

**ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย
ในองค์กรสัญชาติจีน: กรณีศึกษาขององค์กรธุรกิจแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิง
Intercultural Communication Competence of Thai
Employees in Chinese Organization: Case Study Video
Streaming Platform**

เก็จจิรา ปินดติษา¹ และ พีรยุทธ โอภาพันธ์²
Ketjira Pindatisha³ and Peerayut Oraphan⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถและปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทยในองค์กรสัญชาติจีน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ทำการศึกษานาน้อย 1 ปี จำนวน 13 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความคิด กล่าวคือ มีความรู้ความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมจีน และเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี, ด้านความรู้สึก มีแรงจูงใจในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นในอัตลักษณ์ และด้านพฤติกรรมที่มีการเปิดรับความต่างทางวัฒนธรรม ปฏิสัมพันธ์กับคนจีน และแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

³ Master's Student, Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

⁴ Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

ภาษาและการสื่อสารที่พนักงานต้องการมีทักษะและการสื่อสารเทียบเท่าเจ้าของภาษา, ปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานที่มีโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการตรวจสอบคุณภาพและการให้บริการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะขององค์กร สัญชาตจีนที่พบในการศึกษาครั้งนี้, ปัจจัยด้านความชื่นชอบส่วนบุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจภายในและภายนอก ที่ส่งผลให้พนักงานต้องการเรียนรู้และเพิ่มทักษะให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร จนเกิดเป็นความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ: การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, องค์กรสัญชาตจีน, แพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิง

ABSTRACT

The objective of this research is to study the intercultural communication competence and the factors that affect to the intercultural communication competence of Thai employees in Chinese organization, in the case study of video streaming platform. This research is qualitative research, using in-depth interview with Thai employees which works in Chinese organization at least 1 year.

The finding shows that Thais employees have intercultural communication competence with 3 components: cognitive component which means knowledge of Chinese language and culture and able to merge the context of cultural differences as well, affective component covers with adaptive motivation and identity flexibility, and operational component

that employees are open to cultural differences, interact with Chinese people and choose appropriate solutions to solve the problems. In addition, all components above are inevitably interrelated.

Moreover, the factors that affect to intercultural communication competence are language and communication factor that employees need to improve equivalent as native in order to communicate properly, understanding of cultural differences factors which can be divided into 2 aspects: understanding of cultural differences in lifestyle and work, personal preference, and motivation which is the willingness of Thais employees to learn and increases their own skills to meet the expectation of organization and social acceptance.

Keywords: Intercultural Communication, Intercultural Communication Competence, Chinese Organization, Video Streaming Platform

ที่มาและความสำคัญ

การลงทุนของบริษัทจากต่างประเทศมีบทบาทสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะภายหลังจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จากรายงานของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ประเทศไทยยังพื้นฐานการผลิตที่มีศักยภาพและเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่ควรค่าแก่การลงทุน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2564) โดยรายงานและสถิติการลงทุนจากต่างประเทศของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) พบว่า ช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน 2564 ประเทศ

ไทยมีการอนุมัติโครงการการลงทุนจากเงินมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รวมกว่า 60 โครงการและมีมูลค่าเงินลงทุนสูงถึง 24 ล้านบาท เมื่อมีการลงทุนโครงการ ย่อมเกิดการจ้างพนักงานเพื่อปฏิบัติงานตามตำแหน่ง และโครงสร้างที่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดการจ้างงานภายในประเทศกว่า 39,000 อัตรา (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2564)

หนึ่งในธุรกิจที่น่าสนใจที่เข้ามาทำการลงทุนในไทย คือ ธุรกิจแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิงสัญชาติจีนที่นำเสนอเนื้อหาและการให้บริการครอบคลุม ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สามารถรับชมและแบ่งปันเนื้อหาผ่านแพลตฟอร์มได้ ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการราว 202 ล้านบัญชี และมีผู้ผลิตเนื้อหาเพิ่มสูงถึง 1.9 ล้านบัญชีต่อเดือน โดยบริษัทดังกล่าวเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ NASDAQ ในปี 2018 ทั้งยังได้รับเงินลงทุนจากเทนเซ็นต์ (Tencent) อาลีบาบา (Alibaba) และการเข้าซื้อหุ้นของโซนี่ (Sony) ซึ่งนับเป็นความน่าสนใจในการทำธุรกิจที่ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาธุรกิจแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิงและธุรกิจอื่น ๆ ให้สร้างผลกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นว่าทางบริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผ่านการพัฒนาสินค้าและบริการของตนให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงของโลกและพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินธุรกิจขององค์กรข้ามต้น รวมถึงการอนุมัติโครงการและการไหลบ่าของเงินลงทุนจากต่างประเทศในหลากหลายรูปแบบธุรกิจ ส่งผลให้ประชากรไทยผู้เป็นส่วนหนึ่งของตลาดแรงงานจำเป็นต้องศึกษาและพัฒนาทักษะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะองค์กรหรือบริษัทข้ามชาติที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรม และภาษาที่แตกต่างจากความคุ้นเคยเดิมของตน โดยทักษะข้างต้นมีความสำคัญเนื่องจากเป็นความต้องการขององค์กรต่างชาติที่เข้ามาทำการลงทุนในไทย

