

การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม: กรณีศึกษาจากงานวิเทศสัมพันธ์
ระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน¹

Verbal and Nonverbal Communication for 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

Jiang Nannan

นักศึกษาระดับปริญญาโทศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
Doctor of Arts program student, Faculty of Liberal Arts, Huachiew Chalermprakiet University

พัชรินทร์ บุรณะกร (Patcharin Buranakorn)

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Faculty of Liberal Arts, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: nannan0820@gmail.com

Received: August 30, 2023, Revised: March 9, 2024, Accepted: May 13, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงบุคคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ 24 คน จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ 5 คน และจากสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ 11 แห่ง 19 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการใช้วัจนภาษามี 3 ประเด็น คือ 1) การใช้คำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นคำศัพท์ที่ใช้ในวงการการศึกษาและเกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศ 2) การใช้คำเรียกชื่อหรือการใช้สรรพนาม ควรให้ความสำคัญเรื่องตำแหน่งงาน ตำแหน่งทางวิชาการหรือวุฒิการศึกษา ควรเรียกตามธรรมเนียมของอีกฝ่ายเพื่อแสดงความเคารพ และ 3) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นภาษาจีนกับภาษาไทยเป็นหลัก และมีเอกสารบางส่วนเป็นภาษาอังกฤษ ด้านการใช้วัจนภาษามี 6 ประเด็น คือ 1) มารยาทการทักทาย มีการแนะนำตัวตามลำดับ แลกนามบัตร ไหว้ จับมือ ยิ้ม และพยักหน้าเบา ๆ 2) การแต่งกาย ควรแต่งกายสุภาพเป็นทางการ หรือสวมใส่ชุดประจำชาติ 3) การใช้สีหน้าเหมาะสมกับสถานการณ์ 4) การจัดที่นั่งในที่ประชุมฝ่ายไทยนิยมให้ประธานนั่งหัวโต๊ะ ฝ่ายจีนนิยมให้ประธานนั่งกลางโต๊ะและหันหน้าชนกัน 5) การใช้สัญลักษณ์ ทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญกับการใช้ชื่อและโลโก้ประจำสถาบันในโอกาสต่าง ๆ และ 6) ของที่ระลึกมักเลือกของที่แสดงถึงความเป็นสถาบัน เมือง หรือประเทศชาติ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างไทยกับจีน

คำสำคัญ: การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม งานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม: กรณีศึกษาจากงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน
หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Abstract

This qualitative research aims to analyze verbal and nonverbal communication used in international affairs, focusing on academic cooperation, between Huachiew Chalermprakiet University (HCU), in Thailand, and higher educational institutes in People's Republic of China. Twenty-four research samples were purposively selected, including five individuals from HCU, and nineteen individuals from eleven higher educational institutes engaged in academic cooperation with HCU. The research identifies three tactics used in verbal communication in cross-cultural contexts: 1) Academic terms normally used in education industry and related to international affairs. 2) Specific terms or pronouns that emphasize job position, academic title, or qualification, and which should be used in accordance with the other party's customs to show respect and honor. 3) Languages used in cross-cultural communication primarily include Thai and Chinese, with English documents sometimes utilized. In terms of non-verbal communication, six aspects are observed: 1) Greeting manners, introductions in order, exchanging business cards, paying respects, shaking hands, smiling, and gently nodding. 2) Dress code, which should be polite and formal, including wearing national costumes when appropriate. 3) Facial expressions that are suitable for the situation. 4) Conference seating arrangements, where the Thai side prefers to have the president sit at the head of the table, while the Chinese side prefers to have the president sit in the middle of the table and facing each other. 5) The use of signs, with both sides attaching importance to the use of the institution's name and logo on various occasions. 6) The selection of gifts that represent an institution, city, or nation, which should be properly considered for cross-cultural communication between Thailand and China in international affairs.

Keywords: Using Verbal and Nonverbal, Cross-Cultural Communication, International Affairs, Huachiew Chalermprakiet University, Higher Educational Institutes in People's Republic of China

บทนำ

การพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน ส่งผลให้วิถีชีวิตของมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลงอันยิ่งใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างชาวโลกสะดวกมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ตามยุคสมัยด้วยระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายคมนาคมที่มีการขยายพื้นที่ครอบคลุมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบด้วยการพัฒนาของโลกาภิวัตน์ด้านเศรษฐกิจจากการรวมกลุ่มระดับภูมิภาคสู่ระดับโลก ทั้งหมดนี้ได้นำพาการเชื่อมต่อด้านการเมือง ธุรกิจ การค้า วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การท่องเที่ยว และการศึกษา ฯลฯ ระหว่างประเทศให้กระชับยิ่งขึ้น การเชื่อมต่อหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างกันนั้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีหรือรูปแบบใด เช่น วาจาและจดหมาย สิ่งของ การแสดง โฆษณา หรือสิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น ต่างไม่พ้นจากหลักการสำคัญ คือ การสื่อสาร (communication) เมื่อผู้คนที่มีความรู้ วัฒนธรรมต่างกันจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกัน มักจะมีการใช้ภาษา ค่านิยม แนวคิด พฤติกรรมทางสังคมที่ต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวอาจทำให้การสื่อสารนั้น ๆ ไม่ได้มีประสิทธิภาพอย่างที่คาดคิดเอาไว้ การสื่อสารที่ผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกัน และยิ่งอาจทำให้เกิดการเสียหายโดยไม่จำเป็น (Yuan, 2015, p. 195)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Intercultural communication) เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างของค่านิยม หลักความคิด พฤติกรรมทางสังคม การใช้ภาษา ฯลฯ ซึ่งเกิดจากภูมิหลังทางวัฒนธรรม องค์ประกอบของสังคม หรือประเพณีของชนเผ่าต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เมื่อสามารถเข้าใจภูมิหลังของอีกฝ่ายเป็นอย่างดี

ผู้คนจึงจะสามารถสื่อสารกับอีกฝ่ายได้ชัดเจน หรือให้บริการกับอีกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในอดีต มักจะเน้นเพียงการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) ที่มาจากต่างวัฒนธรรมและเน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา (Face-to-face) และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interactive) แต่เมื่อพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารในยุคต่อ ๆ มาจนถึงปัจจุบัน การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงครอบคลุมการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ (Mediated communication) เช่น อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559, น. 1-2) ในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะเป็นยุคที่ผ่านสถานการณ์โควิด-19 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเมื่อเห็นหน้ากัน แต่สามารถเกิดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ได้อีกด้วย

ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สารหรือภาษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ขาดไม่ได้ ถือเป็นส่วนสำคัญเพื่อถ่ายทอดความหมายของอีกฝ่ายไปยังอีกฝ่าย การใช้ภาษาในการสื่อสารเป็นกลวิธีหลักในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ภาษาไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แต่ยังเป็นพาหนะของวัฒนธรรม การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับวัฒนธรรม และเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการใช้ภาษาในการสื่อสารจึงสำคัญยิ่งสำหรับบุคคลที่ต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Zu, 2015, p. 78) ภาษาในที่นี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ หรือวจนภาษา (Verbal Language) หมายถึงภาษาที่ออกเสียงเป็นถ้อยคำ หรือที่เรียกว่าภาษาพูด และภาษาที่ถ่ายทอดผ่านตัวอักษร หรือที่เรียกว่าภาษาเขียน และภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ หรืออวจนภาษา (Non-Verbal Language) หมายถึงภาษาที่ไม่ออกเสียงเป็นถ้อยคำ แต่มีลักษณะเป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำ เช่น กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหว การใช้สีหน้าหรือสายตา การเน้นเสียง การใช้น้ำเสียง จังหวะของการพูด การหยุดพูด ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมาย เช่น การตรงต่อเวลา การเลือกใช้เสื้อผ้า ระยะเวลาของความสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งอวจนภาษารวมถึงภาษาสัญญาณหรือภาษาสัญลักษณ์ (Sign Language) ภาษาการกระทำ (Action Language) ภาษาวัตถุ (Object Language) และภาษากาลเทศะ (Time and Space Language) (นริศรา เกตวัลท์ และคณะ, 2564, น. 9-10) ไม่ว่าจะป็นวจนภาษาหรืออวจนภาษา จึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเป็นสถาบันการศึกษาที่ให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีนมาช้านาน โดยเฉพาะในด้านการจัดการศึกษานั้น มีข้อตกลงความร่วมมือแลกเปลี่ยนอาจารย์กับนักศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในสาธารณรัฐประชาชนจีน (วิล ธรรมวาจา, 2564, น. 2) และมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาของจีนจัดทำโครงการความร่วมมือต่าง ๆ เช่น โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา หลักสูตรอบรมระยะสั้น เป็นต้น ซึ่งความร่วมมือทางการศึกษาดังกล่าวนี้น่าจะเกิดขึ้นได้หากไม่มีบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์สถาบันการศึกษาและหลักสูตร ติดต่อประสานงาน เชื่อมความสัมพันธ์ และเจรจารายละเอียดข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ (ฉันทัส ทองช่วย, 2543-2544, น. 3) รวมถึงดำเนินการให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่ชาวต่างชาติ ซึ่งการติดต่อประสานงาน การเชื่อมความสัมพันธ์ และการเจรจารายละเอียดระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาของจีนต้องอาศัยบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ซึ่งมีทั้งชาวไทยและชาวจีนที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่าย และการรับรู้ด้านภาษารวมทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาของอีกฝ่ายอาจมีความคลาดเคลื่อนระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการใช้วจนภาษาและอวจนภาษาให้ตรงกันเพื่อให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยของไทยกับของจีนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ที่ผ่านมา มีงานวิจัยที่ศึกษาด้านการใช้ภาษาเกี่ยวกับวจนภาษาและอวจนภาษาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมหลายเรื่อง เช่น จันทิมา พงษ์พันธุ์ (2548) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเชิงวจนภาษา (ภาษาพูด) ผ่านรูปแบบการสื่อสารแบบรวบรัด กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจตลาดประมูลสินค้า และธุรกิจการบินระหว่างประเทศ” จิราภรณ์ สมิต และพฤกษ์พรรณ บรรเทาทุกข์ (2559) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติ” หวง ซื่ออี้ (2560) ศึกษาเรื่อง “การเรียนการสอนและ

สื่อการเรียนการสอนการอ่านข่าวบนพื้นฐานการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” และมัทนศิลป์ วงศ์จันทร์ (2562) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ปัญหาการสื่อสารและกลวิธีการสื่อสารที่ผู้ชายคนไทยใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาอังกฤษในจังหวัดเชียงใหม่” เป็นต้น ผลการศึกษาโดยสรุปของงานวิจัยเหล่านี้ คือ ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกรณีศึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติ การเรียนการสอนภาษาจีนสำหรับชาวไทย หรือผู้ชายคนไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีการใช้วัจนภาษา เช่น ภาษาพูด คำทับศัพท์ คำศัพท์เฉพาะด้าน และภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และมีการใช้อวัจนภาษา เช่น ท่าทาง สายตา สีหน้า รูปภาพ เครื่องหมายและสัญลักษณ์ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้คู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมเข้าใจความหมายที่ถ่ายทอดได้ง่ายขึ้น แต่ยังไม่พบงานวิจัยด้านการใช้วัจนภาษาหรืออวัจนภาษาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยของไทยกับจีน

