

การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติ*

A Study of the Use of English in an Intercultural Context between Thai Immigration Officers and Visitors

จิราภรณ์ สมิธ¹ และ พฤกษ์พรรณ อุตสาหกุล²
Jiraporn Smyth and Pruksapan Bantawtook

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหาร และจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 15 คน และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่จำนวน 36 คน งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ มีการคัดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจงและการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกต ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนมากพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง 2) เจ้าหน้าที่ชาวไทยมีปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ซึ่งเห็นได้จากการพูดประโยคสั้นๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษสลับกับภาษาไทย หรือ การให้คนไทยที่ติดตามมากับผู้ใช้บริการเป็นล่ามดำเนินธุรกรรมแทน 3) เจ้าหน้าที่ไทยมีปัญหาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความแตก

ต่างทางวัฒนธรรม เจ้าหน้าที่ส่วนมากคิดว่าตนเองเป็นตำรวจทำงานให้องค์กรรัฐ จึงคาดหวังว่าผู้ใช้บริการจะปฏิบัติตามกฎซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง การไม่อัปเดตข้อมูลเรื่องกฎเกณฑ์ต่างๆในเว็บไซต์ขององค์กรก่อปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการคาดหวังว่าข้อมูลที่ตนได้รับนั้นมีความชัดเจนแน่นอน

Abstract

The goal of this research was to examine the use of English in an intercultural context between Thai immigration officers and English-speaking visitors at Immigration Offices in Phibun Mangsahan and Sirindhorn Districts, Ubon Ratchathani Province. The research participants were Thai officers at the Immigration Office in Phibun Mangsahan District and Chong Mek Permanent Border Checkpoint in Sirindhorn District and English-speaking visitors who used services at those two offices. The total number

^{1,2} อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาและวรรณคดีตะวันตก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

* งานวิจัยนี้สนับสนุนโดย สำนักบริหารโครงการส่งเสริมการวิจัย ในอุดมศึกษาและพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

of the first and second participant groups was 15 and 36, respectively. The research combined qualitative and quantitative methods and drew upon purposive and random sampling methods. Data-collection methods included questionnaires, field observations, and in-depth interviews. The research findings show that 1) most visitors were generally satisfied with the services they received at both offices; 2) Thai immigration officers struggled with problems in using English with international visitors, which was evidenced on their use of strategies including short sentences, code-switching, or depending on Thai-speaking individuals accompanying the visitors; and 3) Thai officers also had issues regarding awareness of cross-cultural differences. The majority of the officers viewed themselves as 'police officers' working for the state. They thus expected customers to follow rules, which happened to change often. The lack of updated information on the Office's website also caused trouble to the customers, who expected the information that was clear and accurate.

บทนำ

จังหวัดอุบลราชธานีมีพรมแดนติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวตอนล่าง ถือเป็นจุดยุทธศาสตร์ทางการค้าและการท่องเที่ยวที่สำคัญในอนุภาคลุ่มน้ำโขงตอนล่าง ข้อมูลสถิติการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแห่งชาติ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2557 แสดงให้เห็นว่ามีชาวต่างชาติเดินทางผ่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอุบลราชธานีโดยนับขาเข้าเป็นจำนวน 15,042 คนและขาออกจำนวน 14,072 คน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) และจำนวนดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี

ด่านตรวจคนเข้าเมืองและจุดผ่านแดนถาวร ถือเป็นพื้นที่ราชการพื้นที่แรก (Contact Zone) ที่ชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งถือว่าเป็นคนจากสองวัฒนธรรมได้เข้ามาปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกัน เนื่องจากผู้รับบริการที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและจุดผ่านแดนถาวรไม่ได้มีแต่เฉพาะชาวไทย หรือชาวลาว ที่สามารถใช้ภาษาไทย ภาษาลาว หรือภาษาท้องถิ่นอีสานในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น หากแต่ยังมีชาวต่างชาติอื่น ๆ เช่น ชาวยุโรป อเมริกา จีน หรือ ญี่ปุ่น ที่ใช้ภาษาอังกฤษ

เป็นภาษากลางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่อีกด้วย ในบางครั้งการสื่อสารผ่านภาษาอังกฤษที่ขาดประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ เช่น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่คุ้นชินสำเนียงของแต่ละฝ่าย ซึ่งมีความแตกต่างกันหลายหลายไปตามเชื้อชาติหรือภูมิภาคอื่น ๆ ของผู้สื่อสาร ในบางกรณีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการชาวต่างชาติขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ขาดความเข้าใจในการรับรู้ สื่อสารด้วยภาษาใบ้ (วิลเลียมส์ 2551) อุปสรรคเหล่านี้ทำให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการชาวไทยและผู้รับบริการชาวต่างประเทศไม่บรรลุวัตถุประสงค์และไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเหล่านี้จะเป็นพื้นที่สำคัญที่เอื้อให้เกิดความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักของประชาคมอาเซียน

นอกจากอุปสรรคด้านทักษะภาษาอังกฤษแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอย่างอีกอย่างหนึ่งที่เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารผ่านภาษาอังกฤษระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและชาวต่างชาติคือ การขาดความเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอาจมีความคิดว่าการที่ชาวต่างชาติถามคำถามเรื่องต่าง ๆ บ่อยครั้ง คือการทำทายนานาจนเจ้าหน้าที่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองอาจมีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ จึงทำให้ท่าทางและการแสดงออก เช่น การตอบคำถามสั้นๆ หรือ เลี่ยงการตอบคำถามนั้น ๆ อาจถูกนำไปตีความว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาดจิตบริการ

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารผ่านภาษาอังกฤษในบริบทของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและจุดผ่านแดนถาวรในพื้นที่ชายแดนจังหวัดอุบลราชธานี โดยเน้นไปที่สองประเด็นหลักคือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ และการตระหนักรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “บริการอย่างเต็มใจ สร้างสังคมไทยให้มั่นคง ดำรงความเป็นอาเซียน” ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังสามารถปฏิบัติตามพันธกิจของสำนักงานที่เน้นด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของประชาคมอาเซียน

ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) คือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน การสื่อสารที่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือการสื่อสารที่ผิดพลาด เกิดจากผู้รับสารไม่ได้รับสารตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจ (Intended Message) สาเหตุโดยทั่วไปคือปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ประสบการณ์หรือความรู้ที่ทั้งสองฝ่ายมีร่วมกัน สถานะของทั้งสองฝ่าย และ บริบทเรื่องเวลา นอกเหนือจากนั้น ความต่างของวัฒนธรรมเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด หรือเป็นสาเหตุนำไปสู่ความขัดแย้ง

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น ผู้ส่งสารทั้งสองฝ่ายมักนำบรรทัดฐานความคิด ความเชื่อ และวิถีชีวิตของตัวเองไปคาดเดา (Assume) หรือคาดหวังว่าผู้อื่นควรจะมี ความคิด ความเชื่อ และวิถีชีวิตแบบเดียวกับตน (Projected Similarity) ดังนั้น การที่ผู้รับสารและส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือขาดความรู้ด้านวัฒนธรรมอีกฝ่ายหนึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร (Communication Breakdown)

Neuliep (2006) กล่าวว่า ในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีนักมานุษยวิทยา นักสังคมวิทยา และนักวิจัยด้านการสื่อสาร ได้พยายามสร้างกรอบในการอธิบายลักษณะของวัฒนธรรมออกเป็นรูปแบบต่างๆ 4 รูปแบบใหญ่คือ

1. วัฒนธรรมปัจเจกนิยม (Individualism) และวัฒนธรรมกลุ่มนิยม (Collectivism)

สังคมปัจเจกนิยมเป็นสังคมที่คนในสังคมดำเนินชีวิตตามความต้องการและเป้าหมายของตนเป็นหลัก ปัจเจกแต่ละบุคคลเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในชีวิตของตนเอง หากต้องการดำเนินกิจกรรมใดๆ ให้สำเร็จ ก็เกิดจากการต้องการของบุคคลนั้นๆ ซึ่งคนส่วนมากที่มาจากสังคมปัจเจกนิยมจะได้รับการสนับสนุนให้มีความคิดสร้างสรรค์ แข่งขันเพื่อความสำเร็จ และพึ่งพาตัวเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับสังคมกลุ่มนิยมที่มุ่งเน้นความสำเร็จของกลุ่ม หรือองค์กร มากกว่าความสำเร็จของตนเอง กลุ่มหรือองค์กรเป็นตัวกำหนดหรือมีบทบาทในการดำเนินชีวิต ดังนั้น ความสามัคคี (Harmony) ในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้มาจากวัฒนธรรมกลุ่มนิยมนั้น Triandis (2001) กล่าวว่าคนที่มาจากสังคมกลุ่มนิยมจะมองตนเองในเชิงสัมพันธ์กับฐานะและบทบาททางสังคม ความสามัคคีเกิดจากการให้ความร่วมมือกับผู้ที่

อำนาจ (Authority) คนกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ตัวอย่างกลุ่มวัฒนธรรมปัจเจกนิยมซึ่งประกอบไปด้วยประเทศดังต่อไปนี้ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย แคนาดา เดนมาร์ก ซึ่งส่วนมากเป็นวัฒนธรรมในแถบยุโรปและอเมริกาเหนือ วัฒนธรรมกลุ่มนิยม ได้แก่ ไทย ใต้หวัน เกาหลีใต้ เวเนซุเอล่า ซึ่งส่วนมากเป็นวัฒนธรรมแถบเอเชียและอเมริกาใต้

2. วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจต่ำ (Low-Power Distance) และวัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจสูง (High-Power Distance)

Hofstede (1991) กล่าวว่าในขณะที่บางสังคมประกาศและออกกฎหมายคุ้มครองความเท่าเทียมกันทางสังคม แต่ยังมีอีกหลายสังคมที่ยังต่อสู้กับความไม่เท่าเทียมกัน และปัจจัยหลักของความไม่เท่าเทียมกันของคนในสังคมคือ ช่องว่างระหว่างอำนาจ (Power Distance) วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจต่ำ (Low-Power Distance) จะมุ่งเน้นการลดช่องว่างของความไม่เท่าเทียมกัน คนที่มีฐานะทางสังคม อาชีพ ที่ต่างกันก็ควรมีสื่อสารเท่าเทียมกัน การตัดสินใจของคนในกลุ่มนี้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ทุกคนมีสิทธิ์ออกเสียงเท่ากัน บุคลากรชั้นผู้น้อยในองค์กรสามารถออกความคิดเห็นได้เหมือนกับผู้บริหารที่อยู่ในระดับชั้นที่สูงกว่า ตัวอย่างของประเทศที่มาจากวัฒนธรรมนี้คือ สหรัฐอเมริกา แคนาดา และออสเตรเลีย ในทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจสูง (High-Power Distance) เป็นวัฒนธรรมที่มีความต่างของอำนาจมาก มีระบบอาวุโสเป็นตัวกำหนดคดลกทางสังคม ลักษณะและแนวทางการทำงานขององค์กรจะเปลี่ยนไปตามความคิดของผู้นำ ผู้ที่มีอำนาจน้อยต้องเชื่อฟังผู้มีอำนาจ เช่น เด็กต้องเชื่อฟังผู้ใหญ่ ลูกน้องต้องเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจและความไม่เท่าเทียมกันเป็นสิ่งที่คนในสังคมยอมรับ ตัวอย่างประเทศที่ตรงกับลักษณะดังกล่าวคือฟิลิปปินส์ เม็กซิโก อินเดีย และไทย

3. วัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Low-Uncertainty Avoidance) และวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (High-Uncertainty Avoidance)

Gudykunst และ Kim (1997) อธิบายว่าการสื่อสารกับผู้มาจากวัฒนธรรมอื่นที่ไม่คุ้นเคย ทำให้ผู้สื่อสารเกิดความไม่แน่ใจในการตีความหมาย เมื่อความไม่คุ้นเคยอยู่ในระดับสูง ความประหม่าในการสื่อสารก็เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ความตื่นตกใจหรือความประหม่าเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม

และวัฒนธรรม ซึ่งในแต่ละวัฒนธรรมมีความอดทนกับความไม่แน่นอนที่ต่างกัน กล่าวคือ คนที่มาจากวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (High-Uncertainty Avoidance) มักจะไม่ชอบความคลุมเครือ ทุกอย่างควรมีโครงสร้าง แบบแผนที่แน่นอน หากไม่มีความแน่นอนเกิดขึ้นแล้ว ต้องรีบหาวิธีจัดปัญหาให้ได้ ไม่เช่นนั้นจะรู้สึกไม่ปลอดภัย (Insecure) ซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่มาจากวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Low-Uncertainty Avoidance) คนกลุ่มนี้ชอบความแปลกใหม่ ทำหาย ความไม่แน่นอนคือส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้น คนที่มาจากกลุ่มนี้จะชอบผจญภัยและเปิดรับแนวความคิดใหม่ๆ

4. วัฒนธรรมแบบบริบทน้อย (Low-Context Culture) และวัฒนธรรมแบบบริบทมาก (High-Context Culture)

ปัจจัยหลักที่ผู้สื่อสารและผู้รับสารต้องคำนึงถึงเพื่อให้การสื่อสารนั้น ๆ สมบูรณ์คือ บริบท (Context) Hall (1976) กล่าวว่าวัฒนธรรมแบบบริบทน้อย (Low-Context Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นเฉพาะสาระสำคัญของเนื้อหาที่ปรากฏเท่านั้น ดังนั้น ผู้สื่อสารจะต้องมีความชัดเจนในถ้อยคำ กฎคำอธิบายต่างๆต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา ภาษาที่ใช้ต้องชัดเจน ไม่นำไปสู่การตีความได้หลายแบบ กลุ่มคนที่มีแนวโน้มมาจากวัฒนธรรมแบบบริบทน้อยคือกลุ่มปัจเจกนิยม เช่น สวิตเซอร์แลนด์ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา ส่วนวัฒนธรรมแบบบริบทมาก (High-Context Culture) นั้น เป็นวัฒนธรรมที่นำบริบทมาตีความข้อมูลที่ได้รับการสื่อสาร เช่น ใครคือผู้พูด พูดในสถานที่ใด มีบทบาททางสังคมอย่างไร และมีทัศนคติต่อประเด็นต่างๆอย่างไร ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีความรู้ประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจสารตรงกัน ดังนั้นการสื่อสารในกลุ่มนี้อาจจะมีความไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้ส่งสารคาดเดาว่าผู้รับสารสามารถตีความจากบริบทอื่นๆ ได้ เช่น ภาษา กาย ฐานะทางสังคม กาลเวลา ตัวอย่างของวัฒนธรรมกลุ่มนี้คือ เกาหลีใต้ เวียดนาม ประเทศในแถบตะวันออกกลางและแอฟริกา

มิติทางวัฒนธรรมทั้ง 4 ด้านดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการมองภาพรวมของสังคมต่างๆ ช่วยให้ผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้เตรียมความพร้อมและพยายามเข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ว่า ความไม่เหมือน (Dissimilarity) ไม่ได้หมายความว่า ความแปลก (Strangeness) แต่เป็นเพียงความแตกต่าง (Difference)

วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่ทำการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานตรวจคนเข้าเมือง 15 คน และกลุ่มชาวต่างชาติผู้ใช้บริการที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอุบลราชธานี อ.พิบูลมังสาหาร และจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก อ.สิรินธร จำนวน 36 คน และสุ่มเพื่อให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทำในสองรูปแบบคือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ เพื่ออธิบายและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งเป็นการรวบรวมการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อให้ได้ภาพของปัญหาที่ชัดเจน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลใน 2 ประเด็นหลักคือ ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับเจ้าหน้าที่ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ส่วนประเด็นรองคือเรื่องการให้บริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยคำถามจะเน้นให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาต่างๆในการสื่อสารทั้งในมิติทางวัฒนธรรมและการใช้ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจำแนกตามวิธีการการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ให้บริการ การลงพื้นที่สังเกต แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิเคราะห์ลักษณะการตอบแบบสอบถามพบว่า จากสามประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา ซึ่งประกอบไปด้วย 1) คุณภาพการบริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ 2) ภาษา และ 3) การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยเลือกระดับ 3 หรือ 4 ในแบบสอบถาม ทั้งนี้ในบทรายงานวิจัยนี้ได้รวมระดับ

3 และ 4 เข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นผลการวิจัยในส่วนนี้จึงใช้เป็นเพียงตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบหลวมๆ เบื้องต้นเท่านั้นเพื่อใช้ประกอบการตีความข้อมูลจากวิธีอื่น (ดูตาราง 1 ประกอบ)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจความจำเป็นของการเข้ามาใช้บริการในลักษณะต่างๆ (ร้อยละ 88.9) เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม (ร้อยละ 86.1) และเจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (ร้อยละ 80.6) ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะพอใจการบริการในภาพรวม แต่สิ่งที่น่าสนใจคือในข้อที่ระบุเกี่ยวกับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง (ข้อ 1.7 โดยทั่วไปข้าพเจ้ามีความพอใจในการให้บริการ) กลับมีเพียงร้อยละ 75 ของผู้ตอบทั้งหมด (27 คน จาก 36 คน) ที่เห็นด้วยกับคำกล่าวดังกล่าว