สอดคล้องกับวินิตา สุขเจริญมิตร (2561) ที่กล่าวว่า บริษัทต่างชาติต้องการคนไทยที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้งด้านภาษาและความเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างอย่างลึกซึ้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้จ้างงาน แต่บุคลากรที่มีความเข้าใจในบริบทและวัฒนธรรมขององค์กร โดยเฉพาะองค์กรสัญชาติจีนหาได้ยาก เนื่องจากต้องทำความเข้าใจผ่านการเรียนรู้และการมีประสบการณ์ร่วม

ปัจจุบันมีนักลงทุนและองค์กรสัญชาติจีนมากมายที่เข้ามาตั้งฐานการผลิตหรือจัดตั้งสาขาย่อยในประเทศไทย โดยมีรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์การที่หลากหลาย กลุ่มอายุของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรที่แตกต่าง ทั้งยังมีการใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการบริหารจัดการ ประกอบกับการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด อาจทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ วัฒนธรรมองค์การ เพื่อเข้ากับบริบทภายในประเทศไทย และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น เป็นผลให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในปัจจุบัน ว่ามีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่ผู้ที่เข้ามาลงทุนในไทยมีความสนใจ และต้องการเป็นอันดับต้น ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมหรือไม่ อย่างไร เพื่อทราบถึงสภาพความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมรวมไปถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการเพิ่มพูนทักษะดังกล่าว

แม้ว่าในปัจจุบันมีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้หลากหลายแง่มุม อาทิ การศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ของ Miguel Ángel Candel-Mora (2015) และ Muhammad Umar, Nadeema Rosli Mohammed และ Syarizan Dalib (2020) ปัจจัยหรืออุปสรรคที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของแหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างมากมาย อาทิ การศึกษาของ

พัชรภา เอี่ยมอมรวนิช (2559) โดยผู้ศึกษาพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยมีปัจจัยด้านการย้ายถิ่นฐานเข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิ การเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ หรือแรงงานข้ามชาติ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของประชากรภายในประเทศไทย ผ่านการศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ที่ปฏิบัติงานในองค์กรสัญชาติจีน เพื่อต่อยอดการศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของคนไทย ที่อาศัยในประเทศไทย แต่มีการปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกันกับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อช่วยในเรื่องของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงในสถานการณ์ปัจจุบันหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยผลของการศึกษาเรื่องดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวจีนให้มีประสิทธิภาพทั้งในการสื่อสารและการร่วมงานกัน ทั้งยังเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการพัฒนาขีดความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพื่อสอดคล้องกับการลงทุนและการร่วมลงทุนของบริษัทต่างชาติที่อาจมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีการใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการกับความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม ระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร วัฒนธรรม และความสามารถในการรับมือกับความไม่แน่นอน (Kim, 2001, p.99) โดยประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) หมายถึง การใช้สติปัญญา จนเกิดเป็นความรู้และความคิด ส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกและลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดขึ้นหลังจากการที่บุคคลมีความคิด ส่งผลต่อความรู้สึก เกิดเป็นรากฐานของการแสดงออกทางพฤติกรรม และ 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Operational Component) หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดขึ้นหลังองค์ประกอบด้านความคิดและความรู้สึก นำไปสู่การเลือกพฤติกรรมในการแสดงออกต่อสถานการณ์นั้น ๆ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ตามแบบบูรณาการจำลองความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม หรือ Integrated Model of Intercultural Communication Competence: IMICC ของ Arasaratnam (2011 อ้างถึงใน Appenrodt, 2013) สามารถแบ่งได้ 4 ปัจจัย ได้แก่ การแสวงหาการสัมผัส (Sensation Seeking), ชาติพันธุ์นิยม (Ethnocentrism), เจตคติ (Attitude towards Other Cultures: ATOC) และแรงจูงใจ (Motivation to Engage in Intercultural Communication: MTEIC) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญและนำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Muhammad Umar, Nadeema Rosli Mohammed และ Syarizan Dalib (2020) ได้ทำการทดสอบแบบจำลอง IMICC ของ Arasaratham ในหัวข้อ ‘Retesting integrated model of intercultural communication competence (IMICC) on international students from the Asian context of Malaysia’ ในบริบทของนักศึกษาต่างชาติจากมหาวิทยาลัยอุตรมาเลเซีย พบว่า การแสวงหาการสัมผัสและเจตคติ มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยความเห็นอกเห็นใจของนักศึกษาชาวต่างชาติมีอิทธิพลอย่างมากต่อเจตคติเชิงบวกของพวกเขา