ผู้วิจัยเป็นชาวจีนที่อาศัยอยู่ประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี เคยเป็นนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนจีน-ไทยและเดินทางมาศึกษาต่อในประเทศไทย จากนั้นเข้าทำงานในแผนกวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ รับผิดชอบงานด้านความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน ต้องติดต่อสื่อสารกับสถาบันอุดมศึกษาในจีนภายใต้วัฒนธรรมไทย ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก และสนใจศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อได้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม และมีความหวังว่างานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางและประโยชน์ให้กับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ของไทยที่ต้องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์กับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิธีการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย
2. ศึกษาประวัติความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ และศึกษาลักษณะงานของวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจากเอกสาร การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์
3. กำหนดขอบเขตการศึกษาและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่
 - 3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในแผนกวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประเทศไทย ระหว่างปีการศึกษา 2562-2566 จำนวนทั้งหมด 5 คน
 - 3.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ทั้งนี้ปัจจุบันมีบันทึกความเข้าใจ (MOU) หรือบันทึกข้อตกลง (MOA) ควบคุมอยู่ และมีกิจกรรมความร่วมมือด้านการจัดโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนร่วมกัน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562-2566 โดยได้คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้มีหน้าที่ติดต่อประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทั้งหมด จำนวน 11 แห่ง จำนวน

บุคลากรทั้งหมด 19 คน ตามตารางรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาและจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน	จำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง
1	Beibu Gulf University / 北部湾大学	2 คน
2	Chongqing Institute of Foreign Studies / 重庆外语外事学院	2 คน
3	Guangxi Minzu University / 广西民族大学	2 คน
4	Guangxi University of Foreign Languages / 广西外国语学院	3 คน
5	Guilin University of Aerospace Technology / 桂林航天工业学院	1 คน
6	Guiyang Preschool Education College / 贵阳幼儿师范高等专科学校	1 คน
7	Nanning Normal University / 南宁师范大学	1 คน
8	Xiangsihu College of Guangxi Minzu University / 广西民族大学相思湖学院	3 คน
9	Yulin Normal University / 玉林师范学院	1 คน
10	Yunnan University of Finance and Economics / 云南财经大学	1 คน
11	Zhejiang Yuexiu University / 浙江越秀外国语学院	2 คน
	รวม	19 คน

4. สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยการตั้งคำถามเพื่อนำไปสัมภาษณ์บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ที่ต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

5. ปรับแก้ไขเครื่องมือวิจัยแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามกับบุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่าง

6. สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วมในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

7. วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน

8. นำเสนอผลการศึกษาวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาวเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่าด้านการใช้วัจนภาษามี 3 ประเด็น ได้แก่ คำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ คำเรียกชื่อและการใช้สรรพนาม และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และด้านการใช้อวัจนภาษา 6 ประเด็น ได้แก่ มารยาทการทักทาย การแต่งกาย การใช้สีหน้า การจัดที่นั่งในที่ประชุม การใช้สัญลักษณ์ และของที่ระลึก

1. วัจนภาษา

วัจนภาษา หมายถึง ภาษาที่เป็นถ้อยคำซึ่งเป็นที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม ทั้งที่เป็นภาษาพูด หรือคำพูดรวมเสียง และที่เป็นภาษาเขียน หรือตัวลายลักษณ์อักษร มนุษย์ในกลุ่มสังคมนั้น ๆ ได้สร้างภาษาถ้อยคำขึ้นมาอย่างมีระบบ

โดยกำหนดไวยากรณ์หรือหลักเกณฑ์การใช้ภาษา และผู้คนในสังคมนั้น ๆ จะต้องผ่านการศึกษารียนรู้เพื่อสามารถใช้ภาษาถ้อยคำที่มีความถูกต้องชัดเจนตามหลักภาษา และมีความเหมาะสมกับลักษณะหรือสถานการณ์ในการสื่อสาร ในการเสนอความคิด ความเข้าใจ หรือความต้องการของตนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและมีประสิทธิภาพไปยังผู้รับสาร ในกรณีผู้ส่งสารกับผู้รับสารมาจากสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกัน สื่อสารซึ่งเป็นสารที่ผู้รับสารต่าง วัฒนธรรมสามารถเข้าใจได้ เรียนรู้ภาษาถ้อยคำหรือวจนภาษาของอีกฝ่ายเพื่อรับรู้และทำความเข้าใจความหมายที่ แท้จริงของถ้อยคำจากอีกฝ่าย เป็นกระบวนการสำคัญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น อย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่มีความจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม เช่น ให้หรือรับบริการ ร่วมทำงาน เป็นต้น งานวิเทศสัมพันธ์มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสื่อสารและร่วมทำงานกับบุคลากรจากหน่วยงานต่างวัฒนธรรมหรือ ต่างประเทศผ่านภาษาถ้อยคำ หรือวจนภาษา การสื่อสารซึ่งเป็นวจนภาษาที่เกี่ยวกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์ให้ชัดเจน และทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างวัฒนธรรมสามารถเข้าใจตรงกันจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ ศึกษาด้านวจนภาษา 3 ประเด็น ได้แก่ คำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ คำเรียกชื่อและการใช้สรรพนาม และภาษาที่ ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1.1 คำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์

คำศัพท์เฉพาะ หมายถึง ศัพท์เฉพาะในสาขาวิชาหรือวิชาชีพเฉพาะ เป็นคำศัพท์ที่ใช้สื่อสารกันเฉพาะกลุ่มคน ที่ทำงานในสายงานเดียวกันหรือในกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกัน ในศึกษานี้ ได้ศึกษาคำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ใช้ในสถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาใน สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่มีความเกี่ยวข้องกับวงการการศึกษา โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลคำศัพท์ผ่านการ สังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ความเหมือนและ ความต่างทางความคิด ความเข้าใจที่มีต่อคำศัพท์เฉพาะระหว่างบุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีน ผู้วิจัยได้รวบรวมและ สรุปตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ไว้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์

ลำดับที่	คำศัพท์ภาษาไทย	คำศัพท์ภาษาจีน
1.	บันทึกความเข้าใจ หรือใช้ภาษาอังกฤษว่า MOU (Memorandum of Understanding)	谅解备忘录/框架协议
2.	บันทึกข้อตกลง หรือใช้ภาษาอังกฤษว่า MOA (Memorandum of Agreement)	合作协议/项目合作协议
3.	โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา	学生交流项目
4.	โครงการแลกเปลี่ยน 1+1+2	“2+1+1” 交流项目
5.	โครงการแลกเปลี่ยน 2+2	“2+2” 交流项目
6.	โครงการแลกเปลี่ยนระยะสั้น	短期交流项目
7.	เทียบโอนหน่วยกิต	学分置换
8.	ชั่วโมงเรียน	学时

จากการศึกษาตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ ผู้วิจัยพบว่า คำศัพท์ภาษาไทยกับคำศัพท์ภาษาจีนมี ความหมายที่ตรงกันทุกคำศัพท์ แต่พบว่าคำศัพท์เฉพาะบางคำ บุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนมีความเข้าใจที่ตรงกัน แต่บางคำต้องมีการขยายความและอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำศัพท์ดังกล่าวจากความคิดความเข้าใจของตนประกอบ กับแนวทางการปฏิบัติขององค์กรของทั้งสองฝ่ายจึงจะเข้าใจตรงกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะในลำดับที่ 1 บันทึกความเข้าใจ หรือใช้ภาษาอังกฤษว่า MOU (Memorandum of Understanding) ซึ่งตรงกับคำศัพท์ภาษาจีนว่า 谅解备忘录/框架协议 หมายถึง หนังสือที่แสดงความประสงค์

หรือความต้องการอันแน่วแน่ขององค์กรทั้งสองฝ่ายว่าเห็นชอบและยอมรับเงื่อนไขที่ปรากฏในหนังสือ และยินดีที่จะปฏิบัติการหรือดำเนินการกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในหนังสือ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการขยายความและอธิบายเพิ่มเติมของบุคลากรจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนเข้าใจความหมายของคำว่า บันทึกความเข้าใจ หรือ MOU (Memorandum of Understanding) หรือ 谅解备忘录/框架协议 ตรงกัน แต่จะมีความเข้าใจเชิงการปฏิบัติที่แตกต่างกันบางประการอันเนื่องมาจากแนวทางการปฏิบัติขององค์กร

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

ปกติเราจะถือว่าการลงนาม MOU ร่วมกันกับสถาบันฝ่ายจีนเป็นเริ่มต้นการสร้าง ความสัมพันธ์ เพื่อเป็นการตกลงแนวทางการร่วมมือเบื้องต้น จากนั้นอาจจะมีการทำ MOA สำหรับกิจกรรมที่จะร่วมดำเนินการด้วยกัน

เช่นเดียวกับที่ คุณ B-1 (17 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

MOU เป็นการแสดงถึงการเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่าง สถาบัน ทั้งสองสถาบันจึงควรจะต้องลงนามร่วมกันเมื่อทั้งสองฝ่ายได้เสนอแนวทางการพัฒนาของ สถาบันตนที่มีหรืออาจจะมีกิจกรรมต่าง ๆ ทางการศึกษาที่ทั้งสองฝ่ายร่วมกันได้ และมีแนวโน้มที่ อาจจะร่วมมือกันต่อไป จากนั้นบุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานจึงจะสามารถดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ นั้น ๆ ตามขั้นตอน เช่น จัดทำ MOA กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรมหรือโครงการที่จะทำ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนมีความเข้าใจตรงกันว่า MOU หรือ 谅解备忘录/框架协议 เป็นหนังสือที่ใช้ยืนยันถึงความสัมพันธ์และเป็นการแสดง เจตจำนงที่จะร่วมมือกันระหว่างสถาบัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องลงนามร่วมกันทั้งสองฝ่ายเมื่อทั้งสองสถาบันได้แสดง ความต้องการอันแน่วแน่ที่จะปฏิบัติการหรือดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ทางการศึกษาาร่วมกันภายใต้กรอบความเข้าใจ หรือข้อตกลงเบื้องต้น จากนั้นผู้ปฏิบัติงานทั้งสองฝ่ายจึงจะสามารถดำเนินการกำหนดรายละเอียดและจัดเตรียม กิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ ตามขั้นตอนต่อไปได้

ในขณะที่ คุณ J-1 (27 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

บางที่ไม่จำเป็นต้องมี MOU เพื่อเป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสองสถาบันก็ได้ หาก ทั้งสองสถาบันมีเป้าหมายในการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการร่วมกันที่ชัดเจน ทั้งสองฝ่ายสามารถตกลง รายละเอียดและจัดทำ MOA เพื่อกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ก็ ถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างสองสถาบันเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายจีนมีความเข้าใจว่า บันทึก ความเข้าใจ (MOU) หรือ 谅解备忘录/框架协议 เป็นหนังสือที่แสดงถึงการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกัน ระหว่างสองสถาบัน แต่ในบางกรณีอาจไม่จำเป็นต้องมีก็ได้ หากทั้งสองสถาบันมีความต้องการหรือเป้าหมายในการจัด กิจกรรมหรือโครงการร่วมกันที่ตรงกันและชัดเจนแล้ว ทั้งสองสถาบันสามารถเริ่มต้นจากจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOA) หรือ 项目合作协议 เพื่อกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการ สร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างสองสถาบันอย่างเป็นทางการ