ในส่วนของภาษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาอังกฤษ สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้ โดยส่วนใหญ่เข้าใจถ้อยคำที่เจ้าหน้าที่ใช้ (ร้อยละ 77.8) เข้าใจการออกเสียงของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 63.9) เป็นต้น เป็นที่น่าสังเกตว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่ถึงครึ่ง (ร้อยละ 47.2) ที่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่พูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว และมีเพียงร้อยละ 50 ที่มองว่าเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง เป็นที่น่าสนใจว่าจำนวนผู้ตอบที่ตอบในลักษณะชื่นชมความสามารถทางภาษาของเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยกว่าผู้ตอบที่พอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อีกทั้งจำนวนผู้ที่ปฏิเสธที่จะประเมินความสามารถทางภาษาของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามีบางคนเท่านั้นที่ยินดีที่จะให้ข้อมูลในส่วนนี้ ในขณะที่เดียวกันจำนวนของผู้ที่ไม่เห็นด้วยค่อนข้างมากกว่าปกติ ซึ่งสะท้อนว่าในมุมมองของผู้ใช้บริการนั้นเจ้าหน้าที่ยังมีปัญหาเรื่องการใช้อังกฤษให้มีประสิทธิภาพ

ในประเด็นของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมองว่าตนแต่งกายเหมาะสมในการมาติดต่อรับบริการ (ร้อยละ 88.9) และปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเคารพ (ร้อยละ 94.4) และจำนวนมาก (ร้อยละ 83.3) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อตนด้วยความเคารพแต่อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า มีเพียงร้อยละ 63.9 เท่านั้นที่มองว่าเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม และร้อยละ 77.8 มองว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับตน

เช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการคนอื่นๆ เป็นที่น่าสังเกตว่าจำนวนผู้เข้ารับบริการที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ ซึ่งสะท้อนมุมมองในด้านที่อาจเป็นจุดด้อยของบุคลากร

ตารางที่ 1 ตารางสรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหารและจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก

ประเด็นในการประเมิน	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่ตอบ		รวม (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม							
1.1 เจ้าหน้าที่ทำงานเหมาะสมตามเวลา	3	8.3	31	86.1	2	5.6	100.0
1.2 เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรบริการ	5	13.9	29	80.6	2	5.6	100.0
1.3 เจ้าหน้าที่เป็นมิตรและสุภาพ	5	13.9	29	80.6	2	5.6	100.0
1.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจความจำเป็นของข้าพเจ้า	2	5.6	32	88.9	2	5.6	100.0
1.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามของข้าพเจ้า	4	11.1	27	75.0	5	13.9	100.0
1.6 ป้าย สัญลักษณ์ คำสั่งต่างๆที่สำนักงานมีความชัดเจน	5	13.9	28	77.8	3	8.3	100.0
1.7 โดยทั่วไป ข้าพเจ้ามีความพอใจในการบริการ	7	19.4	27	75.0	2	5.6	100.0
1.8 ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป	17	47.2	15	41.7	4	11.1	100.0
ภาษา							
2.1 ข้าพเจ้าเข้าใจคำที่เจ้าหน้าที่ใช้	5	13.9	28	77.8	3	8.3	100.0
2.2 การออกเสียงของเจ้าหน้าที่เข้าใจได้ง่าย	8	22.2	23	63.9	5	13.9	100.0
2.3 เจ้าหน้าที่ดูเหมือนจะเข้าใจสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด	6	16.7	26	72.2	4	11.1	100.0
2.4 เจ้าหน้าที่พูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	14	38.9	17	47.2	5	13.9	100.0
2.5 เจ้าหน้าที่พูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง	12	33.3	18	50.0	6	16.7	100.0
2.6 ข้าพเจ้าและเจ้าหน้าที่ไม่มีอุปสรรคปัญหาด้านภาษา	11	30.6	21	58.3	4	11.1	100.0

ประเด็นในการประเมิน	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่ตอบ		รวม (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
2.7 โดยทั่วไปแล้วข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจกับการสื่อสารทางวาจาของข้าพเจ้ากับเจ้าหน้าที่	7	19.4	19	52.8	10	27.8	100.00
การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม							
3.1 ข้าพเจ้าแต่งกายสุภาพในสถานที่ให้บริการ	3	8.3	32	88.9	1	2.8	100.0
3.2 ข้าพเจ้าพูดภาษาไทยบางคำกับเจ้าหน้าที่	19	52.8	15	41.7	2	5.6	100.0
3.3 ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเคารพ	1	2.8	34	94.4	1	2.8	100.0
3.4 ข้าพเจ้าได้รับการทักทายจากเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	7	19.4	28	77.8	1	2.8	100.0
3.5 ข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเคารพ	4	11.1	30	83.3	2	5.6	100.0
3.6 เจ้าหน้าที่สื่อสารกับข้าพเจ้าด้วยท่าทีที่แสดงความเป็นมืออาชีพ	5	13.9	29	80.6	2	5.6	100.0
3.7 ภาษากายของเจ้าหน้าที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกไปในเชิงบวก	6	16.7	29	80.6	1	2.8	100.0
3.8 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อข้าพเจ้าเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการท่านอื่น	6	16.7	28	77.8	2	5.6	100.0
3.9 เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม	10	27.8	23	63.9	3	8.3	100.0

ที่มา: ตารางจัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการตอบแบบสอบถาม สิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่ในเชิงบวกมากกว่าลบ พฤติกรรมดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกรอกแบบสอบถามในขณะที่อยู่ในบริเวณสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบอ่อนไหวต่อการที่มีเจ้าหน้าที่ในบริเวณนั้น ถึงแม้ว่าคณะวิจัยจะแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีส่วนรับทราบข้อมูลในแบบสอบถามที่ใช้บริการตอบ ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นวิเคราะห์ว่าประเด็นใดที่เจ้าหน้าที่ถูกประเมินในด้านที่เป็นลบ เพราะนั่นอาจช่วยให้เห็นจุดอ่อนที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสังเกต จดบันทึกภาคสนามในระหว่างที่เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กันในระหว่าง

ให้บริการ และการสัมภาษณ์ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการนั้น แสดงให้เห็นถึงปัญหาการสื่อสารในประเด็นต่อไปนี้

1. การขาดแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่ให้คำอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการต่างๆแก่

