



การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนกับประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ชายแดนจังหวัดเชียงราย : ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหายั่งยืน

Cross-Cultural Communication between Chinese and Thai People in the Special Economic Border Zone: Problems and Sustainable Solution Guidelines

สหทยา สิทธิวิเศษ*

ชิมมี อูปรา สมยศ จันทรบุณย์ อัสณิกา ต๊ะบุญเรือง สุริยา เกษตรสุขถาวร

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Albert Lisec Zhou Pinsheng Zhang Shuhua Sun Fuyuan

Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University

mamfanxiuying@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างชาวไทย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ที่เป็นชาวไทยที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือทำการค้ากับชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนรวมทั้งสิ้นจำนวน 90 คน กลุ่มตัวอย่างชาวจีน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ ที่เป็นชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือทำธุรกิจและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายที่ชาวไทยพบเมื่อมองจากค่านิยมชาวไทย สูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ปัญหาการจราจร ร้อยละ 64.44 ปัญหาด้านสุขภาวะ ร้อยละ 62.22 ปัญหาด้านวัฒนธรรมการใช้ภาษา ร้อยละ 63.33 ตามลำดับ



ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายที่ชาวจีนพบเมื่อมองจากค่านิยมชาวจีนสูงสุด 3 ลำดับ คือ ปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 26.66 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมิตรภาพคิดเป็นร้อยละ 11.66 ด้านคุณธรรม ร้อยละ 10 ด้านหน้าตาและศักดิ์ศรี ร้อยละ 10 และด้านความเป็นหมู่คณะ ร้อยละ 10

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายได้ 2 แนว คือ การป้องกัน และการแก้ปัญหา

คำสำคัญ : ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

Abstract

This research aimed to study the problems in cross cultural communication of Thai and Chinese people in the Special Economic Zones in Chiang Rai with special attention to Maesai, Chiang Saen and Chiang Khong Districts. The data collected were cross cultural communication problems with questionnaire based on the Thai and Chinese values was administered to the Thai samples in all the three districts with 30 samples from each district totally 90 samples. The cross-cultural communication problems questionnaire based on the Chinese values was administered to the Chinese samples travelling to the three districts with 20 samples in each district totally 60 samples.

The cross-cultural communication problems that occurred resulted from the differences in those values of both parties, Thai and Chinese samples. The cross-cultural communication problems of the Thai samples towards the Chinese were in respective order as follows: problems in following rules and regulations, traffic rules; problems in personal and community hygiene; problems in language use and culture; problems in dress code and mannerisms with regards to space and time; problems in differences of attitudes, perspectives and thoughts, customs including life styles such as study and work; problems in personal rights, attending to



personal and others' rights, and gender rights, and punctuality; other problems; problems in social status, social positions, family values and problems in the understanding of religion and the royal institution.

The cross-cultural communication problems of the Chinese samples towards the Thai were in respective order as follows: other problems (which mainly resulted from tourism related inconveniences and problems), problems from different kind of relations; ethics related problems; face and integrity related problems; solidarity related problems; helpfulness, conflicts, forgiving, and acceptance; family honoring and gratefulness; custom and tradition related problems; respect and compassion related problem; and success related problem.