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

ในการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสองสถาบันและพร้อมกันมีโครงการที่ทั้งสองฝ่าย ประสงค์จะร่วมทำด้วยกัน MOU กับ MOA สามารถจัดทำไปพร้อมกันได้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถ จัดเตรียม MOA และกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการ พร้อมกับการเตรียม MOU ที่มีระบุ ถึงโครงการที่กำลังดำเนินการจัดเตรียมอยู่ ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานได้ด้วย

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรฝ่ายจีนมีความเข้าใจว่า บันทึกความเข้าใจ (MOU) หรือ 谅解备

忘录/框架协议 กับบันทึกข้อตกลง (MOA) หรือ 合作协议/项目合作协议 สามารถจัดเตรียมไปพร้อมกันได้ โดยที่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานสามารถเจรจาเพื่อกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ และจัดเตรียมบันทึกข้อตกลงของกิจกรรมหรือโครงการที่ทั้งสองสถาบันตกลงที่จะร่วมมือดำเนินการกัน และจัดเตรียมบันทึกความเข้าใจที่มีการระบุถึงกิจกรรมหรือโครงการที่กำลังดำเนินการจัดเตรียมอยู่ไปพร้อมกันเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ตัวอย่างดังกล่าวสรุปได้ว่า คำว่า บันทึกความเข้าใจ หรือ MOU (Memorandum of Understanding) หรือ 谅解备忘录/框架协议 หากดูจากตัวอักษร ผู้รับสารต่างวัฒนธรรมสามารถเข้าใจความหมายของคำศัพท์ได้ตรงกัน แต่เนื่องด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่ต่างกัน คือ แนวทางการปฏิบัติของตนเองหรือของแต่ละสถาบันที่มีความแตกต่างกัน ก็อาจส่งผลทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความเข้าใจความหมายเชิงปฏิบัติของคำนี้ที่แตกต่างกัน เมื่อบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกัน จึงควรจะต้องอธิบายเพิ่มเติมให้อีกฝ่ายได้รับรู้ถึงความหมายที่ตนเองต้องการจะสื่อเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

- ตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะในลำดับที่ 7 เทียบโอนหน่วยกิต ซึ่งตรงกับคำศัพท์ภาษาจีนว่า 学分置换 หมายถึง การนำรายวิชาเรียนที่ผ่านแล้วในสถาบันศึกษาหนึ่งมาเทียบโอนเข้าในอีกสถาบันหนึ่งโดยรายวิชานั้นต้องมีเนื้อหาการเรียนการสอน ระยะเวลาหรือชั่วโมงของการเรียน หรือจำนวนหน่วยกิตที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันกับรายวิชาที่จะเทียบเข้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการขยายความและการอธิบายเพิ่มเติมของบุคลากรจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนเข้าใจความหมายของคำว่า เทียบโอนหน่วยกิต หรือ 学分置换 ตรงกัน แต่จะมีความเข้าใจเชิงการปฏิบัติที่แตกต่างกันบางประการอันเนื่องจากแนวทางการปฏิบัติขององค์กร

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

โดยทั่วไปแล้วจำนวนหน่วยกิตของรายวิชา ถึงแม้จะเป็นสาขาเดียวกัน ชื่อวิชาเดียวกัน แต่มหาวิทยาลัยต่างกัน ก็อาจจะมีการกำหนดจำนวนหน่วยกิตที่ไม่เหมือนกัน เมื่อเทียบกับของม.หัวเฉียวแล้ว จำนวนหน่วยกิตก็ไม่ค่อยตรงกัน ที่เคยเจอวิชาสาขาภาษาไทยของจีนบางมหาวิทยาลัยจะมีตั้งแต่ 1 หน่วยกิตถึง 8 หน่วยกิต ส่วนของม.หัวเฉียว โดยมากอยู่ที่ 3 หน่วยกิต ดังนั้นเวลาคุยเรื่องเทียบโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยในความร่วมมือทางจีน จะต้องขอข้อมูล เช่น เนื้อหาและชั่วโมงเรียนเพิ่ม เพื่อดูว่าหน่วยกิตของเขากับของเราจะเทียบกันโดยตรงได้ไหม

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรฝ่ายไทยมีความเข้าใจว่า การกำหนดหน่วยกิตของแต่ละสถาบัน มีกฎระเบียบและมีการออกแบบหลักสูตรที่ต่างกัน จึงมีผลทำให้จำนวนหน่วยกิตไม่เท่ากันเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีสาขาและวิชาเดียวกัน ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับฝ่ายจีน เมื่อสื่อสารถึงประเด็นการเทียบโอนหน่วยกิต จึงมักจะไม่สามารถเทียบโอนได้โดยตรงจากการพิจารณาเฉพาะจำนวนหน่วยกิตของรายวิชาเท่านั้น ยังต้องนำข้อมูลอย่างอื่นของรายวิชามาประกอบเพื่อพิจารณาการเทียบโอนอีกด้วย โดยเฉพาะเนื้อหาว่า มีความสอดคล้องกันหรือไม่

เช่นเดียวกับที่ คุณ D-2 (18 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

นักศึกษาจีนที่เราส่งไปเรียนต่อที่ม.หัวเฉียวฯ จะต้องเอาหน่วยกิตที่เรียนจากเราไปเทียบโอนข้ามหัวเฉียวฯ แต่จำนวนหน่วยกิตของรายวิชาที่เหมือนกันจะไม่ค่อยเท่ากัน เราจะต้องส่งผลการเรียนที่มีระบุชั่วโมงเรียนประกอบไปด้วยเพื่อให้ทางม.หัวเฉียวฯ พิจารณาการเทียบโอน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายจีนมีความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะ “เทียบโอนหน่วยกิต” และเข้าใจถึงความแตกต่างของจำนวนหน่วยกิตที่อาจไม่เท่ากันของรายวิชาในสาขาเดียวระหว่างฝ่ายจีนกับฝ่ายไทย เมื่อนักศึกษาจีนจำเป็นต้องเทียบโอนหน่วยกิตของจีนเพื่อเข้าศึกษาต่อที่ฝ่ายไทย จึงมีข้อมูลอย่างอื่น เช่น ชั่วโมงเรียน ผลการเรียน เนื้อหาของรายวิชาประกอบไปด้วย

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะ “เทียบโอนหน่วยกิต” ซึ่งตรงกับภาษาจีนคำว่า “学分置换” ตรงกัน แต่เมื่อได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเข้าใจที่มีต่อคำศัพท์เฉพาะคำนี้ในเชิงการปฏิบัติจะพบว่า การกำหนดจำนวนหน่วยกิตของรายวิชาของแต่ละสถาบันจะมีความแตกต่างกัน

จึงอาจไม่สามารถนำหน่วยกิตของรายวิชามาประกอบการเทียบโอนระหว่างสถาบันไทย-จีนเพียงอย่างเดียว ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการเทียบโอนหน่วยกิต ผู้ติดต่อสื่อสารจึงควรต้องคำนึงถึงความแตกต่างของการกำหนดหน่วยกิตเนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานที่ต่างกัน และต้องนำคำอธิบายรายวิชาช่วงเวลาเรียนหรือชั่วโมงเรียนมาประกอบการพิจารณาการเทียบโอน เพื่อให้ได้แนวทาง การเทียบโอนที่ถูกต้องในทางปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเกิดผลลัพธ์ได้ง่ายขึ้น

- ตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะในลำดับที่ 8 ชั่วโมงเรียน ซึ่งตรงกับคำศัพท์ภาษาจีนว่า 学时 หมายถึงช่วงเวลาสำหรับการเรียนการสอนของรายวิชา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการขยายความและอธิบายเพิ่มเติมของบุคลากรจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนเข้าใจความหมายของคำว่า ชั่วโมงเรียน หรือ 学时 ตรงกัน แต่จะมีความเข้าใจเชิงการปฏิบัติที่แตกต่างกันบางประการอันเนื่องจากแนวทางการปฏิบัติขององค์กร

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

จำนวนชั่วโมงเรียนของแต่ละรายวิชาในม.หัวเฉียวฯ โดยปกติจะนับเป็นชั่วโมงแบบ 60 นาทีเต็ม แต่ 学时 (แปลว่า ชั่วโมงเรียน) ของจีนจะไม่ครบ 60 นาที เวลาจะส่งนักศึกษาไทยไปเรียนที่จีน และวิชาของนักศึกษาไทยจำเป็นต้องเรียนครบ 45 ชั่วโมง ในที่นี้จะต้องอธิบายให้ชัดเจน และให้ฝ่ายจีนเข้าใจว่าต้องสอนให้ครบ 45 ชั่วโมงที่เป็นแบบ 60 นาทีเต็ม

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายไทยมีความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะ “ชั่วโมงเรียน” หรือ “学时” และเข้าใจถึงความแตกต่างของการกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนที่ไม่เท่ากันระหว่างมหาวิทยาลัยฝ่ายจีนกับฝ่ายไทย เวลาที่บุคลากรฝ่ายไทยต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเรื่องชั่วโมงเรียนกับฝ่ายจีน จึงต้องอธิบายให้ชัดเจนมากขึ้น

ส่วน คุณ I-1 (28 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

นักศึกษาของเราเวลาไปเรียนที่ม.หัวเฉียวฯ เราจะกำหนดรายวิชาและจำนวนชั่วโมงเรียนของแต่ละรายวิชาไปให้ แต่ชั่วโมงเรียน จะเรียกเป็นคาบเรียนมากกว่า ซึ่ง 1 คาบเรียนของเราจะเป็น 40 นาที ถ้าวิชาของเราเป็น 64 学时 (แปลว่า ชั่วโมงเรียน) หรือเรียกว่า 64 คาบ พอคำนวณเป็นชั่วโมงแบบเต็ม 60 นาที ก็จะอยู่ที่ประมาณ 43 ชั่วโมง

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะ “ชั่วโมงเรียน” หรือ “学时” และเข้าใจความแตกต่างถึงวิธีเรียกและคำนวณเวลาที่ต่างกันระหว่างมหาวิทยาลัยฝ่ายไทยกับฝ่ายจีน เมื่อมีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมถึงเรื่องการส่งนักศึกษาจีนมาศึกษาต่อที่ฝ่ายไทย และต้องชี้แจงเรื่องจำนวนชั่วโมงเรียน จึงต้องอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ฝ่ายไทยเข้าใจและสามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสมและตามที่ฝ่ายจีนต้องการ

จากการวิเคราะห์ตัวอย่างดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะ “ชั่วโมงเรียน” ซึ่งตรงกับภาษาจีนคำว่า “学时” ตรงกัน แต่เมื่อได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเข้าใจที่มีต่อคำศัพท์เฉพาะคำนี้ในเชิงการปฏิบัติจะพบว่า การกำหนดระยะเวลาการเรียนการสอนในชั้นเรียนของแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกัน เมื่อคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมต้องสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องชั่วโมงเรียน จึงต้องเข้าใจความแตกต่างของการกำหนดระยะเวลาการเรียนของทั้งสองฝ่าย และสื่อสารเพิ่มเติมให้ชัดเจนเกี่ยวกับความแตกต่างในทางปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ไม่ชัดเจน คือ ปัญหาชั่วโมงเรียนที่ไม่เท่ากัน