ผู้ให้บริการก่อนที่จะเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ถึงแม้จะไม่ใช่ปัญหาการสื่อสารโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ แต่การขาดข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้ผู้ให้บริการขาดเอกสารที่จำเป็น และต้องพยายามสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำอธิบายแก่พวกเขาเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างเต็มที่ ทำให้ต้องเสียเวลาในการการอธิบาย

2. ผู้ให้บริการบางส่วนรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่พยายามที่จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษมากเท่าที่ควร เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ จะกล่าวสั้นๆว่า “Sir, signature, thank you.” หรือ “finish” ในบางครั้งก็ใช้ภาษาไทยเป็นหลักและใช้ภาษาอังกฤษเป็นบางคำในประโยค ซึ่งเรียกการใช้ภาษาในลักษณะนี้ว่า การสลับภาษา (code-switching) เช่น “เป็น teacher เหรอ” “แล้วมาทำอะไรคะ?” ถึงแม้ว่าตามความเป็นจริงแล้วการติดต่อส่วนใหญ่เป็นการบริการที่มีขั้นตอนและเอกสารประกอบที่ชัดเจนแน่นอน แต่ในกรณีที่มีปัญหา เช่น เอกสารหาย เอกสารไม่ครบ หรือการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือตรวจสอบความเข้าใจ การที่เจ้าหน้าที่ยืนยันที่จะใช้ภาษาไทยแม้ในกรณีที่ทราบชัดว่าผู้ให้บริการไม่เข้าใจภาษาไทยเลย ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาการสื่อสาร แต่กลับทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกอึดอัดและแปลกแยกมากกว่าเดิม

3. ลักษณะการสื่อสารอีกประการหนึ่งที่พบคือการสื่อสารผ่านบุคคลสัญชาติไทยที่มากับผู้ให้บริการ ในที่นี้จะเรียกว่า “คนกลาง” จากการสังเกตพบว่า คนกลางส่วนใหญ่เป็นสตรีซึ่งเป็นคู่สมรส คู่หมั้น หรือเพื่อน ซึ่งสามารถใช้ภาษาอีสานหรือภาษาไทยกับเจ้าหน้าที่ ในกรณีดังกล่าวเจ้าหน้าที่จะถามตอบกับคนกลางซึ่งทำหน้าที่แปลข้อมูลให้ผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการมีคำถามจะถามคนกลางแทนเจ้าหน้าที่ซึ่งที่น่าสนใจคือเมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันและคนกลางไม่สามารถแปลหรืออธิบายข้อมูลได้อย่างถูกต้องทำให้ทุกฝ่ายเกิดความวิตกกังวล ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการนำคนกลางมาเป็นคนดำเนินการแทนผู้ให้บริการชาวต่างชาติได้กลายเป็นแนวปฏิบัติ (Norm) ในหมู่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติ

เพื่อให้การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาน้อยที่สุด คนกลางจึงได้กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง แต่กระนั้นก็ดี ปัญหาด้านการสื่อสารผ่านคนกลางยังสามารถเกิดขึ้นได้ในกรณีที่คนกลางไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ถูกต้องเหมาะสม

4. เจ้าหน้าที่ทุกคนระบุว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการทำงาน แต่ไม่มีผู้ใดพอใจกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตน ทุกคนล้วนรายงานว่าต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ซึ่งทักษะการฟังและพูดเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่ต้องการพัฒนามากที่สุด

การอภิปราย

1. ปัญหาและข้อจำกัดทางด้านภาษา

1.1 ปัญหาและข้อจำกัดการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ถึงแม้จะมีความประสงค์ในการทำหน้าที่บริการให้ดี ข้อจำกัดดังกล่าวเป็นปัญหาที่พบบ่อยในบริบทการให้บริการข้ามวัฒนธรรมที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ หรือทั้งสองฝ่าย ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ สาเหตุของปัญหาน่าจะมาจากสองสาเหตุหลักๆ สาเหตุหนึ่งคือการที่ประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ดังนั้นเจ้าหน้าที่เหล่านี้จึงขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนภาษามาเป็นพื้นฐานตั้งแต่แรก ซึ่งในประเด็นนี้จะไม่อภิปรายในรายละเอียดเนื่องจากอยู่นอกเหนือขอบเขตของงานวิจัย สาเหตุที่สองคือการขาดบริบทการสื่อสารที่บังคับใช้ภาษาอังกฤษจริงอยู่ที่การให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ แต่อุปสรรคสำคัญคือผู้ให้บริการมักมีคนกลางชาวไทยติดตามมาด้วย คนกลางเหล่านี้มักจะดำเนินการแทนผู้ให้บริการเสียเป็นส่วนใหญ่ ข้อดีคือช่วยประสานความเข้าใจระหว่างสองฝ่ายและทำให้อุทธรณ์ดำเนินไปด้วยดี แต่ในมุมมองเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้โอกาสในการให้บริการเพื่อฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษและทำลายความสามารถตนเอง

ทักษะการใช้ภาษาที่สองมีลักษณะคล้ายกับทักษะอย่างอื่น กล่าวคือ หากขาดการฝึกฝน หรือ ไม่ได้ใช้ในสถานการณ์จริงแล้วความสามารถในการใช้ภาษาก็จะถดถอยลง อย่างไรก็ตามการที่เจ้าหน้าที่พยายามใช้ภาษาที่สองทั้งในระดับของการสลับภาษาในระดับของคำ หรือการกล่าวประโยคสั้นๆ สะท้อนว่า เจ้าหน้าที่ที่มีแรงบันดาลใจ