Key words : Cross Cultural Communication Problems,
Special Economic Border Zone

บทนำ

จังหวัดเชียงรายเป็นประตูหน้าด่านที่เชื่อมระหว่างประเทศไทยกับประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ทำให้มีกลุ่มชาวต่างชาติ อาทิเช่น ชาวพม่า ชาวลาว และชาวจีน เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวนมาก เพื่อติดต่อธุรกิจ ค้าขาย ทำงานท่องเที่ยว ฯลฯ กลุ่มที่เดินทางเข้ามามากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน จากการเปิดเผยของนายอิศรา สถาปนเศรษฐ์ ผู้อำนวยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดเชียงราย กล่าวว่า ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2558 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามายังจังหวัดเชียงรายผ่านสะพานมิตรภาพแห่งที่ 4 ไทย-ลาว (เชียงของ - ห้วยทราย) ข้ามด่านพรมแดนเชียงของเข้ามายังจังหวัดเชียงรายประเทศไทยโดยรถยนต์มากกว่า 2,500 คัน มีจำนวนคนกว่า 10,000 คน โดยเพิ่มจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 20 ในช่วงเทศกาลตรุษจีนในช่วงระยะเวลาดังแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ จนถึงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 มีจำนวนรถนักท่องเที่ยวกว่า 500 คัน จำนวนคน 2,000 คน และคาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ (Nation TV Breaking News ข่าวเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2558) เนื่องจากชาวเชียงรายและกลุ่มชาวต่างชาติมีฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงส่งผลกระทบต่อด้านสังคมเกิดขึ้น และจากการลงพื้นที่ของคณะมนุษยศาสตร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อหาโจทย์วิจัยร่วมกับผู้ประกอบการและตัวแทนจากภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของเมื่อวันที่ 13-14 กรกฎาคม 2558 ได้มีความคิดเห็นตรงกันถึงปัญหาค้นพบ คือ ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาหาความรู้ความเข้าใจระเบียบสังคม แนวคิด วิถีชีวิต และวัฒนธรรมไทย ขณะเดียวกันชาวไทยในพื้นที่เองก็ขาดความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิด วิถีชีวิต และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติเช่นกัน ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและเกิดปัญหาในการอยู่ร่วมกันบนความต่างด้านวัฒนธรรม สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ นายนิรันดร์ ภิระบรรณ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแม่สาย กล่าวว่า "จากสภาวะการณ์ปัจจุบันได้มีชาวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ปัญหาที่พบบ่อยไม่ใช่ปัญหาด้านการสื่อสาร แต่เป็นปัญหาด้านการไม่เข้าใจในความต่างระหว่างวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน" จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างในด้านวัฒนธรรมเป็นปัญหาหลักที่ต้องการได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

สมรรถนะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อเป็นการเตรียมการและสร้างความพร้อมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมให้กับชุมชนของตน เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างมีความเข้าใจและมีความสุข โดยเน้นที่ความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม Bennette (1993a : 27-71) กล่าวว่า วิถีการพัฒนารอบคอบคิดเรื่องตัวกรองฐานคิดทางวัฒนธรรม จะเป็นเครื่องมือที่ดีในการประเมินพัฒนาการด้านการสื่อสารทางวัฒนธรรมของชุมชน โดยอิงความเข้าใจในคุณค่าหลักของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในการสร้างกรอบคิดตัวกรองการสื่อสารทางวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรมีตัวชี้วัดเรื่องคุณค่าพื้นฐานทางวัฒนธรรม เพื่อนำไปเป็นฐานการคิดของการสร้างตัวกรอง และจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่าทฤษฎีคุณค่าพื้นฐาน (Basic Values) ของ Shalom H. Schwartz (Schwartz, 2012) ได้ระบุถึงคุณค่าพื้นฐานหลักที่พบในทุกวัฒนธรรมและทุกวัฒนธรรมได้ให้ความสำคัญทั้งหมด 10 ประการ ที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจของมนุษย์และสามารถนำมาใช้ในการอธิบาย พฤติกรรม ทศนคติ และความเชื่อของคนในวัฒนธรรมหรือต่างวัฒนธรรมได้ หากบุคคลหรือชุมชนสามารถระบุประเด็นคุณค่าพื้นฐานหลักทางวัฒนธรรมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในขณะที่มีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมได้ ก็จะสามารถอธิบายและทำความเข้าใจแรงจูงใจในการสื่อสาร พฤติกรรม ทศนคติและความเชื่อของผู้สนทนาร่วมได้ และจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ในการสื่อสารทางวัฒนธรรมของตนและของผู้อื่น และยังเป็นการตระหนักรู้ในรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ยึดฐานของคุณค่าทางวัฒนธรรมที่จะส่งเสริมการพัฒนา



และเรียนรู้ ก้าวข้ามจากการใช้ฐานวัฒนธรรมตนเป็นการอธิบายไปสู่การตระหนักรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างและหลากหลาย