1.2 คำเรียกชื่อและการใช้สรรพนาม

คำเรียกชื่อและการใช้สรรพนามมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เนื่องจากการแสดงถึงการเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่าย และเป็นการแสดงถึงมารยาท การให้ความสำคัญ และการให้ความเคารพกับอีกฝ่าย ซึ่งหากมีการใช้คำเรียกที่ผิดหรือไม่ถูกต้องตามธรรมเนียม

อาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันแตกแยกได้ จึงเป็นประเด็นที่มองข้ามไม่ได้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความร่วมมือทางวิชาการฝ่ายจีน มีการเรียกชื่อคนที่แสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติกับผู้อื่นทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

เวลาเรียกชื่อคนไทยด้วยการเรียกตามตำแหน่งงาน มักจะใช้คำว่า “ท่าน” นำหน้าตำแหน่ง เช่น ท่านประธานฯ ท่านอธิการบดีหรือเรียกสั้น ๆ ว่าท่านอธิการฯ ท่านรองอธิการบดีหรือเรียกเรียกสั้น ๆ ว่าท่านรองอธิการฯ หรือท่านรองฯ เป็นต้น หากต้องการเพิ่มชื่อบุคคลเข้าไปเพื่อให้ชัดเจนเป็นรายบุคคล สามารถเรียกตามลักษณะนี้ “ท่าน” + ตำแหน่ง + ชื่อคน เช่น ท่านรองประธานฯ สมชัย จะมีนามสกุลหรือไม่สามารถดูตามสถานการณ์

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายไทยจะมีการใช้คำที่แสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติกับผู้อื่นโดยใช้คำว่า “ท่าน” นำหน้าตำแหน่งงานและชื่อ-นามสกุล กรณีที่เรียกตามตำแหน่งงาน

ส่วน คุณ A-3 (13 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เวลาเรียกชื่อคนไทยด้วยการเรียกตามตำแหน่งทางวิชาการหรือวุฒิการศึกษา หากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับป.เอก มักจะเรียก “ด็อกเตอร์” (ดร.) หากต้องการเพิ่มชื่อบุคคลเข้าไปเพื่อให้ชัดเจนเป็นรายบุคคล สามารถเรียกตามลักษณะนี้ “ดร.” + ชื่อคน หากผู้นั้นไม่มีวุฒิการศึกษาระดับป.เอก แต่มีตำแหน่งทางวิชาการ มักจะเรียกตามลักษณะนี้ “ตำแหน่งทางวิชาการ” + ชื่อคน เช่น ศาสตราจารย์สมชัย หากผู้นั้นมีทั้งวุฒิการศึกษาระดับป.เอกและมีตำแหน่งทางวิชาการ จะเรียกแบบนี้ “ตำแหน่งทางวิชาการ” + “ดร.” + ชื่อคน จะมีนามสกุลหรือไม่สามารถดูตามสถานการณ์

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม กรณีที่เรียกตามตำแหน่งทางวิชาการหรือวุฒิการศึกษา บุคลากรฝ่ายไทยจะให้ความสำคัญกับตำแหน่งทางวิชาการหรือวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกของบุคคลนั้น และมีการใช้คำที่แสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติกับผู้อื่นโดยใช้คำว่า “ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ หรือศาสตราจารย์” นำหน้าชื่อคนที่มิตำแหน่งทางวิชาการ และมีการใช้คำว่า “ด็อกเตอร์” นำหน้าชื่อบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก

ทั้งนี้ หากในสถานการณ์ที่เป็นการแนะนำบุคคลไม่ว่าจะเป็นแบบทางการหรือแบบไม่เป็นทางการ ควรเพิ่มนามสกุลของบุคคลที่ถูกแนะนำให้สมบูรณ์ ซึ่งถือเป็นการให้เกียรติกับบุคคลที่ถูกแนะนำเป็นอย่างมาก แต่กรณีเรียกชื่อระหว่างพูดคุยทั่วไป ไม่จำเป็นต้องเพิ่มนามสกุลทุกครั้งก็ได้

ในขณะเดียวกัน คุณ E-1 (6 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

ถ้าตำแหน่งนั้นมีเพียงผู้เดียว เช่น 校长 (เชี่ยวชาญ ภาษาไทยคือ อธิการบดี) มักจะเรียกแค่คำที่เป็นตำแหน่ง หรือจะเพิ่มแซ่ของผู้นั้นเพื่อให้ชัดเจนเป็นรายบุคคลก็ได้ เช่น 王校长 (หวังเชี่ยวชาญ ภาษาไทยคือ อธิการบดีหวัง) กรณีเป็นตำแหน่งที่รองลงมา เช่น รองอธิการบดี มักจะเลี่ยงใช้คำว่า “รอง” หากในสถานการณ์ที่ไม่มีตำแหน่งสูงกว่า “รองฯ” ผู้นั้น จะถือเป็นการไม่ให้เกียรติ “รองฯ” ผู้นั้น เช่น 副校长 (ฟูเชี่ยวชาญ ภาษาไทยคือ รองอธิการบดี) มักจะเรียกแค่ 校长 (อธิการบดี) แทนในการพูดคุยทั่วไป หรือจะเพิ่มแซ่ของผู้นั้นเพื่อให้ชัดเจนเป็นรายบุคคล หากในสถานการณ์ที่มีตำแหน่งสูงกว่า “รองฯ” ผู้นั้น จะต้องเรียกตำแหน่งที่เป็น “รอง” ให้ครบ ไม่อย่างนั้นจะถือเป็นการข้ามหน้าข้ามตา และจะทำให้ผู้ที่เป็น “รองฯ” เสียหน้าและเสียมารยาทต่อหน้าผู้ใหญ่อีกด้วย

เช่นเดียวกับที่ คุณ E-2 (7 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

เวลาเรียกคนจีนด้วยการเรียกตามตำแหน่งทางวิชาการ หากผู้นั้นมีตำแหน่งทางวิชาการ

เป็น 副教授 (ฟูเจียวโซ่ว ภาษาไทยคือ รองศาสตราจารย์) คนจีนมักจะเสียงใช้คำว่า “รอง” เช่นกัน เพราะจะถือว่าไม่ให้เกียรติกับรองศาสตราจารย์ผู้นั้น มักจะเรียกว่า 教授 (เจียวโซ่ว ภาษาไทยคือ ศาสตราจารย์) แทนในการพูดคุยทั่วไป เช่น 李副教授 (หลี่ฟูเจียวโซ่ว ภาษาไทยคือ รองศาสตราจารย์หลี่) มักจะเรียกเป็น 李教授 (ภาษาไทยคือ ศาสตราจารย์หลี่)

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในกรณีนี้เรียกคนจีนที่มีตำแหน่งทางบริหารหรือตำแหน่งทางวิชาการเป็น “รอง” บุคลากรฝ่ายจีน มักจะเสียงใช้คำว่า “รอง” ระหว่างการพูดคุยทั่วไป ในสถานการณ์ที่ไม่มีตำแหน่งสูงกว่า “รองฯ” ผู้นั้น ถือเป็นการให้เกียรติและแสดงความเคารพต่อผู้นั้น แต่ควรระวัง เมื่อมีผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ต้องเรียกให้ถูกต้องตามตำแหน่งของทั้งผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าและผู้ที่เป็น “รอง” มิฉะนั้นจะถูกมองเป็นการข้ามหน้าข้ามตาผู้ใหญ่ และจะทำให้ผู้ที่เป็น “รองฯ” เสียหน้าและเสียมารยาทต่อหน้าผู้ใหญ่อีกด้วย

นอกจากนี้ คุณ F-1 (9 มีนาคม 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

คนจีนมักจะเรียกบุคลากรสายสนับสนุนเป็น 老师 (เหล่าซือ ภาษาไทยคือครู อาจารย์) กันหมด เพราะมองว่ามีหน้าที่การงานอยู่ในสถานศึกษาเหมือนกัน ที่สำคัญคือเป็นการให้เกียรติกับบุคลากรสายสนับสนุนถึงแม้จะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นครูอาจารย์ก็ตาม ซึ่งข้อนี้เหมือนว่าจะแตกต่างกับในไทย คนไทยจะเรียกผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครูอาจารย์ว่า 老师เหล่าซือ แต่บุคลากรสายสนับสนุนจะเรียกเป็นพี่หรือน้องกัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม บุคลากรฝ่ายจีนจะมีการใช้คำที่แสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติกับผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน โดยจะใช้คำเรียกว่า “老师” (ออกเสียงว่าเหล่าซือ) ที่แปลว่าครูอาจารย์ ซึ่งแตกต่างกับคนไทยที่เรียกบุคลากรสายสนับสนุนเป็นพี่หรือน้อง

จากตัวอย่างดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีน มีความเข้าใจและให้ความสำคัญกับคำเรียกชื่อและการใช้สรรพนามในการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ควรจะต้องเรียกให้ถูกต้องตามธรรมเนียมของอีกฝ่ายเพื่อแสดงถึงความเคารพที่มีให้กันและกัน และแสดงถึงการให้เกียรติกับอีกฝ่ายซึ่งถือเป็นรักษาหน้าอันก่อให้เกิดอารมณ์พึงพอใจและประทับใจกับคู่สนทนาข้ามวัฒนธรรม เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ยังมีหน้าที่เป็นล่ามด้วย ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและเป็นผู้ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับอีกฝ่ายอย่างใกล้ชิด ถือได้ว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบัน จึงต้องระวังเรื่องการใช้คำเรียกชื่อและการใช้สรรพนามเป็นอย่างมาก และควรแนะนำการใช้คำเรียกชื่อที่ถูกต้องแก่สมาชิกท่านอื่น ๆ ได้รับรู้เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับอีกฝ่ายในการแสดงถึงความเคารพและการให้ความสำคัญต่ออีกฝ่ายผ่านการเรียกชื่อและการใช้สรรพนามที่ถูกต้องตามวัฒนธรรมของอีกฝ่าย

1.3 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ภาษาเป็นสื่อที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจ จะถ่ายทอดให้คนอื่นรับรู้ได้ยากหากไม่มีภาษาเป็นสื่อ และหากบุคคลที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกันไม่มีภาษากลางภาษาหนึ่งในการสื่อสาร และทำความเข้าใจ ก็จะเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายจะสื่อได้ยากหรืออาจเข้าใจกันผิดได้ง่าย ดังนั้น บุคคลที่ต้องติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องสื่อสารภาษาเดียวกันได้ เพื่อที่จะสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจให้กับอีกฝ่ายได้อย่างชัดเจน และบุคคลที่รับสารก็จะสามารถเข้าใจความหมายของอีกฝ่ายได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายไทยมีทั้งชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและเข้าใจวัฒนธรรมจีน และมีชาวจีนที่สามารถสื่อสารภาษาไทยและเข้าใจวัฒนธรรมไทย ส่วนบุคลากรฝ่ายจีนมีชาวจีนที่สามารถสื่อสารภาษาไทยและเข้าใจวัฒนธรรมไทย มีชาวจีนที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้แต่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และไม่มีชาวไทย ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของบุคลากรระหว่างฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนจึงใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเป็นหลัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