(Motivation) ที่จะใช้ภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาที่สอง ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยด้านบวกที่สำคัญมากในการเรียนรู้ภาษาที่สอง แม้แต่ในกลุ่มผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult learners) ทั้งนี้เนื่องจากแรงบันดาลใจนั้นสะท้อนทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนภาษา ถึงแม้ว่าการฝึกอบรมภาษาในรูปแบบต่างๆอาจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรในการทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความสามารถด้านภาษา (Linguistic competence) เพราะความสามารถทางไวยากรณ์อาจจะขาดพัฒนาการหรือเกิดการสูญหายขึ้น (Fossilization) แต่ทักษะด้านการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบททางสังคม (Sociolinguistic competence) ผ่านการวิเคราะห์ตัวภาษาและบริบทการใช้งาน น่าจะอยู่ในระดับที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้แม้จะมีข้อจำกัดด้านไวยากรณ์ก็ตาม (ดู Canale & Swain, 1980) ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการกระตุ้นเรื่องการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่ไปกับความรู้เชิงสังคม วัฒนธรรม จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่คนจากหลากหลายวัฒนธรรมเข้ามาพบปะติดต่อกัน

1.2 ปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ภาษาไทยของผู้ให้บริการ

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การที่ผู้ให้บริการให้คนกลางชาวไทยช่วยดำเนินการแทนทำให้เจ้าหน้าที่ขาดโอกาสในการฝึกหรือการใช้ภาษาอังกฤษ ปัญหาดังกล่าวยังปิดโอกาสผู้ให้บริการในการสนทนากับเจ้าหน้าที่ชาวไทย ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติจะเกิดแรงจูงใจในการฝึกวลีไทยที่สำคัญและจำเป็นในการสื่อสารในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้จริงๆ จริงอยู่ที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักและผลการวิจัยก็ได้สะท้อนให้เห็นแล้วว่าทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการต่างเห็นประโยชน์ของภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษากลาง (Lingua franca) แต่การเรียนรู้คำศัพท์ไทยบ้างเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่จะช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ชาวไทยในระดับหนึ่งและอาจช่วยลดความตึงเครียดในช่วงที่มีปัญหาในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ดี การที่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติใช้ภาษาไทยไม่ได้ และภาษาอังกฤษเองก็ได้รับการประกาศให้เป็นภาษาที่ใช้ในการทำงาน (Working language) ของประเทศในกลุ่มอาเซียน ทำให้ชาวต่างชาติมีความชอบธรรมที่จะคาดหวังว่าจะได้รับการในระดับที่เป็นสากลผ่านภาษาอังกฤษ ดังนั้นท้ายที่สุดแล้วทั้งสองฝ่ายควรพยายามสื่อสารกันโดยตรงผ่านภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของกันและกัน

2. ปัญหาและข้อจำกัดในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

นอกจากปัจจัยด้านทักษะภาษาแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและผู้ให้บริการชาวต่างชาติเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร ปัญหาดังกล่าวครอบคลุมทั้งวัจนภาษา (Verbal Communication) และอวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) ซึ่งจะอภิปรายตามกรอบทฤษฎีทั้ง 4 ด้านที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้ เพื่อชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติของผู้สื่อสารที่มีความเข้าใจเรื่องความต่างของวัฒนธรรม มีความสำคัญมากในการเข้าใจผู้อื่นซึ่งจะมีผลนำไปสู่การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จมากขึ้น

2.1 วัฒนธรรมปัจเจกนิยม (Individualism) และวัฒนธรรมกลุ่มนิยม (Collectivism)

โดยรวมแล้ววัฒนธรรมไทยจัดอยู่ในกลุ่มวัฒนธรรมกลุ่มนิยม ซึ่งคนในสังคมจะมองตัวเองในเชิงสัมพันธ์กับฐานะและบทบาททางสังคม ดังที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มองว่าตัวเองเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมผ่านการใช้อำนาจเพื่อบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น ความสำเร็จขององค์กร คือการตรวจสอบให้ผู้ให้บริการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมายไทย เมื่อเจ้าหน้าที่มองตัวเองในสถานะดังกล่าวอาจจะทำให้มองข้ามความสำคัญของการให้จิตบริการได้

ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่มีแนวโน้มมาจากวัฒนธรรมปัจเจกนิยม ซึ่งคนกลุ่มนี้มองตัวเองเป็นบุคคลหนึ่ง เหมือนกับคนอื่นๆ เมื่อตัวเองมาขอรับใช้บริการ ก็ควรได้รับการเหมือนคนอื่นๆอย่างเท่าเทียมกัน หากตัวเองไม่ได้รับการที่ดี อาจจะมีการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือคำพูด ซึ่งเป็นปกติในสังคมวัฒนธรรมกลุ่มนี้ ที่จะแสดงความรู้สึกในพื้นที่สาธารณะ คนที่มาจากวัฒนธรรมกลุ่มนิยมอาจจะตีความว่า คนที่มาจากวัฒนธรรมปัจเจกนิยมเป็นคนก้าวร้าว หรือไม่สุภาพได้ อย่างเช่นที่เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งได้กล่าวว่า “บางคนไม่เหมาะสม เนื่องจากวัฒนธรรมต่างกัน” ต่อคำถามเรื่องการแต่งกายและความสุภาพ

2.2 วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจต่ำ (Low-power distance) และ วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจสูง (High-power distance)

Hofstede (1991) กล่าวว่า วัฒนธรรมที่มีช่องว่างระหว่างอำนาจสูง (High-power distance) เป็นวัฒนธรรมที่มีความต่างของอำนาจมาก มีระบบอาวุโสและบทบาทหน้าที่

เป็นตัวกำหนดกลไกทางสังคม ผู้ที่มีอำนาจน้อยต้องเชื่อฟังผู้มีอำนาจ ซึ่งสะท้อนได้จากองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รวมถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีระบบตำแหน่ง การกำหนดบทบาทหน้าที่และอำนาจอย่างชัดเจน Neuliep (2006) ยังได้กล่าวอีกว่าช่องว่างระหว่างอำนาจมีผลต่อการใช้ภาษา กาย เช่น ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าถูกคาดหวังว่าจะต้องมีทักษะในการอ่านสีหน้า ท่าทาง ภาษากายของผู้มีอำนาจ และผู้มีอำนาจน้อยควรแสดงภาษากายที่เป็นบวกต่อผู้มีอำนาจเท่านั้น ดังนั้น ผู้ที่รู้สึกว่ามีอำนาจน้อยในสถานการณ์ต่างๆ จะแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีอำนาจ

ข้อคิดเห็นของ Hofstede (1991) และ Neuliep (2006) สอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยที่ว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่คิดว่า ผู้ใช้บริการมีท่าทีสุภาพเหมาะสม แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้บริการบางคนแจ้งว่า สีหน้าท่าทางของเจ้าหน้าที่บางครั้งไม่เป็นมิตรเท่าที่ควร ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่อาจจะมองว่าตนทำหน้าที่บทบาทเป็นตัวแทนรัฐ และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจพิจารณาเอกสารต่างๆ จึงไม่จำเป็นต้องมีภาษากายที่เป็นเชิงบวกมาก และผู้มาขอใช้บริการควรเป็นผู้สุภาพและมีท่าทีที่เป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว

นอกเหนือจากภาษากายแล้ว ภาษาที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและผู้ให้บริการสามารถเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งว่า ผู้มีอำนาจสามารถเลือกใช้ภาษาที่ตัวเองถนัดได้ ซึ่งจะเห็นได้จากกรณีที่เจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ ยืนยันที่จะใช้ภาษาไทยกับผู้มาขอใช้บริการซึ่งไม่เข้าใจภาษาไทย ปัญหาดังกล่าวส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้โดยการให้ผู้ใช้บริการเดินทางมากับคนไทยเพื่อทำหน้าที่เป็นล่าม ผู้ใช้บริการที่พักอาศัยอยู่เมืองไทยเป็นระยะเวลานานยอมรับว่าตนเองควรเรียนรู้ภาษาไทย และเข้าใจกฎระเบียบแบบปฏิบัติแบบไทย

2.3 วัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Low-uncertainty avoidance) และวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (High-uncertainty avoidance)

เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากประเทศแถบยุโรปและอเมริกาซึ่งมีแนวโน้มที่จะมาจากวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องการความชัดเจนในกฎระเบียบและเอกสารต่างๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติม ผู้ใช้บริการอาจจะเกิดความวิตกกังวลหรือแสดงความไม่พอใจบ้าง เพราะแหล่งข้อมูลจากเว็บ

ไซด์ไม่มีความชัดเจนเรื่องขั้นตอนและเอกสารประกอบการขอวีซ่า ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลว่ามีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบบ่อยๆ หรือแนวปฏิบัติไม่เหมือนครั้งที่แล้ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้ ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำเช่นวัฒนธรรมไทยจะมองว่าเป็นเรื่องปกติ และยอมรับที่จะปฏิบัติตามโดยไม่มีคำถาม แต่อีกฝ่ายอาจเกิดความอึดอัดในเรื่องของขั้นตอนได้

2.4 วัฒนธรรมแบบบริบทน้อย (Low-context culture) และ วัฒนธรรมแบบบริบทมาก (High-context culture)

จากผลการสำรวจและสัมภาษณ์พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีแนวโน้มที่มาจากวัฒนธรรมบริบทมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าผู้ใช้บริการควรจะรู้ข้อมูลหลักๆ บางอย่างก่อนเดินทางมาใช้บริการ ทำให้บางครั้งการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่จึงเป็นไปอย่างคร่าวๆ แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มาจากวัฒนธรรมบริบทน้อย ซึ่งต้องการเอกสารหรือภาษาที่ชัดเจน อาจจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการได้ ดังเช่น ผู้ใช้บริการแจ้งว่ากฎ ข้อบังคับ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีรายละเอียดปลีกย่อยมาก เช่น ลักษณะรูปถ่ายกับครอบครัวเพื่อยื่นประกอบการขอวีซ่า Non-Immigration O ไม่มีการระบุที่ชัดเจนว่าต้องการภาพถ่ายแบบใด จำนวนเท่าใด หลายครั้งผู้ใช้บริการต้องเดินทางกลับไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหลายรอบ ผู้ใช้บริการแจ้งว่าควรมีรายละเอียด คำอธิบายอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกในการเตรียมเอกสารและหลักฐานก่อนเดินทางไปยังสำนักงาน ซึ่งตรงกับที่ Hall (1976) กล่าวไว้คือ คนที่มาจากวัฒนธรรมบริบทมากมักจะคาดหวังว่าผู้รับสารจะสามารถนำบริบทต่างๆ มาตีความเองได้ แต่ในขณะเดียวกันผู้สื่อสารที่มาจากวัฒนธรรมบริบทน้อยต้องการข้อมูลที่ชัดเจน และหากไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอก็จะมักมีการตั้งคำถามขึ้นบ่อยๆ และอาจจะนำไปสู่การตีความว่าบุคคลดังกล่าวไม่มีความเคารพเจ้าหน้าที่หรือกฎระเบียบ

กล่าวโดยสรุป หากทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความอ่อนไหวด้านความต่างของวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) โดยคำนึงว่าผู้ที่พูดคุยด้วยอาจจะมีวัฒนธรรม แนวปฏิบัติและความคาดหวังที่ต่างจากตน จะทำให้ผู้สื่อสารมีใจที่เปิดกว้างต่อความไม่เข้าใจ ความขัดแย้ง หรือแม้กระทั่งคำถามที่อาจจะเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถลดอคติของแต่ละฝ่ายได้

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. ข้อมูลส่วนมากได้มาจากแบบสอบถามที่แจกในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ให้บริการชาวต่างชาติอาจเกิดความรู้สึกว่าการให้ข้อมูลในสำนักงานอาจจะส่งผลกระทบต่อการสมัครวีซ่าของตน ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจจะไม่สะท้อนทัศนคติที่แท้จริงของผู้ให้บริการ ในบางกรณีผู้ใช้บริการปฏิเสธที่จะกรอกแบบสอบถาม อาจจะเนื่องมาจากเหตุผลข้างต้น การศึกษาประเด็นนี้ในอนาคตควรจะทำการแจกแบบสอบถามหรือทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนอกสถานที่เพื่อให้ผู้กรอกข้อมูลเกิดความสบายใจ