พัชรภา เอี่ยมอมรวนิช (2559) ศึกษา ‘การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร’ พบว่า ในช่วงแรก อาจารย์ชาวต่างชาติเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม เนื่องจากไม่เคยเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยมาก่อน โดยปัญหาหลักคือ ภาษา ส่วนการปรับตัวทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม พบว่า อาจารย์มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา และพยายามปรับตัว ผ่านการใช้ภาษากาย การเรียนรู้จากคนไทย รวมทั้งอาศัยเปิดรับสื่อต่าง ๆ ในการทำความเข้าใจรูปแบบวัฒนธรรมเพิ่มเติม

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน: กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิง” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิงสัญชาติจีนแห่งหนึ่งซึ่งเข้า

มาจัดตั้งสาขาย่อยภายในประเทศไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงปลายปี 2563 ที่ผ่านมา เป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 13 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2565 ทั้งยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Miles & Huberman (1994, as cited in Dopico, A., 2020) โดยการลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ผ่านการถอดความและคัดข้อมูลที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ก่อนทำการแสดงข้อมูล (Data Display) ด้วยการรวบรวมและจัดกลุ่มข้อมูลอย่างเป็นระบบ ก่อนทำการสร้างและยืนยันข้อสรุป (Drawing and Verifying Conclusions) ด้วยการพิจารณาข้อมูลที่วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน พร้อมกับทบทวนตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษา ผลการวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม รวม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Operational Component) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบด้านความคิด พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางวัฒนธรรมและภาษาจีน เนื่องจากมีเชื้อสายจีนตั้งแต่บรรพบุรุษ ทำให้ได้รับการขัดเกลาและเลี้ยงดูจากญาติผู้ใหญ่ที่มีเชื้อสายจีน มีการเปิดรับสื่อของจีน อาทิ การรับชมภาพยนตร์ ซีรีส์ และติดตามข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อหาข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับความสนใจ

ของตนและนำข้อมูลที่ไปพูดคุยกับเพื่อนหรือผู้ที่รู้ภาษาจีนเพื่อยืนยันความถูกต้อง ดังคำอธิบายที่ว่า “ดูซีรีส์จีนแล้วก็เข้าใจรูปแบบการใช้ชีวิต การกิน การอยู่ เรื่องของวัฒนธรรม ชอบดูย้อนยุค มันจะมีประวัติของราชวงศ์ต่าง ๆ ชวนนาง นางสนม ทำให้เราเข้าใจวัฒนธรรมของเขามากขึ้นนะครับ เพราะว่าเราได้เห็นบริบทของการใช้ชีวิตของเขาผ่านทางตัวละคร” (พนักงานระบบสารสนเทศ, อายุ 27 ปี)

ทั้งยังพบว่าพนักงานบางส่วนเคยศึกษาภาษาจีนมาก่อนตั้งแต่ในช่วงมัธยมและมหาวิทยาลัย ในขณะที่พนักงานอีกส่วนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารทางวัฒนธรรมเนื่องจากไม่เคยมีประสบการณ์ร่วมกันกับคนจีนมาก่อน และการทำงานในปัจจุบันไม่ได้ทำให้มีความรู้ในด้านนี้มากนัก ผนวกกับการทำงานเกือบทั้งหมดมีการสื่อสารกันด้วยภาษากลางอย่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเป็นการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม พนักงานทั้งหมดสามารถเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งในด้านภาษาและวัฒนธรรมอื่น ๆ ของไทยและจีนเข้ากันได้ โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาทั้งในด้านการใช้ชีวิตและการทำงาน เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจ รวมถึงประสบการณ์เดิมของตน เป็นผลให้เข้าใจและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

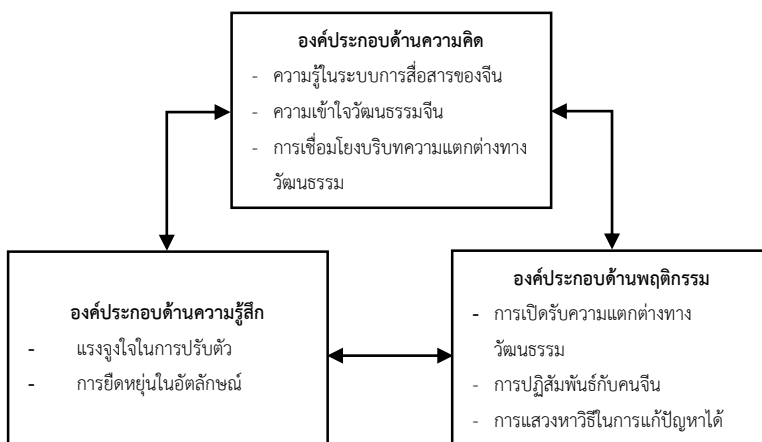
องค์ประกอบด้านความรู้สึก หลังจากพนักงานมีองค์ประกอบด้านความคิด ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารทางวัฒนธรรมและภาษาจีน การเข้าใจวัฒนธรรม และการเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทำให้พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีนมีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อวัฒนธรรมจีน รวม 2 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจในการปรับตัวและความยืดหยุ่นในอัตลักษณ์ โดยแรงจูงใจในการปรับตัว เป็นความสมัครใจของพนักงานที่เล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับหากตนมีความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมความเป็นจีน ดังคำกล่าวของพนักงานท่านหนึ่งที่