ฉันเรียนเอกภาษาจีนในระดับปริญญาตรี เคยไปแลกเปลี่ยนศึกษาที่ประเทศจีน และเรียนระดับปริญญาโทที่ประเทศจีน ได้ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศจีนหลายปี ใช้ภาษาจีนทุกวัน พอกลับมาที่ไทยก็มีเพื่อนร่วมงานเป็นคนจีน ก็ถือว่าเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมจีนได้ดีในระดับหนึ่ง ไม่ค่อยมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับคนจีนในมหาวิทยาลัยของฉัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายไทยเป็นชาวไทยที่มีประสบการณ์เคยศึกษาและใช้ชีวิตในสาธารณรัฐประชาชนจีน มีสามารถทั้งสื่อสารภาษาจีนและเข้าใจวัฒนธรรมจีนในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ชาวจีนจึงไม่ค่อยพบปัญหาด้านการสื่อสาร

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

ฉันเป็นคนจีนที่เรียนเอกภาษาไทย ทำงานและใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี ฉันทำงานร่วมกับคนไทยในสังคมไทย แต่ในขณะที่เดียวกันฉันก็ต้องติดต่อสื่อสารกับคนจีนในจีนอยู่ตลอด ฉันจึงสามารถเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยกับจีนได้ดี และจะช่วยทำให้ฉันสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นระหว่างชาวไทยและชาวจีน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรฝ่ายไทยที่เป็นชาวจีน มีประสบการณ์ศึกษาและใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยมากกว่า 10 ปี สามารถสื่อสารภาษาไทยและเข้าใจวัฒนธรรมไทย อีกทั้งเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยกับจีนได้ดี จึงทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์กับชาวจีนจากมหาวิทยาลัยในจีนไม่เป็นปัญหา

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

ฉันเรียนเอกภาษาไทย เคยไปเรียนต่อและทำงานที่ประเทศไทย ถึงแม้ว่าตอนนี้ทำงานอยู่ที่จีนแล้ว แต่ทุกวันนี้ก็ยังได้ใช้ภาษาไทยคุยกับนักศึกษาไทยและอาจารย์คนไทย ส่วนการติดต่อกับฝ่ายวิเทศของม.หัวเฉียวฯ เพราะเขาใช้ภาษาจีนกันทั้งหมด จึงสื่อสารเป็นภาษาจีนกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาในการสื่อสารเลย

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรฝ่ายจีนที่เป็นชาวจีนในจีนซึ่งต้องติดต่อสื่อสารกับฝ่ายไทย เป็นผู้ที่มีประสบการณ์เคยศึกษาและใช้ชีวิตในประเทศไทย สามารถสื่อสารภาษาไทยและเข้าใจวัฒนธรรมไทย เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างจีนกับไทย และเนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายไทยสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารใช้ภาษาจีนเป็นหลัก จึงไม่มีปัญหาระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

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

ฉันฟังพูดภาษาไทยไม่ได้ แต่ภาษาอังกฤษพอได้ ที่ถูกมอบหมายให้ติดต่อกับม.หัวเฉียวฯ เพราะบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ของเขาที่ติดต่อกันเป็นคนจีน ฉันจึงไม่จำเป็นต้องได้ภาษาไทยก็ได้ ส่วนการออกหนังสือหรือจดหมายต่าง ๆ ฉันออกเป็นภาษาอังกฤษ ก็เป็นภาษาสากลอยู่ ไม่ค่อยมีปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายไทยสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ บุคลากรฝ่ายจีนที่เป็นชาวจีนซึ่งต้องติดต่อสื่อสารกับฝ่ายไทย ไม่จำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยก็ได้ แต่มีความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายหรือหนังสือต่าง ๆ ซึ่งเป็นเอกสารทางการตามธรรมเนียมสากลที่คนส่วนมากเข้าใจกันได้ จึงไม่มีปัญหาการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากตัวอย่างดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติสามารถสื่อสารและเข้าใจทั้งภาษาและวัฒนธรรมไทยกับจีนได้ ถือเป็นข้อดีสำหรับองค์กร บุคลากรฝ่ายจีนที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยก็สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคลากรฝ่ายไทยได้ ทำให้การติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในจีนสะดวกมากขึ้น และการที่บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ฝ่ายจีนสามารถสื่อสารและเข้าใจวัฒนธรรมไทย ก็เป็นข้อดีสำหรับองค์กร ที่สามารถติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับ

ฝ่ายไทยได้อย่างสะดวกมากขึ้น การที่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาเดียวกัน ส่งผลทำให้การติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดความเสี่ยงในการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจผิดพลาดได้

2. อวัจนภาษา

อวัจนภาษา หมายถึง ภาษาที่ไม่ออกเสียงเป็นถ้อยคำ แต่มีความหมายที่มีลักษณะเป็นภาษาแฝงอยู่ในนั้น อวัจนภาษาจะปรากฏร่วมอยู่กับการสื่อสารของมนุษย์อยู่เสมอไม่ว่าเป็นรูปแบบใด เช่น กิริยาท่าทาง การใช้สีหน้า การใช้เสียง หรือสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแปลความหมายของมนุษย์ เช่น การแต่งกาย การเลือกใช้สีสำหรับของใช้ การตรงต่อเวลา การกระทำ ระยะห่างของความสัมพันธ์ เป็นต้น งานวิเทศสัมพันธ์มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสื่อสารและร่วมงานกับบุคคลจากหน่วยงานต่างวัฒนธรรมหรือต่างประเทศผ่านอวัจนภาษา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประเภทอวัจนภาษาใน 6 ประเด็น ได้แก่ มารยาทในการทักทาย การแต่งกาย การใช้สีหน้า การจัดที่นั่งในที่ประชุม การใช้สัญลักษณ์ และของที่ระลึก โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 มารยาทการทักทาย

มารยาท หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติหรือการแสดงวาจา ภาษา ท่าทาง และพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาให้ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่น การทักทายเป็นธรรมเนียมของมนุษย์หลายชาติหลายภาษา เช่น การยิ้ม การก้มศีรษะ การจับมือ การจับแขน หรือการไหว้ การทักทายปราศรัยเป็นการสื่อสารระหว่างคนที่รู้จักกันแล้ว หรือระหว่างผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ซึ่งการทักทายปราศรัยกันจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อไป เมื่อต้องการที่จะทักทายปราศรัยกับชาวต่างชาติ จึงต้องระมัดระวังเรื่องมารยาทซึ่งอาจแตกต่างกันเนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับมารยาทการทักทายระหว่างคณะผู้แทนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ผู้วิจัยได้พบมารยาทในการทักทาย คือ มีการแนะนำตัวตามลำดับ การแลกนามบัตร การไหว้ การจับมือ การยิ้ม และการพยักหน้าเบา ๆ ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (18 กุมภาพันธ์ 2566)

ในสถานการณ์การประชุมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ กับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ช่วงต้นของการประชุมเจรจา คณะผู้แทนของทั้งสองฝ่ายทักทายโดยการแนะนำตัวผู้เข้าร่วมประชุม ฝ่ายเจ้าภาพและฝ่ายแขกตามลำดับ พร้อมกับการแลกนามบัตร จากนั้นจะมีการชวนพูดคุยเรื่องทั่วไปก่อนเข้าสู่ประชุม ชาวไทยจะมีการไหว้แทนการทักทาย ส่วนชาวจีนจะเป็นการจับมือ และในบางครั้งผู้เข้าร่วมประชุมฝ่ายจีนก็ใช้การไหว้ในการทักทายกับชาวไทย ในขณะเดียวกันผู้เข้าร่วมประชุมฝ่ายไทยก็มีการจับมือแทนการไหว้ในการทักทายกับชาวจีน

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิเทศสัมพันธ์ของทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีน เข้าใจและให้ความสำคัญกับมารยาทการทักทายของอีกฝ่าย ทั้งสองฝ่ายมีการปรับตัวใช้วิธีการทักทายของอีกฝ่ายในการทักทาย เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกถึงความเป็นมิตร โดยฝ่ายจีนใช้มารยาทไทยคือการไหว้ในการทักทายกับชาวไทย และฝ่ายไทยก็มีการปรับตัวใช้การจับมือแทนการไหว้ในการทักทายกับชาวจีน ไม่ว่าทั้งสองฝ่ายทักทายด้วยวิธีใด ต่างต้องการแสดงมารยาทในการพบเจอ และแสดงการให้ความสำคัญและความเคารพถึงวัฒนธรรมการทักทายของอีกฝ่าย ซึ่งในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม พฤติกรรมดังกล่าวจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันในการพบหน้ากัน

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

ผมเป็นผู้ชาย หากต้องทักทายกับฝ่ายไทยซึ่งเป็นผู้หญิง ผมจะเลือกโบกมือทักทายพร้อมยิ้มและพยักหน้าเบา ๆ ก่อน หรือจะยกมือไหว้แบบไทย แล้วจะดูสถานการณ์อีกทีถ้าผู้หญิงฝ่ายไทยยื่นมือมาจับมือทักทาย ถึงจะยื่นมือตอบกลับ ถือเป็นการเคารพเพศหญิง

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างจีนกับไทยในเรื่องมารยาทการทักทาย ยังต้องให้ความสำคัญกับเรื่องเพศ ให้ความสำคัญแก่เพศหญิงโดยไม่เป็นฝ่ายเริ่มยื่นมือในการจับมือทักทายตามธรรมเนียม

นิยมแบบจีน โดยผู้ชายฝ่ายจีนจะเลือกวิธีการทักทายแบบโบกมือพร้อมยิ้มและพยักหน้าเบา ๆ หรือทักทายด้วยการไหว้แบบไทย เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกเนื้อต้องตัวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความเคารพเพศหญิง การให้ความสำคัญเรื่องระยะห่างในการทักทายระหว่างชายกับหญิง และให้ความสำคัญกับมารยาทในทักทายระหว่างชายกับหญิงในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

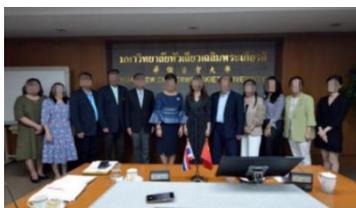
2.2 การแต่งกาย

การแต่งกายเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่งที่สามารถสื่อถึงรสนิยม บุคลิกภาพ ฐานะ หรือทัศนคติของบุคคลนั้นได้ และการแต่งกายยังสามารถสื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ ความเป็นชาติของบุคคลได้อีกด้วย ดังนั้น การแต่งกายที่สุภาพ เข้ากับกาลเทศะ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ต้องห้ามของคนต่างวัฒนธรรมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ต้องพบเจอกัน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์เกี่ยวกับการแต่งกายในโอกาสพบเจอกันระหว่างคณะผู้แทนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ผู้วิจัยได้สรุปตัวอย่างการแต่งกายในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (18 กุมภาพันธ์ 2566)

