

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

โลกของเรานี้ประกอบด้วยมนุษย์จำนวนมากมาย ซึ่งมาจากต่างเชื้อสายเผ่าพันธุ์ ทำให้เกิดความแตกต่างกันทั้งทางด้านรูปร่างลักษณะ ภาษาที่ใช้ วัฒนธรรม รวมถึงเชื้อชาติด้วย

คำว่า "เชื้อชาติ" มีความหมายนอกเหนือไปจากแสดงความแตกต่างระหว่างชาติหรือกลุ่มชนแล้ว ยังสามารถชี้ให้เห็นว่ามนุษย์ใด ๆ เป็นพวกเดียวกัน โดยดูลักษณะพิเศษเฉพาะในทางรูปร่าง ซึ่งลักษณะนี้ก็อาจไม่แน่นอนเสมอไป เนื่องจากมนุษย์ต่าง ๆ เหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการติดต่อสัมพันธ์และการปนเปกันอยู่เรื่อย ๆ (คุณหญิงคุษฎี มาลากุล, ผู้แปล, 2500: 16)

อีกทั้งมนุษย์เป็น "สัตว์สังคม" ต้องอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งคนทุกคนจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งทางสังคม และส่วนมากคนทุกคนจะเป็นสมาชิกของกลุ่มมากกว่าหนึ่งกลุ่ม โดยลักษณะที่สำคัญในการเป็นสมาชิกกลุ่มของมนุษย์อย่างหนึ่งก็คือ เชื้อชาติ ซึ่งเป็นลักษณะที่มีมาตั้งแต่กำเนิด และเมื่อมีกลุ่มเกิดขึ้นแล้ว ก็ย่อมจะเกิดเป็นปฏิสัมพันธ์ในหมู่สมาชิกของกลุ่มและระหว่างกลุ่มตามมา

โดยเฉพาะในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่ทุกภูมิภาคของโลกกำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จากกระแสโลกาภิวัตน์ การพัฒนา ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ของทุกประเทศถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ก่อผลกระทบไปสู่ทุกสังคม ทุกประเทศอย่างรวดเร็ว รวมถึงทางด้านการเดินทางไปมาระหว่างประเทศก็มีความสะดวกสบายมากขึ้น ส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศเพื่อทำการค้า ท่องเที่ยว ศึกษาและทำนกออยู่ถาวรมีจำนวนมากขึ้นด้วย

ประเทศไทย ก็เป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่นักท่องเที่ยวทั่วโลก ได้ให้ความสนใจมาท่องเที่ยวมากมายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แม้ในภาวะที่เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจโลก ประเทศไทยได้ใช้วิกฤตทางเศรษฐกิจนั้นให้เป็นโอกาสของการท่องเที่ยว โดยให้ความได้เปรียบในเรื่องค่าเงินบาทมาเป็นจุดดึงดูดที่สำคัญ ประกอบกับทางการได้กำหนดให้ปี 2541-2542 เป็นปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) จึงทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งธุรกิจและศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลักของประเทศ โดยในปีนี้ (2549) นิตยสาร TRAVEL+ LEISURE ซึ่งเป็นนิตยสารรายเดือนด้านการท่องเที่ยวที่มียอดจำหน่ายกว่า 900,000 ฉบับ ได้ทำการสำรวจความ

คิดเห็นประจำปีด้วยการลงคะแนนโหวตทางเว็บไซต์จากกลุ่มผู้อ่านนิตยสารดังกล่าวทั่วโลก ผลปรากฏว่า กรุงเทพมหานคร ได้รับเลือกให้เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับ 1 ของเอเชีย และเชียงใหม่ เป็นอันดับ 2 ในประเภท Top 10 Cities of Asia (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.], อินเทอร์เน็ต)

จากเหตุผลทั้งหลายดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยมีนักท่องเที่ยวจากทวีปต่าง ๆ ทั่วโลก ที่สำคัญได้แก่ สหราชอาณาจักรหรือประเทศอังกฤษ ซึ่งถือเป็นตลาดนักท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย โดยมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาไทยสูงเป็นอันดับ 1 ของกลุ่มสหภาพยุโรป และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ เยอรมัน ฝรั่งเศส สวีเดน และเนเธอร์แลนด์ ตามลำดับ