จากปัญหาและความสำคัญของการเรียนรู้การอยู่ร่วมกันภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งในด้านความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้ ความเข้าใจและยอมรับในความต่างของชาติต่าง ๆ คณะวิจัยจึงได้พัฒนางานวิจัยที่มุ่งศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย และนำข้อมูลที่ได้มาเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนกับประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนกับประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือชาวจีนและชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย ใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างชาวไทย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ที่เป็นชาวไทยที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือทำการค้ากับชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอำเภอละ 30 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 90 คน
2. กลุ่มตัวอย่างชาวจีน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ ที่เป็นชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือทำธุรกิจและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอำเภอละ 3 อำเภอ ละ 20 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 คน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้



ชุดที่ 1 แบบสอบถามปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย

เนื้อหาแบบสอบถามปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยได้มาจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อค้นหาค่านิยม (Value) ของชาวไทยที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ และเคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวจีน จำนวน 9 คน ขั้นตอน คือ ผู้วิจัยแนะนำวัตถุประสงค์การวิจัย และแบ่งชาวไทยเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ให้เขียนค่านิยมที่คนไทยให้ความสำคัญมากที่สุดโดยมีการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับ ลงในวงล้อค่านิยม จากนั้นให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอในที่ประชุมฟัง เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน ได้ค่านิยม 10 ประการ ดังปรากฏในรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่านิยม (Value) 10 ประการของชาวไทย

และได้นำข้อมูลที่ได้จากค่านิยมดังกล่าวมาสร้างเป็นเนื้อหาของแบบสอบถามชุดที่ 1

ชุดที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างชาวจีนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย

เนื้อหาแบบสอบถามปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่างชาวจีนได้มาจากการสนทนากลุ่มจำนวน 9 คน ที่เป็นชาวจีนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ขั้นตอน คือ คณะผู้วิจัยแนะนำวัตถุประสงค์การวิจัย และแบ่งชาวจีนเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ให้เขียนค่านิยมที่ชาวจีนให้ความสำคัญมากที่สุดโดยมีการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับ ลงในวงล้อค่านิยม จากนั้นให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอในที่ประชุมฟัง เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน ได้ค่านิยม 10 ประการ ดังปรากฏในรูปภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่านิยม (Value) 10 ประการของชาวจีน

และได้นำข้อมูลที่ได้จากค่านิยมดังกล่าวมาสร้างเป็นเนื้อหาของแบบสอบถามชุดที่ 2

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวไทยโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือทำการค้ากับชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ อำเภอละ 30 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 90 คน

ชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวจีนโดยการสุ่มแบบบังเอิญที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน และจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ อำเภอละ 20 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 คน

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนกับประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย ดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวไทยในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย

ปัญหาที่ชาวไทยพบเมื่อมองจากค่านิยมชาวไทย สูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ปัญหาการจราจร ร้อยละ 64.44 ปัญหาด้านสุขภาวะ ร้อยละ 62.22 ปัญหาด้านวัฒนธรรม



การใช้ภาษา ร้อยละ 63.33 ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสนาและสถาบันพระมหากษัตริย์ ร้อยละ 4.44 ปัญหาด้านฐานะทางสังคม ตำแหน่งทางสังคม ค่านิยมทางครอบครัว ร้อยละ 5.55 และ ค่านิยมทางจารีตประเพณี (การจับกันของหนุ่มสาวตามที่สาธารณะ) ร้อยละ 12.22

2. ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวจีนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน จังหวัดเชียงราย

ปัญหาที่ชาวจีนพบเมื่อมองจากค่านิยมชาวจีนสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 26.66 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมิตรภาพคิดเป็นร้อยละ 11.66 ด้านคุณธรรม ร้อยละ 10 ด้านหน้าตาและศักดิ์ศรี ร้อยละ 10 และด้านความเป็นหมู่คณะ ร้อยละ 10 ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ด้านทางสายกลาง ปัญหาด้านนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 ลำดับรองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านความสำเร็จร้อยละ 6.66 และ ด้านขนบธรรมเนียม ร้อยละ 6.66 ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ปัญหา คือ ด้านความปรองดอง ความขัดแย้ง การให้อภัยและการยอมรับร้อยละ 8.33 และด้านความเคารพ ครอบครัว และความกตัญญู ร้อยละ 8.33

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย

จากข้อค้นพบเรื่องปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทั้งชาวไทยและชาวจีน ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายได้ 2 แนวทางนี้