กล่าวว่า “ผมมองว่าการตลาดของประเทศจีนมันใหญ่มาก เขาทำการตลาดดีไปเกือบทุกประเทศเลย ได้ชื่อว่าเป็นมหาอำนาจด้วย ผมเลยมองว่าน่าศึกษามาก โดยเฉพาะเรื่องการตลาด” (พนักงานตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา, อายุ 23 ปี) ทั้งยังพบว่าพนักงานมีความยึดหยุ่นในอัตลักษณ์ผ่านการเปิดรับความแตกต่างจากวัฒนธรรมอื่น เพื่อปรับตัวให้เข้ากันกับวัฒนธรรมใหม่ของคนจีนนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม การแสดงออกหรือพฤติกรรมในการสื่อสารที่พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีนปฏิบัติ เกิดจากการมีความรู้ความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมจีน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ เกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมดังกล่าวนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสม ผ่านการเปิดรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น การรับชมสื่อของประเทศจีน และช่องทางอื่น ๆ ที่นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นจีน ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับคนจีน และแสวงหาวิธีในการแก้ปัญหาที่ประสบได้อย่างเหมาะสม โดยพนักงานชาวไทยเลือกที่จะทำความเข้าใจกับปัญหาหรือข้อบกพร่องทางการสื่อสารด้วยตนเองเนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยที่สามารถทำความเข้าใจได้ หรือในบางครั้งก็มีการช่วยแนะนำและแก้ไขการใช้ภาษาไทยให้เพื่อนร่วมงานชาวจีน ดังคำกล่าวที่ว่า “เค้ามีความพยายามสื่อสารกับเราในภาษาของเรา เขาพิมพ์มาเป็นภาษาไทย คำไหนที่พิมพ์ไม่ถูกเราก็แนะนำว่าคำนี้พิมพ์แบบนี้จะจะได้ดูโอเค แลกเปลี่ยนกัน เขาเคยพิมพ์คำว่า ‘ปฏิเสธ’ ผิด พิมพ์เป็นคำอ่านไทยมาก็เลยแนะนำเขาไป หรือคำว่า ‘นะคะ’ กับ ‘นะคะ’ ที่เขายังเขียนไม่ถูก เราก็แก้ไข” (พนักงานตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา, อายุ 24 ปี)

โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ที่กล่าวไปข้างต้น มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเป็นวัฏจักร เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการสื่อสารและวัฒนธรรมของจีน ทำให้สามารถเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทาง

วัฒนธรรมได้ ส่งผลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกในส่วนองแรงจูงใจและการยึดหยุ่นในการปรับตัว และส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ทำให้เกิดการเปิดรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์กับคนจีน และการแสวงหาวิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่ส่งผลหากัน และส่งผลกลับไปยังองค์ประกอบด้านความคิดเช่นกัน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงาน มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication) ปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Understanding of Cultural Differences) ปัจจัยด้าน

ความชื่นชอบส่วนบุคคล (Personal Preference) และปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation) อธิบายได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน มองว่า การมีทักษะภาษาที่เหมือนกับเจ้าของภาษา จะทำให้สื่อสารร่วมกันกับพนักงานชาวจีนได้อย่างไร้ปัญหา หรือหากไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ การมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้พนักงานสื่อสารกับพนักงานต่างสัญชาติได้ โดยอาศัยการใช้ภาษาอื่นที่มีความรู้ความเข้าใจตรงกันมาใช้ในการสื่อสารแทน เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยพนักงานมีการอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยข้างต้นว่า “ภาษามันเป็นด่านแรกที่เราต้องเจอในการสื่อสาร ถ้าภาษาไม่ได้มันค่อนข้างทำงานลำบาก ถ้าเรารู้ภาษาจีน เราก็สื่อสารด้วยภาษาจีนมากกว่าภาษาอังกฤษ เพราะรู้สึกว่าการใช้ภาษาอังกฤษไม่สามารถแปลตรงตัวได้เท่ากับภาษาบ้านเกิดของเรา” (พนักงานตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา, อายุ 24 ปี)

ปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต และความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน โดยความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิตนั้น เป็นการที่พนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมประเพณีของไทยเป็นอย่างดี และมีความชื่นชอบในวัฒนธรรมความเป็นจีน ทั้งเรื่องผู้คน อาหารการกิน และวัฒนธรรมอื่น ๆ ในขณะที่ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการทำงาน เกิดจากความเข้าใจในวิถีคิดและรูปแบบการทำงานของจีนที่ยั่งยืน คิดไวทำไว มีความสามารถที่หลากหลาย รวมทั้งมีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน โดยลักษณะเฉพาะขององค์กรสัญชาติจีนที่พบในครั้งนี สามารถจำแนกได้ 3 ประเด็น ได้แก่

1. โครงสร้างองค์กรที่มีความสอดคล้องกับการทำงานของสำนักงานใหญ่ใน

ประเทศจีน ทำให้ตำแหน่งหน้าที่และขอบเขตการทำงานของพนักงานทุกคน มีความชัดเจน ส่งผลให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ของตน

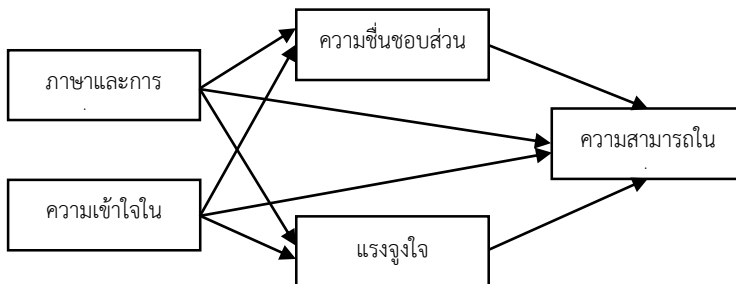
2. วัฒนธรรมองค์กรไม่ได้มีการคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ความเป็นไทย เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีการกำหนดทิศทางและวางนโยบายในการบริหารจัดการโดยสำนักงานใหญ่ และ 3. การตรวจสอบคุณภาพและการให้บริการทั้งหมด มีการวางกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจน พนักงานจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด แม้กฎดังกล่าวไม่ได้มีการปรับให้สอดคล้องกับกฎหมายภายในสังคมไทย เนื่องจากยึดเอาความสนใจและความต้องการของผู้รับชมในแพลตฟอร์มเป็นหลัก ซึ่งประเด็นข้างต้นมีผลต่อการทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เนื่องจากลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นกับการทำงานร่วมกันกับองค์กรที่มีลักษณะเป็นบริษัทข้ามชาติ จึงมีผลต่อการทำความเข้าใจและก่อให้เกิดเป็นความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ปัจจัยด้านความชื่นชอบส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่มีความเป็นปัจเจก เนื่องจากความชอบของแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ หรืออิทธิพลจากคนในสังคม โดยความชื่นชอบส่วนบุคคลของพนักงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงออกเพื่อตอบสนองความชื่นชอบของตน ดังคำกล่าวที่ว่า “ผมว่าปัจจัยสำคัญของผมก็น่าจะเกี่ยวกับความชอบส่วนตัวนะ อย่างถ้า เห็น ผมชอบ Pop Culture มากเลย อยากแปลเพลงจีนนี้ ผมก็คง ขวนขวายแปลมัน แล้วมีความรู้จินตนาการมา เวลาสื่อสารก็ไม่ตกใจมาก ไร้งั ครับ” (พนักงานตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา, อายุ 25 ปี) ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานทั้งหมดมีความชื่นชอบในวัฒนธรรมความเป็นจีน ทั้งด้าน ภาษา อาหารการกิน ผู้คน และมองเห็นโอกาสในการทำงานที่ต่างประเทศ รวมถึงประทับใจในตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะงาน และชื่อเสียงขององค์กร ดังคำพูดที่ว่า “บริษัทที่เราทำ ใหญ่พอสมควรเลยในจีน เวลาเพื่อนถามว่า

ทำงานที่ไหน เรารบออกไป แล้วเพื่อนมันรู้จักอะ เราก็ดีใจที่มันเป็นที่รู้จักของเพื่อนนะ” (พนักงานฝ่ายโฆษณาซีแอลดี, อายุ 27 ปี)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ สามารถแบ่งเป็นแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก โดยแรงจูงใจภายในเป็นผลจากความชื่นชอบส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อภาษาและวัฒนธรรมจีน ส่งผลให้มีความตั้งใจในการเรียนรู้และเพิ่มทักษะของตนให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร ในขณะที่แรงจูงใจภายนอกคือตำแหน่งหน้าที่การทำงาน และผลตอบแทนที่ทางองค์กรมอบให้ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการงานและการมีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน

โดยปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสารและปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่พนักงานมีต่อภาษาและวัฒนธรรมจีน ส่งผลให้พนักงานเกิดความชื่นชอบส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตน ก่อให้เกิดความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในขณะที่ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสารและปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมเองก็ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เนื่องจากความสนใจในภาษาและความต้องการเข้าใจวัฒนธรรม ทำให้พนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและเปิดกว้างทางด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นผลให้พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบจำลองประกอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