ในสถานการณ์การประชุมเจรจาความร่วมมือในห้องประชุมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ กับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ผู้ที่ร่วมงานทั้งสองฝ่ายแต่งกายเป็นแบบสากลเป็นหลัก คือผู้ชายมักจะใส่เสื้อเชิ้ต ผูกเนกไทหรือไม่ผูกก็ได้ และสวมใส่เสื้อสูท ส่วนผู้หญิงจะใส่เสื้อสูท ใส่กางเกงหรือกระโปรงที่เป็นทางการและสุภาพ ไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อเชิ้ตเสมอ และจะใส่เสื้อสูทหรือไม่ใส่ก็ได้ ทั้งชายและหญิงจะไม่มีการใส่เสื้อผ้าที่มีเนื้อผ้าเป็นยีนส์เข้าร่วมประชุม จะมีการแต่งตัวด้วยชุดประจำชาติของตนเองหรือของอีกฝ่ายก็ได้ เช่น ชุดไทย หรือชุดจีน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การแต่งกายของผู้เข้าร่วมประชุม

ที่มา: กิจกรรม. 2566 : <https://www.hcu.ac.th/event/1035>

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

เวลามีงานต้อนรับแขกต่างประเทศ การประชุมหรืองานอื่นๆ ที่เป็นแบบทางการ ส่วนมากเราจะใส่ชุดสุภาพและถ้าเป็นไปได้คลุมด้วยเสื้อสูท จะดูเป็นทางการและเรียบร้อย แต่ตอนนี้มีชุดกระโปรงแฟชั่นสำหรับผู้หญิงทำงานมากมายที่ดูสุภาพเรียบร้อย แบบนั้นไม่ต้องใส่เสื้อสูท คลุมก็ได้ แต่คนไทยจะไม่ค่อยใส่เสื้อผ้าที่เป็นเนื้อผ้ายีนส์ร่วมงานทางการ เพราะจะมองว่าไม่ค่อยสุภาพ

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ของทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีน รวมถึงผู้ร่วมประชุมคนอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการแต่งกายในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเมื่อต้องพบเจอกับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม ต่างเลือกชุดเสื้อผ้าที่มีความสุภาพและเรียบร้อย ผู้ชายมักจะใส่เสื้อมีคอปกอยู่ด้านในและสวมเสื้อสูท ส่วนผู้หญิงจะใส่ชุดสุภาพที่เป็นเสื้อกับกางเกงหรือกระโปรงที่เป็นทางการและดูเรียบร้อยสุภาพ มีการแต่งตัวด้วยชุดประจำชาติ และบุคลากรฝ่ายไทยให้ความสำคัญกับการแต่งกายในสถานการณ์การต้อนรับแขกต่างประเทศ การประชุมหรืองานอื่นๆ ที่เป็นแบบทางการ โดยมักจะเลือกสวมใส่เสื้อที่มีความสุภาพเรียบร้อย และมักจะสวมใส่ด้วยเสื้อสูทอีกชั้น เพื่อให้ดูเป็นทางการและมีความเรียบร้อยมากขึ้น สำหรับผู้หญิงอาจจะมีโอกาสในการเลือกสวมใส่ชุดแฟชั่น (fashion) ที่มีความเรียบร้อยและสุภาพ ไม่ค่อยใส่เสื้อที่เป็นเนื้อผ้ายีนส์ (jeans) เนื่องจากการแต่งกายที่

เหมาะสมเป็นทางการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญและให้เกียรติกับอีกฝ่าย อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจให้กับอีกฝ่ายในการพบเจอ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอีกฝ่ายอีกด้วย

ส่วน คุณ C-1 (26 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

อากาศในหน้าหนาวของจีนหนาวกว่าไทยมาก เวลาขณะเยี่ยมชมเยือนจากไทยมาที่จีนในช่วงหน้าหนาว เราอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับความสุภาพหรือไม่สุภาพสักเท่าไร แต่เราจะเป็นห่วงเรื่องสุขภาพของเขามากกว่า เสื้อผ้าที่ใส่กัน หน้าหนาวส่วนมากดูเรียบร้อยอยู่แล้ว ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การแต่งกายในฤดูหนาวของผู้เข้าร่วมประชุม

ที่มา: ห้องประชุม. 2562 : ภาพถ่าย.

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ช่วงฤดูหนาวของจีนมีอุณหภูมิที่ค่อนข้างต่ำ ต่างกับของไทยมาก คนทั่วไปมักจะสวมใส่เสื้อกันหนาวเพื่อให้ร่างกายอบอุ่น เมื่อให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากไทยในช่วงฤดูหนาว บุคลากรฝ่ายจีนจึงให้ความสำคัญ ห่วงใยเรื่องความอบอุ่นของเสื้อผ้าที่แขกสวมใส่มากกว่าความสุภาพของเสื้อผ้า ซึ่งก็เป็นการแสดงถึงการมีน้ำใจและการเป็นมิตรที่มีต่อกันระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

2.3 การใช้สีหน้า

การแสดงออกทางสีหน้า เป็นอวัจนภาษาประเภทหนึ่งที่สามารถสื่อถึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก ฯลฯ บางครั้งการแสดงออกทางสีหน้าจะช่วยเสริมวัจนภาษาให้มีน้ำหนักมากขึ้น หรือบางครั้งจะเป็นการสื่อความหมายได้อย่างดีแทนการใช้วัจนภาษา ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันอาจไม่สามารถเข้าใจความหมายของอีกฝ่ายได้เนื่องจากไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกัน แต่อาจสามารถคาดเดาสีหน้าที่อีกฝ่ายจะสื่อผ่านสีหน้าของอีกฝ่ายได้ ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับการใช้สีหน้าในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้สีหน้าในโอกาสพบเจอกันระหว่างคณะผู้แทนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ผู้วิจัยได้สรุปตัวอย่างการใช้สีหน้าในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (18 กุมภาพันธ์ 2566)

ในสถานการณ์การพบเจอกันระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ กับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ไม่ว่าจะอยู่ในที่ประชุมหรือสถานที่ภายนอก ชาวไทยมักจะยิ้มแย้มเสมอ และจะมีสีหน้าตั้งใจระหว่างการสนทนา ส่วนชาวจีนบางคนก็จะยิ้มแย้มในช่วงแรก และจากนั้นจะแสดงสีหน้าแบบตั้งใจเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในเวลาที่เป็นที่ประชุมหรือพูดคุยถึงเรื่องสำคัญ และทั้งสองฝ่ายต่างมีการแสดงสีหน้าตั้งใจหรือขมวดคิ้วเล็กน้อยเวลาพูดคุยถึงประเด็นสำคัญหรือเคร่งเครียด

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การแสดงสีหน้าสามารถแสดงให้เห็นถึงความรู้สึก อารมณ์ หรือความต้องการ การแสดงสีหน้าแบบยิ้มแย้มเป็นนิสัยของคนไทยทั่วไป และยังเป็นการแสดงถึงความเป็นมิตรต่ออีกฝ่าย การแสดงสีหน้าแบบตั้งใจในเวลาประชุมหรือพูดคุยถึงเรื่องสำคัญ เป็นการแสดงถึงการกำลังตั้งใจฟังและคิดตาม แต่ไม่ได้หมายถึงไม่เป็นมิตรหรือไม่ให้เกียรติกับอีกฝ่าย และการแสดงสีหน้าแบบตั้งใจหรือขมวดคิ้วเล็กน้อย อาจเป็นการแสดงถึงการไม่เข้าใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่พอใจก็ได้ ในที่ประชุมจึงควรสังเกตสีหน้าของอีกฝ่ายเพื่อรู้ทันสถานการณ์และปรับเปลี่ยนน้ำเสียง แนวทางการพูดหรือการเจรจาเพื่อให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

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

ในการเริ่มต้นการประชุม ยังอยู่ในช่วงทำความรู้จัก ทักทาย พูดคุยทั่วไป ทุกคนมักจากยิ้มให้กัน แต่เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาในประเด็นที่จะร่วมมือกัน ทุกคนจะตั้งใจฟังคำพูดของทั้งสองฝ่ายเพื่อติดตาม จะมียิ้มหรือหัวเราะกันบ้างระหว่างพูดคุย แต่เมื่อพูดคุยถึงประเด็นสำคัญทุกคนจะมีสีหน้าจริงจัง หรือในช่วงที่ไม่เห็นด้วยกับอีกฝ่าย อาจจะมียิ้มไว้ก่อน ไม่ค่อยแสดงสีหน้าที่ไม่พอใจ และค่อยแสดงความคิดเห็นที่ต่างกันในภายหลัง

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เป็นสถานการณ์การประชุมเจรจาความร่วมมือทางวิชาการระหว่างฝ่ายไทยกับฝ่ายจีน ผู้เข้าร่วมประชุมฝ่ายไทยและฝ่ายจีน ซึ่งมาจากต่างวัฒนธรรม จะมีการใช้สีหน้าด้วยการยิ้มให้กับอีกฝ่ายเพื่อเป็นการแสดงถึงความเป็นมิตรและการให้การต้อนรับ มีแสดงออกทางสีหน้าแบบจริงจังในระหว่างการเจรจาเพื่อเป็นการแสดงถึงการตั้งใจฟังและติดตามอีกฝ่าย และเมื่อไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจกับความคิดของอีกฝ่าย จะไม่แสดงออกทางสีหน้าไม่พอใจในทันทีทันใด แต่จะแสดงความคิดเห็นของตนทีหลัง เป็นมารยาทและเป็นการแสดงความเคารพที่มีต่อผู้พูด

นอกจากนี้ คุณ J-1 (27 กุมภาพันธ์ 2566, สัมภาษณ์) กล่าวว่า

คนไทยชอบยิ้มให้กัน เวลาพูดคุยหรือประชุมกับฝ่ายไทย เราจะประทับใจในรอยยิ้มของพวกเขา ทำให้บรรยากาศการประชุมลดความตึงเครียดลง แม้จะคุยกันในประเด็นที่สำคัญก็ตาม แต่ไม่ได้หมายความว่าเราไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นที่กำลังคุย ซึ่งเรามองว่าเป็นการจริงจังกับเรา บางทีก็อาจทำให้การเจรจาในครั้งนั้นง่ายขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า การใช้สีหน้าแบบยิ้มแย้มระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จะช่วยทำให้บรรยากาศในห้องประชุมผ่อนคลายลงโดยเฉพาะเวลาที่จำเป็นต้องเจรจาถึงประเด็นที่สำคัญ การยิ้มให้กันนั้นสามารถแสดงออกถึงความจริงใจที่มีให้กันและแสดงถึงความคาดหวังที่จะได้รับการตอบรับที่ดีจากอีกฝ่าย ซึ่งอาจจะช่วยทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เป็นสถานการณ์การเจรจาร่วมมือประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

2.4 การจัดที่นั่งในที่ประชุม

การจัดที่นั่งในที่ประชุมให้เหมาะสมกับลักษณะ รูปแบบหรือระดับของการประชุม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก ในการจัดเตรียมการประชุมระดับนานาชาติ จะมีผู้ร่วมประชุมที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน อาจมีธรรมเนียมการจัดที่นั่งที่ต่างกัน ผู้ที่เข้าร่วมประชุมจะสัมผัสได้ถึงระดับความใส่ใจหรือระดับการให้ความสำคัญของเจ้าภาพที่มีต่อผู้เข้าร่วมประชุม การจัดที่นั่งในที่ประชุมจึงเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จากการสังเกตการณ์สถานการณ์ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ผู้วิจัยสรุปตัวอย่างการจัดที่นั่งในที่ประชุมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (18 กุมภาพันธ์ 2566)

การจัดที่นั่งสำหรับต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมจากสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีนในห้องประชุมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โต๊ะประชุมมักจะเป็นโต๊ะรูปตัว U และการจัดที่นั่งมักจะจัดเป็นลักษณะประธานในที่ประชุมของทั้งฝ่ายเจ้าภาพและฝ่ายแขกนั่งคู่กันที่หัวโต๊ะ โดยฝ่ายเจ้าภาพมักจะนั่งอยู่ฝั่งซ้าย และฝ่ายแขกจะนั่งอยู่ฝั่งขวาของโต๊ะ ส่วนผู้ร่วมประชุมจะนั่งเรียงกันถัดจากประธานโดยเรียงตามลำดับตำแหน่งงานหรือความอาวุโส



ภาพที่ 3 การจัดที่นั่งในที่ประชุมแบบประธานอยู่หัวโต๊ะ

ที่มา: กิจกรรม. 2566 : <https://www.hcu.ac.th/event/1035>

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (10 มีนาคม 2566)

การจัดที่นั่งสำหรับต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติในห้องประชุมของสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน ประธานของทั้งสองฝ่ายนั่งหันหน้าชนกันอยู่จุดกลางของโต๊ะคนละฝั่ง และผู้ร่วมประชุมนั่งสลับขวาซ้ายจากประธานตามลำดับตำแหน่งงานหรือความอาวุโส



ภาพที่ 4 การจัดที่นั่งในที่ประชุมแบบประธานอยู่กลางโต๊ะของสองฝั่ง

ที่มา: ห้องประชุม. 2566: ภาพถ่าย.