2. ข้อมูลที่ได้ส่วนมากมาจากด้านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหาร เนื่องจากผู้ให้บริการชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าออกจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก อำเภอสิรินธรมีจำนวนน้อย และชาวต่างชาติมักจะไม่ค่อยมีเวลาให้ข้อมูล เนื่องจากต้องรีบเดินทางต่อ นอกจากนี้ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ด่านช่องเม็กกับชาวต่างชาติมีน้อยมาก ไม่เหมาะที่จะนำมาเป็นประเด็นศึกษาเพราะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่แค่เพียงประทับตราผ่านแดนให้แก่ผู้ให้บริการ แทบจะไม่มีการโต้ตอบทางวาจาทั้งสองฝ่ายเลย

3. กลุ่มประชากรชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหารมีจำนวนน้อยและไม่แน่นอน บางวันแทบจะไม่มีชาวต่างชาติมาใช้บริการเลย และในวันที่มีคนมาใช้บริการมาก ผู้มาใช้บริการไม่มีเวลาและความสะดวกที่จะให้ข้อมูลแก่นักวิจัย เป็นผลให้จำนวนแบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้น้อยกว่าเป้าที่คาดไว้

unสรุป

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหารและอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี มีข้อสรุปในประเด็นหลักๆดังต่อไปนี้

1. การบริการ

ผลการวิจัยโดยรวมพบว่าผู้ให้บริการค่อนข้างพึงพอใจบริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และจากสัมภาษณ์คนที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำพบว่าการให้บริการมีคุณภาพมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา จิตบริการของเจ้าหน้าที่ได้รับการประเมินในแง่บวก

2. ด้านภาษา

ผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีปัญหาเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครวีซ่าจากทางเว็บไซต์ของตรวจคนเข้าเมือง สาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่ครบถ้วนคือการที่กฎระเบียบต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ให้บริการได้ข้อมูลที่ไม่น่าเป็นปัจจุบัน การขาดข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวอาจนำไปสู่ปัญหาด้านอื่นที่จะเกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง เช่น ด้านภาษาและด้านการสื่อสารทางวัฒนธรรมสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อลดปัญหาดังกล่าวทางสำนักงานด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอพิบูลมังสาหารควรจะมีการอัปเดตข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์ให้ครบถ้วน

งานวิจัยยังพบว่าเจ้าหน้าที่ไทยมีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ จะสังเกตได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากไม่สามารถพูดโต้ตอบด้วยการใช้ประโยคยาวๆในภาษาอังกฤษได้ แต่จะใช้ประโยคสั้นๆในการให้บริการแทน นอกจากนี้ยังได้อาศัยชาวไทยที่เดินทางมากับผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นล่ามในการติดต่อสื่อสาร การใช้บุคคลที่สามหรือคนกลางดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ไทยขาดโอกาสในการฝึกฝนภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

3. ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ทั้งเจ้าหน้าที่ชาวไทยและผู้ให้บริการชาวต่างชาติควรตระหนักถึงความแตกต่างเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ชาวไทย เจ้าหน้าที่ชาวไทยมีความเข้าใจสถานะหน้าที่ของตนเองในลักษณะที่กำกวมหรือเป็นพหุลักษณะ กล่าวคือในด้านหนึ่งเจ้าหน้าที่มองว่าตนเป็นตำรวจทำหน้าที่เป็นตัวแทนรัฐ ใช้กฎหมายเป็นช่องทางในการแสดงอำนาจและจัดวางความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ส่งผลให้ตัวเองอยู่ในสถานะที่สูงกว่าผู้ให้บริการ ทัศนคตินี้ทำให้ผู้ให้บริการบางคนมองว่าเจ้าหน้าที่แสดงท่าทีก้าวร้าวในการสื่อสาร ส่วนอีกด้านหนึ่งเจ้าหน้าที่มองว่าตนเป็นเสมือน “ผู้รับใช้” ทำหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า คนที่มีทัศนคติเช่นนี้มองว่าการมีจิตบริการที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำหน้าที่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

นอกจากนี้ ความคาดหวังของแต่ละฝ่ายยังต้องปรับเข้าหากันเพราะทั้งสองฝ่ายมาจากสังคมที่มีลักษณะขัดแย้งกัน ผังเจ้าหน้าที่มาจากสังคมกลุ่มนิยมที่ให้ความสำคัญต่อองค์กรและคาดหวังว่าปัจเจกบุคคลจะปฏิบัติตามกฎ

แม้ว่ากฎนั้นจะมีความไม่แน่นอนสูง ส่วนผู้ใช้บริการมาจากกลุ่มสังคมแบบปัจเจกที่เน้นความเท่าเทียมกันและความชัดเจนของกฎเกณฑ์ที่เปิดโอกาสให้เกิดการตีความน้อย

ที่สุด หากทั้งสองฝ่ายมีความตระหนักรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้อาจจะทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถลดอคติของแต่ละ

เอกสารอ้างอิง

Canale, M., & Swain, M. (1980). **Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing.** *Applied Linguistics*,1, 1-47.

Gudykunst, W.B., and Kim, Y.Y. (1997). **Communication with strangers: an approach to intercultural communication.** New York: McGraw-Hill.

Hall, E. T. (1976). **Beyond Culture.** Garden City, New York: Anchor Press/Doubleday.

Hofstede G. (1991). **Cultures and organizations — software of the mind.** New York:McGraw Hill.

Hofstede, G. (2011). **Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context.** *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1). Internet resource.

Neuliep, J. W. (2006). **Intercultural communication: A Contextual Approach (3rd ed.).** Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Triandis, H.C. (2001). "Individualism-Collectivism and Personality." *Journal of Personality*, 69, 907-924.

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.immubon.go.th>. 2555. (เข้าเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2557)

วิไลรัมย์ สอนอุดม. **กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ของ จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). เชียงราย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2551.

กองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://inv.immigration.go.th/vission.php> (เข้าเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2557)