จากข้อมูลทั้งหมดจึงสรุปได้ว่า พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมรวม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร ปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัจจัยด้านความชื่นชอบส่วนบุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องและแตกต่างจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ดังนี้

ผลการศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม โดยในภาพรวมมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim Young Yun (2001) แต่จากผลการศึกษาพบว่า แต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่ต่างกันไป โดยในองค์ประกอบด้านความคิด พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทาง

วัฒนธรรมและภาษาจีน เข้าใจวัฒนธรรม และมีการเชื่อมโยงบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ ส่วนองค์ประกอบด้านความรู้สึกประกอบด้วย แรงจูงใจในการปรับตัวและความยืดหยุ่นทางวัฒนธรรม ขณะที่องค์ประกอบด้านพฤติกรรมทั้ง 3 องค์ประกอบย่อยของคิม (Kim, 2001) ประกอบไปด้วย ทักษะเฉพาะ การเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ และการมีไหวพริบ ซึ่งเป็นสิ่งที่รวมอยู่ในองค์ประกอบด้านความคิดและความรู้สึก ในขณะที่ผลการศึกษาที่ต้ององค์ประกอบด้านพฤติกรรมประกอบไปด้วย การเปิดรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์กับคนจีน และการแสวงหาวิธีในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมเสียมากกว่า เนื่องจากพนักงานมีพฤติกรรมในการเปิดรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมร่วมกันกับการพบปะพูดคุยกับคนจีน ทั้งยังสามารถเลือกวิธีการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบได้อย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์ โดยผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	แนวคิดของ Kim Young Yoon	พนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน
องค์ประกอบด้านความคิด	ความรู้เกี่ยวกับระบบการสื่อสารทางวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาหรือวัฒนธรรม	ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางวัฒนธรรมและภาษาจีน
	การเข้าใจวัฒนธรรม	การเข้าใจวัฒนธรรม

ความสามารถ ในการสื่อสาร ระหว่าง วัฒนธรรม	แนวคิดของ Kim Young Yoon	พนักงานสัญญาชาติไทย ใน องค์กรสัญชาติจีน
	ความซับซ้อนทางความรู้ ความเข้าใจ	การเชื่อมโยงบริบทความ แตกต่างทางวัฒนธรรม
องค์ประกอบ ด้านความรู้สึก	แรงจูงใจในการปรับตัว	แรงจูงใจในการปรับตัว
	ความยืดหยุ่นในอดีต ลักษณะ	ความยืดหยุ่นในอดีตลักษณะ
	ความเข้ากันทางด้าน สุนทรียศาสตร์	-
องค์ประกอบ ด้านพฤติกรรม	ทักษะเฉพาะ	การเปิดรับความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม
	การเชื่อมโยงข้อมูลอย่าง เป็นระบบ	การปฏิสัมพันธ์กับคนจีน
	การมีไหวพริบ	การแสวงหาวิธีในการ แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญญาชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความชื่นชอบส่วนบุคคล และแรงจูงใจ แตกต่างจากแบบบูรณาการจำลองความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (IMICC) ของ Arasaratnam (2011 อ้างถึงใน Appenrodt, 2013) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถ

ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ได้แก่ การแสวงหาการสัมผัส ชาติพันธุ์นิยม ทัศนคติ และแรงจูงใจ

โดยปัจจัยด้านการแสวงหาการสัมผัสมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่เกิดขึ้นจากการท้าทายทางร่างกายและจิตใจมากกว่าความเสี่ยงในการลงทุนสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในขณะที่ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร และปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีส่วนช่วยให้เกิดความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม หากขาดปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ สอดคล้องกับรัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ที่กล่าวว่า การขาดความรู้และประสบการณ์ในการสื่อสาร อาจทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารขาดความเข้าใจในสาร และก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านภาษาและการสื่อสาร และปัจจัยด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความสอดคล้องกับปัจจัยด้านชาติพันธุ์นิยม ของ Arasaratnam (2011 อ้างถึงใน Appenrodt, 2013) เนื่องจากภาษาไทยเป็นอัตลักษณ์ของคนไทย การที่พนักงานชาวไทยมีความยึดหยุ่นและเปิดใจรับกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมนอกเหนือจากอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ของตน จึงมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นชาติพันธุ์ ซึ่งผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของพัชราภา เอื้ออมรวนิช (2559) ที่กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชาวไทยยึดการสื่อสารและวัฒนธรรมไทยเป็นหลัก ส่งผลให้ไม่เกิดการปรับตัวและไม่มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ส่วนปัจจัยด้านความชื่นชอบส่วนบุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับปัจจัยของ Arasaratnam (2011, อ้างถึงใน Appenrodt, 2013) เนื่องจากความชื่นชอบเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหมือนกับทัศนคติ ทั้งยังสอดคล้องกับ Azam Badrkoohi (2018) ที่กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อผู้ที่มิมีวัฒนธรรมที่แตกต่างและเต็มใจจะรักษา