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์มีการจัดที่นั่งในที่ประชุมเพื่อเป็นการเตรียมต้อนรับแขกที่มาจากต่างวัฒนธรรม ซึ่งทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนได้ให้ความสำคัญกับที่นั่งของประธานเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นการนั่งหัวโต๊ะ หรือนั่งจุดตรงกลางของโต๊ะตามลักษณะโต๊ะหรือลักษณะห้อง ล้วนเป็นที่นั่งที่มีความเด่นชัดซึ่งต้องจัดเตรียมไว้สำหรับผู้ที่มีฐานะหรือตำแหน่งสูงสุด และมีการคำนึงถึงผู้เข้าร่วมอื่น ๆ โดยจัดที่นั่งให้นั่งเรียงหรือนั่งสลับขวาซ้ายถัดจากประธาน และจัดเตรียมที่นั่งสำหรับล่ามแปลในที่ประชุมซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญอีกคนหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความหมายในการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย ซึ่งการจัดที่นั่งในที่ประชุมได้เหมาะสมกับรูปแบบและระดับความสำคัญของการประชุมนั้น จะทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการเจรจาความร่วมมือระหว่างฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีความราบรื่น เมื่อผู้เข้าร่วมประชุมประทับใจกับการจัดห้องประชุมรวมถึงการจัดที่นั่งในที่ประชุม อาจมีส่วนช่วยทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างสองสถาบันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5 การใช้สัญลักษณ์

สัญลักษณ์ หรือ เครื่องหมาย หมายถึงสิ่งที่ใช้แทนความหมายของอีกสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็น วัตถุ อักษร รูปร่าง หรือสีสันทัน ซึ่งใช้ในการสื่อความหมายหรือแนวความคิดให้มนุษย์เข้าใจไปในทางเดียวกัน อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน ชื่อของสถาบัน สัญลักษณ์หรือโลโก้ประจำสถาบัน รวมถึงปณิธานของสถาบัน ฯลฯ ล้วนเป็นสัญลักษณ์ที่ควรต้องให้ความสำคัญและต้องระมัดระวังการใช้ให้ถูกต้อง

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปตัวอย่างการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (25 กันยายน 2564)

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ กับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีน ต่างให้ความสำคัญกับการพิมพ์ชื่อของสถาบัน และการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นตัวสัญลักษณ์หรือโลโก้ประจำสถาบันของสถาบันอีกฝ่ายเป็นอย่างมาก เนื่องจากชื่อสถาบันและสัญลักษณ์ประจำสถาบันเป็นตัวแทนของสถาบันที่เผยแพร่ออกสู่สังคม และสถาบันของทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนยังให้ความสำคัญในการใส่สัญลักษณ์ประจำสถาบันในการจัดทำบันทึกความเข้าใจหรือบันทึกข้อตกลงกัน เป็นต้น



ภาพที่ 5 การใช้สัญลักษณ์ประจำสถาบันในการจัดทำบันทึกข้อตกลง

ที่มา: ตัวอย่างบันทึกข้อตกลง. 2566 : ภาพถ่าย.

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับการใช้สัญลักษณ์ขององค์กรตนเองหรือองค์กรอีกฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นชื่อสถาบัน สัญลักษณ์หรือโลโก้ประจำสถาบัน ชื่อและสัญลักษณ์อันเล็ก ๆ แต่มีความหมายแฝงอยู่ในนั้น คือ เป็นภาพแทนสถาบันที่เผยแพร่ออกไปให้ผู้คนในสังคมได้รู้จัก ค้นเคย และจดจำ ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างไทยกับจีน อาจมีอุปสรรคในเรื่องการเข้าใจด้านภาษา อาจมีการพิมพ์ชื่อสถาบันของอีกฝ่ายผิด ซึ่งจะทำให้อีกฝ่ายเสียความรู้สึกหรือไม่พอใจได้ จึงต้องให้ความสำคัญและระมัดระวังกับการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นชื่อและสัญลักษณ์ประจำสถาบันทั้งของตนเองและของสถาบันอื่น ๆ โดยเฉพาะของต่างประเทศอีกด้วย

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

ช่วงโควิดไทยกับจีนไม่สามารถเดินทางไปมากันได้ การประชุมกับมหาวิทยาลัยทางจีนจึงต้องปรับเป็นรูปแบบออนไลน์ ถึงจะเห็นหน้ากันผ่านจอ แต่เราก็พยายามจัดตั้งฉากหลังหรือหาสิ่งของต่าง ๆ มาตกแต่งเพื่อแสดงถึงความเป็นสถาบันของตนและแสดงถึงความสัมพันธ์ไทย-จีน เช่น การใช้ฉากหลังที่มีชื่อของมหาวิทยาลัย หรือเปลี่ยนภาพฉากหลังเป็นบรรยากาศของมหาวิทยาลัย ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การใช้สัญลักษณ์ที่เป็นชื่อและภาพของสถาบันในการจัดทำฉากหลังในการประชุมออนไลน์

ที่มา: ประชุมออนไลน์. 2565: ภาพถ่าย.

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า การใช้ชื่อ สถานที่ ซึ่งเป็นหนึ่งในสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมาจัดทำเป็นพื้นหลังของการประชุมออนไลน์กับอีกฝ่าย ถือได้ว่าเป็นการแสดงถึงองค์กรของตน เป็นการยืนยันฐานะของตน และยังถือเป็นการให้ความสำคัญกับผู้ร่วมประชุมในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถประชุมกันแบบพบหน้าจริง แต่ผู้ร่วมประชุมได้จัดหาพื้นหลังที่สามารถสื่อถึงสัญลักษณ์ขององค์กรของตน ถือได้ว่ามีความตั้งใจในการเตรียมความพร้อมและให้ความเคารพต่อผู้ร่วมประชุมอีกฝ่าย

และดังที่ คุณ E-1 (สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2566) กล่าวว่า

ผมคิดว่านามบัตรก็มีความสำคัญสำหรับเราที่ทำหน้าที่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับทางไทย บนนามบัตรจะมีโลโก้และชื่อของมหาวิทยาลัย มีที่อยู่และวิธีติดต่อ พร้อมบอกชื่อและตำแหน่ง ก็จะทำให้เรามีความน่าเชื่อถือในฐานะตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้น



ภาพที่ 7 การใช้สัญลักษณ์ประจำสถาบันในการจัดทำนามบัตร

ที่มา: นามบัตร. 2566: ภาพถ่าย.

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า การใช้สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย เช่น ชื่อมหาวิทยาลัย โลโก้ (logo) ของมหาวิทยาลัย ในการจัดทำนามบัตร เป็นการบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของตนกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ เมื่อยื่นนามบัตรให้กับผู้อื่น จะแสดงว่าตนเองเป็นตัวแทนขององค์กรแห่งนี้ ซึ่งมีความสำคัญสำหรับบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ ที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ มีความจำเป็นต้องยืนยันองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยของตนเองด้วย

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ ทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนมีวัฒนธรรมแบบให้ความสำคัญกับการใช้การใช้สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงองค์กรต้นสังกัดของตนในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เหมือนกัน มีการใช้ชื่อสถาบัน สัญลักษณ์หรือโลโก้ประจำสถาบันในการจัดทำเอกสารสำคัญ เช่น บันทึกรายชื่อกอง นามบัตร เป็นต้น หรือมีการใช้ห้องประชุมที่มีชื่อสถาบัน สัญลักษณ์หรือโลโก้ประจำสถาบัน หรือรูปภาพของสถาบันตกแต่งเป็นสถานที่ประกอบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในกรณีประชุมทางวิชาการ แสดงให้เห็นว่าทั้งฝ่ายไทยและฝ่ายจีนให้ความสำคัญต่อองค์กรของตนเองที่เหมือนกัน และมีความคาดหวังว่าจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับคู่สื่อสารข้ามวัฒนธรรม

2.6 ของที่ระลึก

ของที่ระลึกเป็นอวัจนภาษาที่ช่วยสื่อถึงความรู้สึก ความผูกพัน และความคาดหวัง ฯลฯ ของผู้มอบที่มีต่อผู้รับ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงมารยาทของผู้มอบ ในการติดต่อสื่อสารทั่วไประหว่างมนุษย์กับมนุษย์รวมถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ของที่ระลึกยังสามารถแสดงถึงน้ำใจหรือการให้ความสำคัญของผู้มอบที่มีต่อผู้รับอีกด้วย

จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปตัวอย่างการมอบของที่ระลึกในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ดังต่อไปนี้

สถานการณ์จากการสังเกตการณ์ (20 มกราคม 2565)

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ กับสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายจีนมีธรรมเนียมในการจัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับคณะเยี่ยมเยือนจากอีกฝ่ายเมื่อพบเจอกัน ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายเจ้าภาพ หรือเป็นฝ่ายเข้าเยี่ยมชม โดยทั้งสองฝ่ายจะเลือกของที่แสดงถึงเอกลักษณ์ความเป็นสถาบัน เมือง หรือประเทศชาติ พร้อมมีความหมายที่ดี และมักจะมีของชิ้นใหญ่มอบให้กับองค์กร และมีของชิ้นเล็กมอบให้กับผู้เข้าร่วมงานทุกคน ซึ่งผู้ประสานงานของทั้งสองฝ่ายมักจะต้องมีการพูดคุยกันเรื่องการเตรียมของที่ระลึกกันก่อนถ้าเป็นไปได้ เพื่อให้การมอบของที่ระลึกของทั้งสองฝ่ายไปในแนวทางเดียวกัน



ภาพที่ 8 ของที่ระลึกของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ที่มา: งานเบญจรงค์. 2566: ภาพถ่าย.