ส่วนประเทศนอร์เวย์และกลุ่มประเทศนอร์ดิก เป็นประเทศเป้าหมายสำคัญของไทยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้โครงการพำนักระยะยาว (Long Stay) และการเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในไทย

ในภูมิภาคเอเชียใต้ นักท่องเที่ยวมาเลเซีย ถือเป็นอันดับ 1 ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น ส่วนนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ก็ถือเป็นตลาดที่สำคัญที่สุดในภูมิภาคเอเชียใต้ โดยเป็นตลาดใหญ่อันดับที่ 14 เมื่อเทียบกับตลาดขาเข้าจากประเทศอื่นๆ ของไทย ชาวอินเดียนิยมมาท่องเที่ยวที่ไทยเป็นอันดับ 2 รองจากสิงคโปร์ โดยนิยมมาใช้บริการ ด้านสุขภาพ การพักผ่อนหย่อนใจ ธุรกิจและการประชุมสัมมนา เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, อินเทอร์เน็ต)

จากการที่มีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกซึ่งมีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ได้เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน รวมทั้งทำธุรกิจในประเทศไทย อาจมีปัญหาทางการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งมีสาเหตุมาจากการมีเชื้อชาติและวัฒนธรรมที่ต่างกันตามมา โดยเฉพาะอคติในเรื่องเชื้อชาติ และการตัดสินคนจากวัฒนธรรมอื่น โดยใช้วัฒนธรรมของตนเองเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

อีกทั้งอาจมีปัญหามองเหมารวมว่าคนชาติเดียวกัน ย่อมเหมือนกันหมดทุกคน ทำให้การแสดงออกหรือการปฏิบัติต่อคนชาติหนึ่งแตกต่างจากคนอีกชาติหนึ่งด้วย เช่น หากคิดว่าชาวตะวันตกมักเป็นผู้ที่นำความเจริญมาให้ เป็นชนชาติที่ฉลาด ก็จะทำให้มองสิ่งที่ชาวตะวันตกทำนั้นว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ควรไปเสียหมด แล้วมองว่าชาติตะวันออกด้วยกันเป็นประเทศล้าหลัง ป่าเถื่อน ไม่พัฒนา ก็จะทำให้เรามีความรู้สึกและปฏิบัติต่อคนชาติตะวันออกที่ต่างไปจากคนชาติตะวันตก ทั้ง ๆ ที่เราก็เป็นคนชาติตะวันออกเช่นกัน ซึ่งการมองสิ่งใดแต่เพียงด้านเดียว ย่อมก่อให้เกิดผลร้ายมากกว่าผลดี ดังเช่นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต คือ การเหยียดสีผิวในอเมริกา การทำร้ายชาวเอเชียในประเทศอังกฤษ และการระเบิดรถไฟซึ่งมีผู้เสียชีวิตนับร้อยที่ประเทศสเปน เป็นต้น

จากการสำรวจของ CNN พบว่า คนอเมริกัน 80 กว่าเปอร์เซ็นต์ ต้องการให้มีการตรวจหาอาหารอย่างละเอียดในการเข้าเมือง อคติต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้พวกอาหารับคริสเตียนต้องเลี่ยงใช้คำเรียกกลุ่มตัวเองว่าอาหารับ แต่ใช้คำว่า "คาเดีย" ที่แปลว่าคาธอลิก หรือเรียกตัวเองว่า "แอสซีเรียน" แทนคำว่า อาหารับ เนื่องจากไม่ต้องการถูกมองว่าเป็นผู้ก่อการร้าย คำว่า "อาหารับ" จะถูกมองว่าเป็นมุสลิมเสียส่วนใหญ่ และส่งผลกระทบต่อชาวมุสลิมในวงกว้าง

แม้แต่ในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน ก็เคยเกิดเหตุการณ์ขัดแย้งรุนแรง เช่น เหตุการณ์ที่มีการกล่าวอ้างว่า กบ-สุวรรณท์ ดาราของไทย ได้มีการกล่าวหาตึงในทางลบต่อชาวเขมร ทำให้เหตุการณ์บานปลายตั้งแต่การชกมวยเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ จนกระทั่งเผาสถานทูตไทยในประเทศเขมรหรือกัมพูชา และทำลายความสัมพันธ์อันดีต่อทั้งสองประเทศ อีกทั้งยังมีการโพสข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นเชิงด่าทออย่างเหมารวม ดังตัวอย่างเช่น