ความสัมพันธ์ระหว่างกันต่อไป ทั้งยังพบว่าความชื่นชอบส่วนบุคคลของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีนเกิดจากการที่พนักงานมีความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล เป็นผลทำให้สามารถประมวลผลความต่างได้และเลือกการแสดงออกทางพฤติกรรมและการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ Miguel Angel Candel-Mora (2015) ที่กล่าวว่า ความเข้าใจในความต่าง ทำให้ปรับตัวและเปิดใจยอมรับนำไปสู่การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน จนเกิดเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมจากตน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีนพบว่า แรงจูงใจภายในของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีนเกิดจากการชื่นชอบและชื่นชมในวัฒนธรรมความเป็นจีน ทั้งในด้านภาษา วัฒนธรรม และการปฏิสัมพันธ์กับชาวจีน เพื่อเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาและการเข้าใจวัฒนธรรมที่จะมีผลดีต่อหน้าที่การงานและความสามารถในการใช้ภาษาจีน และแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรายได้และความมีชื่อเสียงขององค์กรที่เป็นที่ยอมรับ และไม่สามารถหาได้จากการทำงานร่วมกันกับองค์กรอื่น ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกในการขับเคลื่อนการดำเนินชีวิต และมีผลโดยตรงต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม สอดคล้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในแบบบูรณาการจำลองความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ของ Arasaratnam (2011, อ้างถึงใน Appenrodt, 2013) โดยผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานสัญชาติไทย ในองค์กรสัญชาติจีน

แบบบูรณาการ จำลอง ความสามารถใน การสื่อสาร ระหว่าง วัฒนธรรม (IMICC) ของ Arasaratnam (2011)	ผลการศึกษา	ข้อมูลหรืองานวิจัยที่สนับสนุนผล การศึกษา
การแสวงหาการ สัมผัส	ปัจจัยด้าน ภาษาและ การสื่อสาร	การแสวงหาการสัมผัสมักเกิดจาก บุคคลแสวงหาความเสี่ยงทางกายและ ใจ (อัจฉริยา เลิศอนันต์วรกุล, 2548; Zuckerman, 2014) ในขณะที่การ ขาดความรู้และประสบการณ์ในการ สื่อสาร อาจทำให้ขาดความเข้าใจและ ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ (รัช นก เชื้อแพทย์, 2563)
ชาติพันธุ์นิยม	ความเข้าใจ ในความ แตกต่างทาง วัฒนธรรม	ความเข้าใจในความต่าง ทำให้ปรับตัว และเปิดใจ นำไปสู่การเคารพและให้ เกียรติผู้อื่น จนเกิดเป็นพฤติกรรมที่ เหมาะสม (Candel-Mora, 2015)

แบบบูรณาการ จำลอง ความสามารถใน การสื่อสาร ระหว่าง วัฒนธรรม (IMICC) ของ Arasaratnam (2011)	ผลการศึกษา	ข้อมูลหรืองานวิจัยที่สนับสนุนผล การศึกษา
ทัศนคติ	ความชื่นชอบ ส่วนบุคคล	ความชื่นชอบหรือทัศนคติเชิงบวกจะ ทำให้บุคคลเต็มใจรักษาความสัมพันธ์ ระหว่างกันต่อไป (Badrkoochi, 2018)
แรงจูงใจ	แรงจูงใจ	การเห็นประโยชน์ของการเพิ่มทักษะ ให้เป็นไปตามความต้องการของ องค์กร จะนำมาซึ่งตำแหน่งและ รายได้ที่พึงพอใจ ทำให้พนักงานมี แรงจูงใจ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อ ความสามารถในการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม

โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานทุกคนมีความสามารถในการสื่อสารทางวัฒนธรรม เนื่องจากมีความชอบและความสนใจในวัฒนธรรม ความเป็นจีนเป็นการส่วนตัว จากการเปิดรับสื่อและการเรียนรู้ภาษาจีน รวมทั้งการมีเชื้อสายจีนและได้รับการเลี้ยงดูจากบรรพบุรุษชาวจีน ขัดแย้งกับผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างแรงงานไทยในจังหวัดภูเก็ต ของเปรมสินี คำทับน์ และ ธรนิศ ลิลาเศรษฐกุล (2564) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

ไม่ได้มีการรับรู้วัฒนธรรมความแตกต่างของชาวต่างชาติมากนัก และการเรียนรู้ภาษาจีนอาจไม่ได้ทำให้บุคคลสามารถเข้าใจและเข้าถึงความเป็นวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาหรือเจ้าของวัฒนธรรมได้มากเท่าที่ควร