แนวทางที่ 1 : การป้องกัน

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและค่านิยม ประกอบกับการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ทำให้ประเด็นปัญหาเกิดขึ้น จึงควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องค่านิยมและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นการใช้ป้ายเป็นภาษาจีน หรือ ใช้เพลงภาษาจีน ใช้ป้ายที่สื่อสารด้วยภาพ จัดทำวิดีโอทัศน์ในเชิงสร้างสรรค์ เช่น พฤติกรรมอย่างไรที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้ชาวไทยมีความรู้สึกยินดีพร้อมบริการด้วยความยิ้มแย้มอยู่เสมอ ทำอย่างไรที่จะให้นักท่องเที่ยวชื่นชมและมีความสุข มีความประทับใจและภูมิใจด้วย

แนวทางที่ 2 : การแก้ไขปัญหา

วิธีการแก้ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาดังนี้

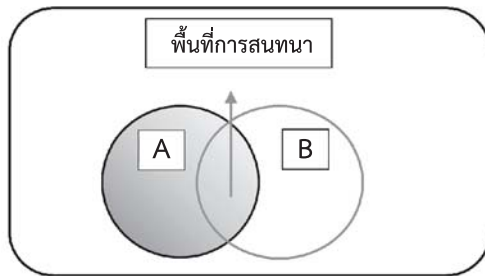
1. ไม่ควรสรุปพฤติกรรมคนต่างวัฒนธรรมหรือชาวจีนเหมือนกันทั้งหมด ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมขึ้นอยู่กับสังคมและระบบนิเวศของสังคมนั้นๆ เช่น ชาวจีนในสหรัฐอเมริกา



สิงคโปร์ ได้หวัน และฮ่องกง อาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาจึงไม่มีใครผิดหรือใครถูก มีเพียงความแตกต่างกันเท่านั้น และความต่างนั้นสามารถที่จะแก้ไขได้โดยการสนทนาสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2. ควรมีการสร้างสถานการณ์ความไม่พึงพอใจ ความขัดแย้ง และปัญหาที่หลากหลายไว้เพื่อฝึกฝนการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ หากมีคู่มือการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถติดต่อผู้เกี่ยวข้องได้ทันที การฝึกฝนแก้ไขปัญหาในสถานการณ์คับขัน จะช่วยให้ผู้ประสบปัญหาแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างนุ่มนวลและไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา

3. การสนทนาสนทนาพูดคุยควรใช้ความสุภาพและการเคารพค่านิยมวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน และพยายามหาพื้นที่ในการสนทนา หรือ Area of Discussion โดยออกมาจากรอบวัฒนธรรมค่านิยมของตนเองชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ของการสนทนา เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (ดูภาพที่ 3 ประกอบ)



ภาพที่ 3 พื้นที่การสนทนา

พื้นที่การสนทนา หรือ Area of Discussion คือพื้นที่ที่คนจากทั้งสองวัฒนธรรมที่แตกต่าง เดินออกจากกรอบคิดทางค่านิยมและวัฒนธรรมชั่วคราว และสนทนาถึงปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างสุภาพ นุ่มนวล และแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน สนทนาหาจุดร่วมจุดต่าง แล้วหาวิธีแก้ไข

4. ในระหว่างที่มีการสนทนากันภายในพื้นที่การสนทนา ควรชี้ให้อีกฝ่ายเห็นความแตกต่างหรือค่านิยมท้องถิ่นที่แตกต่างกัน การกระทำในลักษณะนี้เป็นการขยับจากวิธีการมองที่ยึดวัฒนธรรมตนเป็นหลัก มาเป็นวิธีการมองโลกแบบแนวคิดของพหุวัฒนธรรม

5. การแก้ไขปัญหาควรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียง เพราะทั้งสองฝ่ายมีค่านิยมเรื่องของความมีศักดิ์ศรีเฉพาะตน



อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจในหลายประเด็น ดังจะได้อภิปรายผลต่อไปนี้

