต้องสลับกันไปจนทำให้ผู้ให้บริการมีความท้อและสับสน แต่เนื่องจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างถูกต้องและเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่ลดช่องว่างและอคติทางเชื้อชาติระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความประทับใจในการบริการได้ในที่สุด ผู้ให้บริการจึงต้องพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนกว่าผู้ให้บริการสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ

บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2547. การเจรจาเปิดตลาดบริการสาขาการท่องเที่ยว. (Online). เข้าถึงได้จาก: <http://www.dtn.moc.go.th>. (วันที่เข้าถึง 28 เมษายน 2547).
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- An American Abroad: Living in German.** n.d. (Online). Available: <http://www.german-way.com/german/intervecs.html>. (Accessed 18 Oct. 2004).
- Craig, Joan Meriwether. 1993. **Culture Shock: Singapore**. Singapore: Times Books International.
- Dupraw, Marcelle E. and Axner, Marya. 1997. **Working on Common Cross-Cultural Communication Challenges**. (Online). Available: <http://www.wvcd.org/action/ ampu/crosscutl.html>. (Accessed 18 Oct. 2004)
- Furnham, A. and Bochner, S. 1986. **Culture Shock: Psychological Reaction to Unfamiliar Environments**. New York: Methuen.
- Globalvolunteers. 2003. **Italy's Culture. Not Only the Food Regales You**. (Online). Available: <http://www.globalvolunteers.org/lmain/Italy/italylinks.html>. (Accessed 18 Oct. 2004).
- Hall, Calvin S., Lindzey, Gardner and Campbell, John B. 1998. **Theories of Personality**. 4th ed. New York: John Wiley.
- Harris, T.A. 1969. **I'm OK - You're OK: A Practical Guide to Transaction Analysis**. New York: Harper & Row.
- Jafari, J. and Ritchie, J. R. B. 1981. "Towards a Framework for Tourism Education." **Annals of Tourism Research** VIII, 1:13-34.
- Kotler, Phillip, Bowen, John and Makens, James. 2003. **Marketing for Hospitality and Tourism**. 3rd ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kozak, Metin et al. 2004. "Cross - Cultural Behaviour Research in Tourism: a Case Study on Destination Image." In Geoffrey I. Crouch et al., editors, **Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure**, pp. 303-319. Oxfordshire: CABI Publishing.
- Oberg, K. 1960. "Culture Shock: Adjustment to New Cultural Environment." **Practical Anthropology**, 7: 177-182.
- Reisinger, Yvonne and Turner, Lindsay. 2003. **Cross-Cultural Behavior in Tourism: Concepts**

and Analysis. Oxford: Butterworth Heinemann.

Shelly, Rex. 1993. **Culture Shock: Japan.** Singapore: Times Books International.

Sinclair, Kevin and Yee, Iris Wong. 1990. **Culture Shock: China.** Singapore: Times Books International.

Tan, Terry. 2002. **Culture Shock: Britain.** Expanded ed. Singapore: Graphic Arts Center.

Taylor, Sally Adanson. 1990. **Culture Shock: France.** Singapore: Times Books International.

Wanning, Esther. 1991. **Culture Shock: USA.** Singapore: Graphic Arts Center.