"มันชัดเจนแล้ว "ชาวสยาม (Siams) ยังคงหยาบคายและเย่อหยิ่งกับเพื่อนบ้าน" ยกเว้นว่าพวกเขาจะถูก กระทรวง "ชนชาติเขมร" ในฐานะตัวแทนประชาชาติเขมรทั้งหมดทั้งที่อยู่ในบ้านเกิดและต่างแดนปราบพยศโดยกฎหมายที่เข้มงวด ชาวเขมรไม่ควรปล่อยโอกาสนี้ให้ผ่านไป แต่ควรลุกไปข้างหน้า และสู้กับ "ศัตรูเก่าแก่" อย่างเหี้ยมโหดด้วยการยื่นฟ้องทางกฎหมาย และเรียกร้องค่าเสียหายบวกกับค่าขอโทษเป็นลายลักษณ์อักษร ที่สามารถนำไปเผยแพร่ทางทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์"

"กบ สุวรรณท์ คงยิ่ง เธอไม่ใช่ดาวแห่งรุ่งอรุณ แต่เป็นดอกไม้ที่กำลังเหี่ยวเฉาจากชนชาติไทย จากคำถามคำตอบในการสัมภาษณ์ทางไทยทีวีช่อง 7 นั้น คุณสามารถตัดสินได้เลยว่าคนไทยไม่ได้รับการศึกษาในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ มนุษยชาติทุกเผ่าพันธุ์ล้วนต้องการดำรงอยู่ในบรรยากาศที่สงบสุขและปรองดอง แต่นี่(นาง) "คงยิ่ง" ดาราไทยคนนี้ ดูจะเป็นตัวเผด็จการแท้ของคนไทยว่าพวกเขา เป็นพวกจงเกลียดจงชัง เป็นพวกโกหก เป็นโจร เป็นศัตรูของเพื่อนบ้านทุกคน"

ทั้งสองข้อความข้างต้น เป็นเพียงตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการมองคนไทยแบบเหมารวมของชาวกัมพูชา และคนไทยก็ได้มีการโต้ตอบที่รุนแรงไม่แพ้กัน ดังเช่น

"แค้นมาก อยากให้รัฐบาลไทย ตอบโต้ให้รุนแรงที่สุด และอยากขอให้คนไทยทุกคน ที่เจอคนเขมร กระที่บมันซะ" และ "พวกนี้มันไร้การศึกษากันจริง ๆ เลยพวกที่มาประท้วงเป็นกลุ่มนักศึกษาในเขมรนะเนี่ยขนาดว่าเป็นนักศึกษาปัญญาเขายังมีได้เท่านี้เด็กอนุบาลเมืองไทยยังมีความคิดมากกว่าพวกนี้ซะอีก" เป็นต้น

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์รุนแรงระหว่างคนสองเชื้อชาติแม้ว่าจะเป็นเพียงคนไม่กี่คน ก็จะส่งผลให้มีการกระทบกระทั่งกันของคนของทั้งสองเชื้อชาติหรือสองประเทศโดยรวม ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเกิดอคติต่อชนชาตินั้น ๆ แล้วมองเหมารวมว่าคนชาตินั้น ๆ เป็นคนที่ไม่ดีเหมือนกันหมดทุกคน

ดังการวิจัยของ Van Dijk (1991: 51 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 126) ในเรื่องประเด็นการพูดคุยของชาวฮัมสเตอร์ดัมเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ 53 คน มีชาวฮัมสเตอร์ดัมสนทนากันถึงประเด็นที่ไม่ต้องการมีการติดต่อใด ๆ กับชนกลุ่มน้อยถึง 50 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากคนเรามีอคติหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อคตินี้ไม่เพียงแต่จะมีผลในขณะที่กำลังสื่อสาร คือทำให้เราคาดหมายหรือตีความพฤติกรรมหรือผู้ที่เราสื่อสารด้วยผิดไป แต่อาจมีผลถึงกับทำให้ไม่ต้องการสื่อสารกับคนในกลุ่มนั้น ๆ เลยก็ได้