ภาพที่ 9 ของที่ระลึกของมหาวิทยาลัยในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ที่มา: รูปภาพอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัย. 2566: ภาพถ่าย.

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมและการมอบของที่ระลึกสำหรับคณะศึกษาดูงานจากอีกฝ่ายเมื่อมีการพบเจอกัน ไม่ว่าจะในฐานะฝ่ายให้การต้อนรับ หรือเป็นฝ่ายเยี่ยมเยือน เพื่อเป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นมารยาทในการไปมาหาสู่กัน และยังเป็น การแสดงถึงการให้ความสำคัญและความใส่ใจแก่ที่มาเยี่ยมเยือนจากทางไกลให้มีของติดไม้ติดมือกลับไปเป็น ความทรงจำอันดีระหว่างกัน อีกทั้งยังมีความคาดหวังว่าผู้รับจะมีความทรงจำที่ดีต่อผู้มอบของที่ระลึกนั้นตลอดไป

ดังที่ คุณ I-2 (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2566) กล่าวว่า

เวลาเราจัดคณะผู้แทนไปไทยครั้งหนึ่ง ส่วนใหญ่จะไปเยี่ยมเยือนมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ของที่ระลึกจะต้องเตรียมหลายชุด บางครั้งเราอาจจะจัดหาของที่เบา ไม่แตงง่าย และมีความหมายที่ดี อย่างเช่นหมวกหัวเดียวๆ เราไปหลายรอบแล้ว เราอาจจะเปลี่ยนของที่ระลึกที่เป็นสัญลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยเรา เป็นของที่ระลึกเกี่ยวกับเมืองที่เราอยู่แทนบ้าง จะได้มอบของที่ระลึกไม่ซ้ำกัน



ภาพที่ 10 ของที่ระลึกของมหาวิทยาลัยในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ที่มา: ผ้าไหมที่มีภาพวาดเมือง. 2566: ภาพถ่าย.

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ว่า การจัดเตรียมของที่ระลึกที่จะนำไปมอบให้กับอีกฝ่ายที่ต่างประเทศ อาจจะมีข้อจำกัดบ้างในเรื่องความไม่สะดวกในการพกพาระหว่างการเดินทางข้ามประเทศ จึงมีการจัดเตรียมของที่ระลึกที่มีน้ำหนักเบา สะดวกพกพา ง่ายต่อการจัดเก็บ และเป็นของที่ไม่ง่าย ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดในการมอบของชำร่วย หากมหาวิทยาลัยทั้งสองมีการไปมาหาสู่กันบ่อย จึงมีการจัดหาของที่ระลึกอื่น ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของเมืองที่ มหาวิทยาลัยของตนตั้งอยู่ไปมอบให้แทน แสดงถึงความมีน้ำใจและความพยายามที่ฝ่ายมอบตั้งใจในการจัดเตรียม ของที่ระลึกให้กับฝ่ายรับ ซึ่งจะช่วยกระชับความสัมพันธ์ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างกัน

จากตัวอย่างข้างต้นสรุปได้ว่า ทั้งฝ่ายไทยกับฝ่ายจีนมีความคิดที่ตรงกัน คือ ของที่ระลึกที่ฝ่ายหนึ่งมอบให้กับ อีกฝ่ายหนึ่งในสถานการณ์ความร่วมมือต่าง ๆ ระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ไม่เพียงแต่มีของชิ้นใหญ่ที่มอบให้กับ มหาวิทยาลัยที่ไปเยี่ยมเยือน แต่ยังมีของที่ระลึกที่เป็นชิ้นเล็กซึ่งจะเป็นของที่มีลักษณะเหมาะกับการใช้งานได้จริง มอบให้กับผู้ที่มาร่วมงาน และผู้ประสานงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ด้วยกันเพื่อขอบคุณที่ช่วยเหลือและสนับสนุนเรื่องงาน ซึ่งกันและกันมาโดยตลอด ซึ่งการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยจะสื่อสารผ่านบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ เป็นหลัก วัฒนธรรมที่ตรงกันทั้งสองฝ่ายในการมอบของที่ระลึก ได้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ ความมีน้ำใจที่ดี ต่อกัน และยังช่วยกระชับมิตรภาพระหว่างบุคคลไปสู่มิตรภาพระหว่างองค์กรได้อีกด้วย

การอภิปรายผล

การใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นวัจนภาษาหรือวจนภาษาในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างวัฒนธรรม ในบทความเรื่องนี้ มีการใช้ภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรือวัจนภาษา คือ มีการใช้คำศัพท์เฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในวงการการศึกษา มีการใช้คำเรียกชื่อหรือการใช้สรรพนามที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องตำแหน่งทาง ตำแหน่งทางวิชาการหรือวุฒิการศึกษา และควรเรียกตามธรรมเนียมของอีกฝ่ายเพื่อแสดงความเคารพและการให้เกียรติกับอีกฝ่าย และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นภาษาจีนกับภาษาไทยเป็นหลัก มีเอกสารบางส่วนเป็นภาษาอังกฤษ และมีการใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำหรือวัจนภาษา คือ มารยาทการทักทาย การแต่งกาย การใช้สีหน้า การจัดที่นั่งในที่ประชุม การใช้สัญลักษณ์ และของที่ระลึก ซึ่งมีความเหมือนและความแตกต่างตามวัฒนธรรมของไทยกับจีน ดังที่ Zu (2015, P. 78) ได้กล่าวไว้ว่า ภาษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เราไม่ได้ใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ถือเป็นส่วนสำคัญเพื่อถ่ายทอดความหมายของอีกฝ่ายไปยังอีกฝ่าย การใช้ภาษาในการสื่อสารเป็นกลวิธีหลักในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับวัฒนธรรม และเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการใช้ภาษาในการสื่อสารจึงสำคัญยิ่งสำหรับบุคคลที่ต้องสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และดังที่นิริศรา เกตวัลท์ และคณะ (2564, น. 9-11) ได้กล่าวไว้ว่า ภาษาแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ หรือ วัจนภาษา (Verbal Language) เป็นภาษาที่ออกเสียงเป็นถ้อยคำ และภาษาที่ถ่ายทอดผ่านตัวอักษร และภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ หรืออวัจนภาษา เป็นภาษาที่ไม่ออกเสียงเป็นถ้อยคำ แต่มีลักษณะเป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำ เช่น กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหว การใช้สีหน้าหรือสายตา การใช้น้ำเสียง จังหวะของการพูด การหยุดพูด ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมาย ผลการวิจัยด้านวัจนภาษาของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา พงษ์พันธุ์ (2548) เรื่องการสื่อสารเชิงวัจนภาษา (ภาษาพูด) ผ่านรูปแบบการสื่อสารแบบรวบรัด กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจตลาดประมูลสินค้า และธุรกิจการบินระหว่างประเทศ พบว่ามีการเน้นการใช้คำศัพท์เทคนิค และมีการเน้นการใช้คำทับศัพท์ และการใช้คำอักษรย่อเฉพาะทางธุรกิจสายการบินระหว่างประเทศ และผลการวิจัยด้านอวัจนภาษาของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของหวง ซืออี่ (2560) เรื่องการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอนการอ่านข่าวบนพื้นฐานการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม พบว่ามีการใช้รูปภาพประกอบการนำเสนอเนื้อหาหรือการเรียนการสอน เพื่อที่จะช่วยให้นักเรียนชาวไทยเข้าใจข่าวภาษาจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นวัจนภาษาหรืออวัจนภาษาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีสำคัญอย่างยิ่งภายใต้บริบทอันหลากหลายหลายการศึกษาเรื่องการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในเรื่องนี้ ทำให้เห็นและเข้าใจภาษาที่ใช้และวิธีการใช้ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ รวมถึงทำให้เห็นถึงความเหมือน ความแตกต่างและสิ่งที่ควรให้ความสำคัญทางวัฒนธรรมในบริบทของความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยในไทยกับจีน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยในไทยกับจีนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ในกระบวนการการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านงานวิเทศสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับสถาบันอุดมศึกษาในสาธารณรัฐประชาชนจีน มีการใช้คำศัพท์เฉพาะในวงการการศึกษาที่ต้องทำความเข้าใจทั้งความหมายของคำและความหมายเชิงการปฏิบัติให้ตรงกันจึงจะสามารถเข้าใจตรงกันและดำเนินการร่วมกันต่อไปในแนวทางเดียวกันได้
2. บุคลากรด้านงานวิเทศสัมพันธ์ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาจีนพร้อมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมของไทยและของจีน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างสถาบันไทยกับจีนมีความเข้าใจกันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ทั้งสถาบันฝ่ายไทยและจีนให้ความสำคัญกับการใช้ชื่อและสัญลักษณ์ประจำสถาบัน ควรใช้ให้ถูกต้องและ

เหมาะสมตามสถานการณ์ในระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญต่ออีกฝ่าย

4. บุคลากรดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ควรรู้จักเรียนรู้ในการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วยกลไกร่วมกันสามประสาน เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้กลวิธีรับมือสถานการณ์ใหม่ในวันหน้า ดังต่อไปนี้

4.1 共通词与意 นอกจากฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อาจารย์และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรต้องรู้เขารู้เราแล้ว (知己知彼) ยังต้องเรียนรู้ขอบเขตของคำและความหมายระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.2 共体谅 ภาษาพูด ภาษากาย อาจคลาดเคลื่อนได้ ระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม แต่สามารถแก้ไขได้ด้วยคำอธิบายเพิ่มเติมและรอยยิ้ม

4.3 共分享 ประสบการณ์ที่ผ่านมา สามารถพัฒนาเป็น “คู่มือ” เตรียมความพร้อมให้ผู้บริหารและทีมงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ รวมทั้งพัฒนาเป็นบทเรียนให้นักศึกษาไทยและจีนได้ศึกษาในชั้นเรียน

เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา พงษ์พันธุ์. (2548). *การสื่อสารเชิงวิจนภาษา (ภาษาพูด) ผ่านรูปแบบการสื่อสารแบบรวบรัด กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจตลาดประมูลสินค้า และธุรกิจการบินระหว่างประเทศ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- จิราภรณ์ สมิต และพฤกษ์พรธณ บรรเทาทุกข์ (2559). การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติ. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 2(8), 46-57.
- ฉันทัส ทองช่วย. (2543-2544). งานวิเทศสัมพันธ์เป็นงานสำคัญของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารปวาริต*, 13(2), 3-5.
- นริศรา เกตวัลท์ และคณะ. (2564). *ภาษาไทยกับการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มัทนศิลป์ วงศ์จันทร์. (2562). *การรับรู้ปัญหาการสื่อสารและกลวิธีสื่อสารที่ผู้ขายคนไทยใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาอังกฤษในจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไล ธรรมวาจา. (2564). การศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยของนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวจีนมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 16(2), 1-17.
- หวง ซื่ออี (2560). การเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอนการอ่านข่าวบนพื้นฐานการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม. *วารสารจีนศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 10(2), 225-256.
- Yuan, X. Y. (2015). The manifestation of the differences between Chinese and Western cultures in cross-cultural communication. *Scientific Chinese*, (10X), 195.
- Zu, X. M. (2015). *Intercultural Communication*. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.