ท้ายที่สุด ผลการศึกษาทั้งหมดสะท้อนให้เห็นว่าความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญ และการเพิ่มพูนความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาในหลากหลายด้าน ตั้งแต่การเรียนการสอนในหลักสูตรที่เหมาะสม การส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและมีประสบการณ์ร่วม รวมไปถึงการสำรวจความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของบุคลากรภายในองค์กรและการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่อาจมีผลต่อบัณฑิตและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของตัวพนักงาน และด้านอื่น ๆ อีกมากมาย นำไปสู่การบูรณาการร่วมกันจากหลายภาคส่วน เพื่อส่งเสริมให้ประชากรไทยผู้เป็นส่วนหนึ่งของตลาดแรงงานภายในประเทศมีศักยภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และการผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพสู่สากลต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสนใจในภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถจัดหลักสูตรระยะสั้น อาทิ การพัฒนาทักษะการทำงานกับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม หลักสูตรภาษาเพื่อการทำงาน หรืออาจจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และวัฒนธรรมระหว่างกันเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน ทั้งยังสร้างเสริมประสบการณ์และความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานแต่ละสัญชาติได้

2. แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้พนักงานมีความเต็มใจและยินดีที่จะเรียนรู้ รวมถึงปรับตัวให้เข้ากันกับการทำงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทางองค์กรควรสำรวจความต้องการของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง ซึ่งสามารถปรับมาเป็นสวัสดิการทางการทำงานเพิ่มเติมได้ อาทิ การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษ การปรับตำแหน่งและเงินเดือนตามอายุงานหรือความสามารถของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานร่วมกันต่อไป

3. การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่ทางองค์กรสามารถวางแผนแนวทางในการบริหารจัดการได้ โดยองค์กรที่มีคุณภาพ วัฒนธรรม สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในส่วนของการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสารและการทำงาน และการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการดำเนินกิจการที่มีพนักงานหลากหลาย สัญชาติ ภูมิลำเนา ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้คนจากหลากหลายสัญชาติ นำไปสู่การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรลักษณะดังกล่าว ควรศึกษาข้อมูลองค์กรให้รอบด้าน อาทิ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ สวัสดิการ วัฒนธรรม องค์กร รวมไปถึงการพัฒนาทักษะด้านภาษาและการสื่อสารให้เป็นไปตามความต้องการของทางองค์กร เพื่อให้เข้าใจถึงองค์กรนั้น ๆ และสามารถสื่อสาร รวมทั้งทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ธนาคารไทยพาณิชย์. (2564). *ไทยพาณิชย์ เผยนักลงทุนจีนมาแน่ ปีฐานลงทุนไทยเชื่อมั่นศักยภาพ เป็นศูนย์กลางขยายตลาดสู่อาเซียน*

- และเจาะภาคบริการและเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น. <https://www.scb.co.th/th/about-us/news/jan-2564/eye-chin>
- เปรมสินี คำทับน์ และ ธรณิศ ลีลาเศรษฐกุล. (2563). ความสำคัญของ "ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม" กับการเพิ่มศักยภาพแรงงานในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 39(6), 35-44.
- พัชรภา เอื้ออมรนิช. (2559). การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติดกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 10(2).
http://cms.dru.ac.th/jspui/bitstream/12345_6789/1550/1/การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติดกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.pdf
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา). <http://etheses.aru.ac.th/PDF/125636201311.PDF>
- วินิตา สุขเจริญมิตร. (2561). *รีวิวประสบการณ์ การทำงานจริงในบริษัท ลัญชาดีจีน – ที่จะทำให้รู้ว่าคุณต้องรู้รอบทุกด้าน*.
<https://campus.campus-star.com/variety/89908.html>
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2564). *สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2564 (มกราคม-มิถุนายน)*.

<https://www.boi.go.th/upload/content/Report%20Q2%202021.pdf>

ภาษาต่างประเทศ

Appenrodt, J. (2013). *A Comparison of Two Models Explaining the Same Phenomenon*.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41245/URN:NBN:fi:ju-201304231488.pdf>

Badrkoohi, A., & Xiaofei Lu (Reviewing editor) (2018). The relationship between demotivation and intercultural communicative competence. *Cogent Education*, 5(1), DOI:10.1080/2331186X.2018.1531741

Candel-Mora, M. Angel. (2015). Attitudes towards Intercultural Communicative Competence of English for Specific Purposes Students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 178(15), 26-31.
https://www.academia.edu/14105383/Attitudes_towards_Intercultural_Communicative_Competence_of_English_for_Specific_Purposes_Students

Dopica, A. (2020). *What is Miles and Huberman qualitative data analysis?*. Retrieved from https://janet-panic.com/what-is-miles-and-huberman-qualitative-data-analysis/#What_is_Miles_and_Huberman_qualitative_data_analysis

Matveev, A. (2017). *Intercultural Competence in Organizations*.

New York: Springer International Publishing.

Nadeem, M., Mohammed, R., & Dalib, S. (2020). Retesting integrated model of intercultural communication competence (IMICC) on international students from the Asian context of Malaysia. *International Journal of Intercultural Relations*. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2019.10.005>

Young Yun Kim. (2001). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*. California: Sage Publishing.