จากปัญหาทั้งหลายที่ได้กล่าวมาแล้ว เห็นได้ว่าการรับรู้แบบเหมารวม (Stereotype)* และทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ (Interracial Attitude) มีความสำคัญต่อการสื่อสารอย่างมาก โดยเฉพาะกับผู้ที่มีความจำเป็นต้องติดต่อกับคนต่างชาติ จึงควรมีการศึกษาถึงผลของการรับรู้แบบเหมารวมต่อการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมให้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า ชาวไทยมีการรับรู้แบบเหมารวมต่อชาวต่างชาติหรือไม่อย่างไร และการรับรู้แบบเหมารวมนั้น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมและการสร้างความสัมพันธ์กันอย่างไร อีกทั้งยังศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของชาวไทยที่มีต่อชาวต่างชาติ

* คำว่า "Stereotype" มีผู้ใช้เป็นภาษาไทยต่าง ๆ กัน เช่น "ภาพฝังใจ" (ปราณี แซ่จ้ง, 2544) และ "ภาพลักษณ์แบบเหมารวม" (ผกาภาส อุ่นสำราญ, 2546)

1.2 ปัญหานำวิจัย

1. ผู้ค้าชาวไทย มีการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติต่อลูกค้าชาวต่างชาติหรือไม่ อย่างไร
2. การรับรู้และทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของผู้ค้าชาวไทย ส่งผลต่อพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของผู้ค้าชาวไทยที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติ

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของผู้ค้าชาวไทยที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้และทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของผู้ค้าชาวไทย ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติของผู้ค้าชาวไทยที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้แบบเหมารวม (Stereotype) หมายถึง ความคิดรวบยอด (Concept) เกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ รูปร่างลักษณะ พฤติกรรม ความชอบความสนใจ ฯลฯ ซึ่งในที่นี้จะเน้นศึกษาการรับรู้แบบเหมารวมของคนไทยที่มีต่อคนต่างเชื้อชาติ (race) โดยสังเกตจากรูปลักษณ์ภายนอกที่สามารถบ่งชี้ได้ง่าย เช่น สีผิว สีส้ม รูปร่าง หน้าตา ฯลฯ

ทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ (Interracial Attitude) หมายถึง ทัศนคติ ความเห็น และความรู้สึกของคนไทยในทางบวกหรือลบ ที่มีต่อคนต่างชาติ ซึ่งในงานวิจัยนี้ คนต่างชาติ หมายถึง คนต่างเชื้อชาติ (race) ที่เกิดจากการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง และอาจไม่ใช่เชื้อชาติที่แท้จริง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการทำให้ผู้ค้าชาวไทยเกิดการรับรู้และทัศนคติต่อชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะไปในทางหนึ่งทางใด เช่น ลักษณะทางประชากรของคนไทย แหล่งหรือสื่อที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับชาวต่างชาติ ฯลฯ

ปฏิสัมพันธ์ของผู้ค้าชาวไทยที่มีต่อลูกค้าชาวต่างชาติ หมายถึง ลักษณะการต้อนรับ การพูดคุย การแสดงออกทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา เช่น การแสดงสีหน้า การใช้น้ำเสียง การใช้สรรพนาม ฯลฯ

ผู้ค้าชาวไทย หมายถึง คนไทยที่มีอาชีพค้าขายสินค้าและบริการแก่ชาวต่างชาติ ตามงานแสดงสินค้า ศูนย์การค้าและสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งตลาดต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ และเมืองพัทยา จ.ชลบุรี

ลูกค้าชาวต่างชาติ หมายถึง นักธุรกิจชาวต่างชาติหรือชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวหรืออาศัยในประเทศไทย และได้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของคนไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการขยายฐานความรู้เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจิตวิทยาวัฒนธรรม (Psycho-Cultural Influence) ที่มีผลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
2. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องมีการติดต่อกับชาวต่างชาติ เพื่อให้ตระหนักถึงอิทธิพลของจิตวิทยาวัฒนธรรมและการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและระมัดระวังการรับรู้ที่ผิดพลาดซึ่งอาจก่อให้เกิดผลทางลบต่อไป