1. จากค่านิยมที่พบของนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจชาวจีน พบว่าปัญหาที่มาจากค่านิยม 10 ประการนั้นมีไม่มากนัก แต่ปัญหากลับมาจากประเด็นปัญหาอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับค่านิยม แต่เป็นเรื่องของสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยว เช่น หนังสือเดินทางหาย อัตราค่าโดยสารที่ไม่เป็นธรรม พาหนะสาธารณะมีจำนวนไม่เพียงพอ และอัตราค่าโดยสารที่สูงเกินไป

2. จากการศึกษาปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม พบว่า ปัญหาหลายๆ ปัญหาสามารถแก้ไขได้โดยผ่านการสื่อสารและการเปิดใจให้กว้าง ยอมรับและเข้าใจความแตกต่าง ซึ่งเป็นจุดเริ่มของสมรรถนะสากล ซึ่งสอดคล้องกับที่ Juthika Konwar (2003) ได้กล่าวถึงสมรรถนะสากลไว้ว่า "สมรรถนะสากลเป็นความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านทางภาษาศาสตร์และขอบเขตทางวัฒนธรรม เพื่อให้มองเห็นและเข้าใจถึงสากลโลกจากมุมมองที่แตกต่าง เพื่อเข้าใจและเห็นคุณค่าของความหลากหลายทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น ประชาชนต้องเห็นคุณค่าของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของประเทศชาติในมุมมองเศรษฐกิจโลก เพื่อเรียนรู้และสามารถปรับการทำงานให้เข้ากับ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้"

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของประชาชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายที่ได้นำเสนอข้างต้น สะท้อนให้เห็นแนวคิดที่ Bennette (1998) ได้กล่าวไว้ คือ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม "เป็นไปเพื่อที่จะสามารถทำให้ผู้สื่อสารมีความตระหนักในวัฒนธรรมของตนและของคู่สนทนาจากต่างวัฒนธรรมได้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้สื่อสารข้ามวัฒนธรรมควรมีความเข้าใจในเรื่องของรูปแบบของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ดีที่ได้รับการยอมรับจากสังคมโลกและอาเซียน" สมรรถนะการสื่อสารสากลสามารถทำให้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางวัฒนธรรม สื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการเข้าสู่ชุมชนของโลก ดังนั้นสมรรถนะการสื่อสารสากลจึงเป็นเกณฑ์ในการวัดความสามารถของบุคคลและชุมชนในการปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและตามความต้องการที่เพิ่มขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 21 นี้เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างมีความเข้าใจและมีความสุข



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

1. อำเภอในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดนทั้งสามอำเภอ สามารถนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ และเตรียมความพร้อมเรื่องของการบริการสาธารณะ

2. หน่วยงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวประจำอำเภอสามารถนำแนวทางการส่งเสริมการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ไปประยุกต์ใช้ในการอบรมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาประเด็นปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมโดยขยายพื้นที่การวิจัยให้ครอบคลุมถึงวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้านอาเซียนที่อยู่ติดกับประเทศไทย เช่น พม่า ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความเข้าใจในด้านความต่างทางวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน เสริมสร้างการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างมีความสุขและยั่งยืนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชูตินันท์ จันทรเสนานนท์. (2553). **การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรันดร์ ภิระบรรณ. (2558). สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2558 ณ หอประชุมโรงเรียนแม่สายประสิทธิ์ศาสตร์ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
- เมตตา วิวัฒนกุล. (2548). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสรา สถาปนเศรษฐ์. (2558). **Nation TV Breaking News**. ข่าวเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2558.
- Bennett, J. (1993). **Cultural marginality: Identity issues in intercultural training**. In R.M. Paige (ed.), *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press, 109-136.
- Bennett, Milton, J. (1998). **Intercultural communication: A current perspective**. In Milton J. Bennett (Ed.), *Basic concepts of intercultural communication: Selected readings*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.



- Brustein, W. (2003). **Personal communication**. Pittsburgh, Pennsylvania.
- Konwar, J, and Barman, A. (2003, Retrieve 17th September 2016). **Global Competency Matrix: Re-Validation for Professional and Technical Students AIMS-International Journal of Management, Forthcoming**.
From <http://ssrn.com/abstract=1671224>.
- Schwartz, S. H. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values.
Online Readings in Psychology and Culture, 2(1).
From <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1116>.